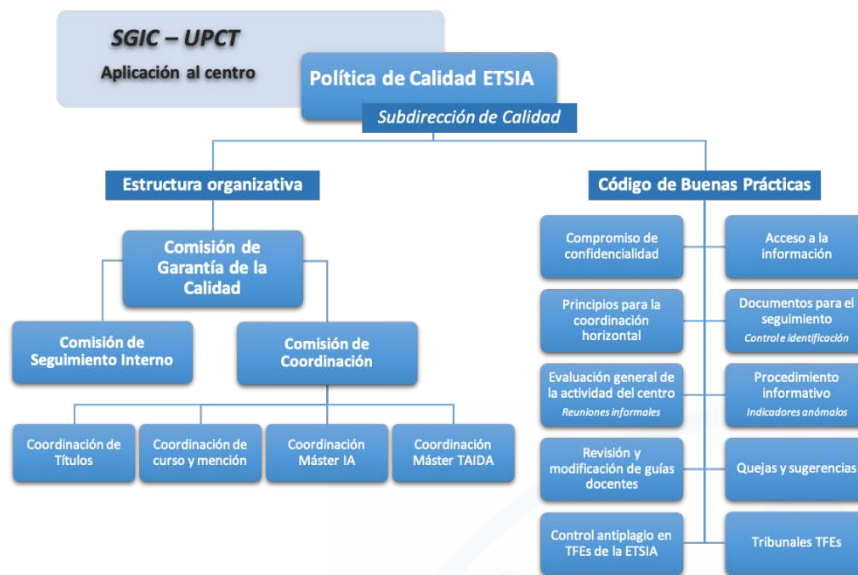




Implementación en la ETSIA del SGIC-UPCT

Política de Calidad y Código de Buenas Prácticas

v.04.1



Aprobado en Junta de Centro el 14 de noviembre de 2018

Modificado por Junta de Centro el 10 de diciembre de 2018

Sustituye al "Procedimiento de Coordinación Docente del Título de Grado de Ingeniería Agroalimentaria y de Sistemas Biológicos y del Máster Universitario en Ingeniería Agronómica de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica de la Universidad Politécnica de Cartagena" aprobado en Junta de Centro el 17 de marzo de 2015



Índice

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA UPCT (SGIC-UPCT) | 3 |
| POLÍTICA DE CALIDAD..... | 4 |
| POLÍTICA DE CALIDAD ETSIA..... | 4 |
| ESTRUCTURA DE LA ETSIA EN RELACIÓN CON EL SGIC-UPCT..... | 6 |
| SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD..... | 6 |
| COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD | 6 |
| COMISIÓN DE COORDINACIÓN | 7 |
| <i>Coordinación de Títulos</i> | <i>8</i> |
| <i>Coordinación de Curso y Mención</i> | <i>8</i> |
| <i>Coordinación de Máster</i> | <i>9</i> |
| COMISIÓN DE SEGUIMIENTO INTERNO | 9 |
| <i>Composición de la Comisión de Seguimiento Interno.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Funcionamiento de la Comisión de Seguimiento Interno.....</i> | <i>11</i> |
| CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA ETSIA | 13 |
| COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD..... | 13 |
| ACCESO A LA INFORMACIÓN | 14 |
| PRINCIPIOS PARA LA COORDINACIÓN HORIZONTAL | 14 |
| DOCUMENTACIÓN PARA LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE LA ETSIA | 15 |
| <i>Control de la documentación.....</i> | <i>15</i> |
| <i>Documentos relevantes en los procesos de seguimiento P-CENTROS-04.....</i> | <i>16</i> |
| <i>Identificación de los archivos y sus versiones</i> | <i>16</i> |
| EVALUACIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD DEL CENTRO: REUNIONES INFORMALES | 17 |
| PROCEDIMIENTOS INFORMATIVOS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE: ASIGNATURAS CON INDICADORES ANÓMALOS | 18 |
| REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE GUÍAS DOCENTES | 19 |
| QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 22 |
| <i>Garantías en el tratamiento de quejas y sugerencias.....</i> | <i>23</i> |
| CONTROL ANTIPLAGIO EN LOS TFEs DE LA ETSIA..... | 26 |
| TRIBUNALES DE EVALUACIÓN DE TFEs..... | 27 |
| TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO | 29 |
| ANEXOS | 30 |
| Anexo I: Plantilla de registro E00_03_Listado Evidencias Seguimiento | 30 |
| Anexo II: Plantilla de registro E00_01_Informe de Seguimiento..... | 30 |
| Anexo III: Plantilla de registro E05_15_Entrevistas seguimiento colectivos | 30 |
| Anexo IV: Plantilla de registro E05_16_Comentarios encuestas..... | 30 |
| Anexo V: Ejemplo de registro E05_16_Comentarios encuestas..... | 30 |
| Anexo VI: Plantilla de registro E05_17_Informe indicadores actividad docente | 30 |
| Anexo VII: Ejemplo de registro E05_17_Informe indicadores actividad docente | 30 |
| Anexo VIII: Plantilla de registro E05_18_Procedimiento informativo - Propuesta..... | 30 |
| Anexo IX: Plantilla de registro E05_19_Procedimiento informativo – Informes | 30 |
| Anexo X: Ejemplo de registro E05_19_Procedimiento informativo – Informes..... | 30 |
| Anexo XI: Plantilla de registro E05_08a_Formulario quejas-sugerencias ETSIA..... | 30 |
| Anexo XII: Plantilla de registro E05_08b_Ficha seguimiento queja | 30 |
| Anexo XIII: Plantilla de registro E05_08c_Ficha seguimiento sugerencia | 30 |



Introducción

La adecuación de los estudios universitarios al *Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)* exige coherencia y calidad de la actividad docente, de manera que se garanticen, no solo los resultados de aprendizaje, sino también la adquisición de las competencias que aseguren la adecuada formación de los egresados. Por su parte, los *Estatutos de la UPCT*¹ establecen en su artículo 7 que son “*las Escuelas y Facultades son los Centros encargados de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial*” [...], de “*la gestión académica y la organización y coordinación de las actividades docentes, así como la gestión de los servicios propios de apoyo a la enseñanza*” [...] y, de “*nombrar, en su caso, los coordinadores/as y tutores/as de titulación, cuya misión será llevar a cabo una orientación de calidad dirigida a reforzar y complementar la docencia como formación integral y crítica de los/as estudiantes y como preparación para el ejercicio de actividades profesionales*”.

En este contexto, y teniendo en cuenta la repercusión de los procesos de evaluación de títulos realizados por la *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)*², la *UPCT* cuenta con un *Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)*³, cuya implementación en el centro se apoya en la *Política de Calidad ETSIA* (pág. 4) y se ejecuta a través de una estructura organizativa (pág. 6) que aplica procedimientos específicos que atienden a *Código de buenas prácticas de la ETSIA* (pág. 13).

Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UPCT (SGIC-UPCT)

El *Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UPCT (SGIC-UPCT)*³ es la herramienta de la que se dota la *Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)* para gestionar la calidad de los títulos oficiales de su competencia, con el fin de formar a los profesionales que la sociedad demanda con las competencias necesarias para el desarrollo responsable de su carrera. El *SGIC-UPCT* responde a lo establecido en el apartado 9 del anexo I del *Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre*⁴. El *SGIC-UPCT* cuenta, para todos sus centros propios, con el certificado *AUDIT*⁵ que otorga *ANECA*⁶, garantizando que su diseño responde y se adecua a las directrices para la definición y documentación de sistemas para la garantía interna de la calidad de la formación universitaria elaboradas por *ANECA*, así como a los *Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*⁷ (*ESG – European Standards and Guidelines*⁸), aprobado por la *Conferencia de Ministros* en mayo de 2015.

El *SGIC-UPCT* se materializa en el *Manual de Calidad de los Centros*⁹, que describe la estructura y los procedimientos necesarios para controlar, revisar y mejorar los títulos oficiales de grado y máster de los centros propios de la *UPCT*.

¹ BOE nº 185 de 03 de agosto de 2013: <https://www.boe.es/boe/dias/2013/08/03/pdfs/BOE-A-2013-8570.pdf>

² Web de la *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación*: <http://www.aneca.es/>

³ *Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UPCT*: <http://www.upct.es/calidad/es/evaluacion-titulos/garantia-interna-de-la-calidad>

⁴ BOE nº 260 de 30 de octubre de 2007. Texto consolidado 03/06/2016: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-18770-consolidado.pdf>

⁵ Certificados *AUDIT* en la web del *Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT*: <http://www.upct.es/calidad/es/enlaces/certificados/>

⁶ Programa *AUDIT-ANECA*: <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT>

⁷ *Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)*: http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Spanish_by%20ANECA.pdf

⁸ *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*: http://www.aneca.es/content/download/13204/163498/file/ESG- Revisados_Version%20aprobada%20mayo%202015.pdf

⁹ *Manual de la Calidad de los Centros del SGIC-UPCT*, Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2016 http://www.upct.es/gestionserv/inter/web_servcalidad_fich/doc_secciones/331mc-centros-01_rev2.pdf



Política de Calidad

La *Política de Calidad* es una declaración que recoge las intenciones globales y la orientación del *Centro* en relación con la calidad y establece el marco de referencia para el desarrollo de la actividad en sus títulos⁹. La *Política de Calidad* reconoce el compromiso del *Centro* tanto con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (estudiantes, egresados, empleadores, etc.) como con la mejora continua. La *Política de Calidad* es propuesta, revisada y actualizada cada cuatro años a propuesta del *Equipo de Dirección* y posteriormente sometida a la consideración de la *Junta de Centro*, momento en el que la *Dirección del Centro* rinde cuentas sobre el cumplimiento de la versión anterior. Una vez aprobada o revisada la *Política de Calidad del Centro* se dará traslado del texto de la misma al *Consejo de Gobierno de la UPCT* a través del Vicerrectorado correspondiente y se ordenará su publicación en la página web del centro.

Política de Calidad ETSIA

Aprobada en *Junta de Centro* 30 noviembre de 2015

Revisada en *Junta de Centro* de 10 de julio de 2018 para su remisión a *Consejo de Gobierno UPCT*

La *Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica (ETSIA)* es el centro de la *Universidad Politécnica de Cartagena* responsable de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos oficiales de la rama agroalimentaria.

La *ETSIA* considera de especial importancia consolidar una cultura de calidad en el ámbito universitario con el fin de conseguir que las competencias de sus egresados, sean reconocidas y valoradas por los empleadores y por la sociedad en general.

Por dicho motivo, la *ETSIA* se orienta fundamentalmente hacia la formación de profesionales altamente cualificados, promoviendo su formación continua, tanto en los estudios oficiales de Grado y Máster que habilitan para el ejercicio de las profesiones de *Ingeniero Técnico Agrícola* y de *Ingeniero Agrónomo* de acuerdo a lo establecido en la *Orden CIN/323/2009*¹⁰ y en la *Orden CIN/325/2009*¹¹, como en otros másteres oficiales y en los estudios dirigidos a la obtención del título de Doctor.

La *ETSIA* se ha marcado las siguientes líneas de actuación para satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés respecto a su actividad:

- Diseñar la oferta y los programas formativos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la sociedad, en concreto de los egresados y empleadores que son los usuarios directos de la misma
- Ejecutar los programas formativos diseñados, apoyando a los estudiantes que los cursan con los elementos necesarios, de manera que adquieran las competencias marcadas en el tiempo previsto
- Mejorar de forma continua sus títulos, a través del seguimiento y el análisis sistemático de los programas formativos y sus resultados, con objeto de cumplir los estándares de calidad educativa exigidos por la *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)*
- Gestionar adecuadamente los recursos de que dispone para desarrollar su actividad

¹⁰ BOE nº 43 de 19 de febrero de 2009: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/02/19/pdfs/BOE-A-2009-2803.pdf>

¹¹ BOE nº 43 de 19 de febrero de 2009: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/02/19/pdfs/BOE-A-2009-2805.pdf>



- Desarrollar actividades destinadas a los estudiantes de enseñanza secundaria con el fin de promover el interés por las titulaciones de grado de su competencia y despertar vocaciones, así como promover la difusión de sus titulaciones de máster
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés respecto a la actividad del centro

Teniendo en cuenta los procedimientos del *SGIC-UPCT*, la *ETSIA* establece los objetivos generales de calidad que se relacionan a continuación:

- La promoción de la movilidad nacional e internacional, y de la realización de prácticas externas en empresas de los estudiantes, con el fin de favorecer la adquisición de competencias que les faciliten su futura inserción laboral
- La incorporación, en los procesos de mejora de los títulos, de los informes de expectativas y necesidades de todos los grupos de interés relacionados con el centro, así como las posibles incidencias que se observen en cualquiera de sus ámbitos de actuación
- La garantía de que el *Sistema de Garantía de la Calidad* se aplica atendiendo a un código propio de buenas prácticas
- La garantía de que el *Sistema de Garantía de la Calidad* se revisa y controla periódicamente
- La consecución de un claro compromiso de todo el *Personal Docente e Investigador* y del *Personal de Administración y Servicios* con la *Política de Calidad del Centro* y con los procesos de mejora continua de los títulos

Estructura de la ETSIA en relación con el SGIC-UPCT

Subdirección de Calidad

Para gestionar adecuadamente la implementación y funcionamiento del *SGIC-UPCT* y asegurar que los procesos de coordinación y gestión de los programas formativos de los títulos oficiales que son competencia del centro se desarrollan al amparo de su *Política de Calidad*, la *ETSIA* cuenta con una *Subdirección de Calidad*, que será la responsable de asegurar que se definen, implantan y mantienen los procesos necesarios para gestionar la calidad de los títulos del centro atendiendo al *Código de buenas prácticas de la ETSIA* (pág. 13). El desempeño de la *Subdirección de Calidad* encuentra soporte básico en la *Comisión de Garantía de la Calidad* que, a su vez y para cometidos concretos, se apoya en el trabajo de la *Comisión de Seguimiento Interno* y la *Comisión de Coordinación* (Figura 1).

Comisión de Garantía de la Calidad

La versión actualizada del *Manual de la Calidad de los Centros* incluida en el *SGIC-UPCT* aprobado por el *Consejo de Gobierno* de la *UPCT* el 30 de mayo de 2016⁹ solo observa la existencia de la *Comisión de Seguimiento Interno* (pág. 9) y no recoge la continuidad de la *Comisión de Garantía de la Calidad*, creada por la *ETSIA* el 8 de abril de 2008 en respuesta a la estructura definida por el anterior *SGIC-UPCT*¹².

No obstante de ello, la *ETSIA* en su *Junta de Centro* de 12 de septiembre de 2016 (Acta 73) acuerda mantener y renovar la *Comisión de Garantía de la Calidad*, que tendrá como función principal velar por la adaptación y correcta implementación del *SGIC-UPCT* en la *ETSIA*. También realizará el análisis de los distintos informes relativos a los títulos de la *ETSIA*, así como de los resultados de las calificaciones finales a que se refiere el reglamento de las pruebas de evaluación de la *UPCT*¹³, proponiendo, en su caso, las actuaciones que fuesen necesarias para corregir situaciones anómalas y garantizar la calidad de la actividad desarrollada por la *ETSIA*.



Figura 1.- Estructura general de la ETSIA en relación con el SGIC-UPCT

¹² *Manual de la Calidad de los Centros* del SGIC-UPCT aprobado en Consejo de Gobierno el 16 de febrero de 2010 y vigente hasta el 30 de mayo de 2016 http://www.upct.es/estudios/grado/documentos_comunes/manual_procedimiento_calidad/MC-CENTRO-01_rev1.pdf

¹³ Propuesta de modificación (junio 2018) del Reglamento de las Pruebas de Evaluación de los Títulos Oficiales de Grado y de Máster con Atribuciones Profesionales¹⁴



La *Comisión de Garantía de la Calidad* de la ETSIA está constituida por:

- En representación de la *Dirección del Centro* y como responsable de la *Coordinación de Títulos*, la *Subdirección de Calidad*, que ostentará la Presidencia de la Comisión
- Responsables de la *Coordinación de Curso y Mención* en el GIASB (1º, 2º, 3º HJ, 3º IA, 4º HJ y 4º IA)
- Responsable de la *Coordinación del Máster Universitario TAIDA*
- Responsable de la *Coordinación del Máster Universitario IA*
- 1 representante por cada uno de los departamentos adscritos a la ETSIA
 - *Producción Vegetal*
 - *Ciencia y Tecnología Agraria*
 - *Ingeniería de los Alimentos y del Equipamiento Agrícola*
 - *Ingeniería Química y Ambiental*
 - *Matemática Aplicada y Estadística*
 - *Ingeniería Minera, Geológica y Cartográfica*
- 1 representante del *Área de Economía, Sociología y Política Agraria*
- 1 estudiante por titulación/mención (GIASB HJ, GIASB IA, MUTAIDA y MUIA). En las comisiones en las que se realice el análisis de los resultados de las evaluaciones globales el número de representantes de los estudiantes se aumentará hasta 8, de manera que sean 1/3 de los miembros¹⁴

La *Comisión de Garantía de la Calidad* atenderá al *Compromiso de confidencialidad* (pág. 13) y de cada una de las sesiones que celebre redactará un acta de acuerdos y conclusiones, dándose traslado de la misma a la *Junta de Centro*.

Comisión de Coordinación

La implantación de los títulos de grado y postgrado y su adecuación al *Espacio Europeo de Educación Superior* hace necesario la existencia de un sistema de coordinación que garantice la coherencia del conjunto de la actividad docente y se asegure del mantenimiento de la calidad a lo largo de todo el proceso de formación de titulados. Con este fin, a finales de 2015 se pone en marcha en la ETSIA un procedimiento de coordinación que queda plenamente instaurado en el curso 2016-17. A fin de garantizar y consolidar este proceso, se constituye en la ETSIA la *Comisión de Coordinación*, que es, en esencia, una simplificación de la *Comisión de Garantía de la Calidad* que tiene como función específica supervisar y analizar las actividades de coordinación horizontal y vertical de los títulos de la ETSIA con base en lo establecido en el procedimiento *P-CENTROS-03*¹⁵ del *SGIC-UPCT*, gestionando la distribución adecuada y equilibrada de la carga de trabajo del estudiante, las actividades formativas y las actividades de evaluación. Cada cuatrimestre se elaborará y publicará en *Aul@Virtual* un calendario de coordinación en el que se reflejen todas las actividades docentes y de evaluación previstas que no aparezcan detalladas en el horario oficial publicado. Esta comisión se encargará también de la necesaria coordinación vertical de los contenidos de los estudios responsabilidad de la ETSIA.

La *Comisión de Coordinación* está constituida por:

- En representación de la *Dirección del Centro* y como responsable de la *Coordinación de Títulos*, la *Subdirección de Calidad*, que ostentará la *Presidencia de la Comisión*
- Titular de la *Subdirección de Ordenación Académica* de la ETSIA
- Responsables de la *Coordinación de Curso y Mención* en el GIASB (1º, 2º, 3º HJ, 3º IA, 4º HJ y 4º IA)

¹⁴ Reglamento de las Pruebas de Evaluación de los Títulos Oficiales de Grado y de Máster con Atribuciones Profesionales, Consejo de Gobierno de 22/12/2011.
<https://lex.upct.es/download/ba248efe-81bc-44ec-86ba-a3d425cd2b7f>

¹⁵ Documentación SGIC-UPCT: <http://www.upct.es/calidad/es/enlaces/documentos>



- Responsable de la *Coordinación del Máster Universitario TAIDA*
- Responsable de la *Coordinación del Máster Universitario IA*
- 1 estudiante en representación de la *Delegación de Alumnos* de la ETSIA

De cada una de las sesiones que celebre la *Comisión de Garantía de la Calidad* se redactará un acta de acuerdos y conclusiones, dándose traslado de la misma a la *Junta de Centro*.

Coordinación de Títulos

La *Subdirección de Calidad* de la ETSIA será responsable de la *Coordinación de Títulos*, siendo sus funciones:

- Aplicar los procedimientos de coordinación vertical y promover la elaboración de los mapas relacionales de las titulaciones de la ETSIA
- Revisar con los coordinadores de curso, mención y máster la adecuada secuenciación de las competencias y resultados de aprendizaje de las asignaturas de los diferentes cursos
- Promover y supervisar los procedimientos de coordinación horizontal y colaborar con los coordinadores de curso, mención y máster cuando sea necesario
- Trasladar el calendario conjunto de coordinación al *Equipo de Dirección* y a la *Junta de Centro* para su aprobación
- Velar por el cumplimiento de los calendarios de coordinación que se hayan establecido en cada curso/cuatrimestre
- Establecer reuniones periódicas con estudiantes, profesores y coordinadores de curso para hacer un seguimiento del desarrollo del curso y fomentar acciones de coordinación que resuelvan las posibles incidencias detectadas
- Promover y coordinar el proceso de revisión de las guías docentes y supervisar y garantizar su cumplimiento
- Revisar, junto con los responsables de la *Coordinación de Curso y Mención*, las guías docentes del curso, comprobando que los contenidos se ajustan a lo especificado en la memoria del título, que el reparto de la carga de trabajo es correcto y que no hay solapamientos o lagunas de contenidos entre las distintas asignaturas del curso
- Promover el análisis de los datos de indicadores académicos de la titulación y proponer actuaciones para mejorarlos cuando sea conveniente
- Canalizar las demandas de formación del profesorado en los aspectos relacionados con la correcta implantación del título. Por ejemplo: evaluación de competencias transversales, tutorías, metodologías de aprendizaje virtual (e-learning), ...

Para el adecuado cumplimiento de las funciones de seguimiento, la *Subdirección de Calidad* dispondrá de acceso a *Aul@Virtual* con las mismas condiciones y limitaciones que se aplican al acceso que tiene ANECA durante los procesos *MONITOR* y *ACREDITA* de evaluación de los títulos de la ETSIA.

Coordinación de Curso y Mención

Para garantizar un mejor funcionamiento en la coordinación de los títulos de la ETSIA, para cada curso (1º, 2º, 3º y 4º) y mención (*Hortofruticultura y Jardinería* o *HJ*, e *Industrias Agroalimentarias* o *IA*) del *Grado de Ingeniería Agroalimentaria y de Sistemas Biológicos (GIASB)* será nombrado un responsable de la *Coordinación de Curso y Mención* que trabajará en colaboración con la *Subdirección de Calidad* y cuyas funciones serán:



- Recabar de los profesores, con anterioridad al inicio del cuatrimestre, la información relativa a todas las actividades formativas y de evaluación previstas (prácticas, visitas, pruebas de evaluación continua, seminarios, ...)
- Participar en la identificación las asignaturas cuya carga de trabajo resulte excesiva y se aleje de la asignada en la memoria del título y solicitar a los responsables de las mismas los cambios necesarios para adaptar la carga de trabajo a lo establecido en el plan de estudios
- Colaborar en los procesos de revisión y distribución de la carga de trabajo del estudiante a lo largo del cuatrimestre, materializando de forma efectiva los 60 créditos ECTS de cada curso y evitando picos y valles de trabajo que pudieran dar lugar a desequilibrios en la actividad de los estudiantes
- Detectar y corregir solape de actividades programadas y evitar que se produzcan interferencias en el desarrollo de las asignaturas que se cursan simultáneamente
- Participar en la organización de las actividades formativas y de evaluación propuestas por los profesores y elaborar un calendario cuatrimestral de coordinación con todas ellas
- Publicar antes de iniciarse el cuatrimestre y mantener actualizado en *Aul@Virtual* el calendario de coordinación
- Atender las peticiones de cambios sobre las actividades programadas
- Participar, junto con el responsable de la *Coordinación de Títulos*, en la revisión de las guías docentes del curso, comprobando que los contenidos se ajustan a lo especificado en la memoria del título, que el reparto de la carga de trabajo es correcto y que no hay solapamientos o lagunas de contenidos entre las distintas asignaturas del curso

Coordinación de Máster

Para el caso de los másteres universitarios responsabilidad de la *ETSIA*, las funciones de *Coordinación de Títulos* y *Coordinación de Curso y Mención* serán asumidas por el *Coordinador de Máster* o la persona que designe, siempre y cuando esto no entre en contradicción con lo que pueda disponer en su momento el desarrollo normativo de las funciones de los coordinadores de máster a que se refiere el Artículo 5.4 del *Reglamento de Estudios Oficiales de Máster de la Universidad Politécnica de Cartagena*¹⁶.

Comisión de Seguimiento Interno

Para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la *ETSIA* en relación con los títulos que son de su competencia, se hace necesario un proceso de seguimiento encaminado a evaluar (periódicamente) los resultados obtenidos y comprobar la adquisición por parte de los estudiantes de las competencias comprometidas en las respectivas memorias verificadas. En este proceso debe incluirse la supervisión tanto de los medios materiales y humanos, como los procesos administrativos y docentes que soportan el desarrollo de los títulos. Asegurar el cumplimiento de estos compromisos y la correcta aplicación de *SGIC-UPCT* es el fin último que orienta el desempeño cotidiano de la *Comisión de Garantía de la Calidad* (pág. 6).

Los distintos programas de evaluación a que se someten los títulos oficiales de las universidades por parte de *ANECA* exigen la elaboración periódica de un *Informe de Autoevaluación*¹⁷, que, en esencia, no es otra cosa que un documento o memoria que recoge, comenta y valora los resultados del proceso de seguimiento interno y análisis de la actividad que continuamente desarrolla la *Comisión de Garantía de la Calidad*. Por su

¹⁶ Reglamento de Estudios Oficiales de Máster de la Universidad Politécnica de Cartagena: <https://lex.upct.es/download/fd124521-ffd8-4c98-b1a8-9aea81032759>

¹⁷ Guía de Autoevaluación: renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster Universitario. Programa ACREDITA. Versión 5. 18/12/2017: http://www.aneca.es/content/download/12737/157930/file/Documento%20Marco_v5_180109.pdf



parte, el *Manual de la Calidad de los Centros (MC-CENTROS-01)* del nuevo *SGIC-UPCT*⁹ exige desde el curso 2016-17 la realización anual de un *Informe de Seguimiento (P-CENTROS-04*¹⁵) al estilo del *Informe de Autoevaluación* solicitado periódicamente por ANECA.

Con el fin de ordenar estos procesos, se crea la *Comisión de Seguimiento Interno*, que sustituye a la *Comisión de Garantía de la Calidad Ampliada* establecida por el *Manual de la Calidad de los Centros (MC-CENTROS-01)* del anterior *Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros* de la UPCT, vigente entre el 16/02/2010 y el 30/05/2016¹². Esta comisión se constituye de forma específica para realizar el seguimiento interno que, en cumplimiento del *SGIC-UPCT*, cada año ha de llevarse a cabo con cada uno de los títulos de la ETSIA, analizando y completando el borrador del *Informe de Seguimiento* del título (*P-CENTROS-04*¹⁵) y valorando semicuantitativamente el cumplimiento de los estándares de calidad basándose en las evidencias pertinentes. Por otra parte, para la elaboración del *Informe de Autoevaluación MONITOR* y *ACREDITA* que periódicamente es preceptivo remitir a ANECA, la *Comisión de Seguimiento Interno* actuará a todos los efectos como equivalente de la *Comisión de Autoevaluación* a que se refiere la *Guía de Autoevaluación* de *ACREDITA*¹⁷. En cualquiera de los dos supuestos, una vez terminado su trabajo, la comisión dará traslado de sus informes a la *Comisión de Garantía de la Calidad* (pág. 6) y quedará disuelta hasta el siguiente proceso de seguimiento¹⁵.

Composición de la Comisión de Seguimiento Interno

La *Comisión de Seguimiento Interno* es un órgano consultivo cuya composición no está fijada por el *SGIC* de la UPCT, que sólo indica que está participada por la *Dirección del Centro* y los grupos de interés internos y externos de los títulos (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios, egresados, empleadores/colegios profesionales). El mismo tipo de alusiones generales a su composición se hace en la *Guía de Autoevaluación* del Programa *ACREDITA* de ANECA al hablar de la *Comisión de Autoevaluación*¹⁷. No obstante de ello, de modo orientativo, para la ETSIA se considera la siguiente composición de máximos:

- *Dirección del Centro* (miembro permanente)
- *Subdirección de Calidad* (miembro permanente)
- Otros miembros del *Equipo de Dirección*
- Responsables de la *Coordinación de Curso y Mención*
- 1 técnico del *Servicio de Gestión de la Calidad* de la UPCT (miembro permanente)
- Directores de los Departamentos más implicados en la docencia de la titulación
- 3-5 *PDI*s con docencia en la titulación
- 1-3 *PAS* de laboratorio que colaboren en la docencia de la titulación
- 1-3 *PAS* de la *Secretaría de Gestión Académica* del centro que conozcan la gestión de los procesos de admisión, reconocimiento y permanencia
- *PDI* responsable de cada una de las 3 asignaturas que hayan sido seleccionadas para verificar el cumplimiento de las directrices 6.1 y 6.2 que indica el *Criterio 6. Resultados de aprendizaje* de la *Guía de Autoevaluación* del Programa *ACREDITA* de ANECA^{17, 18}
- 4-6 estudiantes entre los que es recomendable contar con los delegados de 1º y 4º curso
- 1-5 egresados que estén trabajando en puestos asociados a la titulación que se evalúa
- 1 representantes del *Colegio Oficial de Ingenieros Agrónomos de la Región de Murcia*¹⁹
- 1 representantes del *Colegio de Ingenieros Técnicos Agrícolas y Graduados en Ingeniería Agrícola de la Región de Murcia*¹⁹

¹⁸ Esta verificación es obligatoria en el proceso de evaluación externa realizado por ANECA en el marco de los programas *MONITOR* y *ACREDITA*, pero optativa en los procesos de seguimiento interno

- Al menos 3 empleadores¹⁹ que cumplan uno o más de los siguientes requisitos:
 - Tener contratados egresados con desempeños asociados a la titulación
 - Tener estudiantes en prácticas curriculares
 - Estar muy relacionado con la ETSIA y sus titulaciones

Funcionamiento de la Comisión de Seguimiento Interno

La *Comisión de Seguimiento Interno* está presidida, en nombre y representación de la *Dirección del Centro*, por la *Subdirección de Calidad*. De forma previa a su celebración y con el apoyo de la *Comisión de Garantía de la Calidad* la *Subdirección de Calidad* será responsable de:

- Coordinar la recopilación de las evidencias necesarias para el seguimiento
- Promover y coordinar el análisis de las evidencias
- Elaborar el borrador del *Informe de Seguimiento* anual que exige el *SGIC* de la *UPCT (P-CENTROS-04¹⁵)*, así como del *Informe de Autoevaluación* para los procesos de evaluación *ANECA*

La *Comisión de Seguimiento Interno* puede celebrar sus sesiones en un pleno que integre a todos sus componentes o en sesiones diferenciadas a las que estén convocados de forma separada o, preferiblemente, en distintos agrupamientos, los representantes de los diferentes grupos de interés (*PAS, PDI, estudiantes²⁰*,

Tabla 1.- Directrices de especial interés a evaluar con cada uno de los colectivos en la *Comisión de Seguimiento Interno* (para detalle, ver la *Guía de Autoevaluación: renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster Universitario. Programa ACREDITA. v.5. 18/12/2017¹⁷*)

| Dimensión | Grupo de interés | Criterio | PAS | PAS | PDI | Estudiantes | Egresados | Empleador |
|--------------------|---|---|-------------------|-------------|-----|-------------|-----------|-----------|
| | | | Gestión Académica | Laboratorio | | | | |
| Gestión del título | Criterio 1. Organización y desarrollo | | 1.2 | | 1.3 | 1.3 | 1.3 | |
| | | | 1.4 | | 1.4 | 1.4 | 1.4 | |
| | | | 1.5 | | 1.5 | 1.5 | 1.5 | |
| Gestión del título | Criterio 2. Información y transparencia | | 2.1 | | | 2.1 | 2.1 | |
| | | | 2.2 | | | 2.2 | 2.2 | |
| Criterio 3. SGIC | | | | | | | | |
| Recursos | Criterio 4. Personal académico | | | | 4.1 | 4.1 | 4.1 | |
| | | Criterio 5. Personal de apoyo, recursos, materiales y servicios | | 5.1 | 5.1 | 5.1 | 5.1 | 5.2 |
| | | | | 5.2 | 5.2 | 5.2 | 5.2 | 5.4 |
| | | | 5.5 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | |
| Resultados | Criterio 6. Resultados de aprendizaje | | | | 6.1 | 6.1 | 6.1 | 6.2 |
| | | | | | 6.2 | 6.2 | 6.2 | 6.2 |
| | | Criterio 7. Indicadores de resultados | | | | 7.1 | 7.1 | 7.2 |
| | | | | 7.2 | 7.2 | 7.2 | 7.2 | |
| | | | | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 7.3 | |

¹⁹ La presencia de los empleadores y colegios profesionales es siempre deseable y debe promoverse, resultando imprescindible en los procesos de evaluación ANECA, tanto en la elaboración del *Informe de Autoevaluación* como, especialmente, en la visita al centro del panel evaluador. Sin perjuicio de ello, y dada la dificultad que suele suponer reunir a varios de ellos (horarios, desplazamientos, ...) en los procesos anuales de seguimiento que implica el procedimiento *P-CENTROS-04* del *SGIC-ETSIA* puede facilitarse esta participación mediante videoconferencia, correo electrónico o cualquier otra herramienta. También podrá obtenerse la información necesaria en entrevistas mantenidas con empleadores que visitan el centro con motivo de otras actividades (charlas, seminarios,...). Es deseable que las entrevistas respondan a un guion que recoja los aspectos fundamentales que se desea evaluar

²⁰ Para el colectivo de estudiantes y en los seguimientos internos anuales, esta reunión podría no celebrarse siempre que se hubieran realizado las reuniones informales de evaluación general de la actividad del centro (pág. 15) que recoge el *Código de buenas prácticas de la ETSIA* (pág. 12) y ya se tuviera la información necesaria. Será obligatoria su convocatoria en los casos de seguimiento que culminan con la redacción del *Informe de Autoevaluación* para los procesos de evaluación ANECA



egresados, empleadores y colegios oficiales) para tratar específicamente los aspectos de mayor interés para cada uno de ellos (Tabla 1). Como último acto antes de su disolución, la *Comisión de Seguimiento Interno* dará traslado a la *Junta de Centro* de sus conclusiones e informes.

En el caso de la *Comisión de Seguimiento Interno* tendrá consideración de acta el *Informe de Seguimiento/Informe de Autoevaluación*, así como las evidencias relacionadas y el plan de mejoras que se derive de proceso. En su funcionamiento, la *Comisión de Seguimiento Interno* atenderá al *Compromiso de confidencialidad* (pág. 13).

Código de buenas prácticas de la ETSIA

El *SGIC-UPCT* describe de forma genérica los procedimientos que han de aplicarse en los centros propios de la *UPCT* para asegurar la calidad en sus titulaciones. La aplicación al centro requiere en ocasiones la puesta en marcha de procesos complementarios y acciones cuyos principios y procedimientos se recogen en el *Código de buenas prácticas de la ETSIA* (Figura 2).

Compromiso de confidencialidad

Tanto en cuanto los documentos generados por la *Subdirección de Calidad* o puestos a disposición de las comisiones pueden contener datos o referencias de carácter personal e incluso datos que podrían ser objeto de protección mediante propiedad intelectual, los miembros de *Comisión de Garantía de la Calidad* y de la *Comisión de Seguimiento Interno* se comprometen a mantener la confidencialidad de la información contenida en cualquiera de los documentos que sean puestos a su disposición, así como de las discusiones y deliberaciones mantenidas por la comisión. El consentimiento para participar como miembros de la comisión llevará implícita la aceptación de este compromiso de confidencialidad, que, no obstante, será ratificado mediante firma en la primera sesión de la comisión o mediante el registro electrónico obtenido cuando se acceda a la información en *Aul@Virtual* o soporte informático equivalente.

Por otra parte, y por las mismas razones, para la distribución documentos, desde la *Subdirección de Calidad* se adoptarán medidas que aseguren su protección. Así, por ejemplo, a fin de salvaguardar el derecho a la propia imagen de las personas que se mencionan en los informes y otros documentos elaborados por la *Subdirección de Calidad* que sean puestos a disposición de las comisiones, en previsión de que puedan salir del ámbito de los miembros de las mismas y sin perjuicio del compromiso de confidencialidad que estos tienen, en todos los archivos remitidos junto a las convocatorias se omitirán voluntariamente los nombres y apellidos de las personas citadas (*"informes ciegos"*). Para permitir el correcto trabajo de los miembros de las comisiones, en los plenos de las mismas la información se mostrará completa para su revisión y estudio. A las actas o informes que resulten de los plenos de las comisiones se adjuntarán los *"informes ciegos"* y los informes completos, entendiéndose que fuera del ámbito de las propias comisiones y del *Equipo de Dirección del Centro* solo

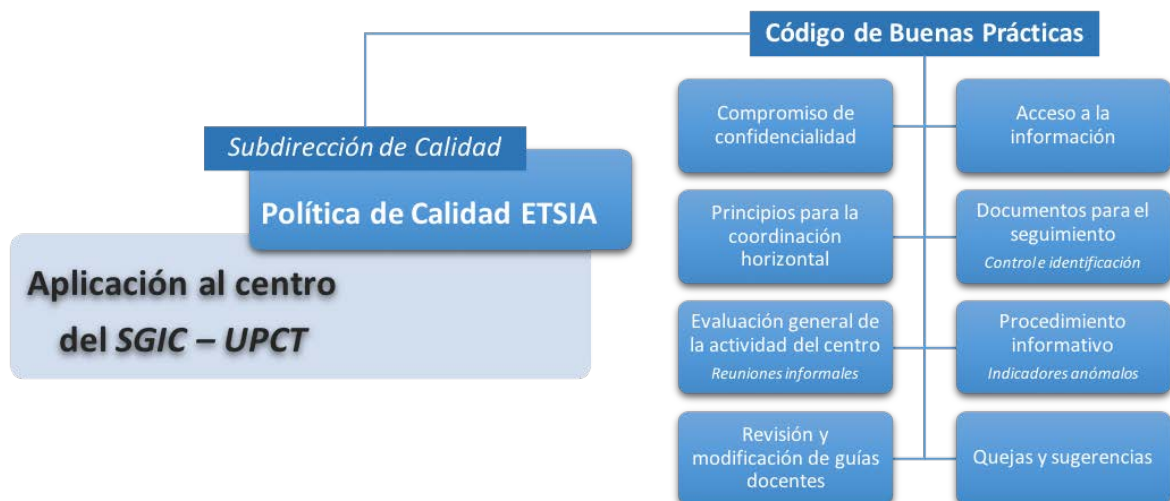


Figura 2.- Resumen del código de buenas prácticas observado en la ETSIA en relación con la implementación del SGIC-UPCT



se podrán circular los “*informes ciegos*”. Se guardarán las mismas precauciones incluso para los documentos que se remitan junto a la convocatoria y al acta de la propia *Junta de Centro*, sin perjuicio de que todos los documentos puedan ser mostrados en su versión completa durante la celebración de sus sesiones.

Acceso a la información

Al menos con tres días de antelación a la celebración de sus sesiones, los miembros de la *Comisión de Garantía de la Calidad* y de la *Comisión de Seguimiento Interno* deben tener acceso tanto a los documentos que vayan a ser objeto de discusión como a las evidencias que les dan soporte, a fin de que puedan contribuir con sus valoraciones a la redacción final del mismos. Dicha información será remitida junto con la convocatoria o, preferiblemente, puesta a disposición a través de *Aul@Virtual* o medio similar donde se exija autenticación y se guarde registro de los accesos a la misma previa aceptación expresa del *Compromiso de confidencialidad* (pág. 13) y otras condiciones que pudieran aplicar al caso concreto.

La *Comisión de Garantía de la Calidad*, la *Comisión de Seguimiento Interno* y la *Comisión de Coordinación* darán traslado de sus acuerdos y conclusiones a la *Junta de Centro* mediante las actas o informes correspondientes. Tanto los miembros de las comisiones como los de la *Junta de Centro* podrán solicitar a la *Subdirección de Calidad* información adicional o acceso a cualquier otro documento no puesto a disposición que estimen necesario para el adecuado desempeño de sus funciones. El acceso debe ser facilitado sin menoscabo del *Compromiso de confidencialidad*.

Principios para la coordinación horizontal

Con objeto de garantizar el buen funcionamiento de las tareas de coordinación horizontal (*P-CENTROS-03¹⁵*) de las actividades formativas no sistemáticas que los estudiantes han de desarrollar en cada curso (prácticas, entregables, pruebas de evaluación continua, formativa y sumativa, excursiones,...) se establecen unos principios generales que, sin perjuicio de las indicaciones que puntualmente puedan dar los coordinadores o la *Subdirección de Calidad*, deberán ser observados por el profesorado a la hora de hacer sus programaciones:

- Revisar y calcular adecuadamente la carga horaria real que supone cada una de las actividades propuestas y asegurarse de que, en conjunto, se ajusta a lo especificado en la guía docente (que debe ser lo mismo que figura en la memoria del título)
- Comprobar que la distribución temporal de la carga de trabajo a lo largo del cuatrimestre es equilibrada y evitar concentraciones de la misma. En este punto conviene recordar que los estudiantes tienen varias asignaturas y que un número excesivo de actividades o entregables en alguna de ellas puede afectar negativamente no sólo al rendimiento del estudiante y a su capacidad de atender a las obligaciones del resto de materias, sino también al desempeño docente de compañeros que se ven afectados por el absentismo y el abandono por parte de los estudiantes (que a menudo renuncian a realizar las actividades de unas asignaturas en favor de otras en las que se les somete a más presión)
- Programar las actividades de cada asignatura en el contexto del cuatrimestre, que es compartido con otras materias y tener siempre presente que la carga semanal de trabajo para el estudiante no debería superar las 40 horas (incluyendo actividades presenciales y no presenciales de todas las asignaturas)
- Cuando se programe una actividad a desarrollar en dependencias distintas del edificio de la *ETSIA* (aulas de informática, laboratorios o aulas de otros centros, ...) esta finalizará con antelación



suficiente para que los estudiantes dispongan del tiempo necesario y suficiente para desplazarse de vuelta al edificio de la ETSIA y atender al resto de actividades

- Responder a las solicitudes del responsable de la *Coordinación de Curso y Mención* en el plazo más breve posible
- Se ha de tener presente que cuando se envía al responsable de la *Coordinación de Curso y Mención* la información sobre las actividades previstas y su calendario se trata de una propuesta y no de una comunicación de actividades fijadas. Como quiera que las actividades propuestas pueden coincidir con las previstas para otras asignaturas (bien dando lugar a una coincidencia en el tiempo o suponiendo una acumulación excesiva de trabajo), pueden ser necesarios ajustes que el coordinador o coordinadora resolverán en colaboración con el profesorado implicado y siempre tratando de respetar al máximo las propuestas iniciales. Por esta razón, es necesario que el profesorado haga su planificación con cierta flexibilidad de fechas y horario
- No se programarán más de 1-2 actividades de evaluación continua por cuatrimestre y asignatura. Hay que tener en cuenta que son 15 semanas y 6 asignaturas por cuatrimestre y tiene que haber cierto equilibrio entre ellas
- Dado que las pruebas de evaluación continua son, generalmente, deseables en los momentos finales del cuatrimestre y pueden darse coincidencias en las propuestas de fechas de dos o más asignaturas, la persona responsable de la *Coordinación de Curso y Mención* procurará que haya “rotación”, de manera que no sean siempre las mismas asignaturas las que tengan las mejores fechas
- No se pueden hacer cambios en el calendario de actividades previstas sin consultar previamente y tener el visto bueno del responsable de la *Coordinación de Curso y Mención*, de manera que, antes de comunicarlo a los estudiantes, se garantice que no hay interferencias con otras ya programadas
- El programa de actividades y sus modificaciones no se fijan con la comunicación al responsable de la *Coordinación de Curso y Mención*, y sólo se hacen oficiales una vez publicados por el coordinador en el correspondiente calendario de *Aul@Virtual*
- Los cambios que se produzcan en el calendario publicado serán comunicados por el responsable de la *Coordinación de Curso y Mención* a todos los estudiantes desde *Aul@Virtual* mediante correo electrónico o generando un evento
- Considerar en la programación de actividades todo el horario disponible, es decir, tener en consideración los viernes por la mañana y no centrarse sólo en las tardes o mañanas de lunes a jueves
- No deben usarse “trucos” como proponer a los estudiantes actividades optativas que, en la práctica, se convierten en obligatorias y aumentan la carga sobre los estudiantes e interfieren con el resto de tareas programadas

Documentación para los procesos de seguimiento de los títulos de la ETSIA

Control de la documentación

En aplicación del *SGIC-UPCT*, desde el curso 2016-17 se exige a los centros propios de la *UPCT* la realización anual de un *Informe de Seguimiento* que se elabora sobre la plantilla *F-P-CENTROS-04¹⁵* atendiendo al procedimiento *P-CENTROS-04¹⁵*. Este informe viene a ser una versión simplificada (anual) del *Informe de Autoevaluación* (plurianual) solicitado periódicamente por *ANECA* en el proceso de evaluación para la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster¹⁷, y no solo responde a su estilo y estructura, sino que se soporta sobre las mismas evidencias. Del conjunto de registros que pueden usarse como evidencias



para dar soporte al *Informe de Autoevaluación ANECA*, algunas tienen la consideración de *obligatorias* y son referidas en la denominada *Tabla 5¹⁷*.

Sin perjuicio de lo establecido en *P-CENTROS-08¹⁵*, para facilitar el control, acceso y uso de todos estos documentos, en la *ETSIA* se usa un registro en el que aparecen alfanuméricamente codificados y brevemente descritos todos ellos. Esto se hace en una tabla al estilo de la *Tabla 5¹⁷* de *ANECA* y, además de indicar si una determinada evidencia es o no obligatoria para los procesos *ACREDITA* o *MONITOR*, se apuntan las directrices *ANECA* con las que se relaciona y la fuente/origen del documento (*Anexo I: Plantilla de registro E00_03_Listado Evidencias Seguimiento*). El sistema permite, en función de las necesidades, la adición, codificación y control de tantos documentos no obligatorios como sea preciso.

Documentos relevantes en los procesos de seguimiento P-CENTROS-04

El *Informe de Seguimiento* anual es el documento principal, tanto en cuanto recoge los datos fundamentales de la actividad del *Centro* en todos sus ámbitos, su análisis y las acciones de mejora que se derivan. Los informes anuales sirven después como base para la elaboración del *Informe de Autoevaluación ANECA*. En la *ETSIA* el *Informe de Seguimiento* se realizará sobre la plantilla que se adjunta como *Anexo II: Plantilla de registro E00_01_Informe de Seguimiento*, que es una adaptación de la plantilla *F-P-CENTROS-04¹⁵* en la que las evidencias aparecen ya codificadas según el sistema antes descrito al hablar del *Control de la documentación*.

El *Informe de Seguimiento* encuentra soporte en una amplia variedad de documentos. Buena parte de la información en la que se fundamentan las evidencias que con carácter obligatorio han de ser usadas para dar soporte al *Informe de Seguimiento/Informe de Autoevaluación* está contenida en documentos generados por el *Servicio de Gestión de la Calidad* de la *UPCT*, la *OPADA*, la *Secretaría del Centro*, la *Unidad de Recursos Humanos* y otros servicios generales.

Adicionalmente la *Subdirección de Calidad* o, en su caso, la persona responsable del proceso, genera información adicional y relevante en los procesos de *Evaluación general de la actividad del centro: reuniones informales* (pág. 17) y en la resolución de los *Procedimientos informativos de la actividad docente: asignaturas con indicadores anómalos* (pág. 18).

Si bien todos ellos aparecen recogidos y brevemente descritos en *Anexo I: Plantilla de registro E00_03_Listado Evidencias Seguimiento*, se incluyen como anexos los más significativos:

- Anexo III: Plantilla de registro *E05_15_Entrevistas seguimiento colectivos*
- Anexo IV y V: Plantilla y ejemplo de registro *E05_16_Comentarios encuestas*
- Anexo VI y VII: Plantilla y ejemplo de registro *E05_17_Informe indicadores actividad docente*
- Anexo VIII: Plantilla de registro *E05_18_Procedimiento informativo - Propuesta*
- Anexo IX y X: Plantilla y ejemplo de registro *E05_19_Procedimiento informativo - Informes*

Identificación de los archivos y sus versiones

Para que los documentos que constituyen evidencias del seguimiento sean claramente identificables el archivo informático que lo soporta llevará el nombre que le corresponda o se le asigne en la tabla de control que se muestra en *Anexo I: Plantilla de registro E00_03_Listado Evidencias Seguimiento*. Además, los documentos generados por la *Subdirección de Calidad* o, en su caso, por la persona responsable del seguimiento incluirán en el encabezado de los mismos un nombre identificativo/descriptivo del mismo; este nombre será similar al codificado y, para evitar cualquier confusión, irá seguido del código alfanumérico correspondiente

entre paréntesis y se indicará la fecha de la última actualización. Sirvan como ejemplo el encabezado de este mismo documento y la Figura 3.



Figura 3.- Ejemplo de encabezamiento en el documento *E05_19_Procedimiento informativo - Informes ETSIA 2014-17*, que forma parte del seguimiento 2016-17 para las titulaciones de la ETSIA

Evaluación general de la actividad del centro: reuniones informales

La recopilación y análisis de evidencias que permiten la evaluación de la actividad docente desarrollada en la ETSIA se pone habitualmente en marcha cada año una vez iniciado el segundo cuatrimestre (segunda mitad de febrero), y concluye en mayo-junio con la redacción del *Informe de Seguimiento* anual (*P-CENTROS-04¹⁵*) que exige el SGIC de la UPCT. De forma similar (aunque los tiempos pueden ser diferentes) se procede para la redacción del *Informe de Autoevaluación* exigido en las evaluaciones de ANECA. Estos procesos están siempre referidos al curso anterior, no al actual.

La elaboración del *Informe de Seguimiento/Informe de Autoevaluación* implica la participación de un número reducido de alumnos, de 4 a 8 a través de la *Comisión de Garantía de la Calidad* (pág. 6) y de 4 a 6 a través de la *Comisión de Seguimiento Interno* (pág. 9). La aplicación por primera vez en la primavera de 2017 del *Procedimiento para el seguimiento interno de los títulos oficiales (P-CENTROS-04¹⁵)* del SGIC-UPCT para evaluar el curso 2015-16 puso de manifiesto dos problemas fundamentales en relación con la participación de los estudiantes:

- Por un lado, que se trata de una participación limitada que no es del todo representativa
- Por otro, que hacia el final de un curso académico es difícil para el alumnado hacer una evaluación precisa de lo ocurrido en el curso anterior (un año antes), poniéndose de manifiesto una clara tendencia a poner sobre la mesa de debate aspectos que realmente afectan al curso que está terminando, no al que se pretende evaluar

Para minimizar el posible efecto negativo que estas dos circunstancias pudieran tener sobre la evaluación general de la actividad desarrollada en la ETSIA, y en el convencimiento de que para una mejor evaluación es deseable disponer de la información más amplia, transversal y completa posible, en el primer cuatrimestre del curso 2017-18 se puso en marcha un procedimiento específico consistente en mantener ***entrevistas grupales e informales en las que estaban invitados a participar todos los alumnos de cada curso y mención***. Esta iniciativa reveló que la “informalidad” del acto contribuye a una mayor sensación de libertad y facilita la participación de estudiantes que en otros contextos serían más reacios a exponer sus valoraciones. Por otra parte, el debate que surge entre los propios alumnos en relación con los temas planteados por otros compañeros permite, además, poner en perspectiva cuestiones que pueden resultar magnificadas, atenuadas o incluso ignoradas en función de la experiencia propia de los pocos participantes en las comisiones oficiales (*Comisión de Garantía de la Calidad* y *Comisión de Seguimiento Interno*).



Desde entonces, estas reuniones se celebran en las últimas semanas del segundo cuatrimestre, y en ellas se anima a los estudiantes a señalar y valorar tanto los aspectos mejorables del conjunto de la actividad docente y administrativa desarrollada durante el curso, como aquellos que consideran que han ocurrido de forma óptima, con especial interés en aspectos como coordinación horizontal y vertical, y duplicidades o lagunas de contenidos. Cuando no fuera posible realizar estas reuniones antes de finalizarse el curso (mayo), se celebrarán en las primeras semanas del curso siguiente (septiembre).

Estos encuentros ***se celebrarán, siempre que sea posible, en el aula en la que el grupo desarrolla su actividad docente habitual***. De cada uno de ellos se redactará un informe-resumen de evaluación general de la actividad en el que se recojan las propuestas e ideas principales expuestas por los participantes (*Anexo III: Plantilla de registro E05_15_Entrevistas seguimiento colectivos*) y se dará traslado a la *Comisión de Garantía de la Calidad*.

Procedimientos informativos de la actividad docente: asignaturas con indicadores anómalos

El *Reglamento de las pruebas de evaluación de los Títulos Oficiales de Grado y de Máster con atribuciones profesionales* de 2011¹⁴ establece en su artículo 25 que “cuando el porcentaje de estudiantes que superen un examen sea inferior al veinte por ciento de los calificados y, a petición de la Delegación de estudiantes del Centro, el Director de Departamento abrirá un procedimiento informativo para determinar las circunstancias que han concurrido [...]”. Este procedimiento informativo no aparece ya citado en el borrador de la propuesta de modificación del *Reglamento de las Pruebas de Evaluación de los Títulos Oficiales de Grado y de Máster*¹³, aunque su artículo 7 sí establece la obligatoriedad del Centro de estudiar las causas que puedan estar influyendo negativamente en el caso de asignaturas cuya tasa de rendimiento no alcance el 60%.

Sin perjuicio de lo anterior, y siempre que no contravenga la normativa de la UPCT u otra de rango superior que sea de aplicación, una vez recibidos (febrero-marzo) los datos que anualmente remite el *Servicio de Gestión de la Calidad* de la UPCT para la realización del *Informe de Seguimiento* de los títulos, la *Subdirección de Calidad* realizará un informe de los indicadores de la actividad docente en la ETSIA (*Anexo VI: Plantilla de registro E05_17_Informe indicadores actividad docente*) y abrirá de oficio un procedimiento informativo (Figura 4) cuando para el año académico considerado uno o varios de los indicadores académicos de una asignatura presenten valores anómalos. Tendrán esta consideración cuando:

- La *carga de trabajo* de una asignatura sea igual o superior a 4'0 (escala Likert 1-5)
- La *carga de trabajo* de una asignatura sea igual o inferior a 2'0 (escala Likert 1-5)
- El número de no presentados a los exámenes de una asignatura sea mayor del 35%
- La *tasa de éxito* de la asignatura o relación porcentual entre el número de aprobados y el número de presentados a examen sea inferior al 70%
- La *tasa de rendimiento* o relación porcentual entre el número de aprobados en un curso académico y el número de matriculados de una asignatura sea menor del 60%¹³
- La satisfacción global con la actividad del profesor (encuesta de evaluación docente) sea igual o inferior a 3'0

Una vez abierto el procedimiento informativo para una asignatura, se incorporará al proceso de seguimiento la información de los dos cursos anteriores, incluyendo, además, los comentarios que para la asignatura los estudiantes hayan incluido en las encuestas de carga de trabajo, evaluación del PDI, ... (*Anexo IV: Plantilla de registro E05_16_Comentarios encuestas*) y la información de interés que pueda haberse obtenido en las entrevistas informales de evaluación general de la actividad del Centro (pág. 17; *Anexo III: Plantilla de registro*



E05_15_Entrevistas seguimiento colectivos). Con esta información y tras analizar la guía docente de la asignatura, los horarios oficiales y los calendarios de coordinación, se elaborará un resumen-borrador recogiendo un análisis preliminar de situación y una propuesta de actuaciones. Hecho esto, se mantendrá entrevista con el *PDI* de la asignatura relacionada, a fin de identificar y analizar las causas que hayan podido estar afectando negativamente al desarrollo de la asignatura o al desempeño docente del profesorado. El conjunto del proceso y los documentos relacionados se muestra esquematizado en la Figura 4.

En la entrevista participarán:

- Profesorado de la asignatura objeto del procedimiento informativo abierto
- *Dirección del Centro*
- *Subdirección de Calidad*
- Responsable de la *Coordinación de Curso y Mención* o responsable de la *Coordinación del Máster* al que pertenezca la asignatura
- *Dirección del Departamento* al que esté adscrita la asignatura, o persona en quien delegue

Junto a la convocatoria para la entrevista se remitirá el resumen-borrador que recoge el análisis de situación y la propuesta de actuaciones. Terminada la entrevista, se corregirá en lo necesario el resumen-borrador y, con el visto bueno de los participantes en el proceso, se emitirá informe final (*Anexo IX: Plantilla de registro E05_19_Procedimiento informativo – Informes*) detallando las conclusiones del análisis y, en su caso, las medidas que se pondrán en marcha para corregir la situación. Finalmente, aprovechando las entrevistas de evaluación general de la actividad del *Centro* (pág. 17) se informará a los estudiantes de los resultados obtenidos y se recogerán sus impresiones y sugerencias. De la versión final de los informes se dará traslado a la *Comisión de Garantía de la Calidad de la ETSIA*, que a su vez informará a la *Junta de Centro*.

Revisión y modificación de guías docentes

Cada año al finalizar el curso (mayo-junio), desde la *Subdirección de Calidad* se promoverá un proceso de revisión de las guías docentes encaminado tanto a asegurar en lo posible que se encuentran completa y correctamente cumplimentadas y que muestran correspondencia con lo comprometido en la última memoria verificada del título, como a garantizar su actualización y mejora permanente (Figura 5).

Esos procesos de actualización y mejora continua de la práctica docente a menudo se traducen en la puesta en marcha de actividades formativas o de evaluación no previstas en la memoria de la titulación, o en la revisión de los resultados de aprendizaje o los contenidos inicialmente propuestos. En consecuencia, las guías docentes de las asignaturas tienden a desviarse de lo especificado en la correspondiente ficha de la memoria del título. Para evitarlo, de forma paralela al proceso de revisión de las guías docentes se promoverá la propuesta de modificación de las fichas, tramitándose, en su caso, la correspondiente solicitud a *ANECA* (Figura 5; *P-CENTROS-02¹⁵*). Sin perjuicio de lo dicho, cualquiera de los procedimientos y en especial el de modificación de las fichas podrá iniciarse en cualquier momento del curso a iniciativa de los departamentos o el profesorado responsable de las asignaturas afectadas.

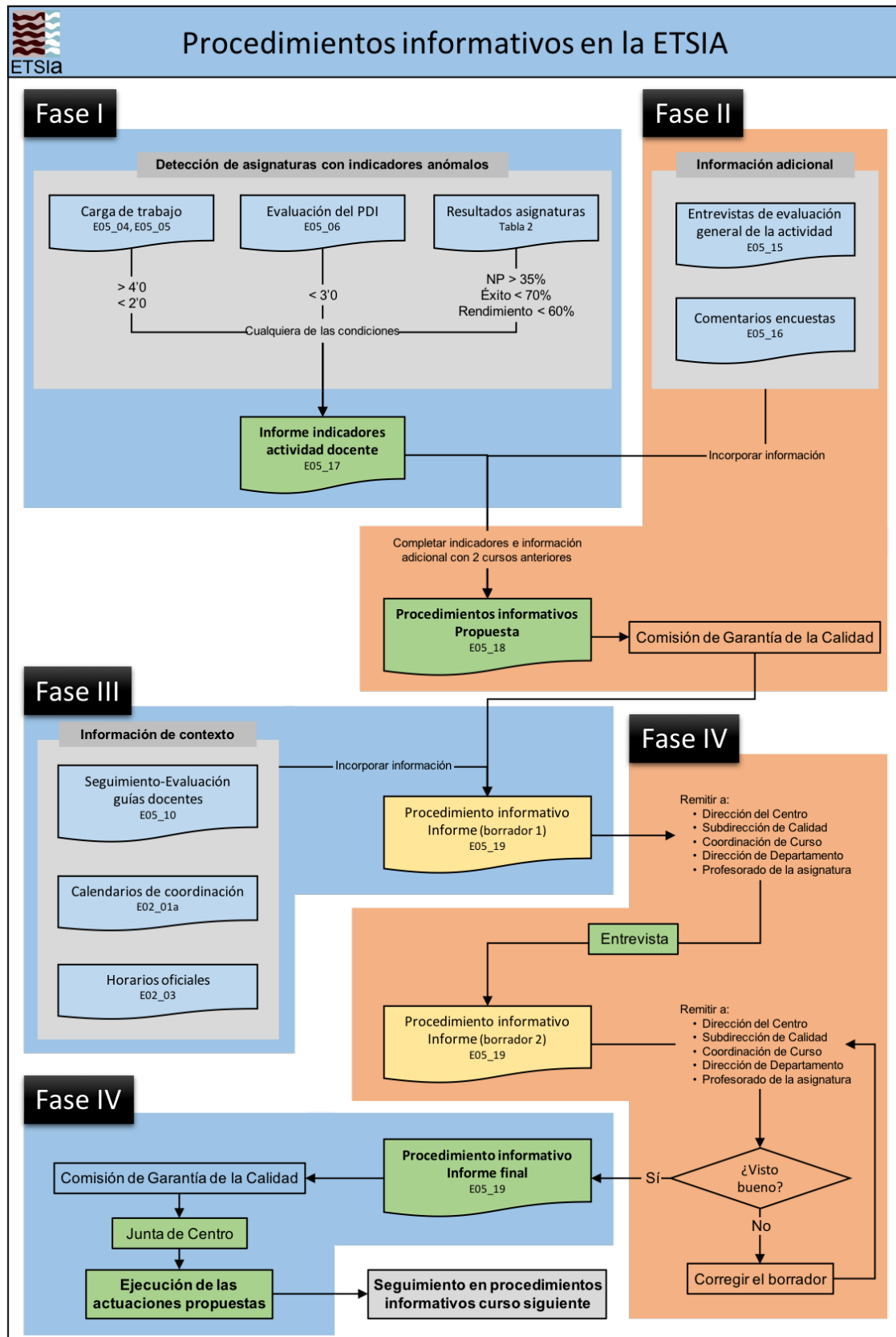


Figura 4.- Mapa de procesos para la resolución de procedimientos informativos en la ETSIA (Para los códigos que acompañan a los documentos, consultar Anexo I: Plantilla de registro E00_03_Listado Evidencias Seguimiento)

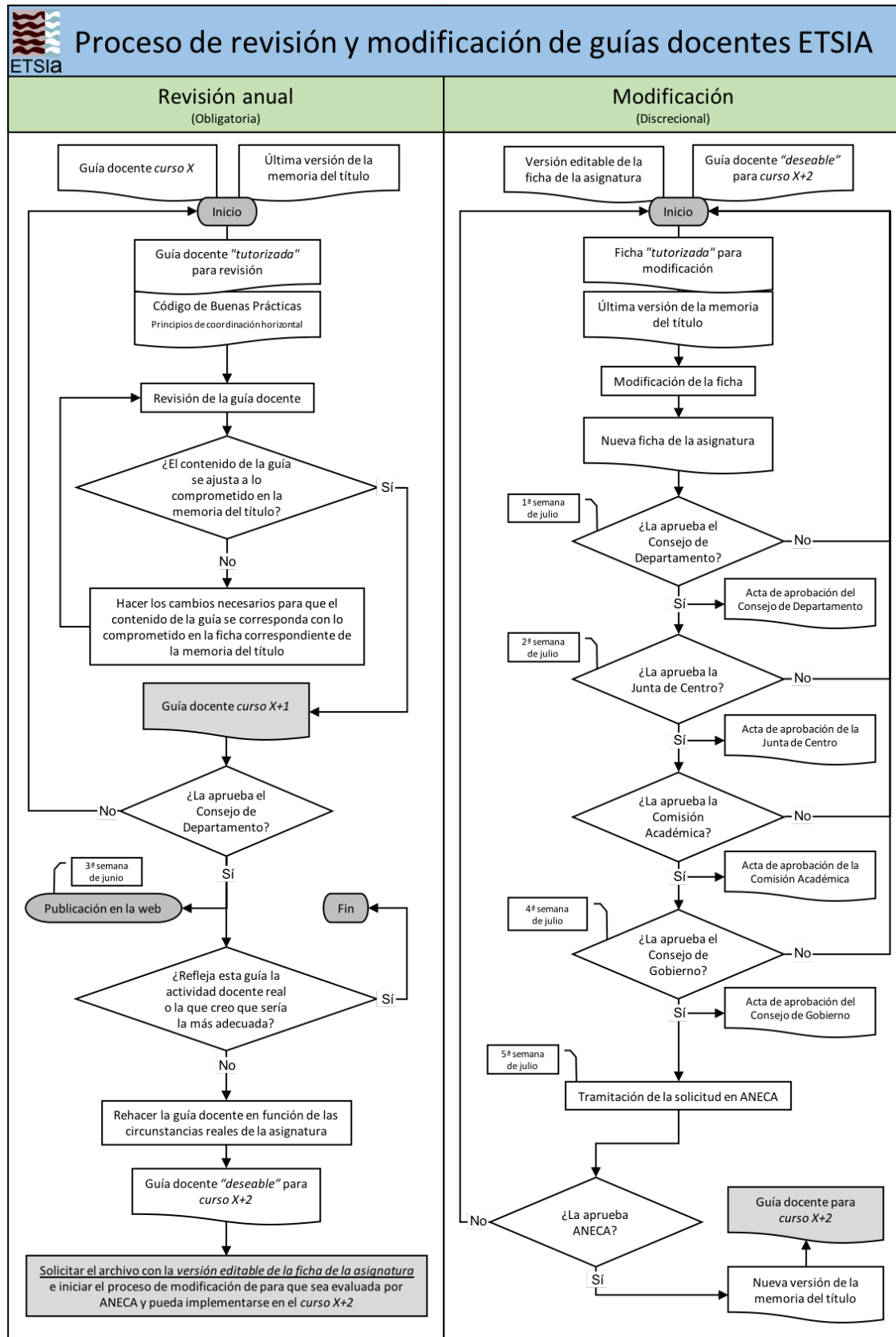


Figura 5.- Mapa de procesos para la revisión y modificación de las guías docentes en la ETSIA. En la programación y diseño de las actividades se atenderá a los principios para la coordinación que recoge en Código de Buenas Prácticas



Quejas y sugerencias

El compromiso de la UPCT con el desarrollo e implantación de políticas, procedimientos y criterios de calidad se ha ido consolidando a lo largo de los años tanto en lo que se refiere a la actividad docente y la calidad de la enseñanza, como a la gestión universitaria y la prestación de servicios a usuarios, incorporando nuevos elementos, como los sistemas de garantía de calidad de los títulos oficiales y los programas para la mejora y calidad de los servicios, derivados de la aplicación de normativa y directrices universitarias específicas.

Son precisas en este ámbito herramientas que, más allá de las encuestas de satisfacción, canalicen la opinión, positiva o negativa, y recaben las ideas de los miembros de la comunidad universitaria o de cualquier otra persona que haya hecho uso de los servicios que la universidad presta. En este contexto, la UPCT garantiza un adecuado tratamiento de las quejas y sugerencias mediante un *Procedimiento para tratar Quejas y Sugerencias Relativas a los Títulos del Centro* incluido en el SGIC-UPCT (P-CENTROS-06¹⁵). Sin perjuicio de lo allí establecido, para la ETSIA se describe un sistema que permite al usuario saber dónde y cómo presentar una queja, o sugerencia, disponer de un formulario específico para hacerlo, y conocer, tanto el trámite que se seguirá, como el plazo establecido para su respuesta (Figura 6 y Figura 7).

El mecanismo para la presentación y resolución de quejas y sugerencias en la ETSIA responderá a los siguientes principios:

- Existe un formulario para la presentación de quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por la ETSIA (*Anexo XI: Plantilla de registro E05_08a_Formulario quejas-sugerencias ETSIA*). Este formulario será accesible, al menos, desde el apartado *Calidad* de la web de la ETSIA
- La queja o sugerencia se dirigirá a la *Subdirección de Calidad* de la ETSIA y se presentará, preferentemente, mediante correo electrónico dirigido a calidad@etsia.upct.es
- Recibida una queja o sugerencia será tramitada de forma inmediata en la manera que se detalla en los mapas de procesos de Figura 6 y Figura 7, y se acusará recibo a quien la remite
- Para que una queja o sugerencia sea admitida a trámite es imprescindible que la persona que la plantea se identifique proporcionando toda la información requerida en el formulario. En el caso de que, en ejercicio de su legítima labor de representación, la queja sea presentada por un colectivo (*Delegación de Estudiantes, Junta de PDI, Junta de PAS, Comité de Empresa, sindicato, ...*) deberán indicarse los datos completos de la persona que actuará en nombre y representación de la persona interesada
- De no estar correctamente identificada la persona de contacto, se solicitará la información necesaria. De no recibirse, la queja o sugerencia quedará archivada
- A cada queja o sugerencia recibida le será asignado un código de identificación (XX/XXXX; Nº de orden/año), incluso cuando proceda su archivamiento directo
- Para cada queja o sugerencia recibida se abrirá una *Ficha de Seguimiento* (*Anexo XII: Plantilla de registro E05_08b_Ficha seguimiento queja* y *Anexo XIII: Plantilla de registro E05_08c_Ficha seguimiento sugerencia*) que incluirá el código de identificación y la transcripción literal de la queja o sugerencia. Para garantizar la confidencialidad, en esta ficha no se incorporan los datos personales de quien presenta la queja o sugerencia salvo que expresamente autorice a hacerlo
- Las quejas y sugerencias se resolverán en un plazo máximo de 6 semanas, salvo que existan causas ajenas a la ETSIA, que deberán quedar oportunamente registradas en la ficha de seguimiento
- Sin perjuicio de la información verbal que pueda ofrecerse al proponente, toda queja o sugerencia admitida a trámite será resuelta por escrito y de manera motivada, con indicación de si procede o no su aceptación y de las medidas que se hayan acordado adoptar al respecto. La resolución se



comunicará al proponente preferentemente por correo electrónico, salvo que se desconozca su dirección o haya solicitado expresamente otra forma de comunicación. En el caso de que dicha resolución afecte a derechos o intereses legítimos de otras personas, se les comunicará también a ellas en la misma forma

- Terminado el proceso, se dará traslado de la resolución a la *Comisión de Garantía de la Calidad*, sin perjuicio de que durante la tramitación se pueda recabar, por oportuna, su participación en alguna medida

Garantías en el tratamiento de quejas y sugerencias

Para garantizar la confidencialidad, las quejas y sugerencias serán cursadas de forma anónima, salvo que de forma expresa en su formulario el proponente indique lo contrario y autorice para que su nombre y afiliación acompañe a los documentos que se generen como consecuencia de la tramitación.

Queda expresamente prohibido cualquier tipo de actuación que pueda suponer una represalia o venganza contra las personas que efectúen una queja o reclamación o participen de cualquier modo en su tramitación y resolución. Cualquier acción en este sentido se considerará como una falta grave que podrá ser motivo de apertura de expediente disciplinario contra quien la promueva o ejecute.

Las informaciones de todo tipo obtenidas para la resolución de la queja, a través de entrevistas, testimonios, informes o documentos, así como el conjunto del expediente, tienen carácter reservado, sin perjuicio de los hechos que deban ponerse en conocimiento del reclamante para la satisfacción de la queja. La *Subdirección de Calidad*, como receptora de la queja o sugerencia, es responsable de la custodia de los documentos que formen parte del expediente y de los perjuicios que pudieran causarse a cualquier persona por su difusión indebida o por su pérdida o sustracción mediando negligencia.

Durante la tramitación de una queja o sugerencia, y aún después, cualquier persona que intervenga en el proceso queda obligada a guardar reserva de los datos que pudiera conocer en virtud de la instrucción, especialmente de aquellos que pudieran afectar a la imagen o reputación de terceros. Como expresión de este compromiso, en el inicio de su participación en el proceso firmará un documento de confidencialidad.

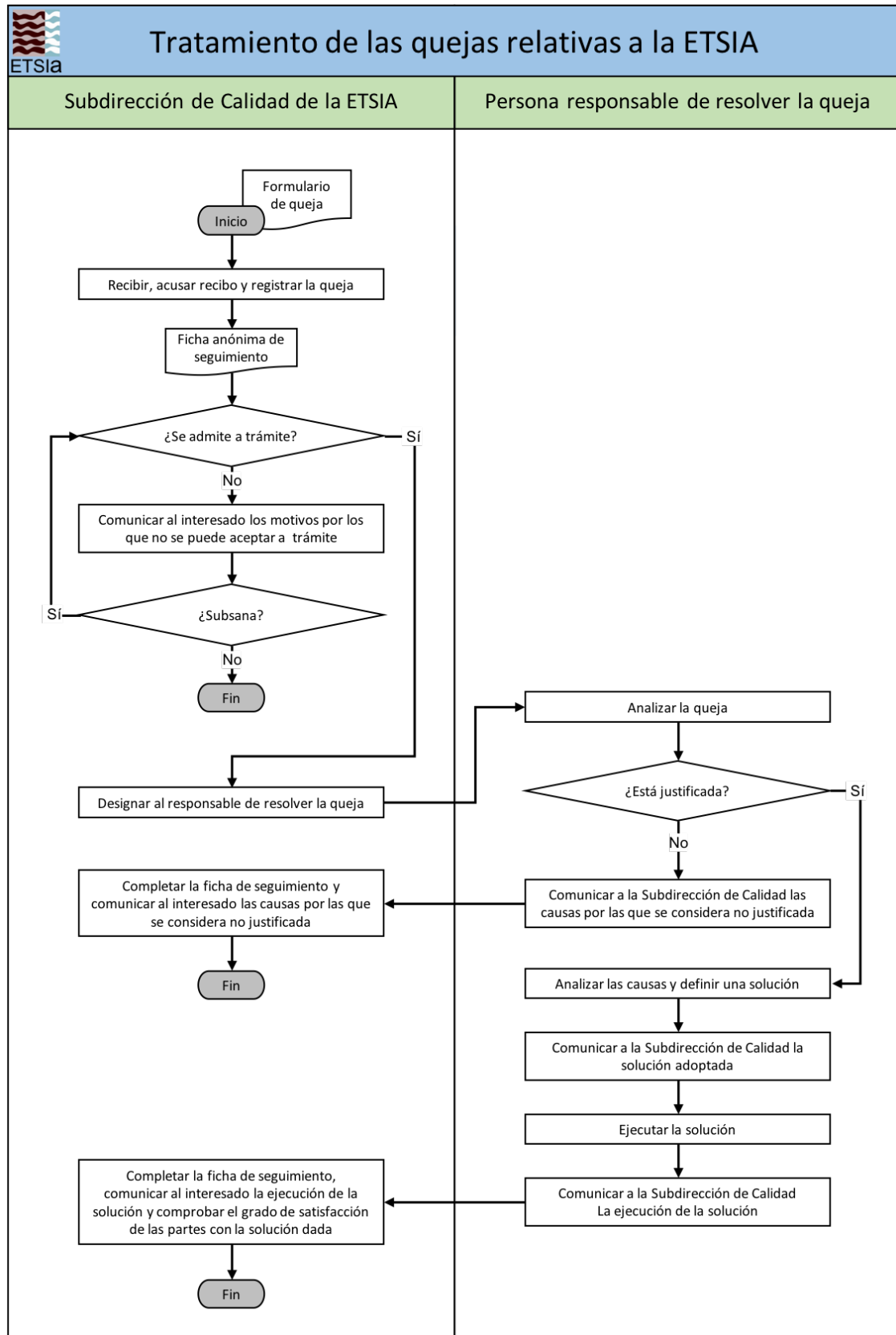


Figura 6.- Mapa de procesos para el tratamiento de quejas en la ETSIA

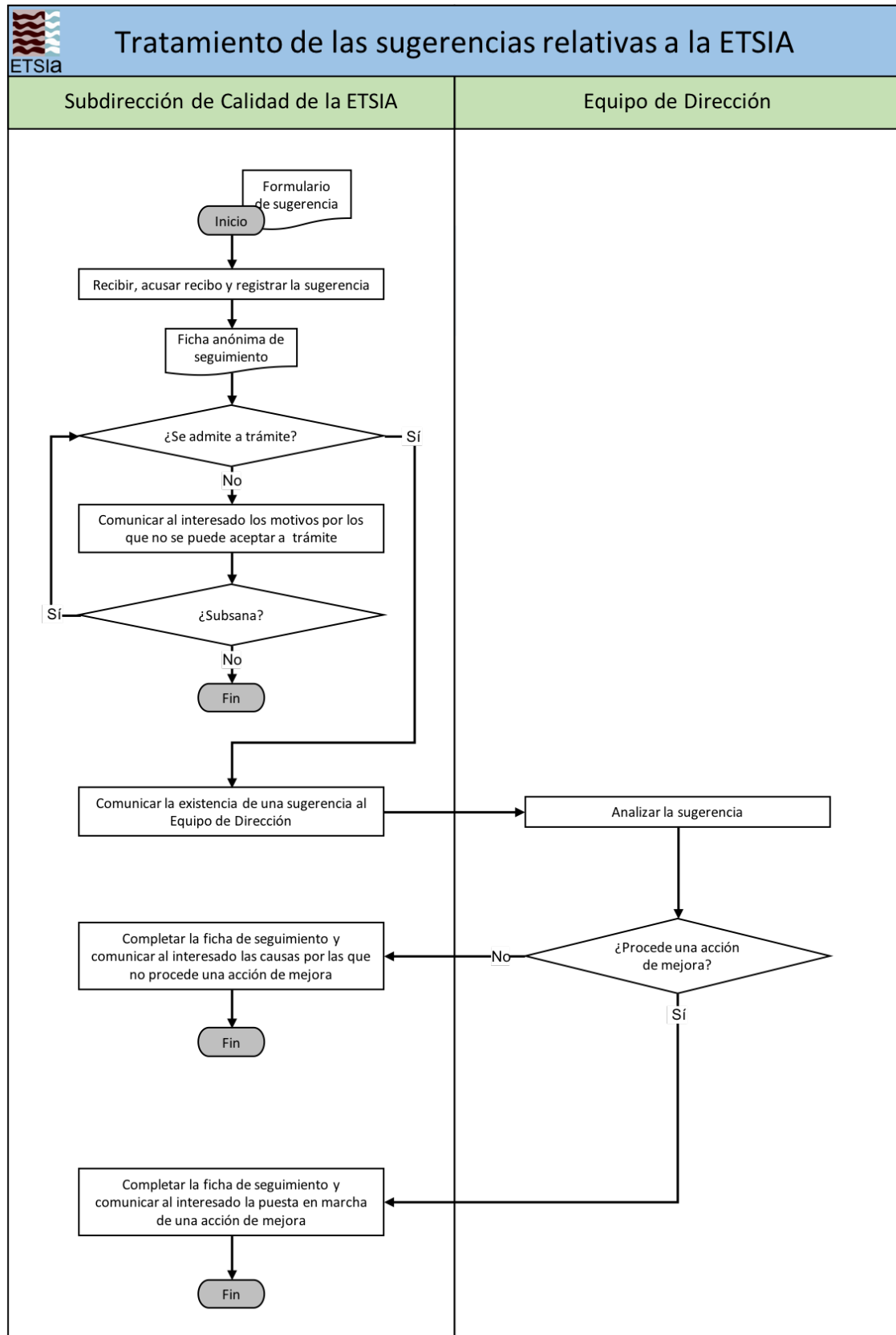


Figura 7.- Mapa de procesos para el tratamiento de sugerencias en la ETSIA



Control antiplagio en los TFEs de la ETSIA

El desarrollo de las *Tecnologías de la Información y Comunicación* o TICs han posibilitado y facilitado el acceso universal a la información en red, así como su manejo, almacenamiento, tratamiento y transmisión. Junto a los evidentes efectos positivos que el uso de las TIC tiene en el campo académico e investigador aparecen prácticas antiéticas como el plagio, una práctica que los medios actuales hacen fácil y tentadora.

Así como las TICs facilitan prácticas inaceptables, como el plagio, no es menos cierto que han permitido la aparición de distintas herramientas que permiten detectarlas de forma sencilla. Desde noviembre de 2017 la UPCT tiene contratado el servicio antiplagio con *Turnitin*, una aplicación que permite comprobar la originalidad de textos como método para prevenir y evitar el plagio académico. *Turnitin* analiza “el grado de similitud de los documentos con otros de una amplia base de datos de trabajos académicos y científicos, proporcionando como resultado de esta comparación un informe de originalidad que muestra las coincidencias del trabajo analizado con otros y un enlace a los documentos coincidentes”²¹.

El plagio, particularmente en el ámbito académico universitario, es una práctica deshonesta y fraudulenta que supone un desprestigio, no solo para la persona que lo realiza, sino también para la institución que lo permite. Por esta razón, la ETSIA aplica desde noviembre de 2018 un procedimiento de control antiplagio en los TFEs de las titulaciones de su competencia, de manera que para proceder al depósito de un TFE y solicitar su defensa y evaluación será preceptivo acompañarlo de un informe de originalidad que, junto con la *Declaración de Honestidad* exigida por el *Reglamento de Trabajos Fin de Estudios (Grado y Máster) en la UPCT*²² en su artículo 12.6 garantizarán que se trata de un trabajo original e inédito, que no existe plagio, que todas las fuentes utilizadas han sido debidamente citadas y que se respetan derechos de autor, así como a las leyes vigentes sobre la propiedad industrial e intelectual²³.

Para la generación del informe de originalidad de los TFE, la ETSIA habilitará en el *Aul@Virtual* de las asignaturas Trabajo fin de Grado y Trabajo Fin de Máster de las distintas titulaciones una actividad en la que los estudiantes podrán comprobar el grado de coincidencia de sus trabajos mediante la aplicación *Turnitin*. Se generará de este modo un informe automático de originalidad que determinará si el TFE puede o no presentarse para su evaluación con las siguientes condiciones:

- De un 1% a un 10% de similitud no existe plagio y puede presentarse
- De un 10% a un 20% de similitud el trabajo podrá presentarse para su defensa siempre que vaya acompañado de un informe del director del trabajo en el que se explique y justifique adecuadamente el nivel de similitud y las razones por las que se produce. En su defecto, el trabajo habrá de ser corregido antes de su presentación. Se considerará leve la coincidencia en la introducción/justificación/metodología, y especialmente grave cuando se produzca en los resultados, la discusión o las conclusiones del trabajo
- Con más de un 20% de similitud, el trabajo no podrá presentarse y habrá de ser modificado

²¹ Turnitin: aplicación antiplagio en la UPCT: <http://www.bib.upct.es/turnitin-antiplagio-en-la-upct>

²² Normativa académica de la UPCT: https://www.upct.es/vordenacion_acad/normativa_academica.php

²³ Más información sobre la propiedad intelectual en la web del CRAI Biblioteca UPCT: <http://www.bib.upct.es/la-propiedad-intelectual>

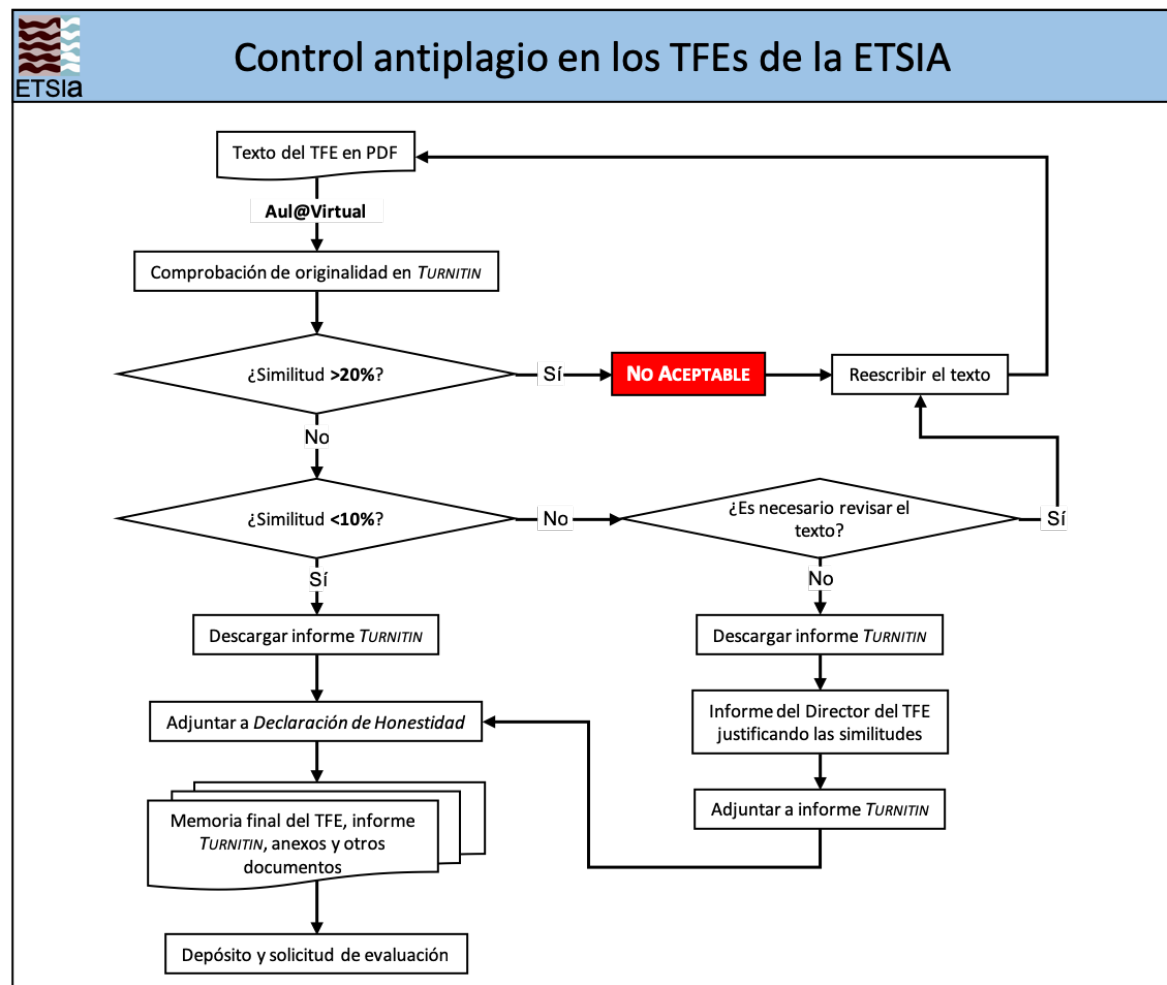


Figura 8.- Mapa de procesos para el tratamiento de sugerencias en la ETSIA

La actividad disponible en *Aul@Virtual* permitirá que el estudiante pueda realizar comprobaciones de originalidad de los borradores de su texto durante el proceso de redacción de la memoria, de manera que pueda efectuar las correcciones necesarias antes de obtener el informe de originalidad de la memoria final.

Las páginas primera (en la que aparecen los datos de la entrega) y última (en la que figura el "*Informe de originalidad*") del informe elaborado por *Turnitin* sobre la memoria final del trabajo necesariamente habrán de adjuntarse a la *Declaración de Honestidad* exigida por el reglamento de TFEs de la UPCT²². La Figura 8 muestra un esquema del procedimiento de control antiplagio.

Tribunales de evaluación de TFEs

El *Reglamento de Trabajos Fin de Estudios (Grado y Máster) en la UPCT* de 21 de junio de 2017²², al hablar del tribunal de evaluación de los TFE, en su Artículo 13.1 dice:

- *En todos los casos, la composición de los tribunales, en cualquiera de sus modalidades, será de tres miembros titulares y dos o tres suplentes, pudiendo formar parte de los mismos el director/a o alguno de los codirectores/as, si los hubiera, aunque sólo uno de todos ellos entre los/las titulares y otro entre los/las suplentes, no pudiendo ser el presidente/a del tribunal ninguno de ellos.*



No obstante de ello, en la ETSIA no se permitirá la presencia en el tribunal evaluador de ninguno de los directores o codirectores del trabajo a evaluar, a fin de garantizar la máxima objetividad y en cumplimiento estricto, no solo del espíritu sino también de la letra del *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*²⁴, que, al hablar del código de conducta y los principios éticos que deben orientar la actividad de los empleados públicos, en su artículo 53.5 dice “*Se abstendrán en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, [...]*”.

En el caso de tribunales designados para evaluar varios TFEs, cuando haya de ser defendido un trabajo dirigido o codirigido por cualquiera de sus miembros titulares, este será sustituido por su suplente. Terminada la evaluación de este trabajo, el miembro titular podrá reincorporarse al tribunal o continuar el suplente hasta el final de la sesión.

²⁴ *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público:*
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11719>



Tabla de control de modificaciones del documento

Tabla de control de modificaciones del documento
Implementación en la ETSIA del SGIC-UPCT: Política de Calidad y Código de Buenas Prácticas

| Edición | Fecha | Causas de la modificación |
|---------|------------|---|
| v.00 | 11/04/2018 | Emisión inicial del documento |
| v.01 | 20/04/2018 | Modificación y aprobación en <i>Comisión de Garantía de la Calidad</i> de la ETSIA |
| v.01b | 02/06/2018 | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de nombre del documento y eliminación de toda referencia a <i>Sistema de Garantía Interna de la Calidad ETSIA (SGIC-ETSIA)</i> por conflicto con <i>SGIC-UPCT</i> • Introducción de las notas al pie con detalle/acceso a los principales documentos citados • Pequeños cambios de redacción y ajustes de formato del texto original • Inclusión de los apartados <ul style="list-style-type: none"> ○ Código de buenas prácticas de la ETSIA ○ Compromiso de confidencialidad ○ Acceso a la información ○ Documentación para los procesos de seguimiento de los títulos de la ETSIA ○ Revisión y modificación de guías docentes • Incorporación de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Figura 2.- Resumen del código de buenas prácticas observado en la ETSIA en relación con la implementación del <i>SGIC-UPCT</i> ○ Figura 3.- Ejemplo de encabezamiento en el documento <i>E05_19_Procedimiento informativo - Informes ETSIA 2014-17</i>, que forma parte del seguimiento 2016-17 para las titulaciones de la ETSIA ○ Figura 4.- Mapa de procesos para la resolución de procedimientos informativos en la ETSIA ○ Figura 5.- Mapa de procesos para la revisión y modificación de las guías docentes en la ETSIA ○ Anexos con plantillas/ejemplos de los documentos de registro relevantes generados por la <i>Subdirección de Calidad</i> en los procesos de seguimiento |
| v.02 | 12/06/2018 | Revisión de la versión v.01b y aprobación del nuevo texto en <i>Comisión de Garantía de la Calidad</i> de la ETSIA |
| v.02b | 14/06/2018 | 2-3 matizaciones en la redacción tras la revisión conjunta del texto realizada por el <i>Subdirector de Calidad de la ETSIA</i> y la <i>Jefa de Equipo del Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT</i> |
| v.03 | 10/07/2018 | Debate, modificación y aprobación en <i>Junta de Centro</i> de la ETSIA En relación con los procedimientos informativos, la participación de los estudiantes se desplaza de la entrevista que se indica en la Fase IV de la Figura 4 (pág. 20) a la entrevista de evaluación general de la actividad de la Fase II |
| v.04 | 14/11/2018 | Se aprueba en <i>Junta de Centro</i> de la ETSIA la propuesta de la <i>Comisión de Garantía de la Calidad</i> de la ETSIA por la que se añaden las buenas prácticas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Control antiplagio en los TFEs de la ETSIA (pág. 26) ○ Tribunales de evaluación de TFEs (pág. 27) |
| v.04.1 | 10/12/2018 | Con motivo de la aprobación de la <i>Normativa de Trabajos Fin de Estudios en la ETSIA</i> la <i>Junta de Centro</i> acuerda que en el procedimiento Control antiplagio en los TFEs de la ETSIA (pág. 26), al hablar de las condiciones para la presentación del TFE una vez obtenido el informe <i>Turnitin</i> , se cambie la frase “ <i>Se considerará leve la coincidencia en la introducción/justificación</i> ” por “ <i>Se considerará leve la coincidencia en la introducción/justificación/metodología</i> ” |



Anexos

Anexo I: Plantilla de registro E00_03_Listado Evidencias Seguimiento

Anexo II: Plantilla de registro E00_01_Informe de Seguimiento

Anexo III: Plantilla de registro E05_15_Entrevistas seguimiento colectivos

Anexo IV: Plantilla de registro E05_16_Comentarios encuestas

Anexo V: Ejemplo de registro E05_16_Comentarios encuestas

Anexo VI: Plantilla de registro E05_17_Informe indicadores actividad docente

Anexo VII: Ejemplo de registro E05_17_Informe indicadores actividad docente

Anexo VIII: Plantilla de registro E05_18_Procedimiento informativo - Propuesta

Anexo IX: Plantilla de registro E05_19_Procedimiento informativo – Informes

Anexo X: Ejemplo de registro E05_19_Procedimiento informativo – Informes

Anexo XI: Plantilla de registro E05_08a_Formulario quejas-sugerencias ETSIA

Anexo XII: Plantilla de registro E05_08b_Ficha seguimiento queja

Anexo XIII: Plantilla de registro E05_08c_Ficha seguimiento sugerencia