



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

*Estructura de Teleformación  
de la Universidad de Las  
Palmas de Gran Canaria*

*20 de enero de 2014*

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC) 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 del ETULPGC (SGC-ETULPGC) fue diseñado e implantado en el curso 2011-2012 y obtuvo la verificación positiva del diseño en mayo de 2012 en su segunda edición.

El seguimiento institucional tiene el propósito fundamental de comprobar que la implantación del SGC-ETULPGC 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-ETULPGC 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 27 de mayo de 2013, previo acuerdo con el Director del ETULPGC y el Subdirector de Calidad. La visita se desarrolló sin inconvenientes y asistieron a la misma por parte del Centro, el director D. Antono Ocón Carreras, el secretario D. José M. Izquierdo Ramírez, el responsable de Calidad D. Juan J. González Henríquez. Además, se contó con la información proporcionada por profesores, estudiantes y el personal de administración y servicios vinculados al Centro.

En dicha visita se comprobaron las evidencias derivadas del diseño e implantación del SGC-ETULPGC, 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-ETULPGC, atendiendo a los siguientes objetivos planteados:

- Analizar el nivel de implantación del SGC-ETULPGC.
- 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.** Los responsables del SGC-ETULPGC, están trabajando para su actualización y los integrantes del Centro conocen al responsable directo de su gestión.

**F02.** Las evidencias de la planificación, coordinación, desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes así como de las acciones de información y orientación al estudiante son archivadas automáticamente por la plataforma.

**F03.** Existe mucha información y formación para el apoyo académico a los estudiantes de nuevo ingreso.

**F04.** Existe coordinación académica virtual constante y regulada normativamente. Las necesidades académicas del profesorado se manifiestan y son resueltas de forma sistemática a través de la plataforma.

**F05.** El proceso de enseñanza y aprendizaje virtual se desarrolla atendiendo fielmente al proyecto docente. El trabajo de cada profesor-tutor es revisado y valorado en varios procesos de coordinación directiva.

**F06.** Revisión de los resultados y elaboración de informes de resultados anuales de los títulos.

**F07.** En el último año se observa el desarrollo de mejoras originadas por demandas de diferentes grupos de interés: aumento del personal de apoyo administrativo, unificación del procedimiento para la selección y contratación de personal docente con el de la Universidad.

## No CONFORMIDADES

- NC01.** La documentación relativa al diseño del SGC-ETULPGC no está actualizada atendiendo a la normativa vigente.
- NC02.** Los grupos de interés internos no están familiarizados con la documentación y contenidos del SGC-ETULPGC 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.** En lo referente a los procesos para la detección de necesidades por parte de los estudiantes, no hay representación de estudiantes en la toma de decisiones en el ámbito de la calidad, entre otros, es insuficiente la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y existen demandas sistemáticas y reiteradas por parte de los estudiantes, en relación al apoyo administrativo y recursos materiales, cuya resolución sigue siendo insatisfactoria para los estudiantes y para el personal de apoyo.
- NC06.** No se han aplicado mecanismos para la medición de la satisfacción del profesorado, del personal de apoyo y grupos de interés externos.
- NC07.** La gestión de la administración de la Estructura de Teleformación no dispone de Carta de Servicios.
- NC08.** No hay evidencia de revisión sistemática de los procedimientos ni del análisis general del centro a través de informes anuales del Centro.
- NC09.** Aunque existen mecanismos para la valoración anual del profesorado no existe un procedimiento del SGC que contemple esta evaluación.

## PROPUESTAS DE MEJORA

### Organización de los responsables de la calidad del Centro

- PM01.** Aumentar el conocimiento e implicación de los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios en los procesos del SGC-ETULPGC, específicamente en los relacionados con la política, objetivos, información pública, revisión y mejora. Por ejemplo, creando un espacio específico de calidad dentro del Campus Virtual donde se pueda interactuar y utilizando los foros generales para difundir noticias sobre el SGC.

## PROPUESTAS DE MEJORA

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

**PM02.** Trazar, sistemáticamente, los objetivos específicos alineados con los resultados obtenidos anualmente y el Plan Estratégico de la Universidad.

### **Procedimiento Clave para la gestión de la movilidad. PCC04 y PCC05**

**PM03.** Es necesario implantar y evidenciar procesos de movilidad de estudiantes atendiendo a la singularidad de la docencia virtual.

### **Procedimiento Clave para el desarrollo de prácticas externas. PCC07**

**PM04.** Es necesario desarrollar convenios para el desarrollo de prácticas externas fuera de la comunidad canaria.

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

**PM05.** 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 política, consulta o de detección de necesidades y los de resultados.

**PM06.** La información pública de los títulos compartidos debe unificarse. Por ejemplo, la justificación de un título compartido no puede ser diferente en la web de la Estructura de Teleformación que en la web de del Centro matriz.

### **Procedimiento Clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza. PCC09**

**PM07.** Es necesario evidenciar la coordinación, sistemática, en las titulaciones compartidas.

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

**PM08.** Actualizar el SGC-ETULPGC a las nuevas normativas y al Modelo Marco del SGC de la Universidad.

**PM09.** Elaborar los registros de evidencias por cada curso académico.

**PM10.** 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.

**PM11.** Modificar el nombre de la actual “Tabla de Revisiones” que está en las primeras páginas de todos los documentos del SGC-ETULPGC por “Ediciones del Documento”. 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 Ed02) 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.

## PROPUESTAS DE MEJORA

**PM12.** Informar a los grupos de interés de la sistemática para el archivo de las evidencias implicadas con el SGC. Si es preciso, modificar el procedimiento para homogenizar el sistema de archivo con la singularidad de la virtualidad de la Estructura de Teleformación. En ese sentido, se puede crear una nube donde tener las evidencias y a la que puedan acceder los distintos responsables para justificar su gestión en el momento de una auditoría. Por ejemplo, el profesorado mostró adecuadamente las evidencias de su gestión académica a través del campus virtual.

### **Procedimientos de Apoyo para la gestión de Recursos Materiales y Servicios. PAC02 y PAC03**

**PM13.** Revisar el diseño de estos procedimientos y especificar las distintas responsabilidades de administración (administrador del edificio, administración de la Estructura de Teleformación) y registrar las evidencias tal y como se haya acordado.

**PM14.** Implantar la Carta de Servicios de la administración y servicios de la Estructura de Teleformación.

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

**PM15.** Aumentar la participación del estudiante en estudios de satisfacción, ya sean en las encuestas institucionales u otros estudios de satisfacción.

**PM16.** Aplicar mecanismos de consulta de satisfacción y necesidades al resto de grupos de interés.

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

**PM17.** Realizar la revisión de los procedimientos, el informe anual del Centro y difundir los resultados.

### **Procedimiento de Institucional para la valoración del PDI. PI07**

**PM18.** Existen mecanismos de valoración del trabajo del profesorado, es necesario plasmar este sistema en un procedimiento vinculado al SGC donde se especifique las particularidades de la evaluación de un sistema de enseñanza virtual, los criterios y las normativas del Centro.

### **Procedimiento de Institucional para el seguimiento de la Inserción Laboral. PI13**

**PM19.** Es necesario realizar estudios de inserción laboral para el seguimiento de los egresados de másteres oficiales.

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

Tras la visita se concluye, en referencia al desarrollo del SGC-ETULPGC, que la mayoría de los procedimientos se han implantando según lo establecido en el diseño y a los reglamentos de la Universidad. 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