



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

*Facultad de Economía,  
Empresa y Turismo*

*21 de julio de 2014*

## 1. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Economía, Empresa y Turismo 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 Economía, Empresa y Turismo (SGC-FEET) 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-FEET 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-FEET 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 22 de noviembre 2013, previo acuerdo con el Decano y la Vicedecana de Calidad. La visita se desarrolló sin inconvenientes y se contó con la información proporcionada por:

- Equipo directivo: D. Juan Manuel Benítez del Rosario, Dña. Rosa M. Batista Canino, Dña. M<sup>a</sup> Magdalena Castaño Trujillo, Dña. Alicia Déniz Tadeo, Dña. Carmen Esther Falcón Pérez, D. Alejandro Rodríguez Caro, D. Leonardo Romero Quintero, Dña. Silvia Sosa Cabrera y Dña. Margarita Tejera Gil.
- Los profesores: Dña. Fca. Rosa Álamo Vera, D. Pedro M. Balboa La Chica, D. José Luis Ballesteros Rodríguez, Dña. Carmen Florido de la Nuez, Dña. Petra De Saá Pérez, Dña. Carmen Domínguez Falcón, Dña. Raquel Espino Espino, Dña. Margarita Fernández Monroy, Dña. Inmaculada Galván Sánchez, Dña. Arminda García Santana, Dña. Josefa J. Martín Santana, Dña. M<sup>a</sup> del Pino Medina Brito, D. F<sup>o</sup> Javier Navarro De Tuero, D. Jorge V. Pérez Rodríguez, D. Roberto Rendeiro Martín-Cejas, D. Santiago Rodríguez Feijó, D. Heriberto Suárez Falcón, D. Domingo Verano Tacoronte, y Dña. Lourdes Urbaneja Cleroh.

- El personal de administración y servicios: D. José Manuel Hernández Cárdenes, Dña. Fátima Hernández García, D. Juan Carlos Santana Díaz y D. Juan Lorenzo Santana Lezcano.
- Los estudiantes: D. Luis Miguel Arteaga Arzola, D. Jonatan Manuel Déniz Campos, Dña. Judit Martínez Araña, D. Alexander Montañez Veloso, D. Jonay Pérez Rodríguez y Dña. Laura Romero Domínguez.

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

- Analizar el nivel de implantación del SGC-FEET.
- 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 documentación relativa al diseño del SGC-FEET se actualiza atendiendo a la normativa vigente.

**F02.** 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.

**F03.** Los responsables conocen el SGC-FEET y los integrantes del Centro conocen al responsable directo de su gestión.

### FORTALEZAS

- F04.** Aumento de la difusión a todos los grupos de interés en lo referente a la gestión del Centro. Cabe destacar la difusión a través de la web del Centro.
- F05.** 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.
- F06.** 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.** 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.
- NC02.** En relación al Grado en Turismo se debe cuidar la coordinación entre los tres centros que imparten el título, especialmente en lo relativo a la distribución del plan de estudios.

### PROPUESTAS DE MEJORA

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

**PM01.** 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 del profesorado. Asimismo, los contenidos tratados en la Junta de Facultad se deben difundir a todos los miembros de la Facultad y no, únicamente, a los miembros de la Junta.

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

**PM02.** 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 del profesorado.

**PM03.** 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.

## PROPUESTAS DE MEJORA

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

- PM04.** Modificar el nombre de la actual “Tabla de Revisiones” que está en las primeras páginas de todos los documentos del SGC-FEET 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.
- PM05.** Seguir fomentando el conocimiento de los grupos de interés, especialmente de los estudiantes, en los documentos y responsabilidades derivados del SGC-FEET.
- PM06.** Se deber firmar los documentos oficiales obsoletos.

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

- PM07.** 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)**

- PM08.** Aplicar mecanismos de consulta de satisfacción y necesidades al resto de grupos de interés.
- PM09.** 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.
- PM10.** 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**

- PM11.** 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.

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

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