



Informe Definitivo  
de Seguimiento Institucional de  
la implantación del Sistema de  
Garantía de Calidad

*Escuela de Ingenierías  
Industriales y Civiles*

*6 de octubre de 2014*

## 1. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles 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 Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles (SGC-EIIC) fue diseñado e implantado en el curso 2010-2011 y obtuvo la verificación positiva del diseño en octubre de 2010 en su primera edición.

El seguimiento institucional tiene el propósito fundamental de comprobar que la implantación del SGC-EIIC diseñado se realiza de manera adecuada, así como para asesorar a los responsables de la calidad en los aspectos necesarios para un mejor desarrollo de sus funciones y despliegue de los procedimientos de cara a la certificación de la implantación. El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), responsable del seguimiento institucional de los programas de calidad, ha realizado el seguimiento del SGC-EIIC y presenta el siguiente informe.

## 2. RESUMEN DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

De acuerdo al programa establecido por el Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional, el personal técnico de calidad del GEI, Sonia Corujo Capote y María del Carmen Medina Herrera, realizaron una visita de seguimiento el 26 y 27 de febrero de 2014, previo acuerdo con el Director y el Subdirector de Calidad. La visita se desarrolló sin inconvenientes y se contó con la información proporcionada por:

- Equipo Directivo: D. Norberto Angulo Rodríguez, Dña. Carmen Rosa Flotats Caballero, D. Miguel Ángel Franezqui García, Dña. María Concepción Ling Ling, D. Gerardo Martín Lorenzo, D. Javier Osorio Acosta, D. Sergio Ramón Santana Martín, D. Fernando Toscano Benítez y D. Sergio Velázquez Medina.
- Los profesores: Dña. M<sup>a</sup> Flora Andrés de Araujo, Dña. Inés María Angulo Suárez, D. Antonio Nizado Benítez Vega, Dña. Lydia Bolaños Medina, Dña. Ana Ignacio Bordes de Santa, D. José Miguel Camino Rodríguez, D. Alexander Cárdenes Rodríguez, D. Modesto Castrillón Santana, D. Mariano Chirivella Caballero, D. Eugenio Cruz Álamo, D. Luis Darías Acosta, D. Felipe Díaz Reyes, Dña. Elizabeth Flórez Vázquez, D. José Fuente Castilla, D. Luis Gómez Déniz, Dña. Begoña González Landín, Dña. Asunción González Rodríguez, D. Pedro Miguel González Sánchez, D. David Juan Grenier Sánchez, D. Pedro Hernández

- Castellano, D. Francisco Javier Iglesias Moscoso, D. Juan Ramón Jiménez López, D. Juan Antonio Jiménez Rodríguez, D. Alejandro Lomoschitz Mora-Figueroa, Dña. M<sup>a</sup> Dolores Marrero Alemán, D. Jorge Marrero Marrero, D. Miguel Martínez Melgarejo, Dña. María Jesús Mediavilla Pérez, D. José F. Medina Padrón, D. Víctor Manuel Melián Santana, D. Julio Montesdeoca Naranjo, D. Manuel Morán Araya, Dña. Teresa Morant de Diego, D. Pedro Tomás Navarro González, D. Arístides Olivares Mesa, D. Luis Alberto Padrón Hernández, D. José Pérez Bermúdez, D. José Antonio Pérez de Amezaga Esteban, D. Francisco J. Pérez Galván, D. José Juan Quintana Hernández, Dña. Lydia Quintana Rivero, D. Juan Rocha Martín, D. Gustavo Rodríguez Batista, Dña. M<sup>a</sup> Pilar Romero López, D. Jesús Romero Mayoral, D. Alejandro Ruiz García, D. Víctor R. Sigut Marrero, D. Pedro Socorro Perdomo, D. Francisco M. Suárez Benítez, D. Antonio Suárez Sarmiento y D. Jorge Triana Méndez.
- El personal de administración y servicios: Dña. Josefa Marrero Peñate, Dña. Pilar Martel Álvarez, Dña. Francisca Molina Santana, Dña. Gloria Navarro Miranda, Dña. Carmen Rosa Santana García y Dña. Esther Sarmiento Rodríguez.
  - Los estudiantes: D. Souleimane Cheikh Larrocha, D. Raul Climent González, D. David González Domínguez, D. Jairo Gutiérrez Gallego, D. Juan Luis Lechuga Crespo, D. Alejandro Morán Suárez, Dña. Deborah Peñate Gómez, D. Alejandro Rodríguez Sosa, D. Josué Suárez Palacios y D. Daniel Vicente López-Trompo.

En dicha visita se comprobaron las evidencias derivadas del diseño e implantación del SGC-EIIC, se comentaron aspectos de la organización, recursos y presentación de documentos, así como de coordinación entre el responsable de Calidad y los responsables de los procedimientos.

### 3. VALORACIONES DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

A continuación, se especifican los puntos fuertes, no conformidades y las correspondientes propuestas de mejora detectadas en el seguimiento institucional del SGC-EIIC, atendiendo a los siguientes objetivos planteados:

- Analizar el nivel de implantación del SGC-EIIC.
- Analizar el grado de implicación por parte de los responsables de la calidad y los responsables y ejecutores de los procedimientos (organización, coordinación, grupos de interés que participan, etc.)
- Analizar el grado de difusión de los documentos del SGC a los diferentes grupos de interés.
- Analizar el grado de cumplimiento de los requisitos de calidad por parte de las titulaciones que imparte.

#### FORTALEZAS

**F01.** La gestión de la movilidad de estudiantes se desarrolla de forma organizada y sistemática atendiendo la elevada participación de los estudiantes en los programas de movilidad (tanto enviados como recibidos).

**F02.** Revisión de los resultados y elaboración de informes de resultados anuales de los Títulos.

### NO CONFORMIDADES

- NC01.** La documentación relativa al diseño del SGC-EIIC no está actualizada atendiendo a la normativa vigente.
- NC02.** Los grupos de interés internos no están familiarizados con la documentación y contenidos del SGC-EIIC por lo que desconocen sus responsabilidades al respecto.
- NC03.** No hay evidencias de acciones de divulgación del SGC específicas a los grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios).
- NC04.** No existe objetivos anuales definidos para los cursos 2010-2011, 2011-2012 y 2012-2013. En consecuencia, no se constata la utilización de los resultados obtenidos (informes de los títulos) para la formulación de objetivos anuales, de manera que se aplique, entre otros, las propuestas de mejoras detectadas en los informes.
- NC05.** No se difunde la información correcta en relación a las evidencias del SGC.
- NC06.** En lo referente a los procesos para la detección de necesidades por parte de los estudiantes, es insuficiente la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción.
- NC07.** No se han aplicado mecanismos para la medición de la satisfacción del profesorado, del personal de apoyo y grupos de interés externos.
- NC08.** No hay evidencia de revisión sistemática de los procedimientos.

### PROPUESTAS DE MEJORA

#### **Procedimiento Estratégico para la elaboración de la Política y Objetivos de Calidad. PEC01**

- PM01.** Trazar, sistemáticamente, la política y los objetivos específicos alineados con los resultados obtenidos anualmente y el Plan Estratégico de la Universidad.

#### **Procedimiento Clave para la planificación de la enseñanza y el desarrollo de las prácticas del programa formativo. PCC02 y PCC07**

- PM02.** Impulsar la coordinación de las asignaturas a través de las Comisiones de Asesoramiento Docente. Mejorar la coordinación del profesorado especialmente en aquellos que imparten docencia en la misma asignatura.
- PM03.** Se debe mejorar el conocimiento por parte del profesorado de sus responsabilidades en la custodia de proyectos docentes, sistemas de evaluación y evidencias del desarrollo de su docencia.

## PROPUESTAS DE MEJORA

### **Procedimiento Clave de Orientación al Estudiante. PCC03 y PCC06**

**PM04.** Diseñar e implantar el Plan de Orientación al estudiante.

### **Procedimiento Clave de Información Pública. PCC08**

**PM05.** Se debe mejorar la coordinación desarrollada por las Comisiones o los mecanismos de difusión de los contenidos y acuerdos adoptados en esas comisiones hacia el resto de los grupos de interés.

**PM06.** Aunque existen mecanismos de difusión, el equipo de dirección debe asegurarse de que la información llega a los distintos grupos de interés, sobre todo la relacionada con los procesos de consulta o de detección de necesidades y los de resultados.

### **Procedimiento de Apoyo para la gestión de los documentos y evidencias. PAC01**

**PM07.** Actualizar el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

**PM08.** Revisar, especialmente, la decisión de la revisión anual de los procedimientos. Si ésta no se ejecuta en ese periodo es mejor indicar que la revisión es bienal.

**PM09.** Modificar el nombre de la actual "Tabla de Revisiones" que está en las primeras páginas de todos los documentos del SGC-FCCSS por "Ediciones del Documento o Tabla de Modificaciones". El nombre actual, heredado del Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC, genera confusión con los documentos que contienen las revisiones anuales o bienales del procedimiento (informes de revisión y mejora). En consecuencia, se debe modificar el código que está en el pie de página (R02 por M02) y el procedimiento de Apoyo para la gestión de los documentos y evidencias (PAC01), específicamente, los anexos donde se especifica la estructura de los documentos y se hace referencia a estas tablas.

**PM10.** Seguir fomentando el conocimiento de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes, en los documentos y responsabilidades derivados del SGC-EIIC.

**PM11.** Se debe firmar todos los documentos oficiales y originales del diseño del SGC, aunque sean documentos obsoletos.

### **Procedimientos para la gestión de recursos materiales y servicios. PAC02, PAC03 y PI04 y PI08**

**PM12.** Evaluar la implantación de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio.

**PM13.** La Administración del Edificio no cuenta con recursos de personal y materiales suficientes, especialmente en momentos puntuales de mayor gestión (matrícula, gestión de expedientes, etc.) atendiendo al elevado número de usuarios.



## PROPUESTAS DE MEJORA

### **Procedimientos para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades. PAC07 y PI16 (ULPGC)**

- PM13.** Aplicar mecanismos de consulta de satisfacción y necesidades al resto de grupos de interés.
- PM14.** Aumentar la participación de los estudiantes en las distintas encuestas de satisfacción.
- PM15.** Mejorar el conocimiento de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes, sobre la resolución o las medidas adoptadas a partir de incidencias académicas o de quejas y sugerencias que debe resolver el Centro.

### **Procedimientos de Apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados. PAC08**

- PM16.** Realizar la revisión de los procedimientos.
- PM17.** El análisis general de la gestión del Centro se realiza a través de las memorias anuales, aunque en ellas no se recogen los indicadores del SGC, se propone añadir en estas memorias los indicadores y apartados propios del SGC del Centro para cumplir adecuadamente con el análisis general del Centro recogido en este procedimiento.
- PM18.** Desarrollar la rendición de cuentas a los grupos de interés. Los grupos de interés no sólo deben conocer los resultados sino que deben valorarlos, discutirlos con los responsables del Centro y proponer mejoras.

#### **4. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL**

Tras la visita se concluye, en referencia al desarrollo del SGC-EIIC, que la mayoría de los procedimientos se han implantado según lo establecido en los reglamentos de la Universidad pero no ocurre lo mismo respecto a los procesos de calidad que apoyan la gestión del Centro. Se agradece la buena disposición y el trato ofrecido por parte de los responsables del Centro en el desarrollo del seguimiento institucional, dado que ha facilitado en todo momento la obtención de la información, permitiendo llevar a cabo, sin ningún inconveniente, la correspondiente revisión. De cara a futuras auditorías institucionales, confiamos que se atiendan a las recomendaciones y mejoras que les indicamos en el presente informe.

LAS TÉCNICO DEL GABINETE  
DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Sonia Corujo Capote  
Mari Carmen Medina Herrera

VºBº:  
EL DIRECTOR DE CALIDAD

D. Claudio Tascón Trujillo