



Informe Anual
Curso Académico 2021/2022

**ESTRUCTURA DE
TELEFORMACIÓN DE LA
ULPGC**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (10/07/2023), revisado por el Equipo Directivo y posteriormente aprobado en Consejo de Dirección del 27 de julio de 2023.

ÍNDICE

0.	INTRODUCCIÓN	3
1.	OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2.	CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	5
	2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	5
	2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes	8
	2.3. Prácticas Externas.....	14
	2.4. Movilidad de Estudiantes	16
	2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	18
	2.6. Adecuación y normativa de los títulos	20
3.	ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	21
4.	PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	23
	4.1. Personal Docente	23
	4.2. Personal de apoyo a la docencia.....	25
5.	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	27
6.	MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA	29
	6.1. Análisis de los resultados y mejoras	29
	6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	31
	6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	35
7.	INFORMACIÓN PÚBLICA	36
8.	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	38
9.	ANEXOS	39

0. 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 2021/2022**.

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- (GRRLLRRHH)
- 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 17/07/2023

Josué Artiles Rodríguez

Director de la Estructura de Teleformación de la ULPGC

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.

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 2021/2022.

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 detallan los objetivos específicos, en consecución de la Política y objetivos generales del centro alineada con el Plan estratégico de la ULPGC vigente en ese momento (<https://online.ulpgc.es/politica-de-direccion-y-objetivos>):

- *OE01. Informar sobre este tipo de movilidad y promover la participación en la misma de estudiantes y PDI de la ETULPGC.*
- *OE02. Promover la creación de una estructura específica que se encargue de promover y gestionar los programas de movilidad y su promoción.*
- *OE03. Impulsar la innovación metodológica del profesorado adaptadas al e-learning.*
- *OE04. 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.*
- *OE05. Mejorar la calidad de los vídeos tutoriales en todas las asignaturas como rasgo distintivo de la ETULPGC.*
- *OE06. Mejorar los mecanismos de atención al estudiantado*
- *OE07. Fomentar y tratar de garantizar la participación de los grupos de interés en los mecanismos de consulta de satisfacción.*
- *OE08. Mejorar los procesos de evaluación del alumnado.*
- *OE09. 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.*
- *OE10. Renovar, revisar y adaptar el formato y los contenidos de la página web y la información pública disponible.*

- *OE11. 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.*
- *OE12. Iniciar el estudio e implantación de nuevas titulaciones de acuerdo con las necesidades actuales de formación.*
- *OE13. Fomentar la presencia de la ET en las Redes Sociales.*

Ítem de satisfacción (escala sobre 5 puntos)	2019/2020	2020/2021	2021/2022
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
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,85	No procede	3,82
Satisfacción del PAS con el desarrollo de las mejoras en el Centro	3,50	No procede	4,00

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

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-antteriores>
- *Plan estratégico institucional de la ULPGC:* <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>

1. 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

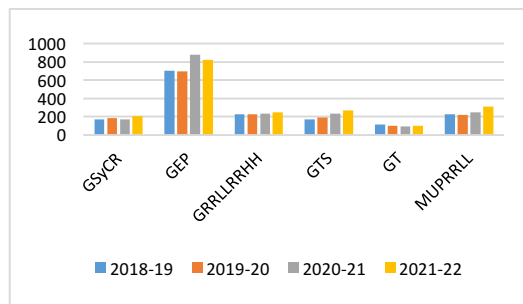
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión con competencias en la captación de estudiantes
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de las CADs sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

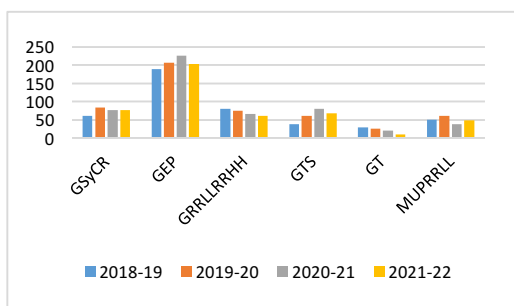
Nº de Plazas Ofertadas:

- GSyCR: 100
- GEP: 240
- GRLLRRHH: 125
- GTS: 110
- GT: 120
- MUPRLL: 90

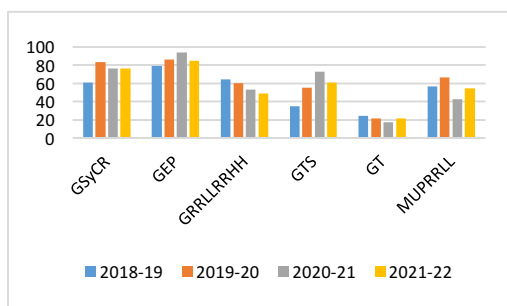
Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:



Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:



Tasa de matriculación (%):



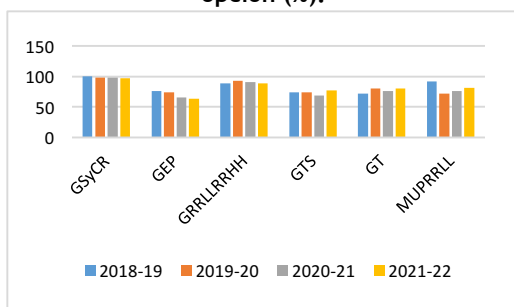
Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:

2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
1.504	1.616	1.742	1.729

Dedicación de los estudiantes del Centro:

	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial
2018-19	945	559
2019-20	893	723
2020-21	1.068	674
2021-22	1.090	639

Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):



Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:

	18-19	19-20	20-21	21-22
GSyCR	6,14	6,37	6,67	6,38
GEP	6,87	6,63	7,13	7,58
GRLLRRHH	6,46	6,56	6,84	6,54
GTS	6,52	6,73	6,74	6,65
GT	6,05	6,75	5,98	6,75

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
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,55	3,30	3,44
La información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	3,34	3,15	3,28
Satisfacción del egresado* con:	2019-20	2021-22	2021-22
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

(*) Estudios bienales

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 2018-19, aunque ha habido un ligero descenso en este curso 2021-22 con respecto al año anterior.

Cabe subrayar, que más del 71% de los estudiantes que se matriculan en las titulaciones del centro han elegido etas en primera opción, por lo que se considera que son estudiantes vocacionales. La nota media de los estudiantes que acceden a los Grados está sobre 6.38 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.

Oportunidades de mejora:

- Continuar trabajando en aumentar el interés social por nuestras titulaciones.

Enlaces de interés:
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Memorias de verificación de los títulos:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>GSyCR:</i> https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/verificacion?ticket=ST-9952-kfeyUFPpNyDAkwdoUwGuWOJ-iNMssso2 ○ <i>GEP:</i> https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/verificacion?ticket=ST-9998-IPEEB8kFT0FkmukGmvQCPnqkgDssso2 ○ <i>GRRLLRRHH:</i> https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4035/40/verificacion?ticket=ST-10036-qBh88P-Gfml0WCZebQbk9dMOYgwssso2 ○ <i>GTS:</i> https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4034/41/verificacion?ticket=ST-10072-ODMpuc8w1-scmnsK1RgrvIU8Fvwsso2

- GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/verificacion?ticket=ST-10111-kMFEI--ai8KLgFN-Hs6di3rww-0sso2>
- MUPRRLL: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/5046/50/verificacion?ticket=ST-10169-eValixr4wNGzgcOulj5KDwfcDXgsso2>
- *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:

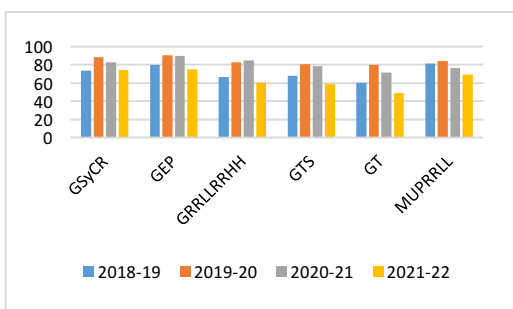
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

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

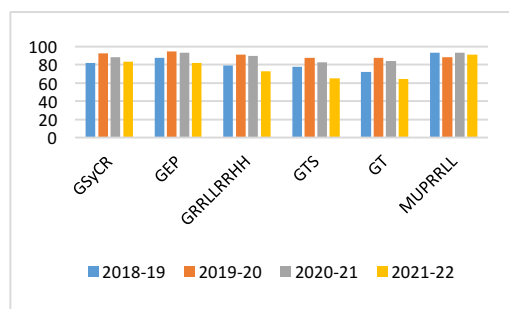
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de las CADs sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



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

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
GSyCR	410	420	537	619
GEP	1.611	2.615	2.588,5	1.660,5
GRLLRRHH	3.414	2.409	2.136	2.259
GTS	1.407	957	1.026	1.458
GT	1.131	738	1.584	843

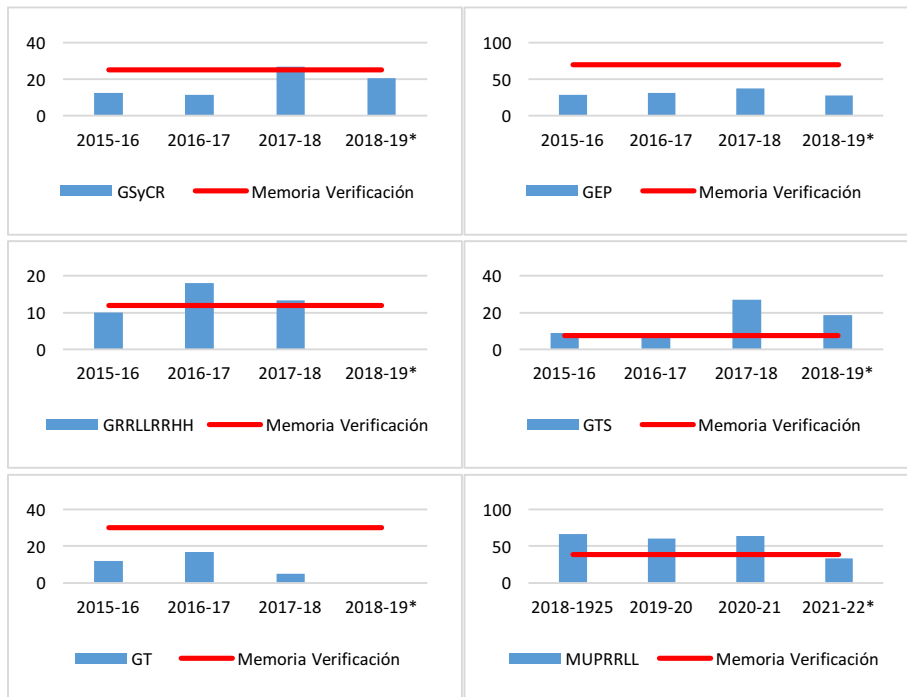
RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

MUPRRL	21	51	9	9
---------------	----	----	---	---

Tasa de Graduación de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2021/2022, existen resultados (%):

Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador

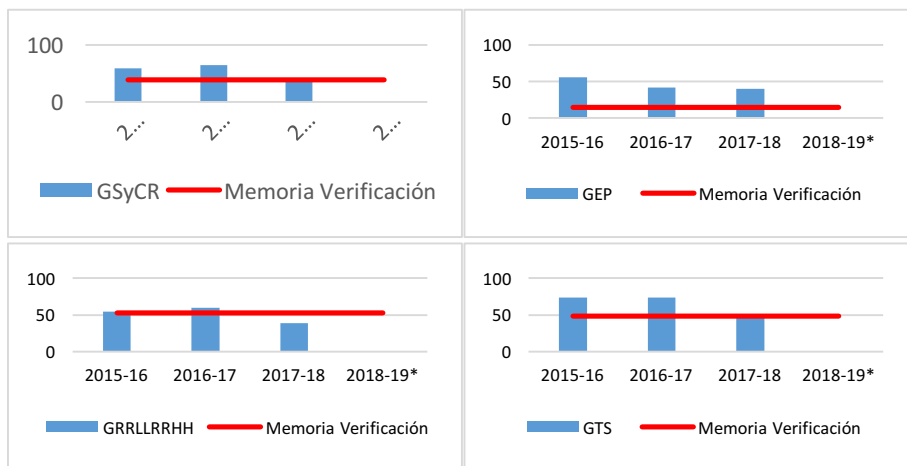
Tasa de Graduación (%):



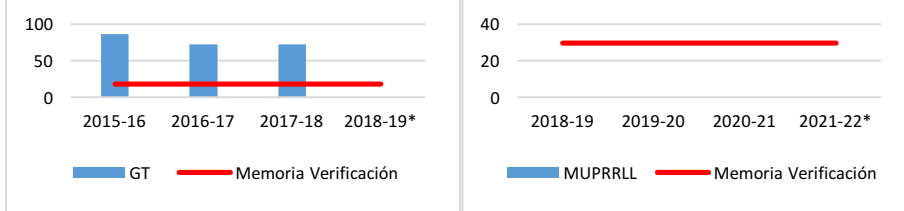
Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2021/2022, existen resultados (%):

Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador

Tasa de Abandono (%):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

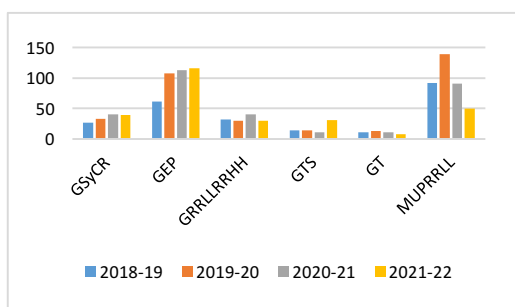


Tasa de eficiencia por curso académico (%):

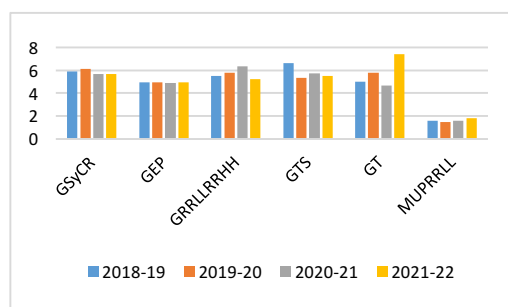
	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
GSyCR	89,32	85,50	81,18	83,58
GEP (Plan 41)	93,05	90,04	92,41	92,56
GRLLRRHH	86,21	84,71	92,62	79,21
GTS	82,24	82,47	73,10	88,42
GT	86,49	85,50	77,29	72,40
MUPRRLL	76,92	76,66	80,27	77,89

Resultados previstos de la Tasa de eficiencia en la Memoria de verificación: GSyCR: 89%; GEP: 95%; GRLLRRHH: 99,6%; GTS: 100%; GT: 75% y MUPRRLL: 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 el Programa de estudios del título (contenidos en general, asignaturas, seminarios, etc.):	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	3,64	3,26	2,69
• GEP	3,68	2,99	3,21
• GRLLRRHH	4,05	3,55	3,75
• GTS	3,20	3,41	3,17
• GT	3,56	3,67	3,38
• MUPRRLL	3,56	3,79	3,60
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
• GSyCR	3,36	3,14	2,34

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• GEP	3,27	2,68	2,85
• GRLLRRHH	3,68	3,09	3,75
• GTS	3,00	3,18	3,07
• GT	3,56	3,56	3,13
• MUPRLL	2,89	3,14	3,40
Satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	3,09	2,85	2,33
• GEP	3,09	2,74	2,87
• GRLLRRHH	3,60	3,19	3,59
• GTS	2,75	3,24	2,89
• GT	3,75	3,56	3,29
• MUPRLL	2,89	3,57	3,60
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general):	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	3,73	3,44	3,07
• GEP	3,90	3,31	3,46
• GRLLRRHH	4,15	3,73	4,04
• GTS	3,80	3,59	3,70
• GT	3,44	4,11	3,75
• MUPRLL	3,56	4,00	4,00
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje	4,50	5,00	No existen datos (*)
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	4,06	No procede	3,87
• GEP	3,96	No procede	3,37
• GRLLRRHH	3,45	No procede	3,86
• GTS	4,33	No procede	4,00
• GT	3,00	No procede	3,75
• MUPRLL	4,18	No procede	3,89
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	4,06	No procede	4,13
• GEP	3,89	No procede	3,32
• GRLLRRHH	3,45	No procede	3,79
• GTS	4,33	No procede	4,33
• GT	2,50	No procede	3,50
• MUPRLL	4,18	No procede	3,78
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	No procede	4,25	No procede
• GEP	No procede	3,90	No procede
• GRLLRRHH	No procede	4,20	No procede
• GTS	No procede	4,20	No procede
• GT	No procede	4,00	No procede
• MUPRLL	No procede	4,00	No procede
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	4,05	No procede	4,28

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• GEP	4,24	No procede	4,24
• GRLLRRHH	4,10	No procede	3,94
• GTS	3,76	No procede	3,60
• GT	4,25	No procede	4,18
• MUPRLL	4,45	No procede	4,63

(*) No existen resultados. No hubo participación en la encuesta.

Reflexión sobre los resultados:

En este sentido, los resultados obtenidos para este curso académico se consideran positivos. La tasa de rendimiento académico oscila entre el 69,12% y el 84,15% y la tasa de éxito entre el 82,22% y el 93,55% 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 ha terminado de formularse el indicador para este curso en los Grados, obteniendo en el MUPRLL un 33,33%, dato que debe mejorar, teniendo en cuenta el perfil de los estudiantes de máster, que compaginan generalmente sus estudios con la vida laboral. Por otro lado, la tasa de eficiencia oscila entre el 72,40% y el 92,56% en las diferentes titulaciones, y se prevé una mejora de estos (GSyCR: 89%; GEP: 95%; GRLLRRHH: 99,6%; GTS: 100%; GT:75% y MUPRLL: 97,83%).

El número de estudiantes que egresan sus estudios ha destacado en el GTS con respecto al curso anterior (11 frente a 31), el resto de los grados se mantiene estable en este curso objeto de estudio, y baja en el MUPRLL con respecto al curso anterior (91 frente a 50). En consecuencia, la duración media de los estudios es homogénea en los últimos cuatro cursos académicos de todas las titulaciones, excepto en el GTS que ha pasado de 4,64 a 7 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 GEP, GRLLRRHH y en el MUPRLL, coincidiendo los mismos parámetros en relación con la coordinación entre asignaturas, siendo necesario mejorar la percepción sobre las demás titulaciones. Por lo que podemos deducir que existe una correlación entre la organización del plan de estudios y la coordinación entre asignaturas. Aunque existen mecanismos para la coordinación de asignaturas, hay que continuar trabajando en esta línea para mejorar la percepción del estudiante. Aun así, el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con los conocimientos adquiridos en todas las titulaciones oscila en este curso actual entre un 3,07 y un 4.

Por último, como se puede observar, la satisfacción de los egresados y el profesorado es positiva.

Oportunidades de mejora:

- Continuar analizando y realizando medidas para mejorar los resultados previstos.
- Analizar y aplicar mejora en las necesidades formativas de los estudiantes de GSyCR, GTS y GT.
- Contribuir a la mejora de la percepción de los estudiantes de grado con la organización de los títulos y la coordinación de las asignatura, especialmente en GSyCR, GTS y GT.

Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
 - GSyCR: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4012/40/verificacion?ticket=ST-9952-kfeyUFPpNyDAkwdoUwGuWOJ-iNMso2>
 - GEP: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4036/42/verificacion?ticket=ST-9998-lPEEB8kFT0FkmukGmvQCPnqkgDssso2>
 - 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-scmnsK1RgrvIU8Fvwsso2>
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4033/40/verificacion?ticket=ST-10111-kMFEI--ai8KLgFN-Hs6di3rww-0sso2>
 - 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):

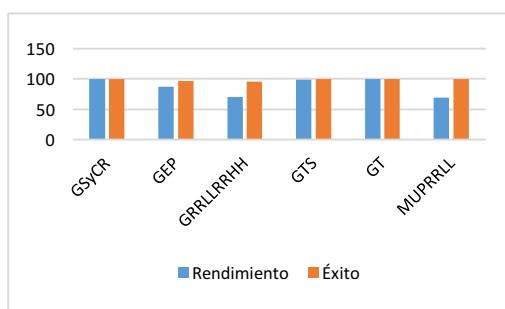
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Actas de la Comisión con competencias en prácticas externas
- Proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas
- Reflexión de las 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:

	2021-22
GSyCR	45
GEP	500
GRLLRRHH	175
GTS	66
GT	10
MUPRLL	52

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 estudiante con el desarrollo de prácticas externas:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	No existen datos	4,14	2,83
• GEP	3,78	2,96	3,41
• GRLLRRHH	4,33	3,50	5,00
• GTS	4,00	2,67	2,56
• GT	4,00	4,00	5,00
• MUPRLL	4,00	3,92	4,67
Satisfacción del estudiante con los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	No existen datos	4,22	3,60
• GEP	4,24	3,76	4,16
• GRLLRRHH	4,00	3,50	4,00
• GTS	3,75	2,67	3,70
• GT	5,00	4,50	5,00
• MUPRLL	4,60	4,36	5,00

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
• GSyCR	3,91	No procede	3,83
• GEP	4,27	No procede	4,00
• GRLLRRHH	3,75	No procede	2,75
• GTS	4,67	No procede	3,67
• GT	3,00	No procede	3,00
• MUPRLL	4,09	No procede	4,71
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GSyCR (*):	2019-20	2020-21	2021-22
• Estudiantes	4,55	4,64	4,75
• Tutor académico	5	5	5
• Tutor empresa	4,4	4,29	4,58
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GEP (*):	2019-20	2020-21	2021-22
• Estudiantes	No existen datos	No existen datos	No existen datos
• Tutor académico	No existen datos	No existen datos	No existen datos
• Tutor empresa	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
• Estudiantes	4,82	4,64	4,46
• Tutor académico	5	5	5
• Tutor empresa	4,4	4,64	4,38
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GTS (*):	2019-20	2020-21	2021-22
• Estudiantes	4,32	4,33	4,07
• Tutor académico	3,67	3,9	4
• Tutor empresa	4,3	4,31	4,44
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GT (*):	2019-20	2020-21	2021-22
• Estudiantes	5	4,2	4,5
• Tutor académico	No existen datos	5	5
• Tutor empresa	No existen datos	4,4	5
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados MUPRLL (*):	2019-20	2020-21	2021-22
• Estudiantes	4,33	4,63	4,47
• Tutor académico	5	5	5
• Tutor empresa	4,71	4,67	4,57

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

Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, los resultados obtenidos para este curso académico se consideran positivos.

La valoración general del alumnado con el desarrollo de las Prácticas Externas es muy alta, obteniendo una tasa de éxito que oscila entre 95,23% y 100% en todas las titulaciones. Asimismo, la tasa de rendimiento en esta asignatura oscila entre el 86,68% y el 100% en todas las titulaciones, excepto en GRLLRRHH que obtiene un 69,56%.

En lo que se refiere a la satisfacción de los grupos de interés que participan en las Prácticas Externas; estos son, estudiantes, tutores académicos y tutores de empresa, los resultados en todas las titulaciones son muy elevados, situándose todos los indicadores por encima del 4, obteniendo la máxima puntuación (5) en muchos de ellos.

Oportunidades de mejora:

- Mejorar la tasa de rendimiento de las Prácticas Externas en GRLLRRHH.

Enlaces de interés:

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

2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

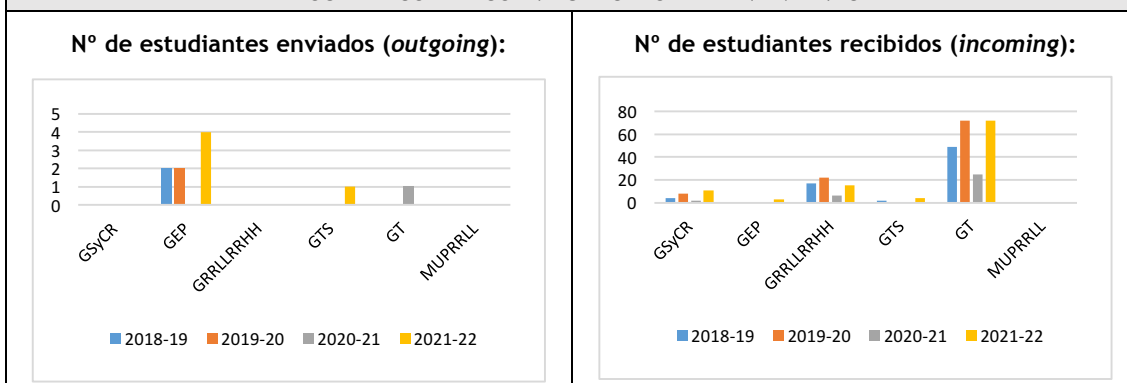
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *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



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
• El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,64	2,79	3,24
• La gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales	3,39	2,90	3,31
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La información que ha recibido en el centro	3,25	3,00	No existen datos
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	4,00	4,00	No existen datos
• El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC	4,50	5,00	No existen datos
• La organización y funcionamiento del centro	4,00	3,00	No existen datos
• El intercambio ha supuesto una experiencia positiva	5,00	4,00	No existen datos
Satisfacción del egresado con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro	4,29	No procede	3,00

Reflexión sobre los resultados:

Como se puede observar en este apartado, los resultados que se han obtenido con el desarrollo de los programas de movilidad enviado al centro (outcoming) y la gestión de los servicios de apoyo son positivos pasando de 2.79 a 3.24 con respecto al curso anterior en el primer indicador, y de 2.90 a 3.31 en el segundo.

En relación con estudiantes recibidos en el centro, no constan datos, pues hay que tener en cuenta la especificidad de este centro que es de Teleformación. Sin embargo, con respecto a la gestión y desarrollo de los programas de movilidad en el centro son positivos (3), aunque hay que seguir trabajando en ello.

Oportunidades de mejora:

- 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

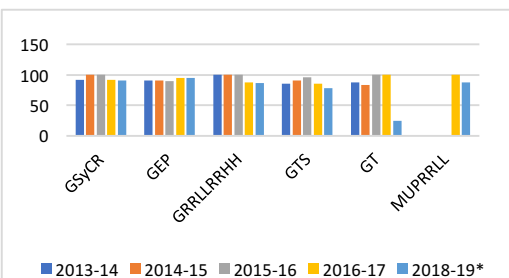
Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

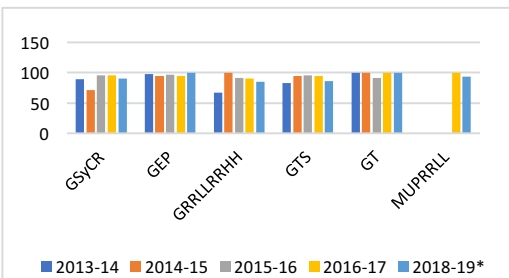
Tasa de empleo

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



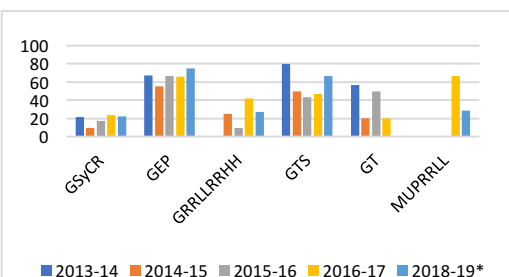
Tasa de empleo por cuenta ajena

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



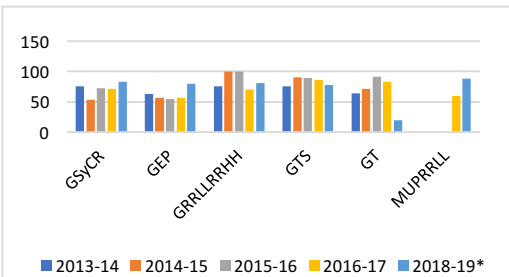
Tasa de empleo encajado por cuenta ajena

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



Tasa de inserción laboral

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



(*) 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
• GSyCR	4,06	No procede	4,13
• GEP	3,89	No procede	3,32
• GRRLLRRHH	3,45	No procede	3,79
• GTS	4,33	No procede	4,33
• GT	2,50	No procede	3,50
• MUPRRLL	4,18	No procede	3,78
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	4,00	No procede	4,29
• GEP	3,95	No procede	3,95
• GRRLLRRHH	4,11	No procede	3,94
• GTS	3,21	No procede	3,71
• GT	3,75	No procede	4,40
• MUPRRLL	4,27	No procede	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
• GSyCR	4,9	4,86	4,63
• GEP	No existen datos	No existen datos	No existen datos
• GRRLLRRHH	4,7	4,82	4,23
• GTS	4,48	4,28	4,46
• GT	No existen datos	4,8	5
• MUPRRLL	4,92	4,95	4,57
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	No procede	4,25	No procede
• GEP	No procede	3,90	No procede
• GRRLLRRHH	No procede	4,20	No procede
• GTS	No procede	4,20	No procede
• GT	No procede	4,00	No procede
• MUPRRLL	No procede	4,00	No procede

Reflexión sobre los resultados:

Los resultados muestran unos niveles de satisfacción muy buenos en las distintas titulaciones. Así, en lo que se refiere a la satisfacción de los egresados, disponemos de buenas cifras que oscilan entre 3.32 y 4.33. La satisfacción media del profesorado con el nivel de los egresados es muy positiva y se sitúa en un 4,13. Más altas son las cifras de indicadores de satisfacción de los tutores de prácticas de empresa que oscilan entre el 4,23 y el 5 en todas las titulaciones.

Oportunidades de mejora:

- Impulsar la recogida de datos referidos a la valoración del empleador con la formación de los contratados.

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
 - *MUPRRLL:* 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		
• MUPRRLL		X	

Principales motivos para la modificación 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.

2. 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 a los/las estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.)	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	2,99	2,82	2,86
• GSyCR	3,18	2,89	2,52
• GEP	3,00	2,62	2,71
• GRLLRRHH	3,59	3,23	3,50
• GTS	2,09	2,76	2,76
• GT	3,00	3,83	3,88
• MUPRLL	2,63	3,20	3,40
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial:	2019-20	2020-21	2021-22

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• GSyCR	3,88	3,92	3,87
• GEP	4,02	4,04	3,99
• GRLLRRHH	4,16	3,99	4,16
• GTS	3,79	3,8	3,93
• GT	3,99	4,08	4,19
• MUPRLL	4,04	4,39	4,07
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
• General en el Centro	4,00	4,00	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
• General en el Centro	3,30	No procede	2,89
• GSyCR	3,13	No procede	3,36
• GEP	2,17	No procede	3,46
• GRLLRRHH	2,93	No procede	2,90
• GTS	3,33	No procede	3,67
• GT	3,00	No procede	2,33
• MUPRLL	3,67	No procede	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
• General en el Centro	4,08	No procede	3,98
• GSyCR	3,13	No procede	3,36
• GEP	3,46	No procede	2,17
• GRLLRRHH	2,90	No procede	2,93
• GTS	3,33	No procede	3,67
• GT	2,33	No procede	3,00
• MUPRLL	3,67	No procede	3,44

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). Dicha orientación se realiza a través de diferentes figuras: tutor de universidad y empresa, para las prácticas externas y tutor de TFT.

En este curso académico objeto de este análisis han mejorado los resultados de satisfacción con respecto al desarrollo de las acciones de orientación, asimismo, los estudiantes y egresados consideran que se debe seguir mejorando en este aspecto. Cabe destacar la valoración del estudiante con la acción tutorial que desarrolla el profesorado en las asignaturas, los resultados oscilan entre 3,87 y 4,19. A su vez, también, es significativa la valoración que hacen los docentes con respecto a las

actividades de orientación que se desarrollan en el centro.

Oportunidades de mejora:

- Continuar mejorando las actividades de orientación 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/>

3. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

En este apartado la Escuela 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:

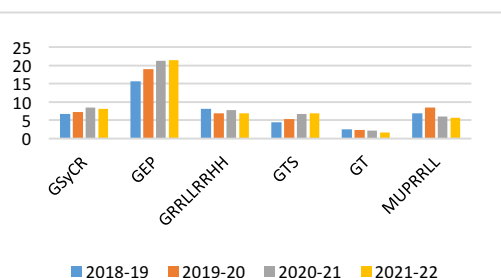
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la captación y selección del PDI*
- *Procedimiento institucional para la formación del PDI*
- *Procedimiento institucional para la valoración del PDI*

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

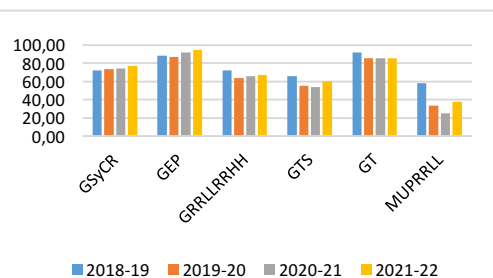
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Informe del DOCENTIA-ULPGC

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Ratio de nº de estudiantes por PDI:

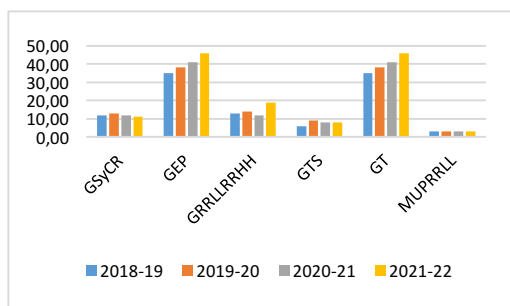


Tasa de PDI Doctor (%):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Nº total de Sexenios:



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

2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
3,66	ND	ND	30,32

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

2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
3,66	7,69	7,28	30,32

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
• GSyCR	3,76	3,79	3,75
• GEP	3,92	3,86	3,82
• GRRLLRRHH	4,03	3,88	3,96
• GTS	3,7	3,72	3,89
• GT	3,92	3,9	3,97
• MUPRRLL	3,86	4,23	3,94
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	4,12	No procede	4,11
• GSyCR	4,05	No procede	4,28
• GEP	4,24	No procede	4,24
• GRRLLRRHH	4,10	No procede	3,94
• GTS	3,76	No procede	3,60
• GT	4,25	No procede	4,18
• MUPRRLL	4,45	No procede	4,63
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,89	No procede	3,90
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,90	No procede	3,81
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad:	2019-20	2020-21	2021-22
• General en el Centro	3,85	No procede	3,83

(*) 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.

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 60% y el 94.73%. Se debe trabajar este indicador en el PDI del MUPRRLL.

En relación a la participación del PDI en programas de movilidad ha habido un incremento significativo con respecto a los cursos anteriores, pasando de 3.66% a 30.62%, sigue siendo una cifra baja que hay que ir mejorando, siempre teniendo en cuenta la especificidad de ser un centro en modalidad de Teleformación.

En relación con la satisfacción del alumnado con la calidad docente recibida se mantiene estable con respecto al curso anterior, algo generalizado en las distintas titulaciones de la ULPGC. En los casos del GRLLRRHH (de 3.88 a 3.96), GTS (de 3.72 a 3.89) y GT (de 3.9 a 3.97) se ha producido un incremento con respecto al curso anterior, siendo el GTS el mejor valorado del centro en el curso objeto de este estudio.

La satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje alcanza muy buenas cifras en las todas las titulaciones alcanzado una media de 4.83.

Oportunidades de mejora:

- Promover una mayor participación del profesorado en programas de Movilidad.

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:

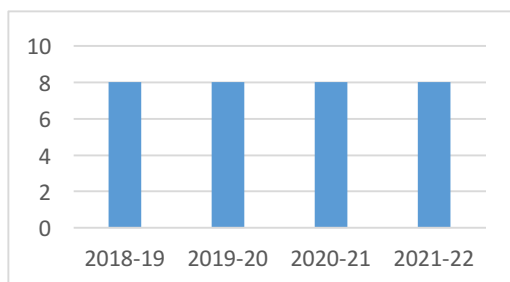
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la captación y selección del PAS*
- *Procedimiento institucional para la formación del PAS*

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

Reflexión sobre los resultados:

El Personal de Administración y Servicios (PAS) 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 3.30 a 3.44 puntos. Sin embargo, la satisfacción del profesorado del centro con dicho personal es muy positiva (4.45 puntos).

Oportunidades de mejora:

- Seguir promoviendo la mejora y calidad del PAS en el centro.

Enlaces de interés:

- Administración del Edificio: <https://online.ulpgc.es/administracion>
- Carta de Servicios de la Administración del Edificio: <https://online.ulpgc.es/carta-de-servicios>

4. 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.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales
- Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios
- Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales
- Procedimiento institucional para la gestión de los servicios generales y sociales

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

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
• los recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...)	3,20	2,55	2,65
• las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)	3,45	3,09	3,17
• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	3,62	3,15	3,09
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...)	4,33	5,00	No existen datos
• las herramientas para la enseñanza online de la ULPGC	4,25	5,00	No existen datos
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• los recursos materiales del centro	4,01	No procede	3,88
• las instalaciones e infraestructuras del centro	3,87	No procede	3,91
• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	3,99	No procede	4,29
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)	3,83	No procede	3,53
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• los recursos materiales del centro	3,75	No procede	4,00
• las instalaciones e infraestructuras del centro	4,00	No procede	3,83

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
• la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,55	3,30	3,44

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• la gestión de los servicios de apoyo: Biblioteca universitaria	3,74	3,64	3,67
• la gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales	3,39	2,90	3,31
• la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de Deportes	3,41	3,03	3,25
• la gestión de los servicios de apoyo: Becas y ayudas	3,43	3,14	3,23
• la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de acción social	3,31	3,06	3,19
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)	4,50	No existen datos	No existen datos
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• el servicio prestado por la Biblioteca universitaria	4,58	No procede	4,68
• el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales	4,25	No procede	4,00
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	4,12	No procede	4,32
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,98	No procede	4,32
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,17	No procede	4,33
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	3,88	No procede	4,13
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	3,65	No procede	3,51
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• el servicio prestado por la Biblioteca universitaria	5,00	No procede	4,00
• el servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales.	No existen datos	No procede	4,00
• el servicio prestado por el Servicio de Deportes	No existen datos	No procede	4,00
• el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	3,00	No procede	3,50
• el servicio prestado por el Servicio de Informática	4,50	No procede	3,50
• el servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	No existen datos	No procede	4,00

Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, es importante señalar que han mejorado los resultados de satisfacción del alumnado propio con las infraestructuras pasando de 3.09 a 3.17 puntos.

Del mismo modo, resaltar que la satisfacción del estudiante del centro con la gestión de servicios administrativos, de apoyo a la biblioteca, de apoyo al gabinete de Relaciones Internacionales, servicio de deportes, becas y acción social ha mejorado en todos ellos con respecto al curso anterior, obteniendo una media de 3.92.

Oportunidades de mejora:

- Seguir promoviendo la labor de renovación, la mejora de las infraestructuras y el apoyo online a la docencia del centro.

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>

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

En este apartado la Escuela 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:

- 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

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.) 	4,08	No procede	4,06
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	3,85	No procede	3,82
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • 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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de mejoras del centro 	3,50	No procede	4,00

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: (https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/criteriosindicadore_sinstitucionales_r1.pdf),
- las evidencias recabadas de la implantación del SGC, que son almacenadas en un repositorio virtual o intranet (https://online.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/relacion_evidencias_centro_2021-22.pdf) 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 no se ha desarrollado ninguna evaluación o auditoría.

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 el desarrollo de las mejoras y los resultados alcanzados en el centro, los resultados de satisfacción del personal del centro (PDI y PAS) son positivos y en los estudiantes se puede ver una tendencia positiva.

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/sqc_relindica
- Evidencias de la implantación del SGC: https://online.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/relacion_evidencias_centro_2021-22.pdf

- Informes anuales de resultados: <https://online.ulpgc.es/calidad/documentacion/informes-anuales>
- Autoinformes de evaluación de los títulos: <https://online.ulpgc.es/calidad/documentacion/autoinformes-anuales-de-seguimiento>

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	<ul style="list-style-type: none"> • Centro: • Asignaturas: 94,23% (error muestral: 1,56%) • Docentes: 95,91% (error muestral: 1,67%)
		<ul style="list-style-type: none"> • GSyCR: • Asignaturas: 93,33% (error muestral: 3,95%) • Docentes: 91% (error muestral: 3,95%)
		<ul style="list-style-type: none"> • GEP: • Asignaturas: 94,74% (error muestral: 3,09%) • Docentes: 97% (error muestral: 2,65%)
		<ul style="list-style-type: none"> • GRRLLRRHH: • Asignaturas: 100% (error muestral: 0) • Docentes: 100% (error muestral: 0)
		<ul style="list-style-type: none"> • GTS: • Asignaturas: 97,56% (error muestral: 2,45%) • Docentes: 97% (error muestral: 3,38%)
		<ul style="list-style-type: none"> • GT: • Asignaturas: 81,4% (error muestral: 7,23%) • Docentes: 86% (error muestral: 6,86%)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
		<ul style="list-style-type: none"> MUPRRLL: Asignaturas: 100% (error muestral: 0) Docentes: 100% (error muestral: 0)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del <u>estudiante</u> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	Centro: 11,05% (error muestral: 5,61%)
		GSyCR: 10,64% (error muestral: 14,22%)
		GEP: 11,29% (error muestral: 8,08%)
		GRLLRRHH: 9,03% (error muestral: 15,72%)
		GTS: 14,63% (error muestral: 13,91%)
		GT: 15,52% (error muestral: 25,42%)
		MUPRRLL: 5,43% (error muestral: 35,96%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del <u>estudiante de movilidad recibido</u> (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	Centro: No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del <u>egresado</u> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	Centro: 9,97% (error muestral: 11,63%)
		GSyCR: 20,55% (error muestral: 22,71%)
		GEP: 8,64% (error muestral: 21,54%)
		GRLLRRHH: 20% (error muestral: 22,71%)
		GTS: 12% (error muestral: 54,17%)
		GT: 16,67% (error muestral: 45,69%)
		MUPRRLL: 3,91% (error muestral: 32,09%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del <u>PDI</u> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	Centro: 49,68% (error muestral: 6,67%)
		GSyCR: 51,43% (error muestral: 13,71%)
		GEP: 71,05% (error muestral: 8,63%)
		GRLLRRHH: 45% (error muestral: 14,56%)
		GTS: 50% (error muestral: 15,27%)
		GT: 34,29% (error muestral: 19,53%)
		MUPRRLL: 50% (error muestral: 21,23%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del <u>PAS</u> con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	Centro: 85,71% (error muestral: 16,33%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los <u>grupos de interés que intervienen en las prácticas externas</u> (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5 	Anual	Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares (https://practicas.ulpgc.es/portada.php)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los <u>empleadores</u> 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
• GSyCR	3,45	3,24	2,57
• GEP	3,61	3,09	3,34
• GRLLRRHH	3,87	3,63	3,83
• GTS	3,29	3,65	3,37
• GT	3,69	3,88	3,75
• MUPRLL	3,37	3,86	4
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente:	2019-20^(*)	2020-21	2021-22
• GSyCR	3,76	3,79	3,75
• GEP	3,92	3,86	3,82
• GRLLRRHH	4,03	3,88	3,96
• GTS	3,7	3,72	3,89
• GT	3,92	3,9	3,97
• MUPRLL	3,86	4,23	3,94
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro:	2019-20	2020-21	2021-22
• Centro en General	5	4	No existen datos
Índice de satisfacción general del PDI con el título:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	4,11	No procede	4,12
• GEP	4,15	No procede	4,05
• GRLLRRHH	4,32	No procede	4,06
• GTS	3,47	No procede	3,64
• GT	4,1	No procede	4,36
• MUPRLL	4,55	No procede	4,5
Índice de satisfacción general del PAS con el centro:	2019-20	2020-21	2021-22
• Centro en General	4,15	No procede	4,3
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	4,06	No procede	4,13
• GEP	3,89	No procede	3,32
• GRLLRRHH	3,45	No procede	3,79
• GTS	4,33	No procede	4,33
• GT	2,50	No procede	3,50
• MUPRLL	4,18	No procede	3,78
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados:	2019-20	2020-21	2021-22
• GSyCR	No procede	4,25	No procede
• GEP	No procede	3,90	No procede
• GRLLRRHH	No procede	4,20	No procede
• GTS	No procede	4,20	No procede
• GT	No procede	4,00	No procede
• MUPRLL	No procede	4,00	No procede

(*) 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.

Reflexión sobre los resultados:

De los resultados disponibles referidos a la satisfacción del estudiante con la actividad docente, se debe resaltar el gran índice de participación oscilando entre el 81.4% y el 100%. Sin embargo, las referentes a la satisfacción del estudiante con el título y el centro desciende dicha participación.

En relación a los indicadores de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados, los datos referentes a la satisfacción del estudiante matriculado con el título se mantienen estable en relación a cursos anteriores, obteniendo una media de 3.5 puntos.

En relación con el índice de satisfacción del PDI con el título, los datos son positivos en todas las titulaciones del centro oscilando estos entre 3.64 y 4.5 puntos. Asimismo, el PAS obtiene una buena valoración (4.3) en relación con la satisfacción con el centro.

En lo que respecta al grupo de egresados con los conocimientos adquiridos en este curso objeto de estudio, los resultados son positivos obteniendo una media de 3.8 sobre 5 puntos. Se debe trabajar para próximos cursos la encuestación de, grupo de empleadores en relación con la formación de los contratados, pues no constan datos

Oportunidades de mejora:

- Arbitrar mecanismos encaminados a aumentar la participación de los distintos grupos de interés (alumnado de movilidad, egresados, PDI PAS 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-OXUWCAu557LmLtVQVhVV4dWc5cOsso2>
 - GRLLRRHH: <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

<p>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias Académicas • Procedimiento institucional para la Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones <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 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
1	0	0	10
Relación de temáticas:			
• Profesorado			7
• Coordinación del MUPRRLL			1
• Administración			1
• Flexibilidad Tareas académicas (Situación del Volcán de La Palma)			1
• Manual de la asignatura			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
• 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
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,95	No procede	3,96
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• 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
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,33	No procede	4,17

Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, sólo hemos recibido 1 de incidencia académica durante el curso 2021-2022, frente a 10 felicitaciones relacionadas con el profesorado (7), la coordinación del MUPRRLL (1), la administración (1), el manual de una de las asignaturas (1), y las acciones que se realizaron desde el centro para atender al

alumnado de La Palma durante el período de la crisis volcánica (1).

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>

6. INFORMACIÓN PÚBLICA

En este epígrafe la Escuela 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
• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tabloneros de anuncios...)	3,65	3,70	3,99
• Web de la ULPGC en la que se recoge información del título (no la web del centro)	3,75	3,61	3,60
• Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...)	3,81	3,42	3,59

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	3,34	3,15	3,28
Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Información que ha recibido de su tutor en su centro de origen	3,25	5,00	No existen datos
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	4,00	4,00	No existen datos
• Información que ha recibido en la facultad / escuela / instituto de la ULPGC	3,25	3,00	No existen datos
• La web de la ULPGC	3,50	4,00	No existen datos
• La web de la facultad / escuela / instituto	3,75	4,00	No existen datos
• La web de Movilidad (IMP / Movilidad)	3,75	4,00	No existen datos
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los canales de comunicación del centro	4,41	No procede	4,31
• La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	4,36	No procede	4,27
• La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)	4,12	No procede	3,99
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios	4,30	No procede	4,13
• 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	No procede	3,90
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La información ofrecida por el centro	4,50	No procede	4,83
• La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	4,00	No procede	4,33

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:

https://online.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/medios_para_informacion_publica_curso_2021-22.pdf

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 (redes sociales...).

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>
 - MUPRRLL: <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>

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

En este apartado la Escuela 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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<ul style="list-style-type: none"> 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
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.) 	4,08	No procede	4,06
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de mejoras del centro 	3,85	No procede	3,82
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> 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
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de mejoras del centro 	3,50	No procede	4,00

Reflexión sobre los resultados:

Tal y como demuestran los resultados, el SGC se ha implantado en este curso académico 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 2 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>

8. ANEXOS

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