



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

*Escuela Universitaria de
Turismo Lanzarote*

26 de septiembre de 2014

1. INTRODUCCIÓN

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote Adscrita a 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 Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (SGC-EUTL) 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-EUTL 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-EUTL 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 14 de noviembre 2013, previo acuerdo con el Director Institucional, Directora Académica y la Subdirectora de Calidad. La visita se desarrolló sin inconvenientes y se contó con la información proporcionada por:

- Equipo directivo: Dña. Eva Crespo Fonter, Dña. Begoña Betancort García, Dña. Dña. Gloria Gil Padrón y M^a José Morales García.
- Los profesores: D. Oscar Amador García, Dña. Deybbi Cuéllar Molina, Dña. Ana Isabel Lemes Hernández, Dña. M^a José Morales García y Dña. Noelia Ramón Pérez.
- El personal de administración y servicios: Dña. Gabriela Jiménez Cabrera, Dña. Zaida Guerra Cabrera y Sonia Romero Toledo.
- Los estudiantes: Dña. Alma M^a Becerril González, Dña Salima Belovati Kallova, D. Roland Dufaux Barranco, Dña. Diana García de León y Dña. Sara Duque Silva.

- Personal en el área de Educación y Cultura del Cabildo de Lanzarote: D. Ibán Bermúdez Betancor.

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

- Analizar el nivel de implantación del SGC-EUTL.
- 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 política del Centro ha impulsado los objetivos, se implantan y se logran. Se constata la mejora en la utilización de los resultados obtenidos (informes de los títulos) para la formulación de objetivos anuales, de manera que se refleje la trayectoria de mejora del centro.

F02. Los grupos de interés conocen el Sistema de Garantía de Calidad y las responsabilidades principales que les afectan en su implantación. Conocen la localización de los documentos y al responsable directo en su gestión, además, tienen una buena actitud hacia la gestión de la calidad.

F03. Los cauces de participación de los estudiantes se están impulsando así como los de información y la orientación al estudiante a través de información en la web y el plan de acción tutorial.

F04. Revisión de los resultados y elaboración de informes de resultados anuales de los Títulos. Se utilizan los resultados de las revisiones para diseñar y aplicar las mejoras.

NO CONFORMIDADES

- NC01.** La documentación relativa al diseño del SGC-EUTL no está actualizada atendiendo a la normativa vigente.
- NC02.** En lo referente a los procesos para la detección de necesidades, no se aplican mecanismos para el análisis de la satisfacción y necesidades del profesorado y personal de administración y servicios.
- NC03.** No se han publicado los proyectos docentes de todas las asignaturas.
- NC04.** No existen resultados de la satisfacción del personal.
- NC05.** No existe un plan de formación del personal docente adecuada a sus necesidades.

PROPUESTAS DE MEJORA

Procedimiento Estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro. PEC01

- PM01.** Se debe mejorar la alineación de la política y objetivos de la Escuela con la política de la ULPGC y la del Cabildo de Lanzarote.

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

- PM02.** Se deben publicar los proyectos docentes de todas las asignaturas.
- PM03.** Se debe mejorar los mecanismos de coordinación horizontal en el Centro (coordinación de los profesores por nivel o curso).
- PM04.** Se debe mejorar la coordinación de los programas de estudios compartidos con titulaciones de otros Centros. Especialmente en el caso de la asignatura de Mercados Turísticos.

Procedimiento Clave de orientación al estudiante. PCC03

- PM05.** Se deben implantar acciones de orientación profesional a los estudiantes.

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

- PM06.** Actualizar el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela.
- PM07.** 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.
- PM08.** Modificar el nombre de la actual "Tabla de Revisiones" que está en las primeras

PROPUESTAS DE MEJORA

páginas de todos los documentos del SGC-EUTL 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.

PM09. Seguir fomentando el conocimiento de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes, en los documentos y responsabilidades derivados del SGC-EUTL.

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

PM10. Aplicar mecanismos de consulta de satisfacción y necesidades al resto de grupos de interés.

PM11. 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.

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

PM12. Mejorar 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.

Procedimientos del Cabildo de Lanzarote vinculados al personal de la escuela

PM13. Aprobación y difusión de los procedimientos vinculados al personal de la escuela en relación a la formación y a la captación y selección del personal.

PM14. Aumentar la oferta formativa y la participación del personal en acciones de formación.

PM15. Diseñar e implantar un procedimiento de valoración o evaluación del personal docente.



4. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

Tras la visita se concluye, en referencia al desarrollo del SGC-EUTL, 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