



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

*Facultad de Ciencias de la  
Salud*

*26 de septiembre de 2014*

## 1. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias de la Salud 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 de Ciencias de la Salud (SGC-FCCSS) 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-FCCSS 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-FCCSS 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, previo acuerdo con el Decano y la Vicedecano de Calidad, realizaron entrevistas con los grupos de interés de la Sede de Lanzarote el día 28 de noviembre 2013, con los de la Sede de Gran Canaria el día 29 y con los de la Sede de Gran Fuerteventura el día 2 de diciembre. Las entrevistas se desarrollaron sin inconvenientes importantes<sup>1</sup> y se contó con la información proporcionada por:

- **Equipo directivo**

D. Felipe Rodríguez de Castro, D. Daniel David Álamo Arce, D. Enrique Castro López-Tarruella, D. Jorge Luis Doreste Alonso, Dña. Margarita González Martín, D. José Luis Pérez Arellano, Dña. Josefa M<sup>a</sup> Ramal López y Dña. M<sup>a</sup> del Pino Santana Delgado.

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que el desarrollo de las entrevistas en las Sedes de Fuerteventura y Lanzarote se realizaron a distancia. En este sentido, para futuras entrevistas de este tipo, es recomendable disponer de hardware y software actualizado para desarrollar videoconferencias sin interrupciones en la comunicación.

### **Profesorado**

- Sede de Gran Canaria: Dña. Esther Gloria Acosta Suárez, D. Rafael Arteaga Ortiz, D. Ignacio González Robayna, Dña. Pilar Lainez Sevillano, Dña. M<sup>a</sup> Isabel Marreo Arencibia, D. Francisco Ortega Santana, D. José Luis Pérez Machado, D. Juan Andrés Ramírez González, D. Pedro Saavedra Santana, D. Carlos Tabraue Tarbay y D. Rafael Vallespín Montero,
- Sede de Fuerteventura: Dña. Rosa Márquez Medina, Dña. Epifanía N. Medina Artilles, Dña. M<sup>a</sup> José Morales Gázquez, Dña. Carolina Morales Rios, Dña. M<sup>a</sup> Carmen Moreno, D. Juan Antonio Quesada Jiménez, D. Victor Riera Pellicer, Dña. Pino Suárez Bordón y Dña. Dácil Tadeo Cavriot.
- Sede de Lanzarote: D. José Bravo Martínez, Dña. María del Pilar Cabrera Rodríguez, Dña. Manuela Cristina Chas Barbeito, Dña. Elena Félix Domínguez, D. Gabriel Jesús Estévez Guerra, D. Emilio Fariña López, Dña. María Luz Kika Hernando y D. Juan Manuel Martín Ferrer.

### **Personal de Administración y Servicios**

- Sede de Gran Canaria: D. Felix Cabrera Franquiz, Dña. Rosario de la Coba García, D. Francisco Fumagallo Díaz-Llanos, Dña. Milagros López Guedes, Dña. Corina Lorenzo Marrero, Dña. Concepción Sánchez Rodríguez y D. Enrique Juan Santana Martín.
- Sede de Fuerteventura: Dña. Belinda Cabrera Rodríguez.
- Sede de Lanzarote: Dña. Vanesa Barroca Gascón, Dña. María Mederos Reyes y Dña. M<sup>a</sup> Dolores Santana Jordán.

### **Estudiantes**

- Sede de Gran Canaria: Dña. Raquel Alonso Sosa, D. Diego Javier De Luis Melián, Dña. Carlas Gopar Carbonel, Dña. Irina Hernández Medina, Dña. Esther L. Orihuela Gil, Dña. María del Rosario Pulido Marrero, D. Jonás Rodríguez Castellot, Dña. Sandra Rodríguez Fuster, D. Gabriel Rodríguez Pérez y Dña. Monja Spotti.
- Sede de Fuerteventura: Dña. Náyade Abdel García, Dña. Mónica Alemán Armas, Dña. Sara Alonso Vallés, Dña. Najhla Awad Cárdenes, Dña. Sonia Betancor Rodríguez, D. Josué Caballero Rodríguez, Dña. María Cerpa Umpiérrez, Dña. Arminda Dávila Soler, Dña. Omaira De la Nuez Ramírez, Dña. Dácil De Leó

- Pérez, Dña. Aroa De León Santana, Dña. Silvia Espinosa Crespo, Dña. Lidia Gallego Fernández, Dña. Moneiba García Martín, Dña. Victoria González García, Dña. Timidaura González Santana, Dña. M<sup>a</sup> Esther Gordillo Quesada, Dña. Cecilia P. Herrera Marrero, Dña. Yetemba Martín Betancor, D. Acoidán Medina Bolaños, D. Mikel Medina Díaz, Dña. Paula Morales Fuentes, Dña. Judith Pérez Jiménez, Dña. Ésara Perdomo Gómez, Dña. M<sup>a</sup> José Ramírez Sánchez, Dña. Idaira Reyes Hernández, Dña. Miriam Rodríguez Pérez, Dña. María Rodríguez Santana, Dña. Wendy Sánchez Ramos, Dña. Jennifer Segura Segura y Dña. Dácil Vega Suárez
- Sede de Lanzarote: D. Rayco Alonso Vega. Dña. Nuria Barrera Guerra, D. Adrián Blanco Robles, D. Chayanne Miguel Barrera Giraldo, Dña. Virginia Barrera Perdomo, Dña. Rosa Castellano Rivera, Dña. Sara Caraballo Martín, Dña. Jennifer Conejo Cordero, Dña. Paula Margarita García Medina, Dña. Patricia Gil Ramírez, Dña. Elisa Guadalupe Guadalupe, Dña. Sara Hernández Eklund y Dña. Cathaysa Mesa Álvarez.

En dicha visita se comprobaron y obtuvieron evidencias del diseño e implantación del SGC-FCCSS, 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-FCCSS, atendiendo a los siguientes objetivos planteados:

- Analizar el nivel de implantación del SGC-FCCSS.
- 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.** En lo referente a los procesos para la detección de necesidades, destaca el conocimiento de los grupos de interés del procedimiento para la gestión de las quejas y sugerencias.
- 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-FCCSS no está actualizada atendiendo a la normativa vigente.
- NC02.** Los grupos de interés internos no están familiarizados con la documentación y contenidos del SGC-FCCSS 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 ha desarrollado un plan de acción tutorial desde la implantación del SGC-FCCSS salvo en el caso del Grado en Enfermería.
- NC06.** Existen diferencias significativas en la gestión de los tres títulos, existen más evidencias aportadas por los diferentes grupos de interés en el caso del Grado en Enfermería.
- NC07.** 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 y existen demandas sistemáticas y reiteradas por parte de los estudiantes, en relación a la falta de respuesta a sus solicitudes a través del procedimiento del Centro para la gestión de las mismas.
- NC08.** No se han aplicado mecanismos para la medición de la satisfacción del profesorado, del personal de apoyo y grupos de interés externos.
- NC09.** No hay evidencia de revisión sistemática de los procedimientos ni del análisis general del centro a través de informes anuales del Centro.

## PROPUESTAS DE MEJORA

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

**PM01.** Trazar, sistemáticamente, 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.** Mejorar las ratios de profesor-estudiante en el caso de las prácticas clínicas.

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

**PM03.** Implantar el Plan de Orientación al estudiante en todas las titulaciones y en todas las Sedes.

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

**PM04.** 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.

**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 consulta o de detección de necesidades y los de resultados. El mecanismo del Campus Social de la Facultad no es conocido o no es usado lo suficiente por los estudiantes.

**PM06.** La información pública en el caso de las Sedes de Lanzarote y Fuerteventura debe mejorarse, los distintos grupos de interés manifiestan y demuestran falta de información sobre diversos procesos.

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

**PM07.** Se debe mejorar la coordinación desarrollada por las Comisiones de Asesoramiento Docente o los mecanismos de difusión de los contenidos y acuerdos adoptados en esas comisiones hacia el resto de los grupos de interés.

**PM08.** Se debe mejorar la coordinación sistemática en las titulaciones de las distintas sedes.

**PM09.** 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.

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

**PM10.** Actualizar el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

**PM11.** 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.

## PROPUESTAS DE MEJORA

- PM12.** 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.
- PM13.** Seguir fomentando el conocimiento de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes, en los documentos y responsabilidades derivados del SGC-FCCSS.
- PM14.** Se debe firmar todos los documentos oficiales y originales del diseño del SGC, aunque sean documentos obsoletos.

### **Procedimientos de Apoyo para la gestión de Servicios. PAC03**

- PM15.** Evaluar la implantación de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio.

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

- PM16.** Aplicar mecanismos de consulta de satisfacción y necesidades al resto de grupos de interés.
- PM17.** Aumentar la participación de los estudiantes en la encuesta de satisfacción que se aplica en la matrícula y la que se aplica a los estudiantes de movilidad recibidos.
- PM18.** 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**

- PM19.** Realizar la revisión de los procedimientos, el informe anual del Centro y difundir los resultados.
- PM20.** 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-FCCSS, que faltan varios procedimientos por implantar adecuadamente, esperamos que se atiendan a las no conformidades y, en la medida de lo posible, las propuestas de mejoras, todo ello será objeto de especial atención en próximas revisiones del SGC-FCCSS.

Se agradece la buena disposición y el trato ofrecido por parte de los responsables del Centro en el desarrollo del seguimiento institucional y de los grupos de interés, en especial se agradece la participación de los grupos en las sedes de Fuerteventura y Lanzarote, dado que ha facilitado en todo momento la obtención de la información, permitiendo llevar a cabo sin ningún inconveniente, la correspondiente revisión.

LAS TÉCNICO DEL GABINETE  
DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Sonia Corujo Capote  
Mari Carmen Medina Herrera

VºBº:  
EL DIRECTOR DE CALIDAD

D. Claudio Tascón Trujillo