



PROGRAMA AUDIT INTERNACIONAL. AUDIT 2018

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

DATOS DE LA INSTITUCIÓN Y CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad de las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)
Centro	Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE)
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos incluidos dentro del alcance de su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad y de los que es responsable.
Fecha de la auditoría	25 de mayo de 2023

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	Dr. Víctor Cuesta López
Cargo	Director de Calidad y del Gabinete de Evaluación Institucional
Tfno. y correo	d.calidad-gei@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	Mercedes Sacristán Lozano	Institución	Universidad de Burgos
Auditor	Sergio Miranda Castañeda	Institución	Universidad Internacional de la Rioja
Aud. Formación		Institución	

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La visita se ha desarrollado sin incidencias. Se han podido completar todas las entrevistas previstas en la agenda consensuada entre el equipo de ULPGC y el equipo auditor.

El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.

La organización de la visita por parte de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE) ha sido altamente satisfactoria. Todas las personas que han participado en las entrevistas han mostrado interés por el proceso y han colaborado con el equipo auditor respondiendo a las preguntas planteadas.

La dirección del Calidad ha colaborado activamente con el equipo auditor facilitando el acceso a las evidencias e indicadores requeridos, antes y durante la visita.



INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La visita a las instalaciones de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE) ha permitido constatar la existencia de recursos adecuados para la correcta impartición de las titulaciones de la Escuela, así como para el apropiado desarrollo de la gestión en el Centro.

Se debe tener en cuenta que el SGC de la ULPG es homogéneo para todos sus Centros y qué por esta razón, la entrevista al Gabinete de Evaluación Institucional se desarrolló durante la vista a la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE) el 25/05/2023.



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGC/SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA. UNIV. DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Versión:29/09/2023

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.

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida		4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
OBSERVACIONES: <ul style="list-style-type: none">Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas			
<ul style="list-style-type: none">Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices			

(Sigue)



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGC/SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA. UNIV. DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Versión:29/09/2023

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)	No Conf.	7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades	No Conf.
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC	No Conf.
6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	No Conf.	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)

(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 SAIC, 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 SAIC, 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 SAIC 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 SAIC (*excluyendo las no conformidades*)

OM.1. Mejorar la sistemática para la publicación y difusión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), siguiendo el procedimiento documentado *PAC01_M07 Gestión de Documentos*, puesto que la versión en vigor del SGC accesible en la web de la EITE a fecha de la visita externa (25.05.23) era del 2020. Sin embargo se constató en la documentación accesible en el espacio elearning de la Escuela que ya estaba en vigor y disponible la versión 2023.

OM.2. Publicar la Política de Calidad del Centro en la web de la Escuela <https://eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion#politica-calidad> y con su fecha de aprobación.

OM.3. Mejorar la sistemática para la publicación, difusión y revisión de la web, de manera que no recaiga la actualización de la misma exclusivamente en el Director y la Subdirectora Académica de la EITE.

OM.4. Valorar la posibilidad de incorporar la "Hoja de ruta" como herramienta para el seguimiento del SGC de la Escuela.

OM.5. Mejorar la implicación que los grupos de interés del centro con el SGC de la EITE, especialmente los estudiantes y el personal de administración y servicios, puesto que se ha observado durante la visita que no se identifica la política y los objetivos de calidad que se plantean desde el Equipo de dirección.

OM.6. Mejorar la rendición de cuentas a PAS, egresados y empleadores sobre los resultados de los objetivos del centro y los informes anuales. puesto que se ha observado durante la visita que no se identifican los resultados de los objetivos del centro y los informes anuales.

OM.7. Valorar la integración del proceso *PAC 06 Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas* (apoyo) con el *PI12 - Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones* (institucional) para mejorar la recogida y gestión de las incidencias, quejas, sugerencias y felicitaciones. Quizás el desconocimiento haga que no se haya recogido ninguna incidencia en los cursos evaluados.

OM.8. Continuar con el desarrollo de acciones de mejora enfocadas a la captación de estudiantes.

OM.9. Continuar con las acciones de mejora iniciadas para mejorar los resultados de la tasa de graduación y tasa de abandono que se indican en la memoria del Grado en Ingeniería en Tecnologías de la Telecomunicación (GITT)

OM.10. Mejorar las tasas de participación de los distintos grupos de interés en los procesos de encuestas que se desarrollan, por la importancia que tiene la opinión de dichos colectivos en la mejora de la EITE en particular, y de la ULPGC, en general.

OM.11. Continuar trabajando en el programa Docentia, certificado con fecha 22 de febrero de 2022 y cuya renovación de la certificación se extiende a los dos próximos cursos académico, adaptándolo al nuevo modelo Docentia-Aneca.

OM.12. Mejorar la información sobre el SGC a empleadores, aprovechando el encuentro de la EITE con las empresas.

OM.13. Ampliar el alcance del Plan de Formación del Profesorado: Orientándolo no solo al profesorado novel sino también al resto de profesorado.

OM.14. Generar espacios de encuentros con empleadores que permitan colaboraciones para la mejora de las competencias de los estudiantes.

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

OBS.1. Valorar el diseño de una tabla que relacione los procedimientos del SGC con sus correspondientes criterios AUDIT, de forma que se facilite la revisión de todo el sistema.

OBS.2. Valorar la unificación del formato de los procedimientos de la Escuela con el formato de los procedimientos institucionales.

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

1. Liderazgo del Equipo de Dirección, tomando la responsabilidad de la implantación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que estos sean estén alineados con el plan estratégico del ULPGC.
2. La implicación del equipo directivo de la EITE, para facilitar y fomentar el desarrollo de los procesos de calidad en la Escuela, implantando y desplegando el SGC.
3. El apoyo por parte del Gabinete de Evaluación Institucional para poner a disposición del Equipo de Dirección de la Escuela toda la información necesaria para poder elaborar el informe anual de Centro y dar apoyo permanente en todos los procesos.
4. La disponibilidad y transparencia de la información del SGC existente para todos los colectivos en la página web de la EITE <https://eite.ulpgc.es/index.php/es/#> y en el Área de Calidad de la ULPG <https://calidad.ulpgc.es/>
5. El SGC se apoya en unos indicadores de resultados, para dar respuesta a las debilidades y que ayuda en la toma de decisiones.
6. Despliegue del SGC en la Escuela, de manera que tanto la política y los objetivos de calidad como los procesos del sistema son comunicados y aplicados dentro de la Escuela. Cultura de calidad en el Centro.
7. El tamaño de la Escuela facilita las gestiones por parte del estudiantado, lo que permite la resolución de incidencias.
8. Satisfacción por parte del estudiantado sobre la información disponible y accesible antes del proceso de matriculación y sobre la orientación profesional que reciben.
9. Disponer de la herramienta informática ACADEMIC que permite a los estudiantes agilizar la organización y la gestión de sus actividades académicas (horarios, prácticas, exámenes...)
10. La facilidad para acceder al PDI por parte del estudiantado y de los egresados. Alta valoración por parte del estudiantado del apoyo, seguimiento y asesoramiento por parte del PDI.
11. Buena implicación de los representantes de estudiantes en los órganos institucionales en los que participan.
12. El grado de satisfacción de los tutores de prácticas con los estudiantes que reciben y con la implicación de la Escuela en la correcta gestión de las prácticas. Guía de Prácticas Académicas Externas de la EITE.
13. El grado de satisfacción de los empleadores con el perfil de egreso alcanzado por los estudiantes. Egresados muy bien formados tanto en conocimientos y capacidades como en las soft skills.
14. Alta implicación por el Equipo de dirección en mantener renovadas las infraestructuras y los servicios de la EITE.



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

El SGC de la EITE, se sometió a una Auditoría interna realizada por el Gabinete de Evaluación Institucional. **El informe de auditoría interna de fecha 25 de enero de 2021, recoge 1 NC y 8 OM.**

En el informe de seguimiento presentado se evidencia que se encuentran todas las NC y las OM analizadas y que están siendo gestionadas.

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Miguel Ángel Ferrer Ballester	Director y Responsable de calidad
Eduardo Hernández Pérez	Subdirector de Estudiantes. Igualdad, Movilidad y Prácticas Externas
Elsa María Macías López	Secretaria
Carmen Nieves Ojeda Guerra	Subdirectora de Planificación Académica
Sofía Martín González	Subdirectora de Economía e Infraestructuras
Víctor Cuesta López	Director de Calidad y del Gabinete de Evaluación Institucional
Sonia Corujo Capote	Técnica del GEI
María del Carmen Medina Herrera	Técnica del GEI
José Suárez Peret	Técnico del GEI
Gabriel Ojeda Suárez	Estudiante de Máster
Adrián Baita Saavedra	Estudiante de Grado
Carlos Manuel Ortega Negrín	Estudiante de Grado
Andrés Rodríguez Ramírez	Estudiante de Grado
José Manuel Cruz Acosta	Estudiante de Grado
Jorge Monzón Monedero	Estudiante de Máster
Emmanuel García Espino	Estudiante del Doble Grado en GITT-ADE
José Ramón Velázquez	Representante del PDI (grado, máster)
Itziar Alonso González	Representante del PDI (grado)
Pedro Hernández Fernández	Representante del PDI (grado y máster)
Pablo Dorta Naranjo	Representante del PDI (grado y máster)
Félix Tobajas Guerrero	Representante del PDI (grado, máster)
Francisco Javier Miranda González	Representante del PDI (grado)
Natalia Cobo Romero	PAS. Laboratorio
Antonio Lleo Vega	PAS. Laboratorio



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGC/SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA. UNIV. DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Versión:29/09/2023

Marcos José Martín Pulido	PAS. Laboratorio
Alfonso Canella Prieto)	PAS. Biblioteca
Pino Rosa Domínguez Déniz,	PAS. Administración-Gestión Económica
Irma Mónica Ojeda Santana	PAS. Conserje
Esther Lidia Medina Padrón	PAS. Administración- Gestión Académica
Fátima María Casado Miraz	PDI en la Comisión de Calidad de la Escuela
Moisés Díaz Cabrera	PDI en la Comisión de Calidad de la Escuela
Roberto Esper-Chaín Falcón	PDI en la Comisión de Calidad de la Escuela
José María Quinteiro González	PDI en la Comisión de Calidad de la Escuela
Jorge Marín Rodríguez Díaz	PDI en la Comisión de Calidad de la Escuela
Leticia Tejera Cabrera	PAS en la Comisión de Calidad de la Escuela
Antonio Samuel Díaz García (Estudiante)	Estudiante en la Comisión de Calidad de la Escuela
Carlos Guerra Yáñez	Egresado grado y máster
Mario San Miguel Montesdeoca	Egresado grado y máster
José Antonio Godoy Rosario	Egresado grado y máster
Oscar José Pérez Báez	Egresado grado
Sergio Mateos Angulo	Egresado grado
Daniel Mayor Duarte	Egresado grado
Alejandro	Elitoral
Gustavo Medina del Rosario	Singular Factory. Privada
Sergio Hernández Marrero	SCI-Spain. Privada
Mercedes Marrero	AeroLaser. Privada
Oliver Esclusa Brito o Ruperto Santana Brito	Inerza. Privada
Gonzalo Montesdeoca Zamora	NTT Data. Privada

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Víctor Mendoza Ramallo	Televisión Canaria. Pública

DISPOSICIÓN FINAL**VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)**

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC 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 SAIC, 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)

Una vez analizado el Plan de Acciones de Mejora remitido por la Escuela de Telecomunicación y Electrónica en el mes de septiembre de 2023, se considera que:

Respecto a las Oportunidades de Mejora:

OM1. Realizada en julio 2023.

OM2. Realizada en julio 2023.

OM3. Se intentará compartir la competencia de publicación y actualización en la web en otra persona del equipo de dirección.

OM4. Realizada junio 2023.

OM5. Se implementarán acciones de mejora que mejoren la difusión del SGC y sus resultados a todos los grupos de interés, como reuniones y envío de información.

OM6. Se implementarán acciones de mejora que mejoren la difusión del SGC y sus resultados a todos los grupos de interés, como reuniones y envío de información.

OM7. Aunque no se integrarán los procesos PI12 y PAC06, se trabajará en la difusión de los mismos y en la modificación del PAC06 para que recoja como los tutores recogen la quejas y sugerencias.

OM8. Realizada en julio 2023.

OM9. Se continuará estableciendo objetivos de mejora para los resultados académicos anuales.

OM10. Se implementarán acciones de difusión y utilidad de las encuestas, con el fin de incrementar la participación en las mismas.

OM11. Se continuará con la implantación del plan de mejoras del programa DOCENTIA-ULPGC.



JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

OM12. Se mejorará la difusión sobre le SGC a empleadores.

OM13. Se mejorará la difusión del plan de formación del profesorado a través de la comisión de calidad institucional.

OM14. Se continuará ampliando los encuentros de los empleadores con el estudiantado.

Respecto a las Observaciones:

OBS1. Realizada en junio 2023.

OBS2. Se trabajará en la próxima revisión del SGC unificar el formato de procesos de centro y los institucionales.

El Plan de Acciones de Mejora respecto a las oportunidades de mejora y a las observaciones se considera justificado puesto que recoge las acciones a desarrollar, los indicadores y los responsables, así como el periodo de ejecución previsto.

Por todo ello, una vez revisado el plan de acciones de mejora y comprobando que se han atendido a las oportunidades de mejora y a las observaciones con un compromiso de mejora continua, la valoración es **Favorable**.

- (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 29 de septiembre de 2023

POR EL EQUIPO AUDITOR

D/ª. Mercedes Sacristán Lozano
Cargo: Auditora Jefe