

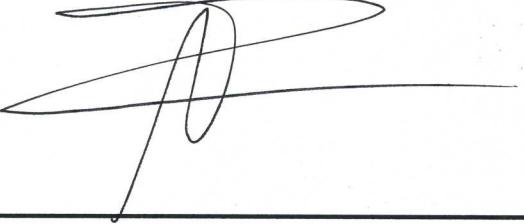
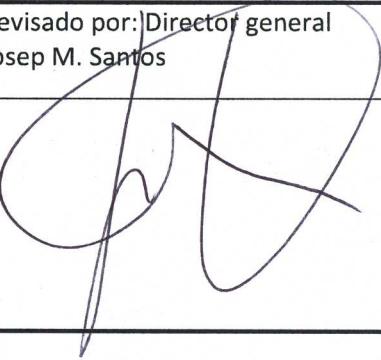
laSalle

Universitat Ramon Llull

EXTRACTO INFORME BIENAL

SGIC La Salle URL

El presente informe se ha elaborado en Barcelona con fecha 15 de septiembre de 2015. La dirección general elabora un extracto del informe bienal del SGIC de La Salle URL realizado con fecha 14 de julio de 2015 para su difusión pública.

| | |
|---|--|
| Elaborado por: Director de calidad Antonio Pérez | Revisado por: Director general Josep M. Santos |
|  |  |

Contenido

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Implantación del SGIC | 1 |
| 1.1 | Mapa de procesos | 1 |
| 1.2 | Estado de implantación..... | 4 |
| 2 | Análisis de actividad y objetivos de mejora | 13 |
| 2.1.1 | Gestión estratégica de la calidad (GEC)..... | 13 |
| 2.1.2 | Catálogo de programas formativos (GCP)..... | 15 |
| 2.1.3 | Gestión de los recursos humanos (GRH)..... | 20 |
| 2.1.4 | Gestión de los servicios y recursos materiales (GRM) | 22 |
| 2.1.5 | Promoción, comercialización y admisión (PCA) | 29 |
| 2.1.6 | Desarrollo de los programas formativos (DPF) | 32 |
| | Anexo 1..... | 44 |

Acrónimos

AACSB: Association to Advance Collegiate Schools of Business

AQU: *Agència de Qualitat Universitària*

ARS: Alegaciones, Reclamaciones y Sugerencias

CAI: *Comité d'Avaluació Intern*

CLADEA: Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración

DAE: Departamento de Acompañamiento al Estudiante

DPF: Desarrollo de los Programas Formativos

EAIE: European Association for International Education

EUETT: *Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica de Telecomunicació*

GCP: Gestión del Catálogo de Programas

GEC: Gestión Estratégica de la Calidad

GRH: Gestión de los Recursos Humanos

GRM: Gestión de los Recursos y Servicios Materiales

IALU: International Association La Salle Universities

IST: Informe de Seguimiento de la Titulación

LS: La Salle

NAFSA: Association of International Educators

PAS: Personal de Administración y Servicios

PCA: Promoción, Comercialización y Admisión

PDI: Personal Docente e Investigador

SGIC: Sistema de Garantía Interna de la Calidad

URL: Universidad Ramon Llull

VSMA: Verificación, Seguimiento, Modificación y Acreditación

1 Implantación del SGIC

La dirección general de La Salle URL decide en 2010 presentarse a la convocatoria del programa AUDIT. La dirección encomienda al área de calidad liderar el proyecto de diseño del SGIC, en el cual participan directores de áreas transversales y académicas. En julio de 2010 el diseño se envía a AQU Cataluña para su validación. En diciembre de 2010 AQU hace una valoración muy favorable del diseño del SGIC, y en 2011 La Salle URL inicia su implantación.

El presente capítulo constata el estado actual de implantación del SGIC de La Salle URL, y cómo éste ha evolucionado respecto a su versión original de 2010. A tal efecto, se muestran las diferencias acontecidas en el mapa de procesos de la organización, y el estado de implantación de cada uno de los procedimientos del sistema de gestión.

1.1 Mapa de procesos

El Anexo 1 contiene dos mapas de procesos del SGIC de La Salle URL: el validado por AQU en diciembre de 2010, y la evolución del mismo fruto de la implantación del sistema de gestión. A simple vista se puede observar que el mapa de procesos evolucionado no contiene las actividades de los procedimientos como en la versión original. Además, se han eliminado las referencias a los procesos transversales del rectorado de la URL, las cuales se explicitan en la descripción de los procedimientos. Estas dos medidas adoptadas simplifican y clarifican el mapa de procesos.

A continuación se muestra una comparativa de procesos y procedimientos entre ambos mapas:

| LS-GEC | | | |
|--|---|-----------|--------------------------------|
| Gestión estratégica de la calidad | | | |
| Código | Procedimiento 2010 | Código | Procedimiento evolucionado |
| LS-GEC-01 | Evolución del SGIC | LS-GEC-01 | Mejora continua |
| LS-GEC-02 | Política y objetivos de calidad de La Salle URL | LS-GEC-02 | Auditoría interna |
| LS-GEC-03 | Auditorías internas | LS-GEC-03 | Revisión de los procedimientos |
| LS-GEC-04 | Revisión de los procesos de La Salle URL | | |
| LS-GEC-05 | Gestión documental | | |

El procedimiento ‘Mejora continua’ aglutina las actividades de los procedimientos ‘Evolución del SGIC’ y ‘Política y objetivos de calidad de La Salle URL’. Tiene sentido juntar en un mismo procedimiento la revisión por la dirección con el establecimiento de objetivos de calidad y revisión de la política.

| LS-GCP | | | |
|--|--|-----------|---|
| Gestión del catálogo de programas | | | |
| Código | Procedimiento 2010 | Código | Procedimiento evolucionado |
| LS-GCP-02 | “Roadmap” y catálogo de programas formativos | LS-GCP-01 | Catálogo de programas formativos |
| LS-GCP-01 | Gestación y maduración de nuevos programas formativos | LS-GCP-02 | Gestación, maduración y aprobación interna de nuevos programas formativos |
| LS-GCP-03 | Diseño y validación externa de un nuevo programa formativo | LS-GCP-03 | Diseño y aprobación externa de nuevos programas formativos |
| | | LS-GCP-04 | Revisión de programas formativos |
| | | LS-GCP-05 | Modificación de programas formativos |
| | | LS-GCP-06 | Acreditación de programas formativos |
| | | LS-GCP-07 | Extinción de programas formativos |

Se ha mejorado la ordenación de este proceso estableciendo un procedimiento para cada punto del marco VSMA:

- Verificación: LS-GCP-03
- Seguimiento: LS-GCP-04
- Modificación: LS-GCP-05
- Acreditación: LS-GCP-06

Además, se ha normalizado también la extinción de programas (LS-GCP-07), la confección del catálogo de programas (LS-GCP-01), y el análisis de viabilidad de nuevos programas (LS-GCP-02).

La versión original de 2010 no contemplaba todavía la acreditación de las titulaciones oficiales, y la modificación y la extinción se mezclaban con la confección del catálogo en el procedimiento de “Roadmap”, con lo que el orden general de este proceso era un tanto extraño. Además, el seguimiento de las titulaciones estaba enmarcado en otro proceso del sistema: Desarrollo del Programa Formativo (LS-DPF-09).

| LS-GRH Gestión de los recursos humanos | | | |
|---|---|-----------|--|
| Código | Procedimiento 2010 | Código | Procedimiento evolucionado |
| LS-GRH-01 | Despliegue de las políticas de RRHH para PDI/PAS | LS-GRH-01 | Despliegue de las políticas de RRHH para PDI/PAS |
| LS-GRH-02 | Formación interna del PDI/PAS | LS-GRH-02 | Formación interna del PDI/PAS |
| LS-GRH-03 | Captación, selección y contratación del PDI/PAS externo | LS-GRH-03 | Captación, selección y contratación del PDI/PAS |
| LS-GRH-04 | Evaluación del PDI/PAS | LS-GRH-04 | Evaluación del PDI/PAS |
| LS-GRH-05 | Satisfacción del PDI/PAS | LS-GRH-05 | Satisfacción del PDI/PAS |
| | | LS-GRH-06 | Evaluación de la actividad docente del profesorado |
| | | LS-GRH-07 | Política retributiva del PDI/PAS |

Se ha añadido los procedimientos: 'Evaluación de la actividad docente del profesorado' (relacionado con la actividad anual que da cumplimiento al programa DOCENTIA de la Universidad) y 'Política retributiva del PDI/PAS'.

| LS-GRM Gestión de los recursos y servicios materiales | | | |
|--|--|-----------|--|
| Código | Procedimiento 2010 | Código | Procedimiento evolucionado |
| LS-GRM-01 | Gestión de los servicios y recursos materiales | LS-GRM-01 | Gestión de los servicios y recursos materiales |
| LS-GRM-02 | Gestión de incidencias | LS-GRM-02 | Gestión de incidencias y reserva de espacios |

Se ha añadido una actividad al segundo procedimiento relacionada con la reserva de espacios (aulas, laboratorios...) para los programas formativos.

| LS-PCA Promoción, comercialización y admisión | | | |
|--|--|-----------|--|
| Código | Procedimiento 2010 | Código | Procedimiento evolucionado |
| LS-PCA-01 | Promoción de programas formativos | LS-PCA-01 | Promoción de programas formativos |
| LS-PCA-02 | Comercialización de programas formativos | LS-PCA-02 | Comercialización de programas formativos |
| LS-PCA-03 | Admisión y matriculación de nuevos alumnos | LS-PCA-03 | Admisión y matriculación de nuevos alumnos |

Ninguna diferencia substancial a nivel de proceso entre la versión original de 2010 y su evolución.

| LS-DPF | | | |
|---|---|-----------|---|
| Desarrollo de los programas formativos | | | |
| Código | Procedimiento 2010 | Código | Procedimiento evolucionado |
| LS-DPF-01 | Apoyo y orientación académica a los alumnos | LS-DPF-01 | Apoyo y orientación académica a los alumnos |
| LS-DPF-02 | Desarrollo de los programas formativos | LS-DPF-02 | Desarrollo de programas formativos |
| LS-DPF-03 | Gestión de la movilidad de los alumnos | LS-DPF-03 | Gestión de la movilidad |
| LS-DPF-04 | Gestión de las prácticas externas | LS-DPF-04 | Gestión de las prácticas externas |
| LS-DPF-05 | Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral | LS-DPF-05 | Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral |
| LS-DPF-06 | Alegaciones, reclamaciones y sugerencias de los alumnos | LS-DPF-06 | Alegaciones, reclamaciones y sugerencias de los alumnos |
| LS-DPF-07 | Satisfacción de los alumnos y empleadores | LS-DPF-07 | Satisfacción de los alumnos |
| LS-DPF-08 | Finalización del programa formativo y resultados de la inserción laboral | | |
| LS-DPF-09 | Revisión de los programas formativos y propuestas de mejora | | |

El procedimiento de ‘Revisión de los programas formativos y propuestas de mejora’ (LS-DPF-09) se ha ubicado dentro del proceso de Gestión del Catálogo de Programas (LS-GCP-04), junto al resto de procedimientos que conforman el marco VSMA.

El procedimiento de ‘Finalización del programa formativo y resultados de la inserción laboral’ (LS-DPF-08) se ha eliminado, quedando cada una de sus actividades distribuidas de la siguiente manera:

- Diseño del paquete promocional para los alumnos finalistas: actividad descartada.
- Actividades de finalización del programa formativo para los alumnos finalistas: actividad que se lleva a cabo, pero que no queda recogida en ningún procedimiento.
- Recogida, tratamiento y análisis de los datos de inserción laboral: actividad ubicada en el procedimiento LS-DPF-05.

La medida de la satisfacción de empleadores se recoge en el procedimiento LS-DPF-04.

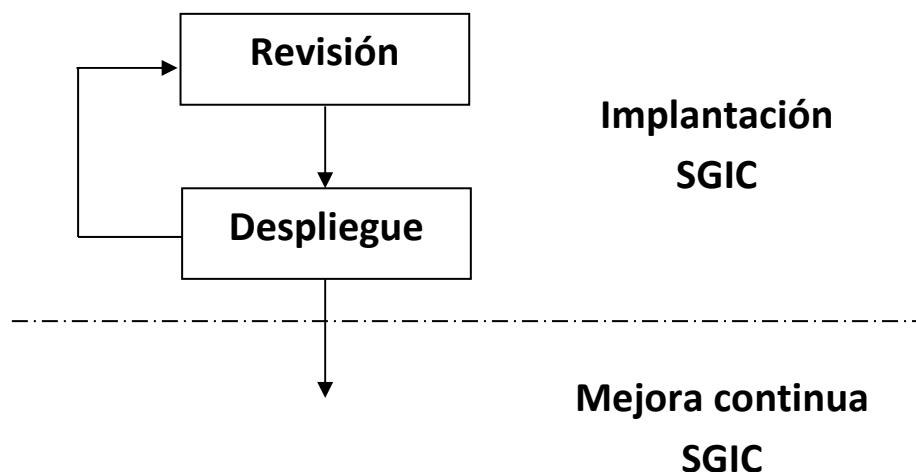
1.2 Estado de implantación

El SGIC de La Salle URL lo forman un conjunto de procesos y procedimientos, algunos de los cuales ya se ejecutaban incluso antes de la convocatoria AUDIT (p.e. diseño de los programas formativos), y otros que se han diseñado y desplegado a raíz de la participación en este programa (p.e. ARS de los alumnos). El programa AUDIT, en La Salle URL, ha logrado normalizar los procedimientos que ya existían, induciéndolos a su mejora continua, y ha incorporado de nuevos que complementan el sistema de gestión para garantizar la calidad de los programas formativos y la satisfacción de los alumnos.

A partir del diseño del SGIC de La Salle URL elaborado en 2010, y tomando en consideración la experiencia pasada en el desempeño de algunos procesos, se ha llevado a cabo una implantación del sistema de gestión denominada por oleadas. Una oleada es un conjunto de procedimientos afines entre sí, los cuales se diseñan y despliegan en paralelo. Una vez finalizada la primera oleada, se procede al diseño y despliegue del segundo grupo de procedimientos. De esta forma, se da una mayor sensación de avance al proyecto de implantación y se consiguen resultados a más corto plazo, lo cual motiva a los involucrados.

La metodología de trabajo que ha seguido La Salle URL para la implantación de cada una de las oleadas de procedimientos establecidas ha sido la siguiente:

- Revisar los procedimientos. A tal efecto han intervenido los propietarios, una representación de las partes involucradas y el área de calidad. La revisión de cada procedimiento ha tenido por objeto:
 - Hacerlo más operativo. Esto significa quitar toda aquello que se redactó en la versión original de 2010 que no aporta valor a los involucrados, de tal modo que éstos tengan la información justa y necesaria para su ejecución.
 - Simplificarlo (si procede). En determinadas situaciones el diseño original de 2010 era demasiado ambicioso, por lo que se ha requerido una simplificación de ciertas partes de algunos procedimientos para adaptarlas mejor a la realidad actual.
 - Adecuarlo a la estructura del momento. En los últimos años La Salle URL ha sufrido algunos cambios organizativos que no encajan con la versión original de 2010.
 - Ajustar registros e indicadores. Mayor concreción de estos campos característicos de los procedimientos respecto al diseño original de 2010.
- Desplegar los procedimientos. Los propietarios y el área de calidad llevan a cabo el acompañamiento necesario a las partes involucradas para que éstas integren y ejecuten los procedimientos revisados. En este punto se comienzan a generar las evidencias (registros) y se activan los indicadores. En base a los resultados obtenidos, todavía se pueden acabar de ajustar los procedimientos. Una vez el procedimiento se considera implantado, éste ya pasa a un escenario estable de mejora continua, regulada por el propio sistema de gestión.



A continuación se muestra el estado de implantación de cada uno de los procedimientos que conforman el SGIC de La Salle URL. A tal efecto, cada fase de implantación (revisión y despliegue) puede adoptar uno de los siguientes dos colores: verde (completada) y rojo (no completada), los cuales indican el grado de implantación del procedimiento, y por tanto del SGIC en su conjunto. Para el proceso de gestión de recursos humanos (LS-GRH) también se ha utilizado el color naranja para indicar que se han producido avances en la revisión y despliegue, aunque los procedimientos no estén todavía consolidados.

| LS-GEC Gestión estratégica de la calidad | | | | | |
|---|--------------------------------|---|-----|-----|---|
| Código | Procedimiento | Propietario | Rev | Des | Comentario |
| LS-GEC-01 | Mejora continua | Director general Josep M. Santos | | | La dirección general revisa el procedimiento en 2013 para contar con la participación de los directores de áreas transversales y académicas en la revisión por la dirección, además de los propietarios de los procedimientos. Se inicia el despliegue en junio de 2013, pero no es hasta junio de 2014 que, con el liderazgo de la nueva dirección general, se lleva a cabo una revisión por la dirección. |
| LS-GEC-02 | Auditoría interna | Director de calidad Antonio Pérez | | | Todavía no se ha realizado ninguna auditoría interna a los procedimientos del SGIC de La Salle URL. Se debería realizar una prueba piloto con algún procedimiento ya implantado que permita verificar la revisión que se ha llevado a cabo del procedimiento. |
| LS-GEC-03 | Revisión de los procedimientos | Director de calidad Antonio Pérez | | | La revisión por oleadas de los procedimientos del SGIC de La Salle URL ha seguido las actividades descritas en este procedimiento desde el inicio de la implantación del sistema. |

| LS-GEC | | | | | |
|--|---|--|-----|-----|--|
| Gestión del catálogo de programas | | | | | |
| Código | Procedimiento | Propietario | Rev | Des | Comentario |
| LS-GCP-01 | Catálogo de programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | --- |
| LS-GCP-02 | Gestación, maduración y aprobación interna de nuevos programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | --- |
| LS-GCP-03 | Diseño y aprobación externa de nuevos programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | Procedimiento del marco VSMA. |
| LS-GCP-04 | Revisión de programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | Procedimiento del marco VSMA. Los ISTs comenzaron en el curso académico 2009-2010. |
| LS-GCP-05 | Modificación de programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | Procedimiento del marco VSMA. |
| LS-GCP-06 | Acreditación de programas formativos | Director de calidad Antonio Pérez | | | Procedimiento del marco VSMA. A pesar que ninguna de las tres Escuelas de La Salle URL ha acreditado aún sus titulaciones oficiales, el despliegue de este procedimiento está teniendo lugar en la EUETT, la cual se acreditará durante el segundo semestre de 2015. El CAI ha sido constituido y está trabajando en la elaboración del autoinforme junto al resto de involucrados. |
| LS-GCP-07 | Extinción de programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | A pesar que la Salle URL tiene actualmente titulaciones en extinción (anteriores programas de doctorado y segundos ciclos), se requiere de una nueva extinción para iniciar un ciclo que fomente la ejecución de este procedimiento revisado desde el comienzo, y así poder desplegar todas sus evidencias. |

| LS-GRH | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--------|--------|---|
| Gestión de los recursos humanos | | | | | |
| Código | Procedimiento | Propietario | Rev | Des | Comentario |
| LS-GRH-01 | Despliegue de las políticas de RRHH para PDI/PAS | Director de RRHH Josep M. Santos (A. Pastor / J. Molla) | Orange | Red | Alinear el plan de RRHH con el nuevo plan estratégico de La Salle URL. Definir prioridades para su implementación en el curso 2014-2015. |
| LS-GRH-02 | Formación interna del PDI/PAS | Director de RRHH Josep M. Santos (A. Pastor / J. Molla) | Orange | Orange | Implementar 2014-2015. |
| LS-GRH-03 | Captación, selección y contratación del PDI/PAS | Director de RRHH Josep M. Santos (A. Pastor / J. Molla) | Orange | Orange | Implementar 2014-2015. |
| LS-GRH-04 | Evaluación del PDI/PAS | Director de RRHH Josep M. Santos (A. Pastor / J. Molla) | Orange | Red | Pendiente definir priorización. Revisión del alcance. |
| LS-GRH-05 | Satisfacción del PDI/PAS | Director de RRHH Josep M. Santos (A. Pastor / J. Molla) | Orange | Red | Implementar 2014-2015. |
| LS-GRH-06 | Evaluación de la actividad docente del profesorado | Responsable de promoción del profesorado Hno. Josep Martí | Green | Green | La Salle URL participa en el programa DOCENTIA desde el curso académico 2007-2008, y desde 2010-2011 lo hace con las tres herramientas de evaluación: encuestas, autoinforme e informe del responsable académico. |
| LS-GRH-07 | Política retributiva PDI/PAS | Director de RRHH Josep M. Santos (A. Pastor / J. Molla) | Orange | Orange | Implementar 2014-2015. |

| LS-GRM | | | | | | |
|---|--|---|-----|-----|--|--|
| Gestión de los servicios y recursos materiales | | | | | | |
| Código | Procedimiento | Propietario | Rev | Des | Comentario | |
| LS-GRM-01 | Gestión de los servicios y recursos materiales | Director de <i>assets and facilities</i> Juan Pérez | | | La planificación de los servicios y recursos materiales se inicia por primera vez según el procedimiento revisado en verano de 2014. | |
| LS-GRM-02 | Gestión de incidencias y reserva de espacios | Director de <i>assets and facilities</i> Juan Pérez | | | --- | |

| LS-PCA | | | | | | |
|--|--|--|-----|-----|---|--|
| Promoción, comercialización y admisión | | | | | | |
| Código | Procedimiento | Propietario | Rev | Des | Comentario | |
| LS-PCA-01 | Promoción de programas formativos | Director de marketing María Pilar Torné | | | El proceso se ha desarrollado en base a la revisión hecha del procedimiento. Se han sistematizado aquellos cambios introducidos. | |
| LS-PCA-02 | Comercialización de programas formativos | Director de admisiones María Pilar Torné | | | El proceso se ha desarrollado en base a la revisión hecha del procedimiento. Se han sistematizado los cambios introducidos en el documento de reporte del proceso. | |
| LS-PCA-03 | Admisión y matriculación de nuevos alumnos | Secretario general Jordi Margalef | | | El proceso se ha desarrollado en base a la revisión hecha del procedimiento. Se ha sistematizado aquellos cambios introducidos, adaptándolos al flujo de los diferentes procesos, y se ha intentado automatizar al máximo el procedimiento. | |

| LS-DPF | | | | | | |
|---|---|--|-----|-----|---|--|
| Desarrollo de los programas formativos | | | | | | |
| Código | Procedimiento | Propietario | Rev | Des | Comentario | |
| LS-DPF-01 | Apoyo y orientación académica a los alumnos | Director DAE Xevi Senmartí | | | Se ha desplegado el procedimiento para todos los alumnos de grado (ingeniería, arquitectura, gestión), los cuales tienen un tutor asignado. | |
| LS-DPF-02 | Desarrollo de programas formativos | Director oficina académica Elisabet Golobardes | | | En este procedimiento falta evidenciar, durante el curso académico 2014-2015, la centralización de las planificaciones de los programas formativos en la oficina académica, así como la revisión periódica de las guías académicas. | |
| LS-DPF-03 | Gestión de la movilidad | Director de relaciones internacionales Joaquín Sánchez-Rex | | | --- | |
| LS-DPF-04 | Gestión de las prácticas externas | Director career service Javier de Diego | | | Procedimiento muy consolidado por el histórico de experiencia acumulada en la gestión de prácticas externas. | |
| LS-DPF-05 | Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral | Director career service Javier de Diego | | | Procedimiento en fase de mejora: implantación de canales de comunicación más efectivos que desemboquen en una mayor participación del colectivo de alumnos y antiguos alumnos en los servicios ofrecidos. | |
| LS-DPF-06 | Alegaciones, reclamaciones y sugerencias de los alumnos | Director DAE Xevi Senmartí | | | Se ha desplegado el procedimiento dándolo a conocer a todos los alumnos a través de un correo electrónico y creando una carpeta en la Intranet para que el alumno pueda manifestar sus alegaciones, reclamaciones y sugerencias. Asimismo, se ha nombrado un responsable de la gestión de las ARS en cada ámbito educativo. | |
| LS-DPF-07 | Satisfacción de los alumnos | Director de calidad Antonio Pérez | | | Este procedimiento ha estandarizado la manera en cómo se mide la satisfacción de los alumnos en las diferentes Escuelas de La Salle URL. Además, se han aplicado algunas acciones de mejora continua sobre el mismo, como por ejemplo la automatización de las encuestas de inicio (oficiales/propios) y final de programa formativo (oficiales). | |

2 Análisis de actividad y objetivos de mejora

Este capítulo muestra los indicadores de actividad que emanan de los procesos del SGIC de La Salle URL para los tres últimos cursos académicos, aunque no se dispone de información de todos ellos en base a su estado de implantación y a la fecha en que se elabora este informe de situación. Los propietarios de los procesos llevan a cabo un análisis de su actividad basándose en los indicadores obtenidos y los resultados que ha aportado la implantación de los mismos. Además, se proponen un conjunto de mejoras operativas sobre algunos procedimientos en base al análisis realizado.

2.1.1 Gestión estratégica de la calidad (GEC)

| LS-GEC-01 Mejora continua Josep M. Santos | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|--|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| | # | % | # | % | # | % |
| Acciones de mejora operativas planificadas | --- | | --- | | 25 | |
| Acciones de mejora operativas implantadas | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | | | | | | |
| Liderazgo y apoyo del director general en la implantación del procedimiento, que alinea a todos los propietarios de procedimientos y directores de área en la elaboración del informe. | | | | | | |
| Puntos débiles | | | | | | |
| Falta herramienta que normalice la manera en cómo elaborar el informe de revisión por la dirección y posterior seguimiento y cierre de las acciones que se proponen. | | | | | | |

| LS-GEC-02 Auditoría interna Antonio Pérez | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|--|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| | # | % | # | % | # | % |
| Procedimientos auditados | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No conformidades de auditoría | --- | | --- | | --- | |

| LS-GEC-03 Revisión de los procedimientos Antonio Pérez | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|---|-----------|-----|-----------|-----|-----------|----|
| | # | % | # | % | # | % |
| Procedimientos revisados | --- | --- | --- | --- | 26 | 89 |
| Procedimientos desplegados | --- | --- | --- | --- | 23 | 79 |
| Puntos fuertes | | | | | | |
| El procedimiento es simple, busca la eficacia y eficiencia de la revisión, y cuenta con las partes involucradas en el mismo. | | | | | | |
| Puntos débiles | | | | | | |
| Sería necesaria una mayor implicación por parte del propietario del procedimiento en su despliegue. Aunque esto queda fuera del alcance del procedimiento, una mejor comunicación del procedimiento revisado a los involucrados y un mayor seguimiento del mismo por parte del propietario en etapas tempranas mejorarían sus resultados. En general, el ritmo de implantación de los procesos ha sido inferior al planificado en 2011. | | | | | | |

GEC – Comentarios

El SGIC de La Salle URL pretende ser un sistema de gestión al servicio de la misión, que facilite a la organización aportar valor a nuestros alumnos de manera óptima. A tal efecto, el SGIC contempla la mejora continua de los procesos que impactan en el alumno. La consolidación de un sistema de gestión eficiente, real, integrado en la organización, permitirá a La Salle URL cumplir con las exigencias externas (agencias de calidad) de manera natural, así como presentar el sistema a las diferentes acreditaciones nacionales e internacionales que certifiquen la calidad de nuestros programas formativos.

| | |
|---------------|---|
| Procedimiento | LS-GEC-01 Mejora continua |
| Propietario | Director general – Josep M. Santos |
| Título | Desarrollar herramienta para la revisión por la dirección |
| Descripción | Aportar a propietarios y directores de áreas transversales y académicas una herramienta estándar que normalice el modo en que se debe reportar la información para la revisión por la dirección, así como el posterior seguimiento y cierre de las acciones de mejora continua sobre el sistema de gestión. |
| Motivación | Mejorar la eficacia y la eficiencia del procedimiento homogeneizando la manera en cómo rendir cuentas a la dirección general, y gobernar la mejora continua de la organización. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2015.01.01 Final: 2015.05.31 |

2.1.2 Catálogo de programas formativos (GCP)

| LS-GCP-01 Catálogo de programas formativos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|---|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| | # | % | # | % | # | % |
| Grado | 10 | 18,52 | 10 | 17,54 | 10 | 15,63 |
| Máster universitario | 11 | 20,37 | 11 | 19,30 | 11 | 17,19 |
| Doctorado | 4 | 7,41 | 4 | 7,02 | 5 | 7,81 |
| Grado propio (bachelor) | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 1,56 |
| Máster profesional (\geq 60 ECTS) | 18 | 33,33 | 18 | 31,58 | 20 | 31,25 |
| Diploma (31-59 ECTS) | 8 | 14,81 | 10 | 17,54 | 14 | 21,88 |
| Título experto (16-30 ECTS) | 3 | 5,56 | 4 | 7,02 | 3 | 4,69 |
| Certificado (\leq 15 ECTS) | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Total programas formativos | 54 | 100,00 | 57 | 100,00 | 64 | 100,00 |
| Nuevos programas (1r año) | 2 | 3,70 | 2 | 3,51 | 4 | 6,25 |
| Programas formativos online | 4 | 7,41 | 7 | 12,28 | 15 | 23,44 |
| Puntos fuertes | | | | | | |
| Los indicadores permiten ver la evolución de los estudios, en volumen y proporción. Es interesante analizar la tabla contrastándola con la siguiente (alumnos), ya que permite visualizar si hay una relación directa entre el porcentaje de un tipo de estudios y el porcentaje de alumnado. | | | | | | |
| Puntos débiles | | | | | | |
| Los indicadores se tendrían que poder extraer de manera automática del sistema de información (disponer de un aplicativo ad-hoc). De este modo se podrían plantear más indicadores (cruzados) que permitieran extraer conclusiones más precisas. | | | | | | |
| Comentarios | | | | | | |
| Partiendo de una extracción automática del sistema de información, sería interesante analizar esta información desde diferentes puntos de vista, como por ejemplo segregar los resultados por ámbito educativo. | | | | | | |

| LS-GCP-01 Alumnos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|--|---|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| | # | % | # | % | # | % |
| Grado | 1783 | 46,07 | 1878 | 49,60 | 1918 | 50,69 |
| Máster universitario | 189 | 4,88 | 181 | 4,78 | 255 | 6,74 |
| Doctorado | 64 | 1,65 | 66 | 1,74 | 61 | 1,61 |
| Otros programas reglados | 916 | 23,67 | 649 | 17,14 | 461 | 12,18 |
| Intercambio | 115 | 2,97 | 227 | 6,00 | 191 | 5,05 |
| Grado propio (bachelor) | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 5 | 0,13 |
| Máster profesional (\geq 60 ECTS) | 621 | 16,05 | 627 | 16,56 | 734 | 19,40 |
| Diploma (31-59 ECTS) | 154 | 3,98 | 144 | 3,80 | 148 | 3,91 |
| Título experto (16-30 ECTS) | 28 | 0,72 | 14 | 0,37 | 11 | 0,29 |
| Certificado (\leq 15 ECTS) | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Total alumnos | 3870 | 100,00 | 3786 | 100,00 | 3784 | 100,00 |
| Internacionales Màsters/Posgrados | 265 | 6,85 | 306 | 8,08 | 362 | 9,57 |
| Programas online Màsters/Posgrado | 39 | 1,01 | 105 | 2,77 | 203 | 5,36 |
| Internacionales reglados (sin intercambio) | 139 | 3,59 | 154 | 4,07 | 184 | 4,86 |
| Comentarios | Partiendo de una extracción automática del sistema de información, se podría segregar estos indicadores por ámbito educativo, titulación, edad, procedencia, sexo, etc. Éstos son datos que también se nos piden por otros canales: ránquines, medios de comunicación, artículos de divulgación, etc. De esta forma no se duplicaría el trabajo de extracción de datos. | | | | | |

| LS-GCP-02 Gestación, maduración y aprobación interna de nuevos programas formativos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | | | 2012-2013 | | | 2013-2014 | | |
|--|-----------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|
| | # | # | # | # | # | # | # | # | # |
| Propuestas de nuevas titulaciones | 3 | 0 | 7 | | | | | | |
| Comentarios | | | | | | | | | |
| 2011-2012: | | | | | | | | | |
| • Doctorado en Tecnologías de la Información i la aplicación a Gestión, Arquitectura y Geofísica (nuevo). | | | | | | | | | |
| • Máster Universitario en Gestión Integral de la Construcción (reverificación). | | | | | | | | | |
| • Máster Universitario en Creación Multimedia y Juegos Serios (reverificación). | | | | | | | | | |
| 2013-2014: | | | | | | | | | |
| • Grado de animación (nuevo). | | | | | | | | | |
| • Máster Universitario en Programación Web de Alto Rendimiento (nuevo). | | | | | | | | | |
| • Grado en Estudios de Arquitectura (reverificación). | | | | | | | | | |
| • Máster Universitario en Arquitectura (nuevo). | | | | | | | | | |
| • Máster Universitario en Proyecto Integrado de Arquitectura (reverificación). | | | | | | | | | |
| • Máster Universitario en Dirección de Proyectos (reverificación). | | | | | | | | | |
| • Máster universitario en Dirección Internacional y Gestión de la Innovación Tecnológica (MBA) (reverificación). | | | | | | | | | |

| LS-GCP-03 Diseño y aprobación externa de nuevos programas formativos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Titulaciones verificadas por AQU | 1 | 3 | 0 |
| Titulaciones verificadas por AQU con resolución positiva | 1 | 3 | 0 |
| Comentarios | | | |
| 2011-2012: | | | |
| • Máster Universitario en Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (MGT 60 ECTS). | | | |
| 2012-2013: | | | |
| • Doctorado en Tecnologías de la Información i la aplicación a Gestión, Arquitectura y Geofísica. | | | |
| • Máster Universitario en Gestión Integral de la Construcción. | | | |
| • Máster Universitario en Creación Multimedia y Juegos Serios. | | | |

| LS-GCP-04 Revisión de programas formativos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| ISTs elaborados | 21 | 20 | --- |
| ISTs evaluados por AQU | 4 | --- | --- |
| ISTs evaluados por AQU con resolución positiva | 3 | --- | --- |
| Comentarios | | | |
| 2011-2012: 10 grados y 11 másteres universitarios. | | | |
| 2012-2013: 10 grados y 10 másteres universitarios. | | | |

| LS-GCP-05 Modificación de programas formativos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Modificaciones evaluadas por AQU | --- | --- | 2 |
| Modificaciones evaluadas por AQU con resolución positiva | --- | --- | 1 |
| Comentarios | | | |
| 2013-2014: la primera modificación, mención en videojuegos del grado de ingeniería multimedia, ha sido validada por AQU. La segunda, una modificación del grado en dirección de empresas tecnológicas, todavía está en proceso por parte de la AQU. | | | |

| LS-GCP-06 Acreditación de programas formativos Antonio Pérez | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Titulaciones acreditadas por AQU | --- | --- | --- |
| Titulaciones acreditadas por AQU con resolución positiva | --- | --- | --- |

| LS-GCP-07 Extinción de programas formativos Elisabet Golobardes | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Titulaciones en extinción | --- | 3 | 3 |
| Comentarios | | | |
| 2012-2013: <ul style="list-style-type: none"> • Máster Universitario en Ingeniería Informática. • Máster Universitario en Minería de Datos aplicada a la Medicina. • Máster Universitario en Investigación en Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Gestión. | | | |
| 2013-2014: <ul style="list-style-type: none"> • Máster Universitario en Ingeniería Electrónica y Automática. • Máster Universitario en Ingeniería Informática y su Gestión. • Máster Universitario en Ingeniería de Redes y Telecomunicación. | | | |

GCP – Puntos fuertes

El proceso está sometido a un fuerte marco regulador, lo cual facilita la normalización del proceso. Aun así, se han rediseñado los procedimientos con la finalidad que sean lo más próximos a la manera de funcionar de nuestra institución.

GCP – Puntos débiles

El fuerte marco regulador marca unos tiempos muy dilatados desde que se tiene una iniciativa de nuevo programa formativo hasta que se inicia su impartición.

La organización debe consolidar las evidencias e indicadores del proceso a lo largo de un curso académico para garantizar unos resultados favorables del mismo y garantizar la certificación parcial del SGIC de La Salle URL durante el segundo semestre de 2015.

Es necesario un sistema de extracción automática de los indicadores.

GCP – Comentarios

Certificación parcial del SGIC en segundo semestre de 2015. Nos interesa consolidar los procedimientos relacionados con el marco VSMA.

| | |
|---------------|---|
| Procedimiento | LS-GCP-02 Gestación, maduración y aprobación interna de nuevos programas formativos |
| Propietario | Directora oficina académica – Elisabet Golobardes |
| Título | Mejorar las fichas actuales de propuesta de nuevos programas formativos |
| Descripción | Se ha redefinido el proceso para la gestación y maduración de nuevos programas formativos, aunque queda pendiente dar una segunda vuelta a las fichas propuestas con el objetivo de alinearlas al máximo con los criterios que se piden desde el nuevo aplicativo de la Universidad y los intereses internos de La Salle URL. |
| Motivación | Aumentar la eficiencia del procedimiento ajustando al máximo la exactitud de los contenidos de las fichas a las exigencias externas e internas. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2015.05.31 |

| | |
|---------------|---|
| Procedimiento | LS-GCP-04 Revisión de programas formativos |
| Propietario | Directora oficina académica – Elisabet Golobardes |
| Título | Nuevo marco de revisión de programas formativos |
| Descripción | Actualmente existe un borrador de la AQU que substituye los ISTs (Informes de Seguimiento de Titulación) por ISCs (Informes de Seguimiento de Centro). En caso de aplicarse esta nueva guía de la AQU durante el curso 2014-2015, y que ésta afecte a las titulaciones de La Salle URL, el procedimiento tendrá que adaptarse a la nueva situación. |
| Motivación | Cumplir nueva exigencia de la agencia de calidad en materia de seguimiento de las titulaciones oficiales, si aplica. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2015.05.31 |

| | |
|---------------|--|
| Procedimiento | LS-GCP-05 Modificación de programas formativos |
| Propietario | Directora oficina académica – Elisabet Golobardes |
| Título | Mejorar las fichas actuales de modificación de programas formativos |
| Descripción | Se ha actualizado el proceso de modificación de programas según las directrices establecidas por las agencias de calidad y los órganos gubernamentales competentes, aunque queda pendiente dar una segunda vuelta a la ficha propuesta con el objetivo de alinearla al máximo con los criterios que se piden desde el nuevo aplicativo de la Universidad y los intereses internos de La Salle URL. |
| Motivación | Aumentar la eficiencia del procedimiento ajustando al máximo la exactitud de los contenidos de la ficha a las exigencias externas e internas. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2015.05.31 |

2.1.3 Gestión de los recursos humanos (GRH)

| LS-GRH Gestión de los recursos humanos Josep M. Santos (A. Pastor - J. Molla) | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|---|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-------|
| | # | EDP | # | EDP | # | EDP |
| PAS | --- | --- | --- | --- | 92 | 88 |
| PDI | --- | --- | --- | --- | 87 | 80 |
| Doctores | --- | --- | --- | --- | 43 | 41 |
| % doctores | --- | --- | --- | --- | 47% | 51% |
| Acreditados | --- | --- | --- | --- | 30 | 30 |
| % acreditados | --- | --- | --- | --- | 69% | 73% |
| Alumnos | --- | --- | --- | --- | 1560 | 1285 |
| Alumnos / PDI | --- | --- | --- | --- | 17,93 | 16,06 |
| ECTS | --- | --- | --- | --- | 2490 | --- |
| ECTS / PDI | --- | --- | --- | --- | 28,62 | 31,13 |
| Satisfacción del alumnado con el PDI | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> En este curso académico 2013-2014 se ha conseguido recopilar y actualizar toda la información relativa al área de recursos humanos. Se dispone de una primera propuesta de planificación e implementación de políticas y sistemas de recursos humanos (plan de RRHH). | | | | | | |
| Puntos débiles | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> No se dispone de un sistema de información centralizada que permita obtener los indicadores de manera ágil. | | | | | | |
| Comentarios | | | | | | |
| Propuestas de mejora 2014-2015: | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Alinear y priorizar la implementación del plan de RRHH con el respecto al nuevo plan estratégico de La Salle URL. Implementar las acciones que se definan como prioritarias en el plan de RRHH. Disponer de un sistema de información que permita realizar una gestión centralizada de toda la información relativa a los RRHH. | | | | | | |

LS-GRH-06**Evaluación de la actividad docente
del profesorado
Hno. Josep Martí**

| | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| PDI evaluado | 20 | 28 | 27 |
| Valoración media PDI (sobre 10) | 8.56 | 8.62 | --- |
| Profesorado promocionado a TU | 11 | 2 | 0 |
| Profesorado promocionado a catedrático | 3 | 2 | 0 |
| Puntos fuertes | | | |
| La evaluación de la actividad docente del profesorado está integrada en la organización desde la convocatoria de 2013 como una actividad más del curso académico, la cual cuenta con la participación de responsables académicos, profesores y alumnos. La valoración del profesorado obtenida a partir de las tres herramientas de análisis (encuestas de alumnos, autoinforme e informe del responsable académico) es prácticamente excelente. | | | |
| Puntos débiles | | | |
| La evaluación de la actividad docente del profesorado debe quedar enmarcada dentro del resto de políticas de recursos humanos de La Salle URL, lo cual se podrá conseguir a medida que se vayan implantado el resto de procedimientos de este proceso. | | | |
| En la convocatoria 2013 se ha intentado ofrecer al profesorado <i>feedback</i> de la evaluación para que éste pueda establecer una comparación anónima de sus resultados frente a los obtenidos globalmente por La Salle URL. Esta parte del procedimiento debe ser mejorada. | | | |
| Comentarios | | | |
| Relación de nuevos profesores Titulares de Universidad: | | | |
| • Antonio Pérez • Guiomar Corral • Albert Fornells • Ester Bernadó • Francesc Miralles • Xavier Sevillano • David Miralles • Ignasi Iriondo • Francesc Alías • Simó Graells • Francisco Javier Pajares • Núria Martí • Anna Martínez • Claudia Rueda • Oriol Guasch | | | |
| Relación de nuevos catedráticos: | | | |
| • Elisabet Golobardes • Gabriel Fernández • Leandro Madrazo • Miquel Ribó • Xavier Vilasís | | | |

2.1.4 Gestión de los servicios y recursos materiales (GRM)

| LS-GRM Gestión de los servicios y recursos materiales Juan Pérez | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | % | % | % |
| Uso/ocupación de aulas | --- | --- | 51% |
| Uso/ocupación de laboratorios | --- | --- | 100% |
| Uso/ocupación de aulas de PCs | --- | --- | 72% |
| Uso/ocupación de biblioteca | --- | 40% - 90% | 30% - 80% |
| Incidencias STIC atendidas | --- | 4084 | 2725 |
| Tiempo medio de respuesta STIC | --- | --- | 0,47h |
| Incidencias INFRA atendidas | --- | --- | 3098 |
| Tiempo medio de respuesta INFRA | --- | --- | 3h 20 min |
| Satisfacción alumnado instalaciones | --- | 6.3 | --- |
| Satisfacción alumnado biblioteca | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | | | |
| La gestión de servicios y recursos materiales viene conformada por tres áreas de actuación: | | | |
| 1. Gestión de espacios y recursos materiales del Campus | | | |
| Durante el curso 2013-2014 se ha conseguido mejorar el uso de los espacios ampliando las horas de ocupación de las aulas y evitando la dispersión de reservas y apertura de salas. Para ello, se ha centralizado la política de asignación de aulas priorizando los criterios anteriores. | | | |
| Se ha actualizado la plataforma de gestión de espacios incorporando nuevas funcionalidades y mejorando la interfaz de usuario. Ésta se pondrá en funcionamiento a lo largo del mes de julio de 2014. Entre las nuevas funcionalidades incorpora la posibilidad de acceder a usuarios externos (empresas, estudiantes de master) para hacer reservas de espacios (salas de reuniones o de estudio, etc). También incorpora un módulo de generación de información de espacios para la gestión de eventos o un módulo de generación de presupuestos de alquiler de espacios. | | | |
| A nivel de gestión de materiales se han unificado los diferentes depósitos de materiales , evitando que cada escuela tenga sus propios materiales de préstamo. De esta manera se ha reducido la cantidad de material (ipads, portátiles, tablets, móviles, etc) destinados a préstamos puntuales. | | | |
| Se ha recuperado el uso de espacios del campus. Entre ellos cabe destacar las aulas del edificio LLuçanès que han sido dotadas de equipos de clima individuales. | | | |
| 2. Servicios IT | | | |
| En setiembre de 2013 se recupera el control del servicio de Help Desk y mantenimiento de equipos de forma interna. Durante el curso anterior este servicio lo había ofrecido una externa. Este cambio ha permitido ampliar la cobertura del servicio a nivel horario (lunes a viernes, de 8:00 de la mañana a 3:00 de la tarde). | | | |

madrugada; sábados de 8:00h a 15:00h) sin ampliar los costes. Con esta ampliación de cobertura se ha conseguido dar servicio a las sesiones nocturnas de videoconferencia con ESAN.

En octubre de 2013 se incorpora un **sistema de gestión de incidencias** compartido con el departamento de Infraestructuras, lo que permite hacer el seguimiento de las incidencias y cumplir con el despliegue de los procedimientos de calidad diseñados.

Durante todo el curso se ha cubierto la **asistencia técnica a eventos**, cosa que no se hacía anteriormente. Esto ha permitido reducir los costes de subcontratación externos, sin aumentar el coste interno. Concretamente se han asistido un total de 80 actos públicos y 43 sesiones informativas.

Entre los proyectos a destacar realizados por las diferentes unidades de serveisTIC tenemos:

- **Migración a plataforma Microsoft365.** Actualmente todas las cuentas de correo del campus están migradas a la plataforma de correo de Microsoft365. Durante el mes de julio de 2014 se procederá al apagado de los servidores de correo propios de La Salle. Para llegar a este punto se ha tenido que actualizar el sistema operativo de todo el campus a Windows7 y se han tenido que reprogramar todas las aplicaciones en las que había envío de correos. A nivel de correo está pendiente la migración del colectivo de Alumni, que se realizará durante el mes de julio de 2014.
- **Migración plataforma Moodle (eStudy).** Se ha procedido a la instalación de la última versión de Moodle y a migrar todos los contenidos a la nueva plataforma. Esta acción se realizó en julio de 2013 para que el curso 2013-2014 ya trabajara con la nueva versión.
- **Desarrollo portal Web.** Se ha realizado el desarrollo de una plataforma de Gestión de Contenidos, basada en la solución Drupal, para dar servicio al portal corporativo del Campus. Se ha desarrollado y adaptado una plantilla respondiendo a los requerimientos de Márquetin, se ha realizado la instalación del sistema, se ha programado un backoffice que conecta con los datos de Libra (la BBDD oficial del Campus), y actualmente ya se tiene el desarrollo tecnológico listo para iniciar la migración. El proyecto está pendiente de hacer la introducción de datos para poder activar el nuevo portal.
En paralelo a este desarrollo se han asumido los desarrollos de otros portales que anteriormente se tenían subcontratados a empresas externas. Entre ellos, el desarrollo del portal de TalentFair y el desarrollo de La Salle Universities (este último aún en proceso).
- **Desarrollo CRM.** Aunque este proyecto no se contemplaba en la planificación inicial, ha sido uno de los proyectos desarrollados durante el curso. En el 2013-2014 se ha puesto en marcha un nuevo CRM basado en la solución Sugar CRM, y se han anulado otros CRM's que eran de pago, como Sales Force Manager (Tritium Software) y Hobsons (CRM para Almere y UOLS).
- **Reconfiguración de red.** Se ha reconfigurado el diseño de la red de conectividad del campus, así como los equipos hardware que la forman. Ello ha permitido actualizar las versiones de software con las que operaba dicho hardware, reducir incidencias y aumentar la monitorización y seguridad de la red.

3. Infraestructuras

El equipo de infraestructuras se ha centrado en acciones de mejora de servicio y de reducción de costes. La principales acciones en la línea de reducción de costes son:

- Instalación de una **nueva cometida eléctrica** en el edificio Sant Josep. Este edificio estaba alimentado por una cometida independiente que venía de Endesa, en régimen de baja tensión. A principios de curso se instaló una cometida desde la estación transformadora de media tensión, del campus, para alimentar el edificio. La descarga y puesta en marcha se realizó durante el primer trimestre de 2014. Esta actuación permite alimentar el edificio a un coste inferior, ya que el precio que tenemos en media tensión es inferior al de venta en baja.
- **Cambio de luminaria.** Tanto en el edificio de Sant Josep como en las instalaciones del FESS se han realizado actuaciones de cambio de luminarias clásicas (incandescentes) por luminarias led. Esto permitirá un ahorro considerable de consumo eléctrico.
- **Monitorización de los sistemas de clima.** En general se ha aumentado la monitorización de los consumos de los diferentes edificios, en especial, los sistemas de clima. Esto ha permitido ajustar los horarios de puesta en marcha de los sistemas y la reducción de costes por consumo.
- **Regularización de mantenimiento preventivo.** Se han introducido todas las acciones de mantenimiento preventivo en el sistema de incidencias y se ha sistematizado. Esto permite reducir el número de incidencias del campus y reducir el mantenimiento correctivo.

En la línea de mejora de servicios tenemos:

- **Ampliación de los sistemas de clima.** Se han ampliado sistemas de clima en aulas que no disponían de ello, especialmente las aulas del edificio Lluçanès. En este edificio se ha anulado el sistema de clima centralizado y se han instalado pequeños splits individuales. Algunos de estos se han recuperado de otros espacios en los que no tenían uso.
- **Ampliación de los horarios de atención.** Gracias a la reorganización de turnos del equipo de infraestructura, se ha podido mantener servicio de atención de lunes a viernes de 8:00h a 21:00h y los sábados de 8:00h a 14:00h.
- **Cobertura a eventos.** Desde setiembre de 2013 se ha dado cobertura al montaje y desmontaje de eventos, tanto internos como externos, del campus. Esto ha permitido evitar subcontrataciones externas.

Puntos débiles

Los puntos que han quedado pendientes de realización durante este curso o que no han alcanzado los objetivos esperados son:

1. Gestión de espacios y recursos materiales del Campus.

Dentro de la aplicación de **gestión de espacios** no se ha podido desarrollar un módulo que genere el reporting de la facturación derivada del alquiler de los espacios. Tampoco se ha podido introducir toda la información actualizada de los espacios del campus. En ambos casos se debe a un retraso en la puesta en funcionamiento de la herramienta, ya que los recursos destinados al desarrollo fueron derivados temporalmente a otros proyectos más prioritarios (proyecto Web y CRM).

2. Servicios TIC

El proyecto de implantación de la **plataforma Microsoft365** ha sufrido un retraso que no ha hecho posible poner en funcionamiento otras herramientas del sistema como puede ser una intranet o el uso masivo de Sharepoint. En este caso, el desconocimiento de la plataforma y la limitación de recursos humanos ha provocado el retraso comentado. Actualmente ya se está trabajando en el desarrollo de la plataforma SharePoint con los primeros servicios para el campus.

No se ha podido llevar a cabo la sustitución de la herramienta AdobeConnect por **Lynk** durante el curso 2013-2014. Esta sustitución hubiera permitido eliminar los costes de licencia (ya que Lynk es libre para entorno educativo) y reducir las incidencias de AdobeConnect. Las razones que no han hecho posible esta sustitución son compatibilidad del cliente Lynk con todos los operativos existentes y la necesidad de tener las cuentas de correo migradas a Microsoft365. Actualmente ya tenemos las cuentas de correo migradas y la nueva versión de Lynk compatibiliza con casi el 100% de dispositivos y operativos, lo que hace viable el cambio.

Tanto en ServiciosTIC como en infraestructuras, que usan el mismo gestor de incidencias, no se ha implementado la parte de **encuestas de satisfacción de cliente**. Esta parte está pendiente de activar, no es necesario ningún tipo de desarrollo ya que es una parte ya programada del gestor instalado.

3. Infraestructuras

No se ha podido completar la sustitución de las **luminarias** más antiguas por sistemas led en todo el campus. El proceso que se inició en setiembre quedó parado por falta de inversión en los sistemas de iluminación.

Sería aconsejable finalizar el proceso, teniendo en cuenta que la inversión en Leds queda amortizada en un periodo de 2-3 años.

No se han podido desarrollar **interfaces automáticas de control** de los sistemas de iluminación y de clima, basados en SCADA, lo que hubiera permitido el control autónomo por parte del usuario, sin necesidad de generar incidencia. En este caso, la falta de conocimientos de la programación de los sistemas SCADA y la priorización de otros proyectos ha provocado dejar este en una situación de stand-by.

La reducción de los costes de **consumo eléctrico** será menor del esperado inicialmente ya que el coste al que compramos la energía a media tensión ha subido durante el transcurso del año. En este caso, la renovación y negociación con el proveedor no se ha realizado internamente, sino que ha venido marcada por el grupo Salle (al hacer una negociación conjunta desde Madrid).

En muchas ocasiones no se ha conseguido reducir los tiempos de resolución de incidencias. Se ha mejorado el tiempo de respuesta (primera respuesta a la incidencia), pero el tiempo de resolución ha aumentado en aquellos casos en los que es necesario la compra de material. Dados los cambios en los procesos de compra, muchas incidencias han quedado abiertas a la espera de recibir material para finalizar la actuación.

| | |
|--------------|---|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Sistema de Información al alumnado / Campus |
| Descripción | Puesta en funcionamiento de un software de gestión de información en pantallas para dotar al campus de un sistema de comunicación entre alumnos y staff. Incorpora carrusel de información, tablón de anuncios y la posibilidad de introducir agendas e información de último momento. |
| Motivación | Un tablón de anuncios digital es una mejora de las ventajas que tiene el alumno en el campus. El resto de funcionalidades permiten tener un medio de comunicación muy visual hacia el Campus, permite mejorar la información suministrada en momentos determinados cuando hay eventos, y finalmente, puede llegar a constituir una fuente de ingresos si cierta información viene esponsorizada por empresas que buscan perfiles concretos o quieren impactar en nuestros colectivos. |
| Prioridad | Media / Baja |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2014.12.31 |

| | |
|--------------|--|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Logins personalizados |
| Descripción | Modificación de los sistemas de información para que el login que tiene cada uno de los alumnos en el campus sea a través de su nombre y no como un número de expediente. |
| Motivación | La personalización del usuario de correo electrónico da mayor proximidad al mismo, a la vez que le da la oportunidad de seguir usándolo una vez termine sus estudios, ya como parte de Alumni. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2015.06.30 |

| | |
|--------------|--|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Plataforma Microsoft365 |
| Descripción | Implantación de la mayor parte de los recursos que ofrece Microsoft en la nube. Entre ellos, principalmente, el uso de SharePoint como intranet y herramienta de comunicación interna y el uso de Lynk para sesiones online. |
| Motivación | El uso de SharePoint ofrece nuevas funcionalidades al colectivo del Campus que permitirá mejorar la comunicación. También permitirá el uso de espacios compartidos y gestión documental. Por tanto, ayudará al desarrollo de repositorios de materiales docentes y al control de versiones. Al extremo, tendría que permitir la sustitución de Zeus3 como servidor de disco compartido. El uso de Lynk permitirá mejorar el desarrollo de la actividad online del Campus. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2015.06.30 |

| | |
|--------------|--|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Activación del módulo de encuesta de GLPI |
| Descripción | GLPI es el módulo de gestión de incidencias usado en el campus. Este dispone de la posibilidad de informar al “cliente” del estado de la incidencia que ha reportado y solicitar el grado de satisfacción de la resolución una vez realizada/cerrada. |
| Motivación | Disponer de la información de las encuestas de satisfacción va a permitir hacer mejoras en el sistema de resolución y reorganizar los grupos de resolución para ser más eficientes. También permitirá medir en qué grado se cumplen los estándares de calidad marcados para estas áreas. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2014.12.31 |

| | |
|--------------|---|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Acción preventiva en equipos informáticos |
| Descripción | Reforzar el plan de acciones preventivas que se realizan sobre los equipos informáticos del campus, no solo de las aulas sino también de los despachos. |
| Motivación | Toda acción preventiva permite minimizar las acciones correctivas y la perdida de servicio. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2014.12.31 |

| | |
|--------------|---|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Conectividad y sistemas de alimentación |
| Descripción | Mejorar los sistemas de enchufes de las aulas para adaptarlas a las necesidades actuales de dispositivos móviles. Reforzar también los sistemas Wi-Fi para dar respuesta al ancho de banda requerido. |
| Motivación | El alumnado acude a clase con soporte digital que necesita ser alimentado y disponer de una buena conectividad. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2014.12.31 |

| | |
|--------------|--|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Ampliación del ancho de banda del campus |
| Descripción | Doblar el ancho de banda que tiene el campus con el rectorado para acceder a la 'Anella Científica'. Reconfiguración de los equipos de red y balanceo de cargas. |
| Motivación | Actualmente estamos teniendo picos de carga que hacen que la conectividad sea baja en ciertos momentos. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2015.03.31 |

| | |
|--------------|---|
| Área | Assets and facilities |
| Director | Juan Pérez |
| Título | Desarrollo protocolos de actuación |
| Descripción | Desarrollo de los protocolos de actuación en casos de emergencia/incidencias en las instalaciones. Este punto es importante en todo aquello que interactúa con la nueva residencia de estudiantes. También es necesario redactar un reglamento de uso del campus para contrastarlo con los nuevos usuarios. |
| Motivación | La puesta en marcha de la residencia obliga a que se redacten estos protocolos y reglamentos para fijar la forma de actuar en cualquier situación. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2014.12.31 |

2.1.5 Promoción, comercialización y admisión (PCA)

| LS-PCA Promoción, comercialización y admisión (NUEVOS ALUMNOS GRADOS) María Pilar Torné Jordi Margalef | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|---|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
| | # | % | # | % | # | % |
| Leads | 2400 | | 3565 | | 3007 | |
| Solicitudes admisión | 462 | | 511 | | 636 | |
| Matrículas | 385 | | 296 | | 278 | |
| Solicitudes admisión / leads | | 19 | | 14 | | 21 |
| Matrículas / solicitudes admisión | | 83 | | 58 | | 43 |
| Satisfacción alumnado admisión | --- | | 8.06 | | 8.12 | |

| LS-PCA Promoción, comercialización y admisión (NUEVOS ALUMNOS MÁSTERS) María Pilar Torné Jordi Margalef | 2011-2012 | | 2012-2013 | | 2013-2014 | |
|--|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
| | # | % | # | % | # | % |
| Leads | 7704 | | 6108 | | 10120 | |
| Solicitudes admisión | 895 | | 844 | | 1322 | |
| Matrículas | 803 | | 785 | | 893 | |
| Solicitudes admisión / leads | | 11 | | 13 | | 13 |
| Matrículas / solicitudes admisión | | 90 | | 93 | | 67 |
| Satisfacción alumnado admisión | --- | | 8.38 | | 7.96 | |

Puntos fuertes

Hay que remarcar que se ha conseguido un proceso robusto y altamente automatizado: encuestas de satisfacción iniciales automáticas, envío de logins, mensajes informativos, etc. Además, se han facilitado los medios de pago y aumentado el sistema de becas para intentar facilitar el proceso a los posibles candidatos y hacer La Salle más atractiva.

Los matriculados valoran muy satisfactoriamente, en general, los tres procedimientos.

Puntos débiles

Aun así, hay que destacar que debemos mejorar las políticas de becas y formas de pago llevando a cabo una revisión de las mismas. Igualmente, hay que seguir automatizando aquellos procesos que se siguen haciendo manualmente para eliminar errores en la cadena y automatizar también los procesos de reporte.

Comentarios

Destacar que es un proceso dentro de la actividad de marketing, admisiones y secretaría, y que estamos satisfechos del nivel de implementación y de coordinación, al implicar tres áreas y la dificultad que esto implica.

Se ha matriculado a todo el mundo con éxito, y destacar que de los que han pagado reserva prácticamente no se ha perdido a nadie (algún caso aislado por no haber aprobado selectividad o alguien que económicamente ha decidido no hacer el esfuerzo).

| | |
|---------------|--|
| Procedimiento | LS-PCA-03: Admisión y matriculación de nuevos alumnos |
| Propietario | Secretario General – Jordi Margalef Marrugat |
| Título | Flexibilización de las formas de pago |
| Descripción | En este nuevo curso 2014-2015 se aplicarán nuevos procesos – el máximo de automáticos posibles – para facilitar el pago de los alumnos. Esto se hará de forma coordinada con finanzas y con la ayuda de los servicios TIC en diferentes ámbitos: 1) por un lado aumentar los medios de pago, haciendo que también se pueda pagar la matrícula a través de la tienda virtual (hasta ahora sólo se pagaba reservas), o con recibo domiciliado, o con cuentas en dólares para extranjeros; 2) y por otro lado el aumento de las formas de pago aplazadas. |
| Motivación | Facilitar al máximo el pago de las matrículas. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.04 Final: 2014.09 |

| | |
|---------------|---|
| Procedimiento | LS-PCA-03: Admisión y matriculación de nuevos alumnos |
| Propietario | Secretario General – Jordi Margalef Marrugat |
| Título | Modificación de la política de becas y de financiación |
| Descripción | Se aplicará una nueva política de becas y un sistema de pagos aplazados consensuada entre secretaría general, administración, departamento de acompañamiento al estudiante, directores de ámbito educativo, admisiones y marketing. |
| Motivación | Adaptarnos a la situación personal de cada nuevo alumno |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09 Final: 2015.05 |

| | |
|--------------|---|
| Área | Secretaría |
| Director | Jordi Margalef Marrugat |
| Título | Completar la gestión de registros digitales de las memorias de los TFG/TFM |
| Descripción | Incorporar en el proceso de registro de proyectos final de carrera todos los programas propios que se imparten en el campus. |
| Motivación | Crear un procedimiento automático de registro de proyectos propios (como el que ya existe en proyectos oficiales), que además nos permita añadir encuestas de satisfacción al final de los programas. |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.09 Final: 2015.02 |

| | |
|--------------|--|
| Área | Secretaría |
| Director | Jordi Margalef Marrugat |
| Título | Adaptación del sistema de generación de facturación al nuevo sistema contable |
| Descripción | Se trata de adaptar todo el sistema de generación de ficheros de matrículas de facturación con los nuevos requisitos pedidos por contabilidad. |
| Motivación | Adaptarse al nuevo sistema de contabilización de ingresos. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.06 Final: 2014.09 |

| | |
|--------------|---|
| Área | Márquetin / Admisiones |
| Director | Mª Pilar Torné |
| Título | Automatización del formulario de solicitud de admisión (másteres y postgrados) |
| Descripción | Automatizar el formulario de solicitud de admisión para que los candidatos puedan facilitar la información para el proceso de admisión vía web. |
| Motivación | Mejorar la eficiencia del proceso de solicitud de admisión. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09 Final: 2014.12 |

2.1.6 Desarrollo de los programas formativos (DPF)

2.1.6.1 Apoyo y orientación académica a los alumnos

| LS-DPF-01 Apoyo y orientación académica a los alumnos (GRADOS ENG) Xevi Senmartí | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Tutorías | --- | --- | 106 |
| Media tutorías por tutor | --- | --- | 21 |
| Abandonos en primer curso | 34 | 13 | --- |
| Abandonos en últimos cursos | 37 | 66 | --- |
| Satisfacción alumnado tutorías | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Curso 13-14 implantada una aplicación para hacer seguimiento de las tutorías. • Todos los alumnos tienen asignado un tutor. • Acompañamiento cercano a todos los alumnos de primer curso. • Durante el curso 13-14 se ha conseguido reducir los abandonos en primero. | | | |
| Puntos débiles | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No se ha acompañado a todos los alumnos de segundo, tercer y cuarto curso con problemas debido al poco tiempo que han dispuesto los tutores. • Debido a la falta de tiempo, prácticamente no se han documentado las sesiones de tutoría a pesar de la aplicación suministrada a los profesores. No obstante, el número de tutorías ha sido mayor porque no todos los profesores las han documentado. | | | |

| LS-DPF-01 Apoyo y orientación académica a los alumnos (GRADOS ARQ) Xevi Senmartí | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Tutorías | --- | --- | 104 |
| Media tutorías por tutor | --- | --- | 21 |
| Abandonos en primer curso | 26 | 9 | --- |
| Abandonos en últimos cursos | 44 | 43 | --- |
| Satisfacción alumnado tutorías | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Curso 13-14 implantada una aplicación para hacer seguimiento de las tutorías. • Todos los alumnos tienen asignado un tutor. | | | |
| Puntos débiles | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No se ha acompañado a todos los alumnos de segundo, tercer y cuarto curso con problemas debido al poco tiempo que han dispuesto los tutores. • No todos los profesores han documentado las tutorías en la aplicación suministrada. No obstante, el número de tutorías ha sido mayor porque no todos los profesores las han documentado. • Cambios de tutor a mitad de curso por necesidades del tutor en un caso, y por necesidades de la dirección en otro. | | | |

| LS-DPF-01 Apoyo y orientación académica a los alumnos (GRADO GDET) Xevi Senmartí | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Tutorías | --- | --- | --- |
| Media tutorías por tutor | --- | --- | --- |
| Abandonos en primer curso | 12 | 6 | --- |
| Abandonos en últimos cursos | 16 | 23 | --- |
| Satisfacción alumnado tutorías | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Curso 13-14 implantada una aplicación para hacer seguimiento de las tutorías. • Todos los alumnos tienen asignado un tutor. | | | |
| Puntos débiles | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No se ha utilizado la aplicación suministrada para registrar las tutorías. • No se dispone de datos sobre las tutorías realizadas. | | | |

| | |
|---------------|---|
| Procedimiento | LS-DPF-01 Apoyo y orientación académica a los alumnos |
| Propietario | Director DAE – Xavier Senmartí |
| Título | Tiempo de dedicación de los tutores |
| Descripción | Dentro de la planificación de los profesores tutores hay que de adecuar el tiempo necesario para poder acompañar a todos sus estudiantes. |
| Motivación | Este curso todos los alumnos han tenido un tutor pero los tutores no han dispuesto del tiempo necesario para realizar su tarea. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.15 Final: 2015.07.15 |

| | |
|---------------|---|
| Procedimiento | LS-DPF-01 Apoyo y orientación académica a los alumnos |
| Propietario | Director DAE – Xavier Senmartí |
| Título | Apoyo del profesorado a los tutores en las tareas de acompañamiento |
| Descripción | Los profesores deben colaborar en el acompañamiento de los alumnos. |
| Motivación | El profesor debe conocer a sus alumnos y ayudar al tutor en el acompañamiento de sus alumnos. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.15 Final: 2015.07.31 |

| | |
|--------------|--|
| Área | Departamento de Acompañamiento al Estudiante |
| Director | Xavier Senmartí |
| Título | Participación de los alumnos en las actividades formativas |
| Descripción | Los alumnos dedican poco tiempo a las actividades extracurriculares. |
| Motivación | Mejora de las competencia y habilidades personales. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.15 Final: 2015.31.07 |

2.1.6.2 Desarrollo de programas formativos

| LS-DPF-02 Desarrollo de programas formativos (GRADOS) Elisabet Golobardes | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | % | % | % |
| Tasa de rendimiento primer curso | 54.3 | 62.4 | --- |
| Tasa de rendimiento | 68.2 | 73.9 | --- |
| Tasa de abandono primer curso | 15.8 | 21.3 | --- |
| Tasa de abandono | --- | 36.8 | --- |
| Tasa de graduación en t o t+1 | --- | 26.3 | --- |
| Tasa de eficiencia (>100%) | --- | 102.6 | --- |
| Duración media de los estudios por cohorte (años) | --- | --- | --- |

| LS-DPF-02 Desarrollo de programas formativos (MASTERS U) Elisabet Golobardes | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| | % | % | % |
| Tasa de rendimiento | 88 | 91.2 | --- |
| Excelentes y MH | 4.3 | 6.2 | --- |
| Tasa de abandono | 16.7 | 22.7 | --- |
| Tasa de graduación en t o t+1 | 58.9 | 66.8 | --- |
| Tasa de eficiencia | 107.7 | 112.6 | --- |
| Duración media de los estudios (años) | --- | --- | --- |

La definición, seguimiento y cierre de las acciones de mejora sobre el desarrollo de los programas formativos constan en los Informes de Seguimiento de las Titulaciones (ISTs).

2.1.6.3 Gestión de la movilidad

| LS-DPF-03 Gestión de la movilidad Joaquín Sánchez-Rex | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|---|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Alumnos outgoing | 50 | 109 | 149 |
| Alumnos incoming | 66 | 138 | 138 |
| Instituciones con convenios de movilidad en activo | 85 | 92 | 92 |
| Satisfacción alumnado movilidad | --- | --- | --- |
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> La revisión del procedimiento y posterior implantación ha permitido mejorar la movilidad de estudiantes, haciendo más claras y transparentes las actividades necesarias para realizar un intercambio. El número de alumnos con movilidad ha aumentado de forma significativa desde 2011: outgoing ~300%; incoming ~200%. Los alumnos con movilidad reciben una atención próxima y personalizada, a la vez que se fomenta su proactividad y autonomía en el proceso de organizar su estancia en la universidad destino. Los alumnos de intercambio que recibimos en La Salle URL (incoming) enriquecen la vida en el Campus, y ofrecen nuevas experiencias y puntos de vista. La oportunidad para nuestros alumnos de realizar una experiencia internacional (outgoing) les aporta riqueza en su proceso formativo y desarrollo personal. | | |
| Puntos débiles | <ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de movilidad implica un nivel importante de trabajo administrativo, el cual supone una dedicación que a menudo va en detrimento de la dedicación a otras actividades de más valor añadido para el área de internacional. | | |

| | |
|---------------|--|
| Procedimiento | LS-DPF-03 Gestión de la movilidad |
| Propietario | Director de relaciones internacionales – Joaquín Sánchez-Rex |
| Título | Refuerzo en las tareas administrativas de movilidad |
| Descripción | Contar con el apoyo de una persona de refuerzo en las tareas de gestión administrativa del procedimiento de intercambio. |
| Motivación | <p>Liberar a la coordinación de la oficina internacional de las tareas más administrativas a fin de poder centrarse en tareas de más valor añadido, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de acuerdos y relación con universidades. Atención e información a los alumnos. Mejora de los servicios de atención a alumnos internacionales (trámites de extranjería, alojamiento, seguro...) y alumnos locales outgoing. Apoyo y coordinación de la actividad internacional a nivel transversal. |
| Recursos | 1 becario/secretaria a media jornada con buen nivel de inglés |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2014.10.31 |

2.1.6.4 Gestión de las prácticas externas

| LS-DPF-04 Gestión de las prácticas externas Javier De Diego | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| Ofertas de prácticas externas recibidas (gestionadas) | --- | 703 | 707 |
| Número de alumnos dados de alta interesados en realizar prácticas | --- | 214 | 227 |
| Número de convenios firmados | --- | 538 | 517 |
| Empresas ofertantes de prácticas externas | --- | 493 | 261 |
| Total de alumnos matriculados en las asignaturas de prácticas externas | --- | 278 | 305 |
| Total de alumnos que han realizado prácticas | --- | 464 | 454 |
| Total de alumnos que han realizado prácticas en empresa | --- | 381 | 375 |
| Total de alumnos que han realizado prácticas en La Salle | --- | 91 | 86 |
| Tiempo medio de duración de las prácticas (horas) | --- | 306 | 357 |
| Satisfacción de los empleadores con las prácticas externas (sobre 10) | --- | 8 | 8,4 |
| Satisfacción alumnado prácticas externas (sobre 10) | --- | 8 | 8,6 |
| Puntos fuertes | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Ofrecer a los alumnos la posibilidad de complementar sus conocimientos académicos desarrollando experiencias reales en empresa, participando en proyectos, recibiendo una tutorización de los responsables de las compañías y un seguimiento exhaustivo durante el proceso por parte de sus responsables académicos. Aumento del volumen de ofertas gestionadas (aumento de la demanda de mercado). Aumento de la duración de los convenios y aumento del volumen de prórrogas de los convenios (mayor confianza en nuestros estudiantes). Flexibilidad en la formalización de los convenios, ofreciendo la posibilidad a alumnos y empresa de poder realizar convenios durante todo el curso académico sin limitarse a estructurarlo por semestre, algo muy valorado por ambos. Calidad académica y experiencial de nuestros alumnos, muy valorado por el tejido empresarial. Posibilidad de renovar convenios a nuestros alumnos, de los cuales gracias a esta flexibilidad, muchos acaban transformándose en contrato laboral (un 40% del total de convenios). | | | |
| Puntos débiles | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> La ayuda al fondo de becas de la universidad que pedimos a las empresas es el más alto de todo el tejido universitario (en el ámbito arquitectura/construcción se nota en mayor medida). Potenciación de la visibilidad respecto a las posibilidades de hacer prácticas en empresa desde los primeros cursos (aunque no se puedan realizar hasta poseer el 50% de los créditos, creemos importante tener presencia en alumnos de primero y | | | |

segundo para ir inculcando las prestaciones de dicha experiencia, algo que actualmente no se hace).

- Mejorable seguimiento del tutor universitario respecto a la realización de dichas prácticas por parte del alumno, que entre otras cosas, generaría una mayor integración con el tutor empresa, y por ende, con la relación global entre ambas instituciones.
- No explicitación de casos de éxito en el currículum académico. Este tipo de información, por ejemplo, presentando casos en clase, motivaría la realización de las prácticas por parte de los alumnos.

2.1.6.5 Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral

| LS-DPF-05 Gestión de la orientación profesional del alumno y apoyo a la inserción laboral | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | % | % | % |
| Tasa de ocupación (EIL) | --- | 89.2 | 94% |
| Índice de Colocación Directa | --- | 58% | 62% |
| Tasa de adecuación del trabajo a los estudios (EIL) | --- | 98.2 | 100% |
| Alumnos asesorados | --- | 617 | 758 |
| Ofertas laborales gestionadas | --- | 3523 | 3780 |
| Alumnos ocupados de los asesorados | --- | 524 | 715 |
| % alumnos ocupados sobre los asesorados | --- | 84,9% | 94% |
| Empresas ofertantes | --- | 1119 | 1026 |
| Recomendaciones personalizadas | --- | 2060 | 1805 |
| Presentaciones de empresa | --- | 33 | 41 |
| Conferencias/talleres sobre mercado laboral | --- | 12 | 19 |
| Informes de mercado y competencias profesionales | --- | 9 | 13 |
| Satisfacción alumno orientación profesional (sobre 10) | --- | 6.7 | 7.3 |
| Servicios ofrecidos al alumno y Alumni | --- | 8 | 14 |
| Puntos fuertes | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada y seguimiento individualizado a un volumen de alumnos y antiguos alumnos elevado, priorizando la atención cercana con un volumen de recursos limitados. Aumento de la atención en segundas y terceras entrevistas ante candidatos que requieran especial acompañamiento. Gestión de recomendaciones personalizadas a candidaturas tanto en referencia a una oportunidad real actual, como autocandidaturas a empresas. Aumento del volumen de ofertas gestionadas. Aumento del porcentaje de repetición de empresas que nos tienen como referente para buscar perfiles. Aumento de la vinculación de empresas con La Salle, elevando el número de actos y de empresas que realizan presentaciones y participan en nuestros eventos. | | | |
| Puntos débiles | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Baja visibilidad de los servicios y resultados del área entre colectivo de alumnos y antiguos alumnos. Colectivo con base técnica que valora el retorno directo más que el acompañamiento y networking de largo recorrido. Baja participación del colectivo de alumnos y antiguos alumnos a actos y eventos. Falta de imagen de mercado en áreas de management en materia de perfiles profesionales. Bajo seguimiento del antiguo alumno colocado. | | | |

- Bajo mantenimiento de la base curricular actualizada.
- Baja gestión de perfiles profesionales internacionales (sólo un 15%).
- Baja fidelización del tejido empresarial más allá del tecnológico, y que no busque cubrir necesidades urgentes.
- Recursos limitados para el volumen de gestión a llevar a cabo.

2.1.6.6 Alegaciones, reclamaciones y sugerencias de los alumnos

| LS-DPF-06 ARS de los alumnos Xevi Senmartí | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| | # | # | # |
| ARS de los alumnos | --- | 9 | 0 |
| Comentarios | | | |
| Durante el curso académico 2013-2014 los alumnos han utilizado los canales habituales para manifestar sus alegaciones, reclamaciones y sugerencias (profesor, tutor, delegación de alumnos...). El canal formal de ARS no ha sido utilizado en ninguna ocasión, no por falta de conocimiento del alumno acerca de su existencia. Se plantea la posibilidad de comunicar al alumno la existencia de este canal una vez al semestre, y no anualmente como se ha llevado a cabo hasta el momento. | | | |

2.1.6.7 Satisfacción de los alumnos

| LS-DPF-07 Satisfacción de los alumnos Antonio Pérez | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|--|--|--|
| | # | # | # | | | |
| Programa formativo | 7.5 | 7.5 | --- | | | |
| Formación recibida | 7.9 | 7.6 | --- | | | |
| TFG-TFM | --- | --- | --- | | | |
| Tasa de intención de repetir estudios (%) | --- | --- | --- | | | |
| Satisfacción del profesorado con el programa formativo | --- | --- | --- | | | |
| Puntos fuertes | | | | | | |
| Procedimiento altamente integrado y normalizado en la organización que mide la satisfacción de los alumnos de la prácticamente totalidad de los programas formativos de La Salle URL, y a lo largo de todo su ciclo de vida: satisfacción con el proceso de admisión, satisfacción con la formación recibida y satisfacción con el programa formativo. | | | | | | |
| La satisfacción con la formación recibida y los programas formativos es, en general, homogénea para todos los programas (entorno al 7.5). Una reducida desviación estándar en este índice hace inexistentes los casos graves de insatisfacción con algunos programas. | | | | | | |
| El procedimiento mide la satisfacción de los alumnos en todas aquellas dimensiones que se indican en la 'Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster' publicada por AQU en Octubre de 2013 (versión 1.0). | | | | | | |
| Puntos débiles | | | | | | |
| Consumo elevado de recursos, sobre todo para la medida de la satisfacción con la formación recibida. | | | | | | |

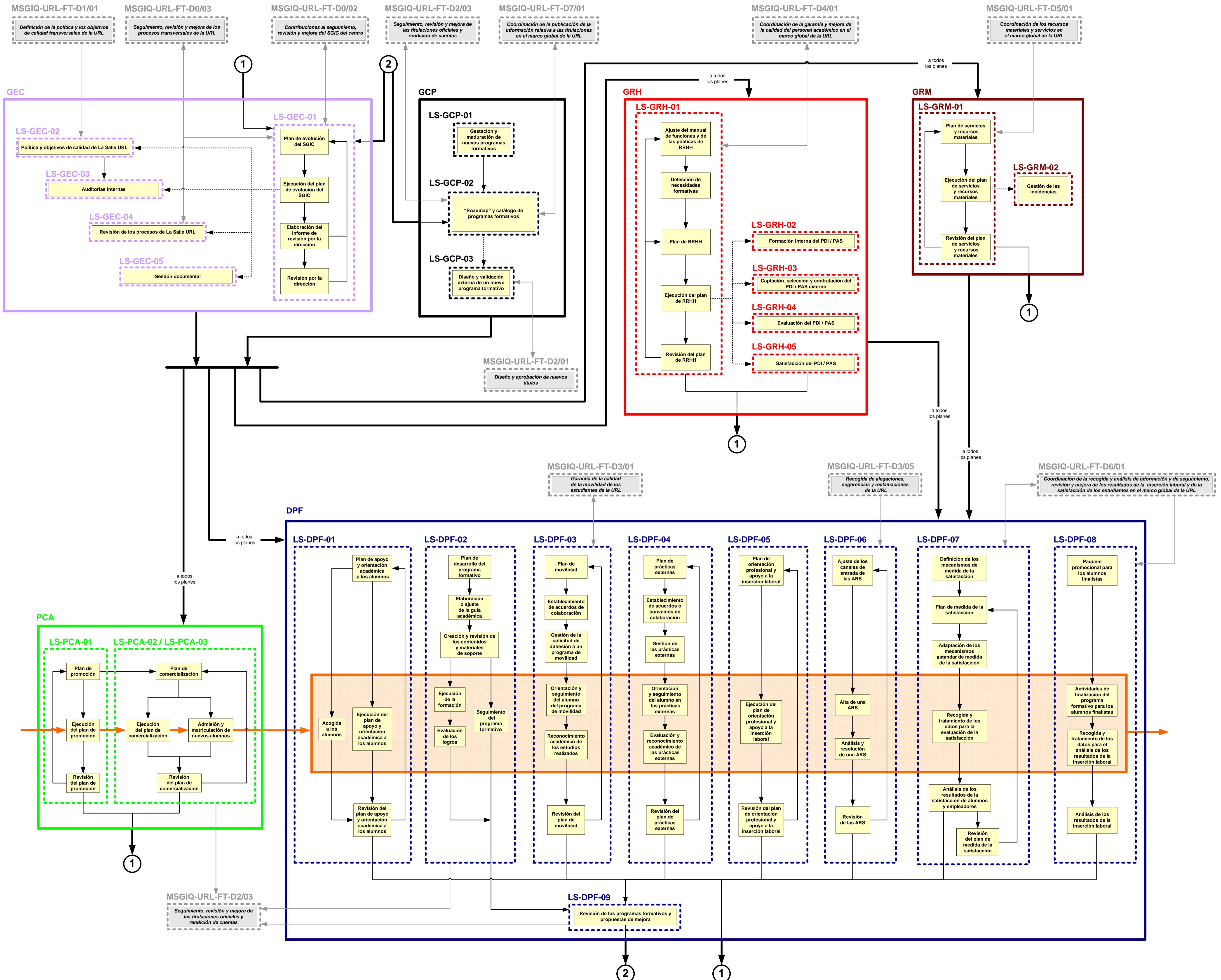
| | |
|---------------|--|
| Procedimiento | LS-DPF-07 Satisfacción de los alumnos |
| Propietario | Director de calidad – Antonio Pérez |
| Título | Automatización encuestas final de programa (programas propios) |
| Descripción | El alumno debe solicitar en el sistema de información la finalización del TFM, momento en el cual deposita la memoria en formato PDF y rellena la encuesta de satisfacción de final de programa. |
| Motivación | Automatizar la encuesta es optimizar el procedimiento (menor coste), ya que actualmente la encuesta se distribuye en papel por las clases. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2014.12.31 |

| | |
|---------------|--|
| Procedimiento | LS-DPF-07 Satisfacción de los alumnos |
| Propietario | Director de calidad – Antonio Pérez |
| Título | Normalización encuestas satisfacción docente (programas propios) |
| Descripción | Utilización de las mismas encuestas para programas propios y oficiales. |
| Motivación | Aumentar la eficiencia del procedimiento utilizando los mismos formatos de encuesta en todos los programas formativos de La Salle URL. |
| Prioridad | Alta |
| Implantación | Inicio: 2014.09.01 Final: 2014.09.30 |

| | |
|---------------|--|
| Procedimiento | LS-DPF-07 Satisfacción de los alumnos |
| Propietario | Director de calidad – Antonio Pérez |
| Título | Piloto automatización encuestas de satisfacción asignatura/profesor |
| Descripción | Realizar una prueba piloto en ADE para automatizar el paso de encuestas de satisfacción de asignatura/profesor empleando la plataforma Google Forms. En base al resultado obtenido se puede ampliar la automatización al resto de asignaturas de La Salle URL en el curso 2015-2016. |
| Motivación | Automatizar la encuesta es optimizar el procedimiento (menor coste), ya que actualmente la encuesta se distribuye en papel por las clases. |
| Recursos | 1 becario 2 meses a media jornada |
| Prioridad | Media |
| Implantación | Inicio: 2014.10.01 Final: 2015.01.31 |

Anexo 1

Este anexo contiene dos mapas de procesos del SGIC de La Salle URL: el validado por AQU en diciembre de 2010, y la evolución del mismo fruto de la implantación del sistema de gestión.



SGIC - Sistema de Gestión Interna de la Calidad

