



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

1989
30
2019

Calidad Uipgc



EDICIÓN

Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Social
Dirección de Proyección Social

Textos

Vicerrectorado de Calidad

Julio 2019

Diseño gráfico e imagen de portada
Gabinete de Comunicación (ULPGC)

**Universidad de Las Palmas
de Gran Canaria**
Sede Institucional
C/ Juan de Quesada, nº 30;
35001 Las Palmas de Gran Canaria (España)
T: 928 45 9616

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Medida de la satisfacción	4
3. Calidad de la actividad docente	6
4. Sistemas de garantía de calidad	8
5. Acreditación institucional	10
6. Auditorías internas de calidad	12
7. Acreditación de títulos	13
8. Seguimiento de títulos	13
9. Ulpgc en cifras	14
10. Cartas de servicio	14
11. Web de calidad	15
12. Web institucional de títulos	15
13. Actividades formativas/informativas	15

1. INTRODUCCIÓN

Desde 2007 la normativa española en materia de educación superior impone a las universidades la obligación de contar con **Sistemas de Gestión de la Calidad**. Esto significa que las universidades deben disponer de procedimientos o mecanismos para revisar las actividades que desarrollan, detectar puntos débiles y fortalezas, y proponer soluciones a esos puntos débiles, así como implantar esas mejoras. Estos Sistemas de Gestión de la Calidad deben incluir, por tanto, procedimientos para la evaluación y procedimientos para la mejora, que garanticen que se cumplen unos estándares mínimos de calidad que han sido establecidos para todo el territorio europeo denominado Espacio Europeo de Educación Superior.

Además, estos Sistemas de Gestión de la Calidad deben ser revisados por las propias universidades para comprobar su efectividad y asegurar que las universidades ofrecen un servicio público de calidad pero, también, por Agencias de Evaluación Acreditadas para ello, a través de auditorías externas que certifiquen el buen funcionamiento de los sistemas y, por lo tanto, el buen funcionamiento de las propias universidades.

El Vicerrectorado de Calidad, con el apoyo técnico del Gabinete de Evaluación Institucional, es responsable de llevar a cabo los procesos de evaluación para la renovación de la acreditación y para la certificación de la correcta implantación de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad de las Facultades, Escuelas e Institutos que imparten títulos oficiales, es decir, reconocidos en todo el territorio nacional. Estos procesos de evaluación son los únicos que actualmente garantizan la calidad de las titulaciones oficiales y de las universidades que las imparten, lo que significa que garantizan el cumplimiento de los criterios y estándares europeos de calidad de las titulaciones oficiales en los países que forman el Espacio Europeo de Educación Superior. El cumplimiento de estos procesos no está recogido actualmente en ningún *ranking*.



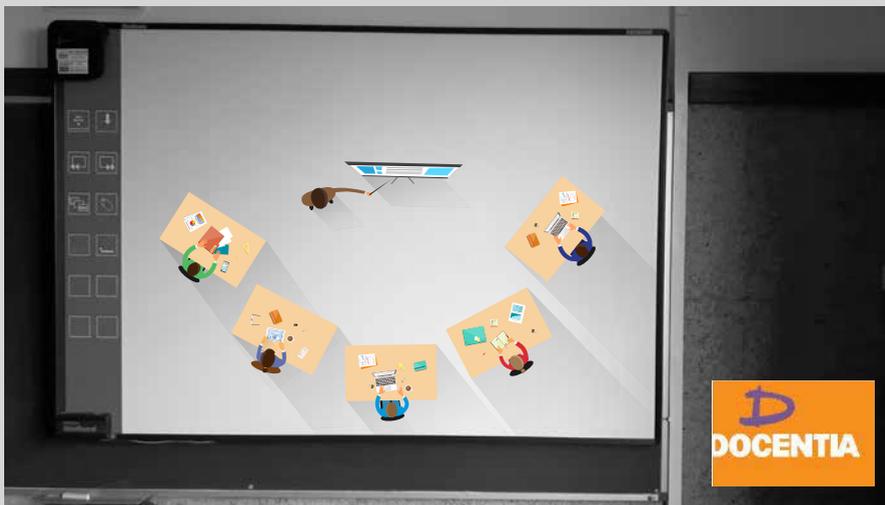
2. MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN

En esos procesos de evaluación es obligatorio aportar estudios de satisfacción de los diferentes grupos de interés. De estos estudios se derivan informes de participación y de resultados que se encuentran disponibles en la página web del área de calidad (<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-docentia>) y en la web institucional de los títulos oficiales de la ULPGC (<https://www.ulpgc.es/estudios>). Actualmente se realizan los siguientes estudios de satisfacción:

1. La medición de la satisfacción con el **Programa DOCENTIA-ULPGC** a través de varias encuestas *on-line* (profesorado, responsables de cumplimentar los informes de departamento, responsables de cumplimentar los informes de centro, estudiantado, comisión de valoración, comisión de seguimiento).
2. La medición de la satisfacción del **estudiantado** con la titulación y el centro a través de una encuesta *on-line*.
3. La medición de la satisfacción del **estudiantado titulado** con la titulación y el centro a través de un cuestionario enviado por correo electrónico.
4. La medición de la satisfacción del **estudiantado de movilidad entrante** a través de una encuesta de campo.
5. La medición de la satisfacción del **personal docente e investigador** a través de una encuesta *on-line*.
6. La medición de la satisfacción del **personal de administración y servicios** a través de una encuesta *on-line*.
7. La medición de la satisfacción del **alumnado** con la calidad de la actividad docente del profesorado en la **modalidad no presencial** a través de un cuestionario *on-line*.
8. La medición de la satisfacción del **alumnado** con la calidad de la actividad docente **presencial** del profesorado a través de un cuestionario en papel.
9. La medición de la satisfacción **de los/las usuarios** con los servicios y las unidades administrativas a través de un cuestionario en papel.

Los modelos de encuestas de satisfacción que utilizamos y sus periodos de aplicación se publican en los siguientes enlaces:

- https://www.calidad.ulpgc.es/satisfaccion_modenc
- https://www.calidad.ulpgc.es/satisfaccion_periodos



3. CALIDAD DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

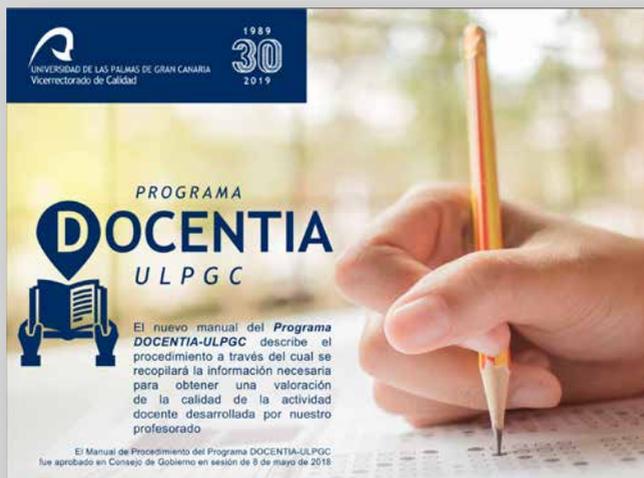
Otro estándar europeo de calidad está relacionado con la calidad de la actividad docente. Es necesario tener **procedimientos para definir la política de personal** (tanto del PDI como del PAS), procedimientos para la adecuada **valoración y contratación** del PDI y del PAS y procedimientos para **valorar la calidad de la docencia** que el PDI desarrolla.

Todos los procedimientos institucionales de nuestros *Sistemas de Garantía Internos de Calidad* se encuentran en el siguiente enlace:

<https://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-pinst>

Desde el Vicerrectorado de Calidad se ha implantado el *Procedimiento Institucional para la Valoración de la Calidad de la Actividad Docente del PDI*, enmarcado dentro del **Programa DOCENTIA-ULPGC**, a través del que se realiza la medición de la satisfacción del estudiantado con la actividad docente del profesorado en cada asignatura de todas las titulaciones. Todos los informes de los resultados de la evaluación del personal docente de la ULPGC, así como la información relevante del programa de evaluación, se publican en el siguiente enlace:

https://www.calidad.ulpgc.es/docentia_informes





4. SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

La implantación de los *Sistemas de Garantía Internos de Calidad* es un requisito de la legislación vigente para la impartición de titulaciones oficiales, para garantizar que la docencia cumpla los compromisos alcanzados en la evaluación inicial de la propuesta de título verificada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y de Acreditación (ANECA) y los criterios y directrices europeos de calidad. Sin embargo, la evaluación de la implantación de esos sistemas a través de una auditoría externa realizada por la ANECA no es requisito de la legislación vigente.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha solicitado voluntariamente pasar esa evaluación externa alcanzando la certificación de la implantación de ocho Sistemas de Garantía Internos de Calidad de los ocho centros mencionados a continuación, lo que significa que **la agencia ANECA certifica que esos centros cumplen todos los estándares europeos de calidad:**

- Escuela de Informática
- Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
- Facultad de Ciencias del Mar
- Facultad de Filología
- Facultad de Geografía e Historia
- Facultad de Traducción e Interpretación
- Facultad de Veterinaria
- Facultad de Ciencias de la Educación

El listado actualizado de centros con la certificación de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad puede consultarse en https://calidad.ulpgc.es/sgc_audit





5. ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Además, los centros que cumplan los siguientes **requisitos podrán obtener la acreditación institucional**:

- Mitad de títulos de grado con la renovación de la acreditación superada.
- Mitad de títulos de máster con la renovación de la acreditación superada.
- Certificación de la implantación del *Sistema de Garantía Interno de Calidad*.

En la ULPGC, ya han recibido la acreditación institucional siete centros:

- **Facultad de Traducción e Interpretación**
- **Facultad de Filología**
- **Facultad de Ciencias del Mar**
- **Escuela de Informática**
- **Facultad de Geografía e Historia**
- **Facultad de Ciencias de la Educación**
- **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles**

Toda la información sobre la acreditación institucional de los centros de la ULPGC se puede consultar en el siguiente enlace:

- ***https://www.calidad.ulpgc.es/sgc_acredita_centros***



6. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Para facilitar las auditorías externas que conducen a la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad se realizan anualmente auditorías internas de dichos sistemas. **Cada centro recibe la visita de los auditores internos cada tres años aproximadamente.**

En el siguiente enlace se puede comprobar qué **centros han sido auditados y las fechas de las auditorías**, así como el **procedimiento** que se utiliza para realizar esas auditorías:

- https://www.calidad.ulpgc.es/sgc_auditorias

7. ACREDITACIÓN DE TÍTULOS

Los títulos oficiales deben pasar por un proceso de evaluación externa denominado **renovación de la acreditación**, en el que un grupo de **expertos y expertas evalúa su implantación** a través del análisis de los resultados académicos y de satisfacción, del personal docente que lo imparte, de los recursos y servicios disponibles, etc.

Para llevar a cabo el proceso de renovación de la acreditación de los títulos oficiales se han desarrollado **mecanismos de información y asesoramiento** a los centros, se han elaborado **documentos de trabajo** (plantillas, instrucciones, etc.) y **entornos virtuales**, se aportan **evidencias**, se revisa la **documentación** y se presenta la documentación oficial, y **se preparan y planifican las visitas de paneles de evaluación externos**.

En el siguiente enlace se pueden consultar todos los **títulos oficiales de la ULPGC acreditados**, así como los informes de acreditación:

- https://www.calidad.ulpgc.es/sgc_acreditacion

8. SEGUIMIENTO DE TÍTULOS

Para facilitar los procesos de acreditación de las titulaciones oficiales de la ULPGC se realiza su seguimiento, es decir, el **análisis de la trayectoria del título y de sus resultados**, en colaboración con la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE).

En el siguiente enlace se pueden consultar los **informes de seguimiento** de los títulos oficiales de la ULPGC:

- <https://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-segtitu>

9. ULPGC EN CIFRAS

En relación con la rendición de cuentas, cada año se difunden los **resultados generales de la universidad** con la elaboración y publicación del documento *ULPGC en Cifras*. Para ello, se extrae la información de las bases de datos institucionales y de las fuentes originales, y se realizan las comprobaciones y el tratamiento estadístico necesario. Este documento se puede consultar en el siguiente enlace:

- <https://www.ulpgc.es/ulpgc-en-cifras>

10. CARTAS DE SERVICIOS

Se ofrece asesoramiento sobre la actualización de la Carta de Servicios y Certificación AENOR. Se revisan los informes de seguimiento de las cartas de servicios de las administraciones de los edificios y se tiene en cuenta la satisfacción de sus usuarios/usuarios, cuyo análisis se realiza a través de varios estudios de satisfacción, de acuerdo con los procedimientos del *Sistema de Garantía Interno de Calidad* de los centros y las demandas específicas de las administraciones de los edificios y de los servicios de la ULPGC. Toda la información sobre las cartas de servicios se puede consultar en el siguiente enlace:

- <https://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-serv/m-cserv>

11. WEB DE CALIDAD

Se realiza el mantenimiento y la actualización de la **web del área de Calidad** de la ULPGC. Se puede consultar en el siguiente enlace:

- <https://www.calidad.ulpgc.es/>

En el apartado 'Otros' de esta web se ofrecen diferentes documentos de ayuda.

12. WEB INSTITUCIONAL DE TÍTULOS

Se ha llevado a cabo la publicación y el mantenimiento de la web de la ULPGC del área de **títulos oficiales** (grados, másteres y doctorados), **aumentando la información en inglés** para la movilidad e implementando una herramienta informática de rastreo de enlaces.

Toda la información sobre las titulaciones de la ULPGC se puede consultar en el enlace <https://www.ulpgc.es/estudios>

13. ACTIVIDADES FORMATIVAS/INFORMATIVAS

Desde el Vicerrectorado de Calidad **se organizan diversas sesiones formativas e informativas dirigidas a las Comisiones de Garantía de Calidad** de los centros, al personal responsable de calidad y de la administración de cada edificio, al personal de administración y servicios de cada centro, al estudiantado, al personal docente y a los distintos grupos de interés.

Las sesiones formativas que se realizan se difunden en el siguiente enlace:

- <https://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-fc>



1989
30
2019



www.ulpgc.es