



Informe Anual
Curso Académico 2022/2023

**ESTRUCTURA DE
TELEFORMACIÓN DE LA
ULPGC**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (19/02/2024), revisado por el Equipo Directivo y posteriormente aprobado en Consejo de Dirección de 25/07/2024.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	9
2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	9
2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes	12
2.3. Prácticas Externas.....	17
2.4. Movilidad de Estudiantes	20
2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	21
2.6. Adecuación y normativa de los títulos	23
3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	24
4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.....	26
4.1. Personal Docente	26
4.2. Personal de apoyo a la docencia.....	29
5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	30
6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA	33
6.1. Análisis de los resultados y mejoras	33
6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	34
6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	37
7. INFORMACIÓN PÚBLICA	39
8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	41
9. ANEXOS	43

INTRODUCCIÓN¹

La Estructura de Teleformación de la ULPGC (ETULPGC), atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora. Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés y a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del SGC, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados del **curso académico 2022/2023**.

En este informe se analizan los datos generales de la ETULPGC, incluyendo los resultados de las titulaciones que se imparten en el centro. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados, principalmente, con la organización del Centro y con los criterios y directrices del Programa AUDIT de la ANECA.

El Centro, actualmente, cuenta con la certificación del diseño del SGC a través del Programa AUDIT (certificado en mayo de 2012).

Los títulos que se han impartido en este curso objeto de análisis son:

- Grado en Seguridad y Control de Riesgos -No Presencial- (GSyCR)
- Grado en Educación Primaria -No Presencial- (GEP)
- Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos -No Presencial- (GRLLRRHH)
- Grado en Trabajo Social -No Presencial- (GTS)
- Grado en Turismo -No Presencial- (GT)
- Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria -No Presencial- (MUPRLL)

Toda la información del Centro está disponible en la página web (<https://online.ulpgc.es/>).

En Las Palmas de Gran Canaria, a 12/07/2024

Representante del Centro

¹ Las referencias que se hacen en el presente informe a las figuras de director, decano, secretario, vicedecano, catedrático, profesor y coordinador o cualquier otro cargo de la ULPGC, así como a la figura de estudiante, en su género masculino se entenderán hechas a sus correspondientes del género femenino.

1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

En este apartado, el Centro rinde cuentas a sus grupos de interés sobre el logro de los objetivos anuales que se había planteado para el curso 2022/2023.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

- Seguimiento de la consecución de los objetivos específicos anuales
- Resultados de satisfacción de los grupos de interés

A continuación, se detalla el resultado de los objetivos específicos, en consecución de la Política y objetivos generales del centro, aprobada en Consejo de Dirección en 27/07/2023 y alineada con el Plan estratégico de la ULPGC vigente en ese momento (<https://online.ulpgc.es/politica-de-direccion-y-objetivos>):

OBJETIVO GENERAL 1: Promover un programa institucional que recoja la movilidad virtual de estudiantes y PDI de titulaciones impartidas en modalidad no presencial en la ETULPGC.

Objetivo específico 1: Informar sobre este tipo de movilidad y promover la participación en la misma de estudiantes y PDI de la ETULPGC.

Objetivo específico 2: Promover la creación de una estructura específica que se encargue de promover y gestionar los programas de movilidad y su promoción.

Meta:

- Asignar todas las plazas posibles, conforme a normativa, requisitos de convocatoria y a la disponibilidad de plazas y financiación.

Indicador/Evidencia:

- Autorizaciones para la movilidad (plataforma)
- Difusión de la información sobre programas de movilidad para el alumnado y profesorado.
- Web de Movilidad
- Mensajes informativos desde el Vicerrectorado de Movilidad

Acciones	Check-List
• Solicitar apoyo al Vicerrectorado con competencias para establecer programas de movilidad virtual.	X
• Apoyo al profesorado para su participación en los programas de movilidad.	✓
• Apoyo al alumnado para su participación en los programas de movilidad.	✓

Interpretación de los resultados:

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: PDI, alumnado y PTGAS.

OBJETIVO GENERAL 2: Proporcionar una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y la sociedad en general.	
<p>Objetivo específico 3: Impulsar la innovación metodológica del profesorado adaptada al elearning.</p> <p>Objetivo específico 4: Desarrollar las acciones de mejora derivadas de las evaluaciones de los títulos que han pasado por una acreditación o auditoría interna que afectan al desarrollo de las enseñanzas en modalidad no presencial.</p>	
<p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar el 100% de los proyectos de innovación que nos soliciten ▪ Incluir las mejoras en el Informe Anual de la Estructura (curso 22-23) ▪ Celebración de las reuniones necesarias para cumplir con los objetivos previstos 	
<p>Indicador/Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de proyectos apoyados • Informe Anual de la Estructura (CGC). • Nº de reuniones de las diferentes comisiones de modificación de títulos. • Acta de constitución de las comisiones. 	
Acciones	Check-List
• Dar soporte a proyectos de innovación educativa.	✓
• Llevar a cabo los planes de mejora remitidos a la Comisión de Acreditación o a la Dirección de la ETULPGC relativos a los títulos que han renovado la acreditación (planes de mejora).	✓
• Constituir las comisiones de modificación de títulos	✓
<p>Interpretación de los resultados:</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: PDI, alumnado y PTGAS.</p>	

OBJETIVO GENERAL 3: Incentivar la cultura de calidad y la implicación de todos los grupos de interés en la ETULPGC.
<p>Objetivo específico 5: Mejorar la calidad de los vídeos tutoriales en todas las asignaturas como rasgo distintivo de la ETULPGC.</p> <p>Objetivo específico 6: Mejorar los mecanismos de atención al alumnado.</p> <p>Objetivo específico 7: Fomentar y tratar de garantizar la participación de los distintos grupos de interés en los mecanismos de consulta y valoración de la satisfacción.</p> <p>Objetivo específico 8: Mejorar los procesos de evaluación del alumnado.</p>
<p>Meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación y aprobación del nuevo SGC (manual, procedimientos, otros documentos pertinentes). ▪ Convocatorias de las comisiones en los tiempos establecidos. ▪ Actualización de la información en la web de la ETULPGC. ▪ Al menos dos comunicados durante el proceso por cada grupo de interés. ▪ Noticias por cada uno de los procesos de encuestas de satisfacción a los diferentes colectivos. ▪ Obtener el informe de los resultados de la encuesta institucional realizada a los empleadores y titulados por título.

Indicador/Evidencia:

- Acta de aprobación del nuevo SGC (manual, procedimientos, otros documentos pertinentes).
- Actas de reuniones con los diferentes colectivos.
- Correos electrónicos y Tablón de Anuncios correspondiente (Aula Virtual).
- Aportaciones del PDI y alumnado en las CAD.
- Publicación en la web de los acuerdos alcanzados en las distintas comisiones.
- Comunicados al estudiantado.
- Noticias sobre el proceso de encuesta.
- Comunicados al PDI.
- Comunicados al PAS.
- Índice de satisfacción de los empleadores y titulados en la encuesta institucional

Acciones	Check-List
• Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de la ETULPGC a los nuevos requisitos, reglamentos e informes de evaluaciones externas.	✓
• Difundir los resultados a los distintos grupos de interés.	✓
• Enviar comunicados al estudiantado para que participen en las encuestas de satisfacción con la actividad docente	✓
• Difundir información en la web publicitando el proceso de las encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés.	✓
• Enviar comunicados al estudiantado para que participen en las encuestas de satisfacción con la ETULPGC y del Título	✓
• Enviar comunicados al profesorado para que participen en las encuestas de satisfacción sobre la ETULPGC y el Título.	✓
• Enviar comunicados al PTGAS para que participen en las encuestas de satisfacción sobre la gestión de la Estructura y del Título.	✓
• Obtener resultados a nivel institucional de la valoración de los empleadores y de los titulados.	✓

Interpretación de los resultados:

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: PDI, alumnado y PTGAS.

OBJETIVO GENERAL 4: Adaptar los reglamentos, normativa y protocolos internos conforme al nuevo organigrama de la ETULPGC.

Objetivo específico 9: Redactar y revisar el reglamento interno, modificar las comisiones afectadas por la nueva organización y actualizar el Manual del SGC y de todos los procedimientos para ajustarlos a la nueva realidad organizativa.

OBJETIVO GENERAL 5: Revisar y actualizar el formato y contenido de la página web del Centro ETULPGC.

Objetivo específico 10: Renovar, revisar y adaptar los contenidos de la página web y la información pública disponible

Meta:

- 100% de mensajes atendidos y resueltos.
- Renovación de la página web.

Indicador/Evidencia:	
<ul style="list-style-type: none"> Nº de mensajes a webtel@tic-ulpgc.es 	
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con TIC-ULPGC para la gestión de los contenidos y su actualización periódica. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de la página web con la identidad gráfica de la ULPGC 	✓
Interpretación de los resultados:	
En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: PDI, alumnado y PTGAS.	

OBJETIVO GENERAL 6: Mejorar la política de captación de estudiantes a través de la oferta de nuevas titulaciones.	
<p>Objetivo específico 11: Trabajar de manera colegiada para obtener posibles soluciones y manera de incentivar la captación de alumnado y su fidelización en las titulaciones en modalidad no presencial.</p> <p>Objetivo específico 12: Iniciar el estudio e implantación de nuevas titulaciones de acuerdo con las necesidades actuales de formación.</p> <p>Objetivo específico 13: Fomentar la presencia de ETULPGC en las Redes Sociales.</p>	
Meta:	
<ul style="list-style-type: none"> 100% de las sesiones celebradas. 100% de las titulaciones tengan sus folletos informativos actualizados. 	
Indicador/Evidencia:	
<ul style="list-style-type: none"> Nº de sesiones realizadas. Nº de folletos informativos. 	
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Participar en la Sesión virtual de puertas abiertas. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Colaborar en la elaboración de los Folletos informativos. 	✓
Interpretación de los resultados:	
En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: PDI, alumnado y PTGAS.	

Ítem de satisfacción (escala sobre 5 puntos)	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de mejoras en el Centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	3,24	2,93	2,93	3,02
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,85	No procede	3,82	No procede
Satisfacción del PTGAS con el desarrollo de las mejoras en el Centro	3,50	No procede	4,00	No procede

(*): No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio

Reflexión general sobre los resultados obtenidos tras el despliegue de los objetivos específicos de calidad del centro:

Una vez analizado los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los objetivos específicos planteados para el curso 2023-24 en la ETULPGC, se evidencia que se han cumplido todas las acciones propuestas de los diferentes objetivos de la Política de la Dirección del centro, a excepción de la relacionada con el Objetivo específico 2: “Promover la creación de una estructura específica que se encargue de promover y gestionar los programas de movilidad y su promoción” cuya acción enlazada es: “Solicitar apoyo al Vicerrectorado con competencias para establecer programas de movilidad virtual”. Dicha acción está en proceso para ser trabajada en los próximos cursos.

En relación al Objetivo específico 3, comentar que la ULPGC dispone de un Plan de Formación continua del PDI a nivel institucional, que mayoritariamente da respuesta al profesorado de la modalidad presencial y de Teleformación. Asimismo, en el marco de la ETULPGC, con el objeto de adaptar la formación a las necesidades del centro, se realiza todos los años una formación específica para el profesorado de nueva incorporación a esta modalidad virtual, que también queda abierta para el resto de profesorado de otros centros de la ULPGC.

El objetivo específico 6, hace alusión a los mecanismos de comunicación con el alumnado, en este sentido, a pesar que se incentiva la comunicación con el alumnado, encontramos que las propuestas se circunscriben a peticiones de carácter personal.

Con respecto al Objetivo específico 13, los recursos disponibles en el centro limitan el mantenimiento de redes sociales. Eso, unido a la gestión por parte del Vicerrectorado de Proyección Social, nos llevó a optar por este último órgano para difundir la información por redes sociales.

Una vez analizados los resultados de los ítems de satisfacción (escala sobre 5 puntos), se ha constatado que el ítem relacionado con las infraestructuras no está adaptado a la idiosincrasia de la ETULPGC, pues se debe hacer alusión a la infraestructura virtual, y no considerando entre los elementos de análisis la misma lógica que se aplica a un centro de modalidad presencial. Este extremo, hace que se baje el índice de satisfacción en las encuestas.

Por ello, se debe solicitar al Vicerrectorado con las competencias, que adapte las encuestas de satisfacción a la modalidad no presencial.

Oportunidades de mejora:

- Adaptar algunos ítems de las encuestas de satisfacción a la especificidad de la ETULPGC, por ejemplo una de las cuestiones más destacadas, es que se plantee que nuestra infraestructura es virtual.
- Realizar un Plan de captación del alumnado.
- Se tratará de incentivar la solicitud de movilidad por parte del alumnado de la ETULPGC.

Enlaces de interés:

- *Política y Objetivos generales del Centro:* <https://online.ulpgc.es/politica-de-direccion-y-objetivos>
- *Objetivos específicos anuales del centro:* <https://online.ulpgc.es/objetivos-especificos-anteriores>
- *Plan estratégico institucional de la ULPGC:* <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>

2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de sus títulos.

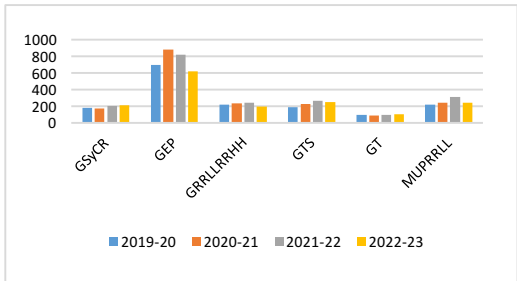
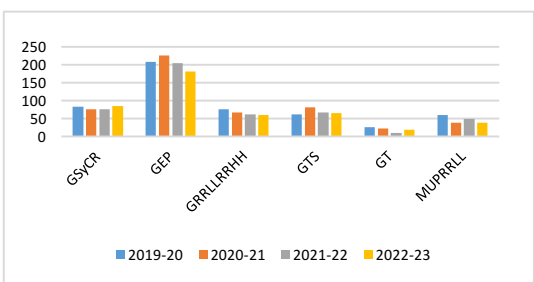
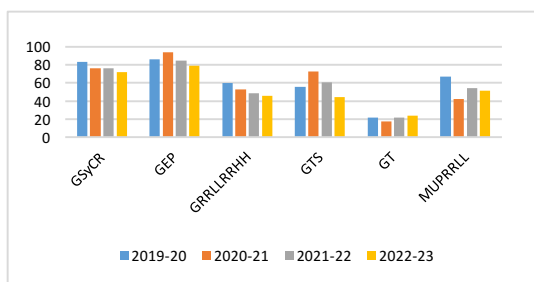
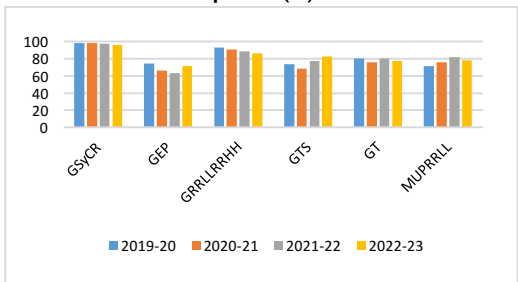
2.1. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES, LA OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave del centro para la captación y orientación de estudiantes*
- *Procedimiento de apoyo del centro para la selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- *Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes*
- *Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión con competencias en la captación de estudiantes
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de las CADs sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																															
<p>Nº de Plazas Ofertadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GSyCR: 100 • GEP: 240 • GRLLRRHH: 125 • GTS: 110 • GT: 120 • MUPRLL: 90 	<p>Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:</p> 																														
<p>Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:</p> 	<p>Tasa de matriculación (%):</p> 																														
<p>Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> <th>2022-23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.616</td> <td>1.742</td> <td>1.729</td> <td>1.633</td> </tr> </tbody> </table>	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	1.616	1.742	1.729	1.633	<p>Dedicación de los estudiantes del Centro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nº Tiempo completo</th> <th>Nº Tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019-20</td> <td>893</td> <td>723</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>1.068</td> <td>674</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>1.090</td> <td>639</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>977</td> <td>656</td> </tr> </tbody> </table>		Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial	2019-20	893	723	2020-21	1.068	674	2021-22	1.090	639	2022-23	977	656							
2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																												
1.616	1.742	1.729	1.633																												
	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial																													
2019-20	893	723																													
2020-21	1.068	674																													
2021-22	1.090	639																													
2022-23	977	656																													
<p>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</p> 	<p>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>19-20</th> <th>20-21</th> <th>21-22</th> <th>22-23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GSyCR</td> <td>6,37</td> <td>6,67</td> <td>6,38</td> <td>6,76</td> </tr> <tr> <td>GEP</td> <td>6,63</td> <td>7,13</td> <td>7,58</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>GRLLRRHH</td> <td>6,56</td> <td>6,84</td> <td>6,54</td> <td>6,35</td> </tr> <tr> <td>GTS</td> <td>6,73</td> <td>6,74</td> <td>6,65</td> <td>7,14</td> </tr> <tr> <td>GT</td> <td>6,75</td> <td>5,98</td> <td>6,75</td> <td>6,30</td> </tr> </tbody> </table>		19-20	20-21	21-22	22-23	GSyCR	6,37	6,67	6,38	6,76	GEP	6,63	7,13	7,58	7,00	GRLLRRHH	6,56	6,84	6,54	6,35	GTS	6,73	6,74	6,65	7,14	GT	6,75	5,98	6,75	6,30
	19-20	20-21	21-22	22-23																											
GSyCR	6,37	6,67	6,38	6,76																											
GEP	6,63	7,13	7,58	7,00																											
GRLLRRHH	6,56	6,84	6,54	6,35																											
GTS	6,73	6,74	6,65	7,14																											
GT	6,75	5,98	6,75	6,30																											

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,55	3,30	3,44	3,58
Satisfacción del egresado* con:	2019-20	2021-22	2021-22	2022-23
La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios por la administración	3,88	No procede	3,90	No procede

(*) No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio

Reflexión sobre los resultados:

En general, en este aspecto se puede valorar una tendencia positiva en la evolución de los resultados. Ha aumentado el número total de estudiantes matriculados desde el curso 2019-20, aunque en el curso (2023-24) objeto de este informe ha habido un pequeño descenso.

Cabe subrayar, que más del 71,27% de los estudiantes que se matriculan en las titulaciones del centro han elegido estas en primera opción, por lo que se considera que son estudiantes vocacionales. La nota media de los estudiantes que acceden a los Grados de la ETULPGC está sobre 6.71 puntos.

Por último, cabe señalar la mejora en los resultados de satisfacción de los estudiantes con la gestión y con la información ofrecida sobre los procesos administrativos relacionados con la matrícula, pasando de 3,88 en el curso 2019-20 a 3,90 en el curso 2021-22. En el curso actual no se tienen los datos pues se trata de una encuesta bianual.

Oportunidades de mejora:

- Se propone continuar trabajando y estableciendo las acciones pertinentes para aumentar el interés social por nuestras titulaciones, y las ventajas de estudiar en un centro de modalidad virtual.

Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
 - *GSyCR:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/verificacion?ticket=ST-9952-kfeyUFPpNyDAkwdUwGuWOJ-iNMss02>
 - *GEP:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/verificacion?ticket=ST-9998-lPEEB8kFT0FkmukGmvQCpnqkqDss02>
 - *GRLLRRHH:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/verificacion?ticket=ST-10036-qBh88P-Gfml0WCZebQbk9dMOYgws02>
 - *GTS:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/verificacion?ticket=ST-10072-ODMpu8w1-scmnsK1RgrvIU8Fvws02>
 - *GT:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/verificacion?ticket=ST-10111-kMFEI--ai8KLgFN-Hs6di3rwwg-0sso2>
 - *MUPRRLL:* <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/verificacion?ticket=ST-10169-eValixr4wNGzgcOulj5KDwfcDXqs02>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://online.ulpgc.es/objetivos-especificos-anteriores>

2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

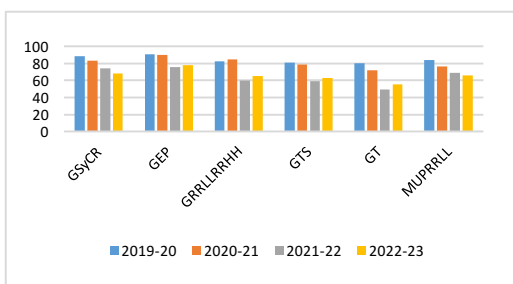
- Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas
- Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza
- Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título
- Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

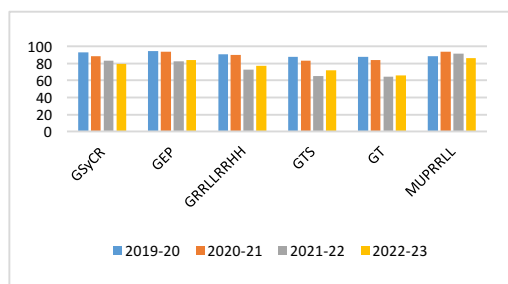
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de las CADs sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)

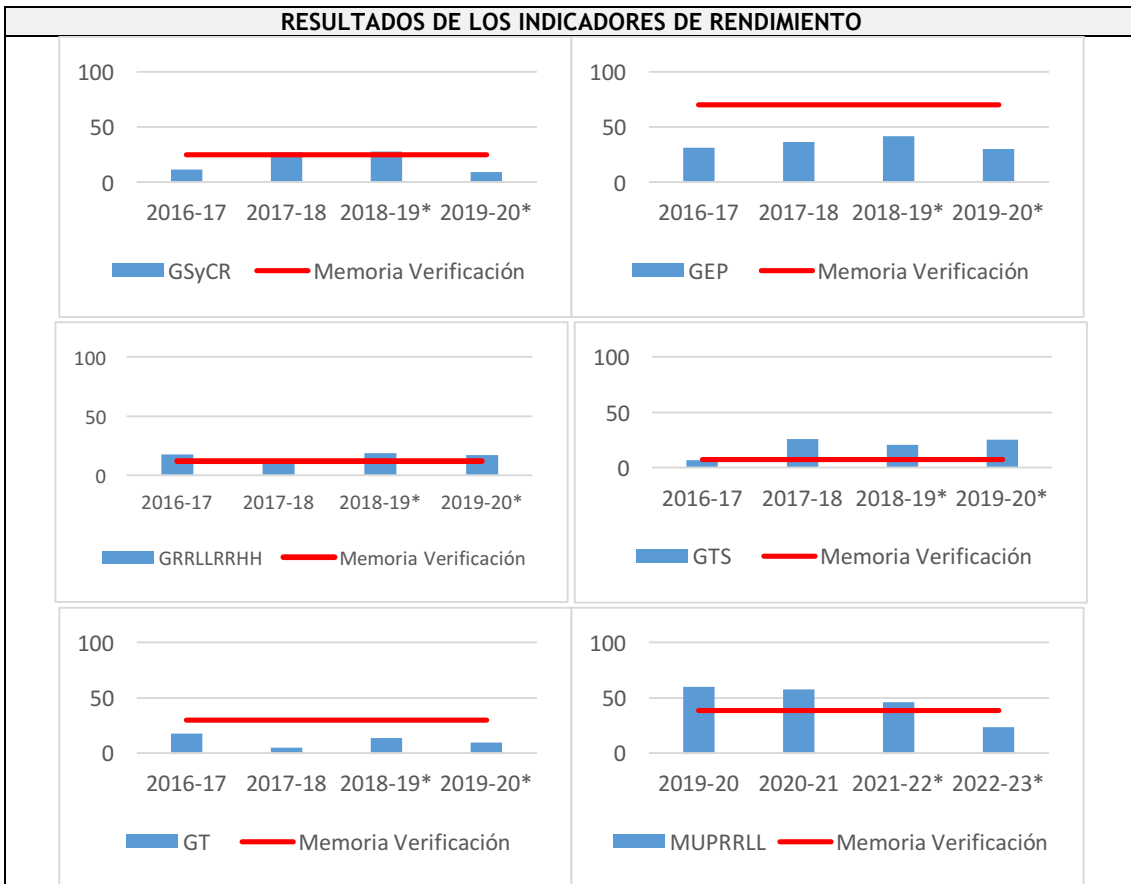
	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
GSyCR	420	537	619	441
GEP	2.615	2.588,5	1.660,5	1.432,5
GRLLRRHH	2.409	2.136	2.259	2.172
GTS	957	1.026	1.458	1.347
GT	738	1.584	843	1.215
MUPRLL	51	9	9	9

Tasa de Graduación de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2022/2023, existen resultados (%):

Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador y responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).

Tasa de Graduación (%):

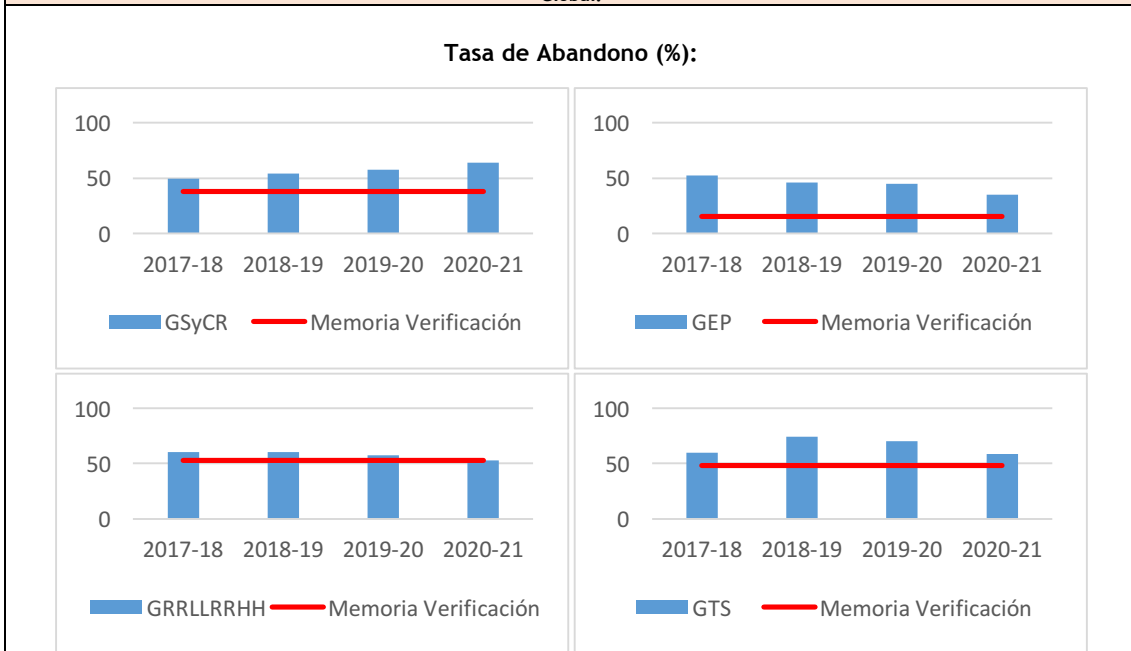
RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO



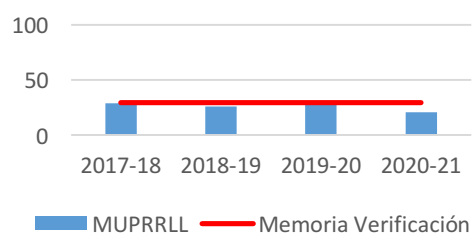
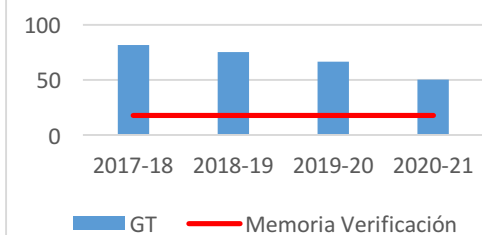
Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2022/2023, existen resultados (%):

Los resultados responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU), Tasa de Abandono Global.

Tasa de Abandono (%):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

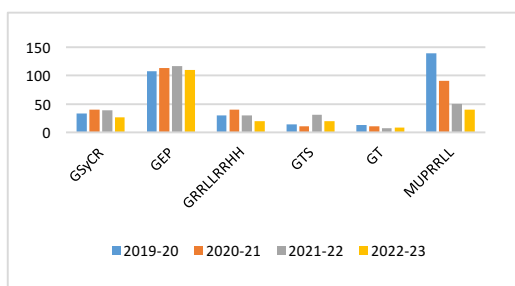


Tasa de eficiencia por curso académico (%):

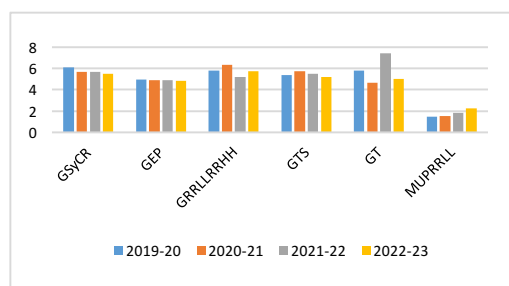
	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
GSyCR	85,50	81,18	83,58	85,13
GEP (Plan 41)	90,04	92,41	92,56	90,48
GRLLRRHH	84,71	92,62	79,21	99,48
GTS (Plan 40)	82,47	73,10	88,42	87,58
GT	85,50	77,29	72,40	100
MUPRLL	76,66	80,27	77,89	69,65

Resultados previstos de la Tasa de eficiencia en la Memoria de verificación: GSyCR: 89%; GEP: 95%; GRLLRRHH: 99,6%; GTS: 100%; GT: 75% y MUPRLL: 97,83%.

Nº total de egresados por año académico:



Duración media de los estudios:



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante con los contenidos del plan de estudios del título:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,64	3,26	2,69	2,88
• GEP	3,68	2,99	3,21	3,39
• GRLLRRHH	4,05	3,55	3,75	4,00
• GTS	3,20	3,41	3,17	3,67
• GT	3,56	3,67	3,38	3,37
• MUPRLL	3,56	3,79	3,60	3,75
Satisfacción del estudiante con la Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,36	3,14	2,34	2,74
• GEP	3,27	2,68	2,85	2,92
• GRLLRRHH	3,68	3,09	3,75	3,82
• GTS	3,00	3,18	3,07	2,76
• GT	3,56	3,56	3,13	3,25
• MUPRLL	2,89	3,14	3,40	3,83

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con la coordinación del profesorado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,09	2,85	2,33	2,76
• GEP	3,09	2,74	2,87	2,73
• GRRLLRRHH	3,60	3,19	3,59	3,87
• GTS	2,75	3,24	2,89	2,71
• GT	3,75	3,56	3,29	3,13
• MUPRLL	2,89	3,57	3,60	3,67
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,73	3,44	3,07	3,17
• GEP	3,90	3,31	3,46	3,31
• GRRLLRRHH	4,15	3,73	4,04	4,22
• GTS	3,80	3,59	3,70	3,57
• GT	3,44	4,11	3,75	3,50
• MUPRLL	3,56	4,00	4,00	4,17
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	4,50	5,00	No existen datos	No existen datos
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,06	No procede	3,87	No procede
• GEP	3,96		3,37	
• GRRLLRRHH	3,45		3,86	
• GTS	4,33		4,00	
• GT	3,00		3,75	
• MUPRLL	4,18		3,89	
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,06	No procede	4,13	No procede
• GEP	3,89		3,32	
• GRRLLRRHH	3,45		3,79	
• GTS	4,33		4,33	
• GT	2,50		3,50	
• MUPRLL	4,18		3,78	
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	No procede	4,25	No procede	No procede
• GEP		3,90		
• GRRLLRRHH		4,20		
• GTS		4,20		
• GT		4,00		
• MUPRLL		4,00		
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,05	No procede	4,28	No procede
• GEP	4,24		4,24	
• GRRLLRRHH	4,10		3,94	
• GTS	3,76		3,60	
• GT	4,25		4,18	
• MUPRLL	4,45		4,63	

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

En este curso académico, los resultados obtenidos son positivos, ya que si observamos la tasa de rendimiento académico esta oscila entre el 69% y el 80%, y la tasa de éxito entre el 55,78% y el 77,95% en todos los títulos que se imparten en nuestro centro.

Los resultados previstos en las memorias de los títulos, en lo referente a la tasa de graduación, no se ha terminado de formular el indicador para este curso en los Grados. Sin embargo, en el MUPRLL obtiene un 23,68%, dato que debe mejorar, aunque se debe tener en cuenta el perfil de los estudiantes de titulaciones de posgrado, que compaginan generalmente sus estudios con la vida laboral.

Por otro lado, en relación a los grados, la tasa de eficiencia oscila entre el 85,13% y el 100% (GSyCR: 85,13; GEP: 90,48%; GRLLRRHH: 99,48%; GTS: 87,58%; GT:100%). Respecto al MUPRLL, dicha tasa es de un 69,65%.

El número de estudiantes que egresan destacan los datos en el GEP con respecto al resto de titulaciones, obteniendo un valor de 110. En consecuencia, la duración media de los estudios oscila, en las titulaciones de grado, de 4.83 años a 5,75 años.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con la Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.) ha mejorado en todas las titulaciones de la ETULPGC, excepto en el GT que ha tenido un leve descenso, ello es debido a la situación estructural en la que se encuentra dicho grado.

Podemos deducir que existe una correlación entre la organización del plan de estudios y la coordinación entre asignaturas, pues en este ítem los datos son paralelos al anterior. Ello evidencia, que los mecanismos de la ETULPGC para la coordinación entre docentes que imparten la misma asignatura está siendo efectiva, e incentiva la continuidad del trabajo de coordinación en esta línea, para así mejorar cada vez más la percepción del estudiante.

Oportunidades de mejora:

- Encaminar el trabajo y las acciones para la mejora de los resultados en los diferentes ítems.
- Analizar y aplicar mejora en las necesidades formativas de los estudiantes de de todas las titulaciones.
- Seguir trabajando para la mejora de la percepción de los estudiantes de los grados y el máster, en relación a la organización de los títulos y la coordinación de las

asignaturas.

Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
 - **GSyCR:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/verificacion?ticket=ST-9952-kfeyUFPpNyDAkwoUwGuWOJ-iNMssso2>
 - **GEP:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/verificacion?ticket=ST-9998-lPEEB8kFT0FkmukGmvQCpnqkqDssso2>
 - **GRLLRRHH:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/verificacion?ticket=ST-10036-qBh88P-Gfml0WCZebQbk9dMOYqwsso2>
 - **GTS:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/verificacion?ticket=ST-10072-ODMpuc8w1-scmnsK1RgrvIU8Fvwssso2>
 - **GT:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/verificacion?ticket=ST-10111-kMFEL--ai8KLqFN-Hs6di3rwq-0ssso2>
 - **MUPRRLL:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/verificacion?ticket=ST-10169-eValixr4wNGzqcOulj5KDwfcDXqssso2>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://online.ulpgc.es/objetivos-especificos-anteriores>
- *Plan de estudios de los títulos:*
 - **GSyCR:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/estructurapor cursos>
 - **GEP:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/estructurapor cursos>
 - **GRLLRRHH:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/estructurapor cursos>
 - **GTS:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/estructurapor cursos>
 - **GT:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/estructurapor cursos>
 - **MUPRRLL:** <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/estructurapor cursos>
- *Normativa relacionada con el desarrollo y evaluación de los títulos:* <https://online.ulpgc.es/grados/normativas>

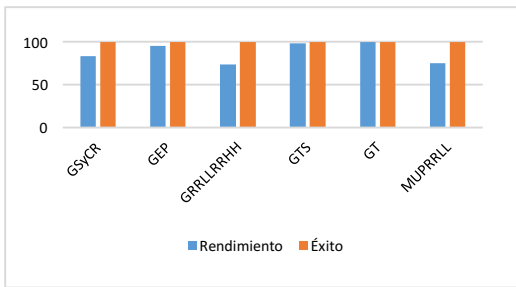
2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Actas de la Comisión con competencias en prácticas externas
- Proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas
- Reflexión de las CADs sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
Nº total de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas:	2022-23	
	GSyCR	26
	GEP	370
	GRLLRRHH	38
	GTS	42
	GT	12
	MUPRLL	41
	Tasa de rendimiento y éxito de la asignatura de prácticas externas (%): 	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,91	No procede	3,83	No procede
• GEP	4,27		4,00	
• GRLLRRHH	3,75		2,75	
• GTS	4,67		3,67	
• GT	3,00		3,00	
• MUPRLL	4,09		4,71	
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GSyCR (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,55	4,64	4,75	4,3
• Tutor académico	5	5	5	5
• Tutor empresa	4,4	4,29	4,58	4,5
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GEP (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	No existen datos	No existen datos	No procede	No procede
• Tutor académico	No existen datos	No existen datos	No existen datos	No existen datos
• Tutor empresa	No existen datos	No existen datos	No existen datos	No existen datos
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GRLLRRHH (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,82	4,64	4,46	4,67
• Tutor académico	5	5	5	5
• Tutor empresa	4,4	4,64	4,38	4,42
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GTS (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,32	4,33	4,07	4,56
• Tutor académico	3,67	3,9	4	5
• Tutor empresa	4,3	4,31	4,44	4,5
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GT (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	5	4,2	4,5	5
• Tutor académico	No existen datos	5	5	5

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• Tutor empresa	No existen datos	4,4	5	4
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MUPRRLL (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,33	4,63	4,47	4,45
• Tutor académico	5	5	5	5
• Tutor empresa	4,71	4,67	4,57	4,63

(*) Resultados extraídos de los Informes anuales de la aplicación de Prácticas curriculares (https://practicass.ulpgc.es/index.php?pagina=informes_cierre_curso).

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

La tasa de rendimiento de las Prácticas Externas oscila entre el 73,52% (GRLLRRHH) y el 100% (GT).

Si analizamos la tasa de éxito, es de un 100% en todas las titulaciones de la ETULPGC.

La satisfacción de los distintos grupos de interés con el programa de prácticas y los agentes implicados, estos son, estudiantes, tutores académicos y tutores de empresa, muestran unos resultados en todas las titulaciones muy elevados, situándose todos los indicadores por encima del 4,4 y el 5 puntos, obteniendo la máxima puntuación (5) en muchos de ellos.

Oportunidades de mejora:

- Mejorar la tasa de rendimiento de las Prácticas Externas en GRLLRRHH.
- Continuar estableciendo acciones para mantener o mejorar los datos en los distintos ítems de las diferentes titulaciones.

Enlaces de interés:

- *Proyecto docente de las prácticas externas:*
 - GSyCR: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/estructurapor cursos>
 - GEP: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/estructurapor cursos>
 - GRLLRRHH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/estructurapor cursos>
 - GTS: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/estructurapor cursos>
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/estructurapor cursos>
 - MUPRRLL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/estructurapor cursos>
- Acceso a la aplicación de las prácticas curriculares: <https://empresayempleo.ulpgc.es/empresas/practicass-empresas/>

2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

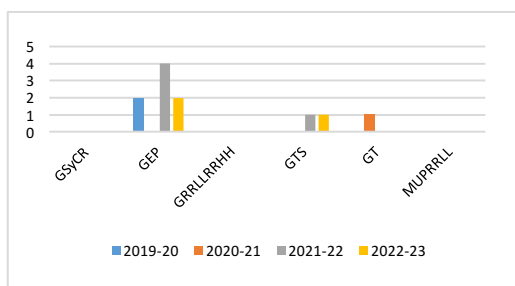
- *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

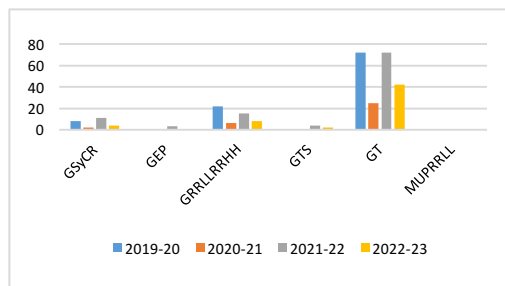
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)
- Reflexión de las CADs sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Nº de estudiantes enviados (*outgoing*):



Nº de estudiantes recibidos (*incoming*):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de los programas de movilidad en el centro 	3,64	2,79	3,24	2,67
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • La información ofrecida por la ULPGC 	3,25	3,00	No existen datos	No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC 	4,50	5,00		
<ul style="list-style-type: none"> • La organización de la enseñanza desde la ULPGC 	4,00	3,00		
<ul style="list-style-type: none"> • La experiencia de movilidad 	5,00	4,00		
Satisfacción del egresado con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro 	4,29	No procede	3,00	No procede

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

Se debe tener en cuenta que la ETULPGC es un centro de modalidad virtual, por lo que la lógica y los procedimientos de movilidad son diferentes a un centro presencial.

Es por ello, que no se obtienen todos los datos en los distintos ítems, y en relación al desarrollo de los programas de movilidad en el centro, el dato ha descendido con respecto al curso anterior, pasando de 3,14 a 2,67 puntos.

Oportunidades de mejora:

- Trabajar para impulsar acciones de movilidad que tengan en cuenta la idiosincrasia de un centro de modalidad virtual.
- Continuar fomentando la participación en programas de movilidad.

Enlaces de interés:

- Web del centro con información de movilidad de estudiantes:
<https://online.ulpgc.es/administracion/servicios/movilidad>
- Web institucional con información de movilidad de estudiantes:
<https://internacional.ulpgc.es/presentacion-movilidad/>
- Consulta de convenios y plazas de programas de movilidad:
<https://apps.ulpgc.es/pi/consultaConvenios>

2.5. PERFIL DE EGRESO E INSERCIÓN LABORAL

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

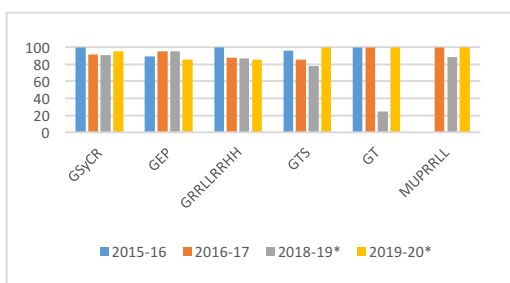
Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

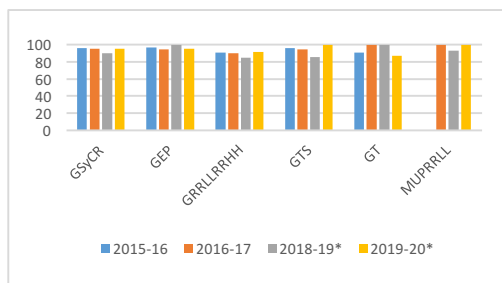
Tasa de empleo

Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida.

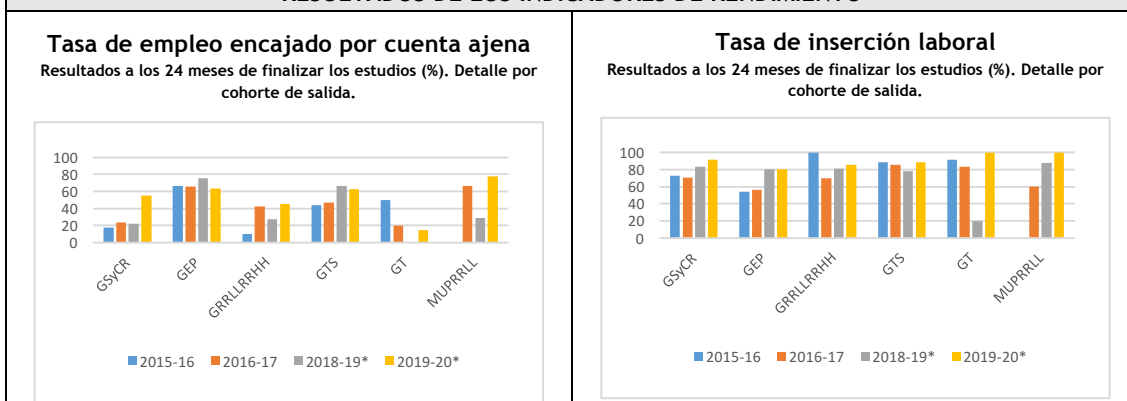


Tasa de empleo por cuenta ajena

Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida.



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO



(*) Informe realizado por el Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC y el Vicerrectorado de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad, a partir del cruce de datos de los egresados y la información del ISTAC. La información que se muestra de la cohorte 2018-19 se ha realizado a través de encuestas propias de la ULPGC (<https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/estadisticas-observatorio/>).

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS
(Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,06	No procede	4,13	No procede
• GEP	3,89		3,32	
• GRLLRRHH	3,45		3,79	
• GTS	4,33		4,33	
• GT	2,50		3,50	
• MUPRRLL	4,18		3,78	
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,00	No procede	4,29	No procede
• GEP	3,95		3,95	
• GRLLRRHH	4,11		3,94	
• GTS	3,21		3,71	
• GT	3,75		4,40	
• MUPRRLL	4,27		4,50	
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,9	4,86	4,63	4,6
• GEP	No existen datos	No existen datos	No existen datos	No existen datos
• GRLLRRHH	4,7	4,82	4,23	4,75
• GTS	4,48	4,28	4,46	4,17
• GT	No existen datos	4,8	5	5
• MUPRRLL	4,92	4,95	4,57	4,5
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	No procede	4,25	No procede	No procede
• GEP		3,90		
• GRLLRRHH		4,20		
• GTS		4,20		
• GT		4,00		
• MUPRRLL		4,00		

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

En relación a los resultados sobre los niveles de satisfacción de los egresados, no proceden los datos, pues en el curso objeto de análisis no se han realizado, ya que son encuestas bianuales.

Sin embargo se ha recabado datos relativos a la valoración de los tutores de prácticas de empresa, sobre si recomiendan al estudiante procedente de la ETULPGC para un puesto de trabajo, y los valores oscilan entre 4,17 y 5 en las distintas titulaciones, excepto en GEP que no se disponen de los datos.

Oportunidades de mejora:

- Impulsar la recogida de datos referidos a la valoración del empleador con la formación de los contratados. Sería interesante que se consultara las encuestas sobre este aspecto, que establece la FULP, sobre las prácticas externas.

Enlaces de interés:

- *Perfil del egresado:*
 - GSyCR: https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/4012_40/Egreso.pdf
 - GEP: https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/4036_40/Perfiles_egreso.pdf
 - GRLLRRHH: https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/4035_40/Egreso.pdf
 - GTS:
https://online.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/folleto_g_trabajo_social_teleformacion_21.pdf
 - GT:
https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/4033_40/PerfildeegresoGradoenTurismo2015.pdf
 - MUPRLL: https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/5046_50/perfildeegreso.pdf
- Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC: <https://empresayempleo.ulpgc.es/>
- Oferta de empleo: <https://www.fulp.es/>

2.6. ADECUACIÓN Y NORMATIVA DE LOS TÍTULOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas*
- *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento institucional de Auditorías internas*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Análisis de resultados de los títulos (Informe anual del centro)

Teniendo en cuenta los resultados y el análisis de la implantación de los títulos impartidos, a continuación, en la siguiente tabla, la Comisión de Gestión de Calidad del Centro analiza la adecuación académica y normativa, proponiendo, si fuera el caso, la continuación de su implantación, la modificación o la suspensión/ extinción de los títulos.

	Continuación de la implantación	Modificación	Suspensión/ extinción
• GSyCR		X	
• GEP	X		
• GRLLRRHH	X		
• GTS	X		
• GT	X		
• MUPRLL	X		

Principales motivos para la modificación o suspensión del título:

En relación al GSyCR:

- El sistema de reconocimiento de créditos debe ajustarse en la Memoria de Verificación.
- Equipara los criterios de evaluación del Trabajo de Fin de Grado de la memoria del título con los presentes en la guía docente de la asignatura.
- Se tenía previsto que iba a ver un cambio en la normativa, concretamente la aprobación del Real Decreto 822/2021.

En relación al MUPRLL:

- Se tenía previsto que iba a ver un cambio en la normativa, concretamente la aprobación del Real Decreto 822/2021.

3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de las acciones de orientación al estudiante.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave de orientación al estudiante*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de acción tutorial y orientación al estudiante
- Actas de la Comisión con competencias en el plan de acción tutorial y la orientación de estudiantes
- Reflexión de las CADs sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con las acciones de orientación (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios, salidas profesionales, etc.)	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	2,99	2,82	2,86	2,80
• GSyCR	3,18	2,89	2,52	2,38
• GEP	3,00	2,62	2,71	2,70
• GRLLRRHH	3,59	3,23	3,50	3,28
• GTS	2,09	2,76	2,76	2,74
• GT	3,00	3,83	3,88	3,14
• MUPRLL	2,63	3,20	3,40	3,33
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,88	3,92	3,87	3,42
• GEP	4,02	4,04	3,99	3,75
• GRLLRRHH	4,16	3,99	4,16	4,01
• GTS	3,79	3,8	3,93	3,67
• GT	3,99	4,08	4,19	4,21
• MUPRLL	4,04	4,39	4,07	3,63
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la orientación al estudiante a lo largo de los estudios en la ULPGC (mentores de movilidad, coordinadores de movilidad del centro, oficina técnica de movilidad, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	4,00	4,00	No existen datos	No existen datos
Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,30	No procede	2,89	No procede
• GSyCR	3,13		3,36	
• GEP	2,17		3,46	
• GRLLRRHH	2,93		2,90	
• GTS	3,33		3,67	
• GT	3,00		2,33	
• MUPRLL	3,67		3,44	
Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación al estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	4,08	No procede	3,98	No procede
• GSyCR	3,13		3,36	
• GEP	3,46		2,17	
• GRLLRRHH	2,90		2,93	
• GTS	3,33		3,67	
• GT	2,33		3,00	
• MUPRLL	3,67		3,44	

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

El centro cuenta con un Plan de acción tutorial y orientación al estudiante que le permite desarrollar acciones anuales para orientar a los estudiantes a lo largo de los estudios (jornadas de acogida, movilidad, prácticas, trabajos fin de título, necesidades específicas u orientación laboral).

En este curso académico, objeto de este análisis, ha habido un ligero descenso en la mayoría de los ítems relacionados con los indicadores en relación a la satisfacción del estudiante con las acciones de orientación, aún así el valor medio es de 2.80.

Cabe destacar la valoración del estudiante con la acción tutorial que desarrolla el profesorado en las asignaturas, los resultados oscilan entre 3.42 y 4,21.

El resto de ítems no procede el valor debido a los tiempos de dichas encuestas.

Oportunidades de mejora:

- Continuar mejorando las actividades de orientación al estudiante.
- Elaborar un plan de captación al estudiante.

Enlaces de interés:

- *Plan de Acción Tutorial y Orientación del Estudiante:*
<https://online.ulpgc.es/administracion/servicios/plan-de-accion-tutorial>
- *Oferta de empleo:* <https://www.fulp.es/>

4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

En este apartado la Estructura de Teleformación rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos en relación con el personal docente y con el personal de apoyo a la docencia.

4.1. PERSONAL DOCENTE

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

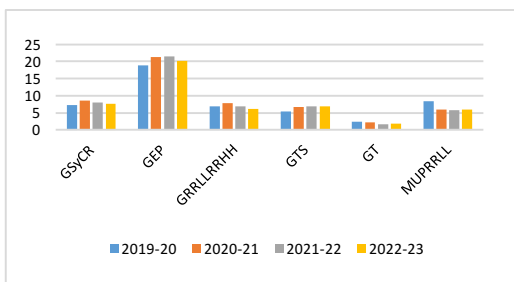
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la captación y selección del PDI*
- *Procedimiento institucional para la formación del PDI*
- *Procedimiento institucional para la valoración del PDI*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

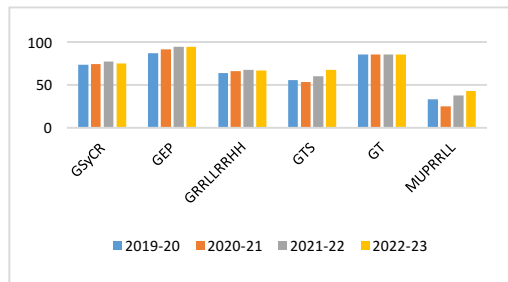
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Informe del DOCENTIA-ULPGC

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

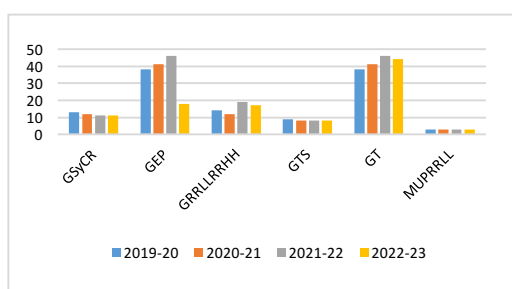
Ratio de nº de estudiantes por PDI:



Tasa de PDI Doctor (%):



Nº total de Sexenios:



Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI que imparte en el centro (%):

2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
ND	ND	30,32	29,05

Tasa de participación del PDI en programas de movilidad (%):

2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
7,69	7,28	30,32	35,81

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante con la actividad docente	2019-20 ^(*)	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,76	3,79	3,75	3,45
• GEP	3,92	3,86	3,82	3,78
• GRLLRRHH	4,03	3,88	3,96	4,01
• GTS	3,7	3,72	3,89	3,64
• GT	3,92	3,9	3,97	4,22
• MUPRRLL	3,86	4,23	3,94	3,76
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	4,12	No procede	4,11	No procede
• GSyCR	4,05		4,28	
• GEP	4,24		4,24	
• GRLLRRHH	4,10		3,94	
• GTS	3,76		3,60	
• GT	4,25		4,18	
• MUPRRLL	4,45		4,63	
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,89	No procede	3,90	No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,90	No procede	3,81	No procede
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• General en el Centro	3,85	No procede	3,83	No procede

(*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuesta, debido a la pandemia de la COVID-19.

(*) No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

Se resalta el aumento de PDI Doctor con respecto al curso anterior en todas las titulaciones de grado del centro oscilado entre el 66,67% y el 94,87%. Se debe trabajar este indicador en el PDI del MUPRLL, pues aunque existen mejores datos que cursos anteriores, el valor es de 42,86%.

En relación a la participación del PDI en el Plan de Formación Continua, se debe trabajar para mejorar dicho valor, que es de 29,05%. Desde la ETULPGC se apoya y se fomenta la participación del PDI en dicho plan. Se seguirá trabajando en esta línea.

Con respecto a los programas de movilidad ha habido un incremento en relación al curso anterior, pasando de 30,32% a 35,81%, sigue siendo una cifra baja que hay que ir mejorando, pero si tenemos en cuenta los datos de los años anteriores, podemos afirmar que ha habido un importante salto cuantitativo en este extremo (de 7, 28% en el curso 2020-21 a 35,81% en el curso 2022-23), y siempre teniendo en cuenta la especificidad de ser un centro en modalidad de Teleformación.

En relación con la satisfacción del alumnado con la actividad docente recibida se mantiene estable con respecto al curso anterior aunque con un ligero descenso en la mayoría de titulaciones, excepto en GT, algo generalizado en las distintas titulaciones de la ULPGC.

Del resto de ítems de este bloque relacionados con el personal docente y de apoyo a la docencia no proceden más valores, por los tiempos bianuales de dichas encuestas.

Oportunidades de mejora:

- En relación a la participación del PDI en el Plan de Formación Continua, se debe trabajar para mejorar dicho valor, aunque desde la ETULPGC ya se apoya y se fomenta la participación del PDI en dicho plan.
- Promover una mayor participación del profesorado en programas de Movilidad.
- Se debe trabajar el aumento de la tasa de PDI Doctor del MUPRLL.

Enlaces de interés:

- Programa DOCENTIA-ULPGC: <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-docentia/m-cdoc>
- Programas de movilidad para el PDI: <https://internacional.ulpgc.es/presentacion-movilidad/>
- Plan de Formación del PDI: <https://www.ulpgc.es/pfdi>
- Plan estratégico de la ULPGC: <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>
- Web PDI ULPGC: <https://www.ulpgc.es/pdi>

4.2. PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

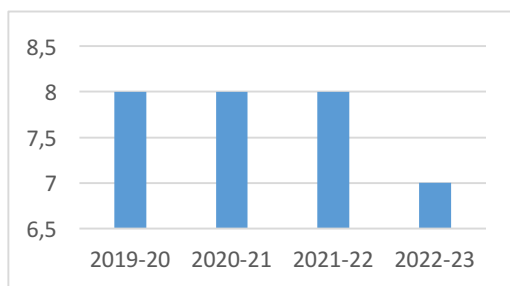
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la captación y selección del PTGAS
- Procedimiento institucional para la formación del PTGAS

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Carta de Servicios de la Administración del Edificio. Informe anual

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Número de PTGAS que dan apoyo al centro:



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.) 	3,55	3,30	3,44	3,58
Satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • General en el Centro 	4,44	No procede	4,45	No procede

(*) No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

El PTGAS tiene asignadas tareas de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la prestación de los servicios que contribuyen a la consecución de los fines propios

de la Universidad. Los resultados de satisfacción del estudiante del centro con la gestión de los servicios administrativos han mejorado con respecto al curso anterior pasando de 3.44 a 3.58 puntos. Sin embargo, la satisfacción del profesorado del centro con dicho personal no se disponen de los datos.

En relación al número de trabajadores del grupo de PTGAS que dan apoyo a la ETULPGC, ha descendido de 8 a 7.

Oportunidades de mejora:

- Seguir promoviendo la mejora y calidad del PTEGAS en el centro

<p>Enlaces de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Administración del Edificio:</i> https://online.ulpgc.es/administracion • <i>Carta de Servicios de la Administración del Edificio:</i> https://online.ulpgc.es/carta-de-servicios

5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los recursos materiales y con los servicios que ofrece.

<p>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales</i> • <i>Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios</i> • <i>Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales</i> • <i>Procedimiento institucional para la gestión de los servicios generales y sociales</i> <p>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.) 	3,20	2,55	2,65	2,74
<ul style="list-style-type: none"> • el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias, etc.) 	3,62	3,15	3,09	2,91
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> • las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...) 	4,33	5,00	No existen datos	No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> • las herramientas para la enseñanza online de la ULPGC 	4,25	5,00		
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• los recursos materiales del centro	4,01	No procede	3,88	No procede
• las instalaciones e infraestructuras del centro	3,87		3,91	
• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	3,99		4,29	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)	3,83	No procede	3,53	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• los recursos materiales del centro	3,75	No procede	4,00	No procede
• las instalaciones e infraestructuras del centro	4,00		3,83	

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,55	3,30	3,44	3,58
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)	4,50	No existen datos	No existen datos	No existen datos
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• el servicio prestado por la Biblioteca universitaria	4,58	No procede	4,68	No procede
• el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales	4,25		4,00	
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	4,12		4,32	
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,98		4,32	
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,17		4,33	
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,88		4,13	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	3,65	No procede	3,51	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• el servicio prestado por la Biblioteca universitaria	5,00	No procede	4,00	No procede
• el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales.	No existen datos		4,00	
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	No existen datos		4,00	
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,00		3,50	
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,50		3,50	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 	No existen datos		4,00	

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

En este epígrafe, es importante señalar que no se disponen de las mayoría de los datos de los distintos ítems para este curso 2023-24, bien porque no hubo participación en la encuesta o porque no procede, ya que muchos de los elementos de este apartado se aplican cada bienio.

Si se dispone de los resultados de satisfacción del alumnado propio con los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo, en este sentido, se ha pasado del 2,65 (curso 2021-22) al 2,74 (curso 2022-23). Comentar que se debe adaptar este apartado en relación a la idiosincrasia de las infraestructuras virtuales propias de un centro de Teleformación.

Del mismo modo, resaltar que la satisfacción del estudiante del centro con el apoyo online a la docencia, ha habido un ligero descenso con respecto al curso anterior (de 3,09 a 2,91).

Oportunidades de mejora:

- Seguir promoviendo la labor de renovación, la mejora de las infraestructuras virtuales y el apoyo online a la docencia del centro.
- Solicitar al vicerrectorado con competencias, la adaptación de las encuestas sobre las infraestructuras a la especificidad de un centro de Teleformación.

Enlaces de interés:

- Infraestructuras de la ETULPGC: <https://online.ulpgc.es/infraestructuras-y-servicios>
- Carta de Servicios de la Administración del Edificio: <https://online.ulpgc.es/carta-de-servicios>
- Servicios de la ULPGC: <https://www.ulpgc.es/servicios>
- Cartas de Servicios de la ULPGC: <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-serv/m-cserv>

6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA

En este apartado la ETULPGC rinde cuentas sobre los mecanismos con los que cuenta el centro para recabar los resultados para el análisis y la aplicación de las mejoras.

6.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y MEJORAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:	
•	<i>Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas</i>
•	<i>Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro</i>
•	<i>Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades</i>
•	<i>Procedimiento institucional de Auditorías internas</i>
Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):	
•	Resultados de los indicadores de rendimiento
•	Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	3,24	2,93	2,93	3,02
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)	4,08	No procede	4,06	No procede
• Desarrollo de mejoras del centro	3,85		3,82	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,28	No procede	3,00	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Desarrollo de mejoras del centro	3,50	No procede	4,00	No procede

(*) No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

Según lo establecido en el SGC, el Centro analiza anualmente los resultados obtenidos con el objeto de establecer mejoras. Para ello y como se ha venido haciendo en este informe, se consulta los resultados de los diferentes indicadores establecidos para el análisis. Estos indicadores son recabados siguiendo unos criterios concretos

para su explotación, las evidencias recabadas de la implantación del SGC, que son almacenadas en un repositorio virtual o intranet y, por último, los resultados de las diferentes auditorías (internas o externas) o cualquier otra evaluación a la que se haya sometido el centro o sus títulos.

En este curso académico objeto de este análisis se ha desarrollado una Auditoría Interna y se ha llevado a cabo la evaluación, por parte de la ACCUE, de la renovación de la acreditación del Grado en Seguridad y Control de Riesgos.

Las propuestas de mejora fruto del análisis se llevan a cabo a través de los objetivos del centro y del desarrollo de las no conformidades.

En relación con los resultados de satisfacción estudianto, son positivos pasando de 2,93 a 3,03 puntos con respecto al curso anterior.

Oportunidades de mejora:

- Continuar analizando los resultados y aplicando mejoras según tiene establecido el SGC.

Enlaces de interés:

- *Relación de indicadores del SGC:* https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica
- *Evidencias de la implantación del SGC:* <https://online.ulpgc.es/calidad/documentacion/evidencias>
- *Informes anuales de resultados:* <https://online.ulpgc.es/sistema-de-garantia-de-calidad/informes-anuales>
- *Autoinformes de evaluación de los títulos:* <https://online.ulpgc.es/calidad/documentacion/autoinformes-anuales-de-seguimiento>
- *Auditorías y planes de mejora:*

6.2. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades*
- *Procedimiento institucional para la Medición de la satisfacción*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Observaciones recogidas a través de las encuestas de los diferentes grupos de interés (respuestas a las preguntas abiertas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
Tipo de encuestas e índice de participación (*):		
Tipo de encuesta	Periodo de aplicación	Índice de participación del último estudio (%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	• Centro: 35,79% (error muestral: 2,80%)
		• GSyCR: 39,55% (error muestral: 6,22%)
		• GEP: 35,19% (error muestral: 4,06%)
		• GRLLRRHH: 36,36% (error muestral: 7,17%)
		• GTS: 29,79% (error muestral: 9,23%)
		• GT: 24,21% (error muestral: 15,01%)
		• MUPRLL: 31,34% (error muestral: 14,98%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	• Centro: 12,73% (error muestral: 5,56%)
		• GSyCR: 12,73% (error muestral: 13,01%)
		• GEP: 10,71% (error muestral: 8,48%)
		• GRLLRRHH: 13,87% (error muestral: 13,32%)
		• GTS: 10,88% (error muestral: 16,99%)
		• GT: 13,56% (error muestral: 27,27%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	• Centro: No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del egresado con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	• No procede
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del PDI con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	• No procede
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del PTGAS con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	• No procede
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los grupos de interés que intervienen en las prácticas externas (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5 	Anual	• Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares (intranet: https://practicas.ulpgc.es/portada.php)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los empleadores con la formación de los contratados (on-line) Escala del 1 al 5 	Puntual	• https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/

(*) Se debe tener en cuenta que, en este tipo de encuestas, el margen de error debe ser inferior al 10% para que los resultados puedan generalizarse a toda la población.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,45	3,24	2,57	2,83
• GEP	3,61	3,09	3,34	3,12
• GRRLLRRHH	3,87	3,63	3,83	3,94
• GTS	3,29	3,65	3,37	3,29
• GT	3,69	3,88	3,75	3,38
• MUPRLL	3,37	3,86	4	4
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente:	2019-20^(*)	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	3,76	3,79	3,75	3,45
• GEP	3,92	3,86	3,82	3,78
• GRRLLRRHH	4,03	3,88	3,96	4,01
• GTS	3,7	3,72	3,89	3,64
• GT	3,92	3,9	3,97	4,22
• MUPRLL	3,86	4,23	3,94	3,76
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Centro en General	5	4	No existen datos	No existen datos
Índice de satisfacción general del PDI con el título:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,11	No procede	4,12	No procede
• GEP	4,15		4,05	
• GRRLLRRHH	4,32		4,06	
• GTS	3,47		3,64	
• GT	4,1		4,36	
• MUPRLL	4,55		4,5	
Índice de satisfacción general del PTGAS con el centro:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Centro en General	4,15	No procede	4,3	No procede
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	4,06	No procede	4,13	No procede
• GEP	3,89		3,32	
• GRRLLRRHH	3,45		3,79	
• GTS	4,33		4,33	
• GT	2,50		3,50	
• MUPRLL	4,18		3,78	
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• GSyCR	No procede	4,25	No procede	No procede
• GEP		3,90		
• GRRLLRRHH		4,20		
• GTS		4,20		
• GT		4,00		

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
• MUPRRLL			4,00	

(*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuestación, debido a la pandemia de la COVID-19.

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

De los resultados disponibles, sólo se muestran los datos relacionados con el índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título, obteniendo valores que oscilan entre el 2,83 (GSyCR) y 4 (MUPRRLL).

En relación con el índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente, los datos son positivos en todas las titulaciones del centro, oscilando estos entre 3.45 y 4.22 puntos.

Oportunidades de mejora:

- Arbitrar mecanismos encaminados a aumentar la participación de los distintos grupos de interés (alumnado de movilidad, egresados, PDI, PTGAS y empleadores) en los procesos de encuestación.

Enlaces de interés:

- Estudios de satisfacción institucional: <https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion>
- Estudios de satisfacción del Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC: <https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/area-de-publicaciones-observatorio/>
- Resultados de satisfacción de los títulos que se imparten en el centro:
 - GSyCR: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/satisfaccion?ticket=ST-18429-Z-ycwm-WlxQ7zfx9nubSXcsV0iosso2>
 - GEP: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/satisfaccion?ticket=ST-18591-OXUWCAu557LmLtVQVhVV4dWc5c0sso2>
 - GRRLLRRHH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/satisfaccion?ticket=ST-18630-APokswBjJae8-yMRaxwYuunIKQsso2>
 - GTS: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/satisfaccion?ticket=ST-18672-kGpcCT-PVCn-6H8ZpvqqeC8pTGsso2>
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/satisfaccion?ticket=ST-18708--z22-NY-uQMvvJ5k1Tzs3ISx2MIsso2>
 - MUPRRLL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/satisfaccion?ticket=ST-18723-DtVfjrT67d8x9NSJZLVTi0pxEUssso2>

6.3. ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS ACADÉMICAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias Académicas
- Procedimiento institucional para la Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento

- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO			
Número de registros:			
Incidencias Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
9	0	0	1
Relación de temáticas:			
• Evaluación y calificaciones (Incidencia académica)		9	
• Gestión administrativa (Felicitación)		1	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,16	2,57	2,63	2,97
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,95	No procede	3,96	No procede
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,28	No procede	3,00	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,33	No procede	4,17	No procede

(*) No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

Se ha recibido 1 felicitación relacionada con la gestión administrativa del centro dirigida de manera concreta a una de las trabajadoras del PTGAS

En relación a las incidencias académicas se han gestionado 9, relacionados mayoritariamente con la calificación y evaluación obtenida por algunos estudiantes.

Oportunidades de mejora:

- Seguir registrando y dando respuesta a las incidencias presentadas, tal y como se recoge en el procedimiento que las regula (PAC06).
- Seguir difundiendo entre los distintos grupos de interés la información referida a la gestión de quejas tanto a las del Centro (incidencias académicas), como a las que competen a la institución a través del Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Enlaces de interés:

- *Incidencias académicas:* <https://online.ulpgc.es/organizacion/administracion/mejora-calidad-de-servicio>
- *Sugerencias, quejas y felicitaciones:* <https://sede.ulpgc.es/tramita/ulpgc/es/CatalogoServiciosAction!mostrarDetalleServicio.action?idServicio=998>

7. INFORMACIÓN PÚBLICA

En este epígrafe la ETULPGC rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los mecanismos que ha desplegado el centro para garantizar la difusión de la información pública.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave de Información Pública*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Mecanismos de difusión pública
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tabloneros de anuncios...)	3,65	3,70	3,99	
• Información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)	3,81	3,42	3,59	
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Información ofrecida por la ULPGC	3,25	3,00	No existen datos	No existen datos
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los canales de comunicación del centro	4,41	No procede	4,31	No procede
• La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	4,36		4,27	
• La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)	4,12		3,99	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes,	4,30	No procede	4,13	No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios				
<ul style="list-style-type: none"> La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios 	3,88		3,90	
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<ul style="list-style-type: none"> La información ofrecida por el centro 	4,50	No procede	4,83	No procede
<ul style="list-style-type: none"> La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro 	4,00		4,33	

(*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

A través de este procedimiento clave de Información pública y acorde con el procedimiento de apoyo para el análisis de los resultados y rendición de cuentas, la CGC del Centro elabora un plan de difusión de la información en la que se establecen los medios de comunicación que van a ser empleados, los responsables de su realización, los grupos de interés a los que va dirigida dicha información y los periodos de difusión

Los resultados de satisfacción en general se consideran positivos. Dichos resultados extraídos de las consultas a estudiantes y a estudiantes de movilidad tienen una tendencia positiva. Esta tendencia se debe al logro del objetivo del centro que consistió en publicar la nueva web del centro. Asimismo, se considera que se debe seguir trabajando en la difusión y rendición de cuentas a través de canales o mecanismos que demande la sociedad actual.

Oportunidades de mejora:

- Continuar trabajando en difundir la información del centro y la rendición de cuentas.

Enlaces de interés:

- Web institucional: <https://www.ulpgc.es/>
 - GSyCR: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/resumen>
 - GEP: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/resumen>
 - GRLLRRHH: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/resumen>
 - GTS: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/resumen>
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/resumen>
 - MUPRLL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/resumen>
- Web de la Estructura de Teleformación: <https://online.ulpgc.es/>

- Plan de difusión de la información pública a los grupos de interés: <https://online.ulpgc.es/calidad/documentacion/planificacion-de-informacion-p%C3%BAblica>
- Redes Sociales: <https://www.ulpgc.es/comunicacion/ulpgc-20>

8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con la gestión documental que ha llevado a cabo el centro para la implantación de su sistema de gestión.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Actas de la CGC
- Normativa aplicable
- Evidencias de la implantación
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Resultados de procesos de evaluación, certificación o auditorías

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	3,24	2,93	2,93	3,02
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)	4,08	No procede	4,06	No procede
• Desarrollo de mejoras del centro	3,85		3,82	
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,28	No procede	3,00	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Desarrollo de mejoras del centro	3,50	No procede	4,00	No procede

(*) No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

Reflexión sobre los resultados:

Tal y como demuestran los resultados, el SGC se ha implantado en el anterior curso académico (2021-22) según lo establecido en el Manual y en los procedimientos. La última actualización del SGC está disponible en la web de calidad del centro y sus modificaciones constan detalladamente en todos los documentos que lo conforman (capítulos del manual y procedimientos).

El Sistema de Gestión de la Calidad fue revisado por última vez en 2022, por tanto, no se estima modificar los procedimientos, a no ser que haya una normativa que lo establezca, hasta el 2024.

Oportunidades de mejora:

No procede.

Enlaces de interés:

- *SGC del centro vigente:* <https://online.ulpgc.es/calidad>
- *Normativa aplicable:* https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
- *Evidencias de la implantación:* <https://online.ulpgc.es/calidad/documentacion/evidencias>
- *Web del Centro:* <https://online.ulpgc.es/>
- *Certificación del SGC:* <https://online.ulpgc.es/calidad/certificacion-aneca>

9. ANEXOS

- Relación y formulación de indicadores utilizados en este análisis:
https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica