



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

*Escuela de Arquitectura*

*20 de enero de 2014*

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Escuela de Arquitectura de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria 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 del Escuela de Arquitectura (SGC-EA) 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-EA 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-EA 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 10 de junio de 2013, previo acuerdo con el Director de la Escuela de Arquitectura y el Subdirector de Calidad. La visita se desarrolló sin inconvenientes y asistieron a la misma por parte del Centro, el director D. Enrique Solana Suárez, el secretario D. Miguel Saavedra Pérez, la subdirectora de Ordenación Académica y Posgrado Dña. Elsa M<sup>a</sup> Gutiérrez Labory, el subdirector de Relaciones Académicas Internacionales, D. Juan Sebastián López García, la subdirectora de Cultura y Relaciones Institucionales Dña. Mirentxu Ureña Escariz y el subdirector de Calidad D. Manuel Montesdeoca Calderín. Además, se contó con la información proporcionada por profesores, estudiantes y el personal de administración y servicios vinculados al Centro.

En dicha visita se comprobaron las evidencias derivadas del diseño e implantación del SGC-EA, 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-EA, atendiendo a los siguientes objetivos planteados:

- Analizar el nivel de implantación del SGC-EA.
- 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.** Los responsables conocen el SGC-EA, están trabajando para su actualización y los integrantes del Centro conocen al responsable directo de su gestión.
- F02.** Existen evidencias del desarrollo de la política del centro y del cumplimiento con los objetivos anuales. El profesorado y los estudiantes conocen los objetivos del Centro.
- F03.** Los mecanismos de información, de apoyo al estudiante de nuevo ingreso son efectivos. La orientación profesional se desarrolla vinculada a los colegios profesionales.
- F04.** La política del Centro ha mejorado los procesos de coordinación y planificación docente. Existen buenas prácticas en el desarrollo de los proyectos docentes y en la coordinación académica tanto horizontal como vertical.
- F05.** El centro propicia actividades formativas dirigidas al profesorado.
- F06.** Revisión de los resultados y elaboración de informes de resultados anuales. El centro analiza el desarrollo de la enseñanza y de forma específica en el caso de asignaturas de bajo rendimiento, asignaturas que se compensan, etc. El profesorado sabe dónde está la información pública y, en general, conocen los resultados de la evaluación interna.
- F07.** El centro establece propuestas de mejora y se constata la utilización de los resultados obtenidos para la formulación de objetivos aunque su implantación no es anual sino a largo plazo.

### No CONFORMIDADES

- NC01.** La documentación relativa al diseño del SGC-EA no está actualizada atendiendo a la normativa vigente.
- NC02.** Los grupos de interés internos, especialmente los estudiantes y personal de administración y servicios, no están familiarizados con el contenido de los documentos del SGC-EA y desconocen su implicación en el SGC.
- NC03.** La Escuela desarrolla varias acciones vinculadas a la gestión habitual y la gestión de calidad que no se difunden adecuadamente.
- NC04.** En lo referente a los procesos para la detección de necesidades, por un lado es insuficiente la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y, por otro lado, no se aplican mecanismos para el análisis sistemático de la satisfacción y necesidades de otros grupos de interés como profesorado y personal de administración y servicios.
- NC05.** No hay evidencia de revisión sistemática de los procedimientos, no existen informes con la relación de evidencias del SGC-EA por curso académico, aún no se difunde el informe anual del Centro del curso 2010-2011.

### PROPUESTAS DE MEJORA

#### Organización de los responsables de la calidad del Centro

- PM01.** Aumentar el conocimiento e implicación de los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios en los procesos del SGC-EA, específicamente en los relacionados con la política, objetivos, información pública, revisión y mejora. Por ejemplo, creando un espacio específico de calidad dentro del Campus Virtual donde se pueda interactuar y utilizando los foros generales para difundir noticias sobre el SGC.

#### Procedimiento Clave de Información Pública. PCC08

- PM02.** Aunque existen mecanismos de difusión, el equipo de dirección debe garantizar que la información llega a los distintos grupos de interés tanto internos como externos. Deben mejorarse tanto los mecanismos de difusión pública (web del centro, redes sociales, etc.) como los contenidos que se publican (organización, actualización, lenguaje utilizado, etc.).

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

- PM03.** Actualizar el SGC-EA a las nuevas normativas y al Modelo Marco del SGC de la Universidad.
- PM04.** Elaborar un registro de evidencias por cada curso académico.

## PROPUESTAS DE MEJORA

**PM05.** 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.

**PM06.** Modificar el nombre de la actual “Tabla de Revisiones” que está en las primeras páginas de todos los documentos del SGC-EA por “Ediciones del Documento”. 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 Ed02) 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.

### **Procedimientos de Apoyo para la gestión de Recursos Materiales y Servicios. PAC02 y PAC03**

**PM07.** Revisar el diseño del procedimiento de recursos materiales y, si es necesario, modificar el procedimiento para que se adecúe a la forma de actuar del Centro. Por ejemplo, si no existe una planificación anual de los recursos materiales se debe eliminar del procedimiento.

**PM08.** 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**

**PM09.** Aumentar la participación del estudiante en estudios de satisfacción, ya sean en las encuestas institucionales u otros estudios de satisfacción.

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

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

**PM11.** Realizar la revisión de los procedimientos, el informe anual del Centro y difundir los resultados.

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

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