



---

Informe Definitivo de Auditoría  
Interna del Sistema de Garantía  
de Calidad

***Facultad de Ciencias Jurídicas***

***18 de julio de 2017***

## 1. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) ha participado en el programa AUDIT de la ANECA definido para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad en centros universitarios. El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad (SGC-FCCJJ) fue diseñado en el año 2010 y obtuvo la verificación positiva del diseño en octubre de 2010 en su primera edición, siendo implantado en el curso 2010-2011.

La auditoría interna tiene el propósito fundamental de comprobar que la implantación del SGC-FCCJJ se realiza de manera adecuada según lo recogido en la documentación del diseño, así como de acuerdo a las normativas universitarias y requisitos de calidad. El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), responsable de los programas de calidad de la Universidad, ha realizado la auditoría interna del SGC-FCCJJ y presenta el siguiente informe.

## 2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

### 2.1. Objetivos

- Comprobar la realización de las acciones correctivas derivadas de auditorías anteriores.
- Comprobar el seguimiento de las acciones de mejora derivadas de los procesos de renovación de la acreditación de los títulos de Grado que se imparten en la Facultad.
- Conocer el grado de cumplimiento de los títulos impartidos en la Facultad con la Memoria de Verificación.
- Verificar la actualización del manual y procedimientos del SGC-FCCJJ atendiendo a las normativas universitarias.
- Analizar la pertinencia de las evidencias de la implantación del manual y de los procedimientos del SGC-FCCJJ.
- Conocer el grado de implicación de los responsables de la calidad y de los responsables y ejecutores de los procedimientos (organización, coordinación, grupos de interés que participan, etc.)
- Comprobar el grado de difusión de los documentos del SGC- FCCJJ a los diferentes grupos de interés y de los requisitos de calidad relacionados con los títulos que se imparten en el Centro.



- Conocer el nivel de conocimiento y comprensión de los diferentes grupos de interés sobre SGC- FCCJJ.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad del programa AUDIT.

## **2.2. Fuentes de información**

- Diseño del SGC- FCCJJ.
- Objetivos anuales del Centro.
- Plan de mejoras de los títulos.
- Información difundida a través de la web del Centro.
- Documentación relativa a las evidencias de la implantación del SGC- FCCJJ difundida en la web de Calidad del Centro y la archivada por el Equipo de Decanal del Centro.
- Información difundida a través de la web institucional de los títulos.
- Documentación difundida a través de la web de Calidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Bases de datos con los resultados de los indicadores del SGC- FCCJJ (DISCOVERER).
- Entrevistas con estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, Comisión de Garantía de Calidad y Equipo Decanal del Centro.

## **2.3. Fechas de realización de la auditoría y auditores**

De acuerdo con la planificación establecida por el Vicerrectorado de Calidad, el personal técnico de calidad del GEI, Sonia Corujo Capote y María del Carmen Medina Herrera, desarrollaron la revisión documental en los meses de abril y mayo de 2017 y la visita al centro en fecha de 09 de mayo de 2017, previo acuerdo con el Decano y Vicedecano de Calidad e Innovación Docente de la Facultad.

## **2.4. Relación de grupos de interés entrevistados**

En la visita se contó con la información proporcionada por:

- Equipo Directivo: D. Pablo Saavedra Gallo, D. Arturo Hernández López, D. José Luis Zamora Manzano, Dña. Carmen Delia Díaz Bolaños, D. José Carlos Rodríguez Trueba, D. Carmelo Faleh Pérez, D. Víctor Manuel Sánchez Blázquez, Dña. María del Pino Rodríguez González y D. Víctor Cuesta López.
- Comisión de Garantía de Calidad: D. Pablo Saavedra Gallo, D. Víctor Cuesta López, D. María del Pino Rodríguez González, Dña. Carmen Delia Díaz Bolaños,



- D. José Carlos Rodríguez Trueba, D. Ángel Salvador Gutiérrez Padrón, D. Eugenio José García Fabelo y D. Eliezer Diepa Jorge.
- Profesorado: Dña. Emilia Santana Ramos, Dña. Sonia Mauricio Subirana, D. Silvestre Bello Rodríguez, D. Vicente Báez Chesa, D. Adolfo Domingo Jiménez Jaén, D. Fernando Carlos Navarro Cardoso, Dña. María Eugenia Cardenal de la Nuez y Dña. María del Carmen Pérez Rodríguez.
  - Personal de administración y servicios: D. José Luis Muñoz Mohamed, Dña. María del Carmen Suárez Rodríguez y Dña. Elizabeth Rodríguez López.
  - Estudiantes: Dña. Karen Lizeth Londoño Saldarriaga, D. Iván Ojeda Legaza, D. Fidel Umpiérrez Alemán, Dña. Patricia Martín Tovar, Dña. María Elena López Hernández, D. Jonay Del Pino García, Dña. María Martín Alcántara, Dña. Lorena Brito Sánchez, Dña. Gazmira Hernández Suárez y D. Raúl Cabrera Santana

En dicha visita se comprobaron evidencias tanto documentales como orales derivadas de la implantación del SGC-FCCJJ y de las mejoras de los procesos de evaluación del centro y títulos. Se expusieron los compromisos y mejoras desarrolladas, aspectos de la organización y gestión del centro, de los títulos, de los recursos y del personal, así como la evolución de los resultados de rendimiento y percepción.

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

A continuación, se especifican las no conformidades y las propuestas de mejora detectadas.

#### 3.1. Resumen de las valoraciones

FORTALEZAS
<p><b>F01.</b> La gestión de los objetivos del centro y su difusión.</p> <p><b>F02.</b> Las actividades de innovación docente que organiza la Facultad para su profesorado.</p> <p><b>F03.</b> La implicación del personal de administración y servicios en los procesos de mejora de la Facultad, contribuyendo a facilitar la gestión a través de una administración electrónica.</p>

No CONFORMIDADES
<p><b>NC01.</b> No se ha separado la información sobre el perfil de ingreso de los criterios de acceso a los estudiantes en la web del Grado en Derecho, tal y como se establece en el plan de mejoras a partir de la renovación de la acreditación del título.</p> <p><b>NC02.</b> No se encuentran públicos todos los proyectos docentes de las asignaturas que conforman la titulación de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y el Máster U. en Abogacía.</p> <p><b>NC03.</b> No se observa que los estudiantes y el personal docente e investigador tengan conocimiento sobre la gestión de calidad que desarrolla el centro, la administración y los resultados obtenidos.</p> <p><b>NC04.</b> No existen resultados de la percepción de los egresados en el Máster U. en Abogacía que permitan ampliar el análisis del título y del centro.</p> <p><b>NC05.</b> No existe revisión de los procedimientos del centro, tal y como se especifica en cada uno de dichos procedimientos.</p> <p><b>NC06.</b> No se elabora ni difunde el listado de documentos aplicables, tal y como se especifica en el procedimiento de apoyo del centro para la gestión documental.</p>



### PROPUESTAS DE MEJORA

- PM01.** Mejorar la coordinación entre los centros en los que se imparten títulos compartidos.
- PM02.** Continuar homogenizando la coordinación de todos los títulos que se imparten en la Facultad. Públicamente, existen acuerdos adoptados de la Comisión de Asesoramiento Docente del Grado en Derecho pero no del resto de titulaciones.
- PM03.** Modificar las actas de la Comisión de Asesoramiento Docente del Máster U. en Abogacía, ya que los representantes de los estudiantes son identificados como egresados.
- PM04.** Incentivar la participación de los estudiantes en los órganos de representación en los que están incluidos.
- PM05.** Mejorar, en general, la gestión de los Trabajos de Fin de Título y, en particular, la información contenida en los proyectos docentes y en los criterios de evaluación.
- PM06.** Mejorar la asignación de tutores en los Trabajos Fin de Título para que la carga de trabajo sea equitativa entre el profesorado.
- PM07.** Separar la información sobre el perfil de ingreso de los criterios de acceso de los estudiantes en la web del Grado en Derecho.
- PM08.** Publicar, en tiempo y forma, todos los proyectos docentes de las asignaturas de todas las titulaciones impartidas en la Facultad.
- PM09.** Mejorar la orientación a los estudiantes, facilitando la asignación de tutores en el Trabajo Fin de Título y la asignación de empresas para el desarrollo de las prácticas curriculares.
- PM10.** Mejorar la gestión de las prácticas curriculares en la empresa incluidas en el plan de estudios del Máster U. en Abogacía. Falta la asignación de un coordinador en la asignatura, no se difunden los proyectos docentes y no existe una rúbrica para valorar la Memoria de prácticas que presentan los estudiantes.
- PM11.** Mejorar la gestión del Programa de Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y del Grado en Derecho. En general, existe falta de orientación a los estudiantes y, en particular, se debe orientar y facilitar la asignación de tutores en el Trabajo Fin de Título (se necesita contar con dos tutores, uno de cada Grado) y mejorar los horarios y asignación de grupos.
- PM12.** Recoger los resultados de rendimiento de la primera promoción (2014/2015) del título de Máster U. en Abogacía porque no existe registro en las bases de datos de la institución de los estudiantes de nuevo ingreso.
- PM13.** Mejorar la obtención de datos sobre la inserción laboral.
- PM14.** Aumentar el número de respuestas a las encuestas de todos los colectivos implicados.
- PM15.** Recoger la percepción de los egresados en el Máster U. en Abogacía que permitan ampliar el análisis del título y del centro.
- PM16.** Garantizar la fiabilidad del proceso que se aplica en el centro para conocer la opinión de los empleadores a través del tutor de prácticas externas en la empresa y publicar



## PROPUESTAS DE MEJORA

sus resultados.

**PM17.** Mejorar la gestión de la documentación en los siguientes aspectos:

- Actualizar los procedimientos institucionales de la ULPGC (PI01, PI02).
- Actualizar los documentos del SGC-FCCJJ a la nueva normativa, sobre todo la incorporación de los nuevos Estatutos de la ULPGC.
- Mejorar la difusión de los documentos que conforman el SGC-FCCJJ en la web de la Facultad. Los documentos están escaneados y la información se ve borrosa. No es la mejor forma para que los grupos de interés y la sociedad en general conozcan los procedimientos y sepan cómo proceder. Los gráficos y flujogramas no están visibles. Además, la marca de copia no controlada impide ver el desarrollo del procedimiento.

**PM18.** Elaborar y difundir el listado de documentos aplicables tal y como se especifica en el procedimiento de apoyo del centro para la gestión documental.

**PM19.** Realizar la revisión de los procedimientos.

**PM20.** Mejorar la difusión del análisis de los resultados y las mejoras establecidas.

**PM21.** Modificar el documento de “resultados previstos” que se encuentra publicado en las webs institucionales de los títulos impartidos en la Facultad. Esta información debe responder al apartado 8 de la Memoria de los Títulos.

**PM22.** Aumentar el conocimiento de todos los grupos de interés del centro en la gestión de la calidad que se desarrolla en el centro.

**PM23.** Aumentar el conocimiento de la Comisión de Garantía de Calidad sobre la gestión de la calidad que se desarrolla en el centro y en la universidad, en general.

**PM24.** Aumentar las actividades formativas institucionales dirigidas al PDI y al PAS, sobre todo las orientadas a la gestión de la calidad.



### 3.2. Análisis del cumplimiento con los criterios de calidad del programa AUDIT

Directriz AUDIT	F	NCM/NC	PM
<b>1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad</b>			
1.0.1. Declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad	01		
1.0.2. Grupos de interés implicados	03	03	04
1.0.3. Configuración del sistema para su despliegue	01	05,06	17,18
1.0.4. Acciones para la mejora continua de la política y objetivos de calidad	01		
1.0.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés		03	20,22,23
<b>1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos</b>			
1.1.1. Órganos y procedimientos para la mejora continua de los títulos	01,03	05	01,02,03,10,11,17
1.1.2. Sistemas de información para la mejora de la oferta formativa		01,02,03	07,08,12,13
1.1.3. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos			01,02
1.1.4. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión	01,03	05	01,02,19,20
1.1.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés		03	20,22,23
1.1.6. Criterios para la eventual suspensión del título			
<b>1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes</b>			
1.2.1. Disponer de sistemas de información para valorar las necesidades del Centro			05,07,09,10,11
1.2.2. Mecanismos para obtener y valorar información sobre los procesos anteriores		04	14,15
1.2.3. Mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes			05,07,09,10,11
1.2.4. Mejora continua de los procesos relacionados con los estudiantes	01		05,06,07,09,10,11,13
1.2.5. Procedimientos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes	01		01,02,14,15,16,19
1.2.6. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	03	03	04
1.2.7. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje		03	20,22,23
<b>1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico</b>			
1.3.1. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico			14
1.3.2. Recogida de información sobre resultados de su personal académico		04	14
1.3.3. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	02		06,24
1.3.4. Toma de decisiones relativas al acceso, evaluación y promoción			06
1.3.5. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal	01		20,22,23
1.3.6. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal		03	20,22,23
<b>1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios</b>			



<b>Directriz AUDIT</b>	<b>F</b>	<b>NCM/NC</b>	<b>PM</b>
1.4.1. Obtención de información sobre requisitos de gestión de los recursos materiales y servicios	01,03		
1.4.2. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		04	14,15
1.4.3. Mejora continua de su política y actuaciones relativas al PAS y servicios	01,03		24
1.4.4. Control y mejora de los recursos materiales y servicios	03		
1.4.5. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios	03		
1.4.6. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios	03		
1.4.7. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios			20,22, 23
<b>1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>			
1.5.1. Obtención de información sobre necesidades de los grupos de interés sobre calidad de la enseñanza		04	12,13, 14,15, 16
1.5.2. Recogida de información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de grupos de interés		04	13,14, 15,16
1.5.3. Mejora continua de los resultados y la fiabilidad de los datos utilizados	01		16
1.5.4. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados	01	05	19
1.5.5. Procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados	01		
1.5.6. Implicación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados	03		04
1.5.7. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados	01	05	20,22, 23
<b>1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones</b>			
1.6.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y programas		05	12,13, 19
1.6.2. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	01	05,06	07,08, 19,20, 21
1.6.3. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	01	01,02,06	07,08, 19,20, 21
1.6.4. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de la información sobre programas y títulos	01	05	19,20



#### 4. OBSERVACIONES

No procede.

#### LAS TÉCNICOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

CORUJO  
CAPOTE  
SONIA -  
42188822Z

Firmado digitalmente por  
CORUJO CAPOTE SONIA -  
42188822Z  
Nombre de reconocimiento  
(DN): c=ES,  
serialNumber=DCE5-42188822Z,  
givenName=SONIA,  
sn=CORUJO CAPOTE,  
cn=CORUJO CAPOTE SONIA -  
42188822Z  
Fecha: 2017.07.28 10:24:19  
+01'00'

Sonia Corujo Capote

MEDINA  
HERRERA MARIA  
DEL CARMEN -  
44309316T

Firmado digitalmente por MEDINA HERRERA  
MARIA DEL CARMEN - 44309316T  
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES,  
serialNumber=44309316T, sn=MEDINA  
HERRERA, givenName=MARIA DEL CARMEN,  
cn=MEDINA HERRERA MARIA DEL CARMEN -  
44309316T  
Fecha: 2017.07.28 11:00:00 +01'00'

Mari Carmen Medina Herrera

VºBº:

LA DIRECTORA DE CALIDAD

RODRIGUEZ JUAREZ  
CAROLINA FATIMA -  
42855113H

Firmado digitalmente por  
RODRIGUEZ JUAREZ CAROLINA  
FATIMA - 42855113H  
Fecha: 2017.07.28 11:05:28 +01'00'

Dña. Carolina Rodríguez Juárez