CRITERIOS REFERENTES A LOS INDICADORES INSTITUCIONALES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS CENTROS

Anualmente, los centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) analizan los resultados que se generan de la implantación de sus Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Para ello, se formulan una serie de indicadores como instrumentos que nos permiten comprender, interpretar y explicar la realidad de la gestión de dichos centros docentes de la ULPGC.

Los indicadores en el SGC de los Centros de la ULPGC tienen diferentes clasificaciones, se distingue entre indicadores institucionales e indicadores que formulan los propios centros para medir su estrategia.

Este documento recoge el conjunto de medidas que sigue la institución para la definición, explotación, registro y difusión de los indicadores institucionales.

RESPONSABLE DE LA DEFINICIÓN

Los indicadores institucionales para el SGC de los centros de la ULPGC se determinan por el Vicerrectorado competente en materia de calidad y responden, entre otros, a los establecidos por las agencias externas de calidad a través de los protocolos de evaluación de títulos (verificación, seguimiento y acreditación) y centros (certificación de centros).

RESPONSABLE DEL CÁLCULO Y DE LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El responsable de obtener los datos cuantitativos institucionales (indicadores de rendimiento) y de su cálculo es un servicio general de la universidad, en este caso corresponde al área de explotación de datos del Servicio de Informática de la ULPGC (SI).

El responsable de obtener los datos cualitativos institucionales (indicadores de satisfacción) y de su cálculo es un servicio general de la universidad, en este caso corresponde Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC (GEI).

El responsable de aportar a los centros los resultados anuales de los indicadores corresponde al GEI.

DISPONIBILIDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES Y LA FUENTE DE CONSULTA

En enero de cada año están disponibles los resultados del último curso académico finalizado. Esto quiere decir que, por ejemplo, a la hora de analizar los resultados del curso académico 2020-2021, estos datos se pueden consultar a partir de enero del 2022. Aunque los resultados se van obteniendo a lo largo del curso académico (datos provisionales), la ULPGC considera que los resultados de un curso académico son definitivos cuando **todos los datos** correspondientes a dicho curso han sido recabados, lo que permite contrastar y revisar toda la información antes de su difusión.

- **Intranet**

El GEI, a partir de esa fecha, pone a disposición de los centros el resultado de los indicadores institucionales a través de la intranet de los SGC de los centros (Ruta Intranet: Mi ULPGC/ Campus Social: Centros y Bibliotecas / SGC centro).

Los resultados de los indicadores se localizan en carpetas según la tipología del indicador. Por lo tanto, dichas carpetas se distinguen en:

- Indicadores de RENDIMIENTO: Proporcionan información sobre los resultados empíricos respecto a los distintos procesos desarrollados en el centro.
- Indicadores de SATISFACCIÓN: Ofrecen información sobre la opinión de los distintos grupos interés respecto a los distintos procesos desarrollados en el centro.

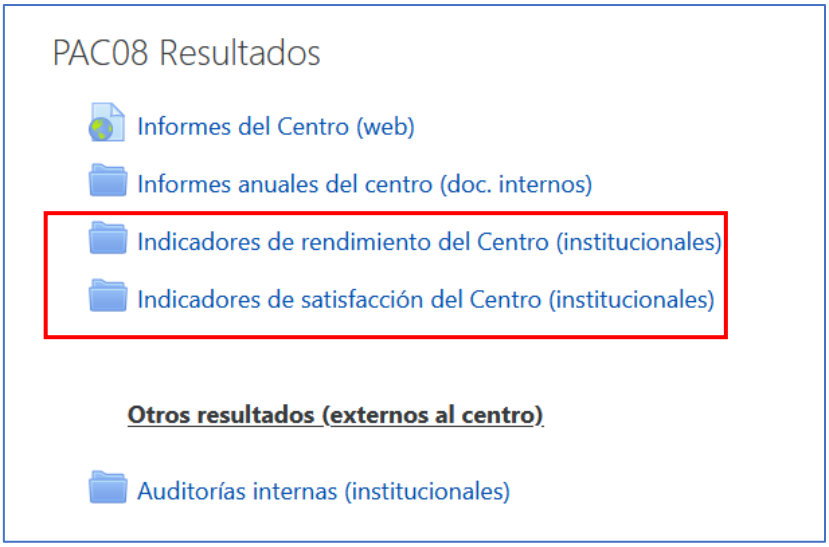


Figura 1. Ejemplo de visualización de las carpetas de indicadores institucionales en la intranet de los SGC de los centros

Cada una de las carpetas se distribuye por curso académico y se encuentran desagregados a través de resultados generales del centro y por titulación.

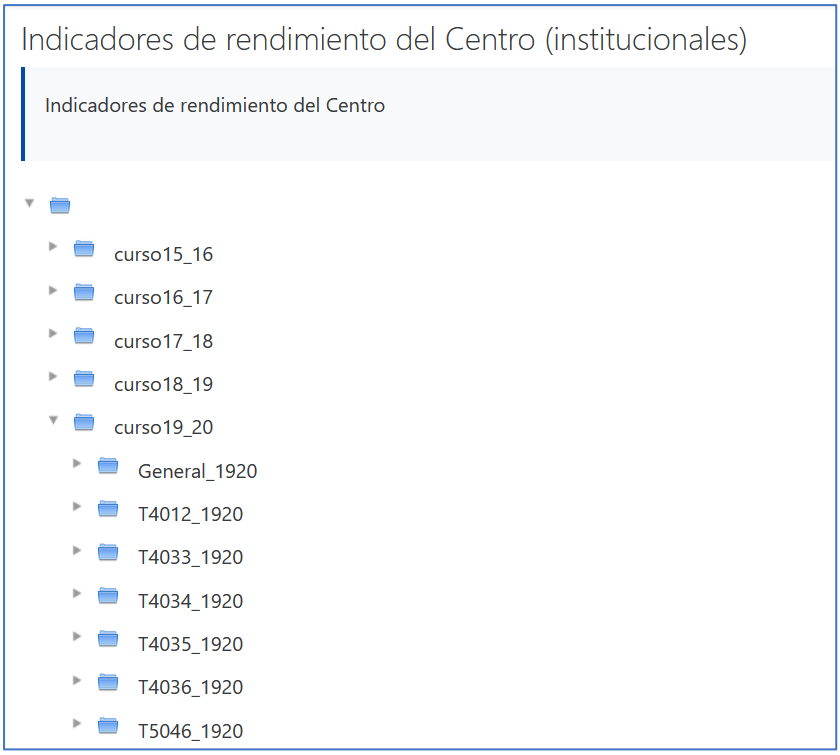
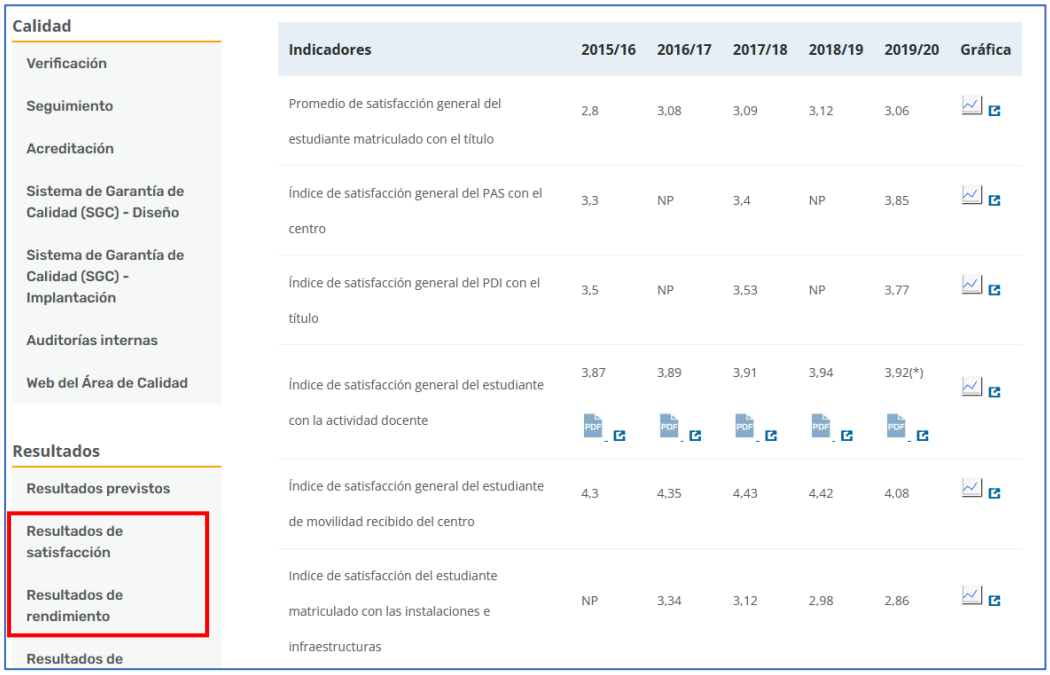


Figura 2. Ejemplo de visualización de las carpetas de indicadores desagregados

- **Internet**

Asimismo, el GEI, a partir de enero, pone a disposición de todos los grupos de interés el resultado de algunos indicadores institucionales en la web institucional de cada título (Ruta: web de ULPGC/ Estudios/). Los indicadores que se difunden en la web están vinculados, entre otros, a los requisitos de difusión establecidos por las agencias de calidad. Tanto en la web de los grados como en la de másteres o doctorados esta información se muestra en el apartado de resultados (resultados de satisfacción y resultados de rendimiento).



Indicadores	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	Gráfica
Promedio de satisfacción general del estudiante matriculado con el título	2,8	3,08	3,09	3,12	3,06	
Índice de satisfacción general del PAS con el centro	3,3	NP	3,4	NP	3,85	
Índice de satisfacción general del PDI con el título	3,5	NP	3,53	NP	3,77	
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	3,87	3,89	3,91	3,94	3,92(*)	
Índice de satisfacción general del estudiante de movilidad recibido del centro	4,3	4,35	4,43	4,42	4,08	
Indice de satisfacción del estudiante matriculado con las instalaciones e infraestructuras	NP	3,34	3,12	2,98	2,86	

Figura 3. Ejemplo de visualización de los resultados en la web institucional del título