



AUTOINFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

GRADO EN INGENIERÍA QUÍMICA

PRIMER CURSO ACADÉMICO DE IMPLANTACIÓN
2010/2011

Enero de 2013

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO	6
1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL GRADO ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007	6
2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL GRADO ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008	8
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO	8
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN EL CENTRO	9
1. RESULTADOS DEL TÍTULO	9
1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	9
1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	9
1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	12
1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	13
1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	13
1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	14
1.7. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO	15
1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	15
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO	17
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	18
3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	18
3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	19
3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	20
ANEXOS	22
1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO	22
2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES	24

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007, R.D.) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo ha participado en los programas propuestos por las Agencias de Calidad, tanto a nivel nacional como regional, estableciendo mecanismos de mejora del programa formativo que se imparte y aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con el *Programa de Seguimiento de Titulaciones* planteado por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), a través de este autoinforme se detallan los resultados de la implantación del *Grado en Ingeniería Química* en el primer curso académico de implantación 2010/2011, de acuerdo con lo formulado en el proyecto inicial del título presentado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, concretamente, por la *Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles*.

El autoinforme anual de seguimiento del *Grado en Ingeniería Química* ha sido elaborado por los responsables de Calidad del Centro. Este informe se compone de:

- Un primer apartado denominado *Seguimiento de las enmiendas realizadas al Título*, en el que se expone la consecución de las enmiendas realizadas, por los comités de evaluación del título, atendiendo tanto al *Real Decreto 1393/2007*, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como al Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Un segundo apartado denominado *Cambios introducidos respecto al diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título*, en el que se especifica si han existido modificaciones en el proyecto de Título susceptibles de seguimiento.

- Un tercer apartado denominado *Resultados de la implantación en el Centro*, en el que se describe cómo se han abordado en la implantación del título las propuestas de mejora y las valoraciones de los requisitos expuestas por:
 - El análisis de las acciones realizadas y resultados obtenidos
 - Las propuestas de mejora
 - El análisis de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la relación de evidencias tanto del Centro como de las acciones realizadas y de los métodos que emplea la institución para su revisión.
- Un cuarto apartado con los *Anexos*; en este se añaden los resultados de los indicadores propuestos por la ACECAU en el *Protocolo de Seguimiento de las titulaciones del 2011* y, además, se incluye la información sobre el cálculo de dichos indicadores.

Las Palmas de Gran Canaria, a 18 de diciembre de 2012




Fdo: D. Pedro Damían Cuesta Moreno

Director de la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

TITULACIÓN:	GRADO EN INGENIERÍA QUÍMICA	Grado <input checked="" type="checkbox"/> x Máster <input type="checkbox"/>
CENTRO:	ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	
SEDE:	EDIFICIO INGENIERÍAS DEL CAMPUS UNIVERSITARIO DE TAFIRA	
RESPONSABLE DEL CENTRO:	PEDRO DAMIÁN CUESTA MORENO	
CURSO DE IMPLANTACIÓN:	2010-2011	
CURSO EVALUADO:	2010-2011	
MODALIDAD:	X Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial <input type="checkbox"/> No presencial	
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:	RUCT: 2501932	VERIFICA EXP. Nº: 4072/2010

SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO

En los informes de verificación de las dos Agencias de Calidad, el *Grado* ha recibido una serie de recomendaciones o enmiendas sobre la mejora del plan de estudios. A continuación, se relaciona su consecución.

1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL GRADO ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007

CRITERIO 1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

Las propuestas de mejora expuestas en el informe de verificación fueron: “Se presentan los principios dictados por el Consejo Social en su escrito del 22/03/2010 sobre el régimen de permanencia. Se debería tener aprobada esa normativa con anterioridad a la implantación del grado” y “Dado que existe en la misma universidad un título del ámbito de la Ingeniería Industrial vinculado a la tecnología específica de Ingeniería Química Industrial, sería necesario dejar claro en el proceso de información al estudiante que este título no confiere atribuciones profesionales”.

Respecto a la primera propuesta, indicar que esta recomendación ha sido desarrollada, las normas de progreso y permanencia en las titulaciones oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) fueron aprobadas por acuerdo del pleno del consejo social en su sesión ordinaria de 19 de julio de 2012 y publicado en el BOULPGC de 1 de agosto de 2012 (http://www.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=7101350).

Con respecto al segundo punto queda reflejado en la web institucional del Título, apartado perfil de egreso (https://www.ulpgc.es/index.php?pagina=estudios&ver=weees002&tipoplan=1&codigo=105_4026_40_G) y también en el RUCT (<https://www.educacion.gob.es/ruct/estudiocentro.action?codCiclo=SC&idEstudio=2501932&actual=estudios>).

CRITERIO 2. JUSTIFICACIÓN

La propuesta de mejora expuesta en el informe de verificación fue: “No se detallan los procedimientos de consulta internos ni externos seguidos para la elaboración del plan

de estudios (constitución de las comisiones, participación e información a estamentos). Como consultas externas se indican documentos oficiales, pero no se especifica si se ha efectuado alguna consulta externa durante el proceso de elaboración. Se recomienda incluir esta información”.

Al respecto se debe indicar que en la fase de diseño del Título se consultaron a agentes internos a través de la Comisión del Título y la participación de los distintos departamentos implicados en el plan de estudios. También se contó con la opinión del Consejo Social de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el cual está constituido como el órgano de participación de la sociedad en la Universidad, a través del Observatorio del EEES, en el que están representados profesores de la Universidad, empresarios y representantes sociales. Este observatorio debe detectar las distintas fuentes de información existentes en la sociedad (empresarios, colegios profesionales, etc.) al objeto de conseguir toda la información para generar unos nuevos planes de estudios acordes a las demandas sociales en general y a las Canarias en particular.

Asimismo se han mantenido 6 reuniones bilaterales con la Escuela de Ingeniería Civil e Industrial de la Universidad de La Laguna con el objeto de coordinar los contenidos de los títulos del mismo ámbito de la Ingeniería.

CRITERIO 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

La propuesta de mejora expuesta en el informe de verificación fue: “Se recomienda ampliar la información sobre la composición, funciones y mecanismos de coordinación de las comisiones de asesoramiento docente, de semestre y de módulo. Dicha información se recomienda que esté disponible previa a la puesta en marcha del título. Este aspecto será objeto de especial seguimiento” y “Se ha considerado un sistema de evaluación con distintas actividades y con intervalos de valoración relativamente amplios, indicando que se precisará con mayor detalle el peso de cada actividad de evaluación en las guías docentes. Se recomienda que dicha información esté disponible para el futuro estudiante antes de su matrícula”.

Para la puesta en funcionamiento se ha seguido lo estipulado en el reglamento de planificación académica de la universidad de las palmas de Gran Canaria y publicado en el BOULPGC DEL DÍA 2 DE JULIO DE 2010.

(http://www.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=7080424)

En lo que respecta a la evaluación se ha seguido el reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en los títulos oficiales, títulos propios y de formación continua de la ULPGC y publicado en el BOULPGC del día 6 de junio de 2011. (http://www.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=7088524)

2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL GRADO ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008

REQUISITO 2. SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL Y ESTUDIANTIL

La propuesta de mejora expuesta en el informe de verificación fue: “Independientemente de especificar el número máximo de alumnos de nuevo ingreso que puede atender la titulación, especificar qué número se consideraría idóneo atendiendo a los requerimientos/ recomendaciones del EEES”.

Al respecto indicar, que este título está en procedimiento de modificación (MODIFICA) dentro del centro y en el cual se atenderá a esta sugerencia, por lo tanto, la aplicación de esta recomendación se valorará en el informe de la ANECA respecto a la modificación del Título.

REQUISITO 9. PLANIFICACIÓN ADECUADA DE LA CONEXIÓN ENTRE MÁSTER Y DOCTORADO

La propuesta de mejora expuesta en el informe de verificación fue: “Estudiar la posibilidad de la obtención de un título propio y/o una doble titulación”.

En la actualidad se están impartiendo el Máster en Tecnologías Industriales y se está en la última fase de estudio del Máster Ingeniero Industrial. En ambos Másteres tendrán acceso y admisión los Ingenieros Químicos de la EIIC.

CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

No procede su cumplimentación, en tanto que, en el periodo objeto de revisión no se han efectuado cambios en el diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN EL CENTRO

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, el Centro, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del *Grado en Ingeniería Química*.

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

En el curso 2010/2011, los objetivos estratégicos del Equipo Directivo fueron los de realizar la fusión de la antigua Escuela de Ingenieros Industriales (ETSII) con la antigua Escuela Universitaria Politécnica (EUP), según el R.D. 7/2010 de 4 de febrero y, a la vez, el desarrollo de la docencia en todas las titulaciones. En general, se han obtenido los resultados previstos, se ha conseguido la unificación de los centros, con los consiguientes cambios organizativos implicados y, sobre las titulaciones impartidas, cabe destacar el esfuerzo realizado para organizar, planificar y desarrollar la enseñanza en este nuevo contexto. Además, cabe destacar que el Equipo Directivo ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado *en el Grado* en su primer año de implantación.

- *Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas*

A través del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*, se han desarrollado actuaciones de captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del Grado. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación que

desarrolla la ULPGC en colaboración con el Centro. Hay que señalar que el Centro participó activamente en el primer trimestre del 2010 en la celebración de actividades de captación de estudiantes, tales como la celebración de las jornadas de puertas abiertas y la celebración de charlas informativas en institutos de enseñanza secundaria.

Como resultado se ha obtenido un número de preinscritos que asciende a 499, que es un buen dato, similar a los resultados de los dos cursos 2008-2009 y 2009-2010 del plan de estudios anterior (Ingeniería Química) en los cuales el número de preinscritos ascendía a 400 y 425 respectivamente. En concreto, el 29% de esta demanda corresponde a estudiantes que solicitaron estos estudios en 1ª o 2ª preferencia, si se tiene en cuenta que el número de plazas es 90, se observa que la oferta de plazas es adecuada en relación a la demanda más vocacional, existe 1,5 solicitantes por cada plaza.

En lo que respecta a la matriculación de los estudiantes, los resultados indican una tendencia a la alza, el número de matriculados de primer ingreso asciende a 71 que da lugar a una tasa de matriculación es de un 78%. Estos datos indican un aumento considerable (superior a un 49%) respecto al plan anterior en los últimos cursos.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que la mayoría de los estudiantes matriculados proceden de centros de secundaria, que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. Este estudiante es en su mayoría vocacional, el 67,61% solicitaron estos estudios en 1ª preferencia y tienen una nota media de 6,7. Finalmente, cabe señalar que, del total de estudiantes matriculados, el 88% tienen una dedicación a los estudios de tiempo completo.

- *Orientación al Estudiante*

A través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y *Procedimiento clave de Orientación profesional* se han desarrollado las acciones de orientación al estudiante. Teniendo en cuenta que el curso académico 2010/2011 corresponde al primer año de implantación del título, las acciones que se han llevado a cabo corresponden a la orientación inicial de los nuevos estudiantes, en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro en el

Programa de Acogida 2010-2011 (estudiantes, personal docente y personal de administración y servicios). No existen, por el momento, datos significativos sobre la satisfacción de los estudiantes con respecto a la orientación del estudiante.

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se ha comenzado a implantar el grado incidiendo en los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas.

En este primer año sólo se cuenta con resultados de la tasa de rendimiento de los estudiantes¹ que fue del 34%, esta tasa, en principio baja, cumple con las expectativas de lograr, al menos, una tasa de graduación del 25% para el curso 2013-2014, según se indica en la memoria del título. Por otro lado, si se calcula esta tasa considerando, únicamente, a los estudiantes que se presentan a las pruebas de evaluación, los datos mejoran considerablemente siendo de un 55%.

Es importante considerar, en primer lugar, que existe un 38% de los créditos a los que los estudiantes no se presentan a las pruebas de evaluación y, en segundo lugar, que un 45% de los que se presentan no superan las pruebas de evaluación. En este sentido, entendemos que puede ser debido al nivel de exigencia de un Grado de las características de las titulaciones de la rama de Ingenierías, con un primer curso que comprende, mayoritariamente, asignaturas básicas de la rama (Cálculo, Álgebra, Física, Expresión Gráfica e Informática y Programación). En este sentido, es importante destacar que algunos de los alumnos matriculados no han recibido la formación previa suficiente para estas materias.

No obstante se espera que el rendimiento sea superior en los siguientes cursos, puesto que el primer año de carrera suele implicar un cambio importante en el sistema de trabajo y estudio de estos estudiantes.

¹ Relación entre el número de créditos ordinarios superados en la titulación y el número de créditos ordinarios matriculados en la misma

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y los siguientes procedimientos institucionales: *Procedimiento para la captación y selección del personal académico e investigador*, *Procedimiento para la formación del PDI*, *Procedimiento de valoración del PDI*, se garantiza la captación y selección de su personal docente, al igual que la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente o las propuestas formativas que partan de los Centros y Departamentos de la ULPGC.

En el primer curso de implantación el 58% del profesorado del Grado es doctor y el 16% asiste a cursos de formación del PDI. Cabe destacar que las asignaturas del primer curso, de todos los grados de la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles, son básicamente comunes y, en este sentido, es oportuno mencionar el interés del profesorado de la Escuela, en general, por la mejora, teniendo en cuenta que el 21,9% participó en la primera convocatoria del programa de evaluación "DOCENTIA-ULPGC". Por otro lado, habría que seguir insistiendo en el aumento de la formación en organismos externos, ya que los resultados de los indicadores son bajos en lo que respecta a la solicitud de ayudas para la formación (2,79%) así como en la movilidad del profesorado (1,2%).

Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Título, adaptando sus proyectos docentes a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias e identificando acciones de mejora.

1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio del *Grado* en su primer año de implantación.

- *Movilidad de Estudiantes*

A través del *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados* y el *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos* se garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y se vela porque adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del Grado. Tratándose del primer año de implantación, no corresponde

disponer datos sobre la movilidad de estudiantes, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total de créditos del primer curso de la titulación. No obstante, cabe resaltar que, aunque es el primer curso académico se han recibido 2 estudiantes, de Erasmus y Séneca respectivamente. Además, en la ULPGC existe una alta demanda de movilidad, concretamente en el curso 2010/2011 fueron 787 estudiantes los que se recibieron y 855 los que se enviaron.

- *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. Cabe destacar que la ULPGC cuenta con un elevado número de convenios (aproximadamente 566) que facilitarán el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el programa formativo del Grado. Al igual que en el apartado anterior, al tratarse del primer año de la implantación, no corresponde disponer de datos de los estudiantes del Grado que realizan las prácticas externas, ya que estas se desarrollarán en el último curso de la titulación lo que en este caso correspondería al curso académico 2012/2013.

1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

A través del *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* se obtiene y se analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Para la consideración de los resultados de inserción laboral es necesario que existan estudiantes egresados y, al estar realizando el informe de seguimiento del primer año de implantación, no corresponde valorar dicha inserción.

1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

A través del *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, el Centro ha diseñado y dispuesto mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés

(estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que este curso académico 2010/2011 coincide con el primer año de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, el Centro, en particular, y la ULPGC, en general, han priorizado las acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso.* En el curso académico 2010/2011, se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso como encuesta de campo. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy Satisfecho. En dicho cuestionario se ha preguntado sobre los procesos de captación, oferta de plazas y orientación al estudiante, además de los perfiles del programa formativo, los servicios prestados y los canales de información. En este primer año, no se ha obtenido una participación significativa de los estudiantes en este proceso.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca dentro del Programa DOCENTIA-ULPGC que pretende valorar la actividad docente del profesorado. En el curso 2010/2011, se aplica un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line*. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala dicotómica de SI/NO. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. En este primer año, no se ha obtenido una participación significativa de los estudiantes en este proceso.

1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A través del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y el *Procedimiento institucional para la gestión de incidencias* se dispone de mecanismos para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En el curso académico 2010/2011, no consta la recepción de alguna queja, sugerencia por parte de los grupos de interés. Tras el análisis de esta situación, se puede entender que la gestión del Título por parte del Centro es buena. Aunque también se considera que, la implantación de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora

constante son una novedad en la gestión del Centro y, aún, no se ha asentado una cultura para su utilización entre dichos grupos de interés.

1.7. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y el *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas* se establecen los mecanismos que se deben seguir en el caso de la suspensión de este Grado. Atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título establecidas en la normativa, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, y una vez analizados los resultados de la implantación del Grado, se comprende que, por el momento, no existen resultados y evidencias que justifique alguno de estos criterios, por lo tanto, no se justifica el inicio de este procedimiento.

1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con *el Grado* en su primer año de implantación.

- *Información Pública*

A través del *Procedimiento clave de Información Pública*, el Centro planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone, tales como documentos impresos (carteles, trípticos, prensa escrita, etc.), electrónicos (página web del Centro, correo electrónico, redes sociales, etc.). Cabe destacar que, en este curso se ha trabajado en la actualización de la Web institucional del Título, la cual contiene toda la información básica del mismo. Además, en la página web de la Escuela está publicada una información muy completa del Título, guías académicas con todos los aspectos relacionados con la enseñanza y datos sobre movilidad para guiar a los alumnos en sus estudios, etc. Específicamente, para este Grado se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante según evidencia el *Catálogo Anual de Información Pública del Título de Grado*.

En el curso 2010/2011, se ha detectado que los canales con mayor éxito para la difusión han sido la página Web, seguida de los correos electrónicos remitidos con información específica a los diferentes grupos de interés. Como se especifica en apartados anteriores, la información difundida ha correspondido,

mayoritariamente, a la información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de la nuevas enseñanzas.

▪ *Recursos Materiales y Servicios*

A través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios* se han gestionado los recursos del Centro para este Título. Todas las aulas están dotadas de nuevas tecnologías (ordenador, cañón, sistemas de audio y pizarra digital). Además, a lo largo del curso académico 2010/2011 se han mejorado las infraestructuras multimedia.

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los estudiantes del Grado se ven reforzados por los Servicios Institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento del personal de administración y servicios (PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites. Todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar del aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos cambios y la ausencia de nuevo personal. Esto se ha procurado subsanar con la inclusión, en el programa de formación de dicho personal, de cursos específicos sobre las características y repercusiones del nuevo escenario de Educación Superior (50 cursos y el 84,37% de las ayudas concedidas relacionadas con su puesto de trabajo). Tal y como muestran los indicadores y evidencias recogidas en la Memoria Académica 2010-2011, los diferentes servicios han desarrollado sus funciones adecuadamente. Entre estos resultados de la gestión y, en línea con las enseñanzas de Grado, cabe destacar los relacionados con una mayor difusión de la información y a la gestión electrónica, como por ejemplo:

- Todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se realizan en línea (pág. 128-129).

- Se destaca la creación de la Oficina Técnica de la e-Administración, la unidad que se encargará de gestionar la futura administración electrónica de la ULPGC (pág. 286-287).
- La Biblioteca ha impartido 197 cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, y ha mejorado la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual (pág. 257-262).

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, el Centro se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del *Grado en...* según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, las propuestas son:

- Fomentar que los estudiantes se presenten y superen las pruebas de evaluación haciendo un mayor esfuerzo, por ejemplo, en el desarrollo de cursos iniciales que capaciten a los estudiantes en los conocimientos básicos necesarios para el estudio de las materias de la titulación (cursos cero).
- Aumentar la implicación al profesorado en las actividades de coordinación del Grado.
- Fomentar la participación del profesorado en actividades de mejora y reconocimiento: plan de Formación Continua del PDI, movilidad, formación externa, proyectos de innovación educativa, Programa DOCENTIA-ULPGC, etc.

En segundo lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora:

- Incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción.
- Desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

En tercer lugar, en relación a la Información, Recursos Materiales y Servicios se propone aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y en la toma de decisiones.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Director como máximo representante del Centro, en el Coordinador de Calidad como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión estaba constituida por:

- Pedro Cuesta, Director y presidente de la comisión
- Alicia Tejera, Subdirectora y coordinadora de calidad
- Sebastián Ovidio Pérez, Secretario de la escuela
- Juan Reta, Subdirector de Ordenación Académica
- José Fuentes, Subdirector de Ordenación Académica
- José Doña, representante del PDI
- José Miguel Veza, representante del PDI
- Javier Osorio, representante del PDI
- Juan José Aznárez, representante del PDI
- Manuel Enríquez, representante del PDI
- Fabián Déniz, representante del PDI
- Alejandro Yáñez, representante del PDI
- Sonia León, representante del PDI
- Moisés Martín Betancor, representante del PDI
- Pilar Martel representante del PAS

El Equipo Directivo del Centro y, en particular, Director actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. Y, fomenta la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del *Grado*.

3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos de la Centro está publicada en la web:

http://www.eiic.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=164&Itemid=146

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado con competencias en Calidad:

http://www.webs.ulpgc.es/calidad/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_diciembre_2011.pdf

3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2010, obteniendo un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web de la Facultad un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

Para analizar los resultados, hay que tener en cuenta que, tal y como se comentaba anteriormente, en este curso 2010/2011 la gestión del centro estuvo centralizada en la fusión de la antigua Escuela de Ingenieros Industriales (ETSII) con la antigua Escuela Universitaria Politécnica (EUP), al mismo tiempo que se implantaban los nuevos grados. Por ello, los resultados de la implantación del Sistema de de Garantía de Calidad en su conjunto son muy justos y en este sentido a continuación se hace un resumen:

- Se han implantado los siguientes procesos relacionados con: el diseño de títulos, captación de estudiantes, la planificación de la enseñanza, la movilidad de estudiantes, el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes, la gestión de recursos materiales, servicios y medición de la satisfacción de los estudiantes.
- Existen procesos que no se han desarrollado porque, aun no corresponden tales como: las prácticas externas, la extinción de las enseñanzas, la revisión del Centro y Titulación.
- Y existen procesos que no se han implantado como corresponde: política del Centro, orientación a los estudiantes, gestión de la información pública, gestión de incidencias, gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad, revisión de los procedimientos.

Por ello, se califica la implantación de los procedimientos con un valor de 1 en una escala del 1 al 4. Además, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión y corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por todo ello, es necesaria una actualización de todo el Sistema de Garantía de Calidad, atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.

3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su implantación, han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, en la siguiente tabla se especifican cuales son.

	MÉTODO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro ha pasado por los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)

En estos momentos, con la elaboración de este informe, se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que conllevará a la futura acreditación del título.

El equipo directivo se propone como mejora de su sistema de gestión de la calidad las siguientes revisiones:

- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)
- Auditoría Institucional (6)

Y, por último, se está a la espera de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

ANEXOS

1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico	
		2010/2011	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	14,23	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	62
		FP/CFGS	2
		Extranjeros	1
		Mayores de 25 años	4
		Titulados	2
		Otros	0
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	78,88	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	90	
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	157	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	6,7	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	67,61	
Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2)	71		
Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	ND		
Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	81	
	Tiempo completo (dato "C")	71	
	Tiempo parcial (dato "P")	10	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	0	
	Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	2	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	34,48	
	Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	1386	
	Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	4020	
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	2508	
	Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	ND	
	Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	ND	
	Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND	
	Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND	
Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND		

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

Ámbito/denominación		Año natural
		2010
INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND
	Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND
	Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND
	Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
	INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$
U-IN02REN-P		Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
U-IN03REN-P		Estudiantes Outgoing	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
U-IN04REN-P		Estudiantes Incoming	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
U-IN06REN-P		Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
U-IN07REN-P		Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
	U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	$[(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2} / N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}] * 100$	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	$N^{\circ} \text{ de Plazas demandadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas ofertadas}$	Titulación
	U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	$[(\text{Sumatorio de } N^{\circ} \text{ de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G} / S \text{ } N^{\circ} \text{ de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G}) * 100$	Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	$\text{Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse} * \text{número de estudiantes graduados]} / \text{número total de estudiantes graduados}$	Titulación
	U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	$\text{Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	Sumatorio del número de estudiantes matriculados	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	$[(\text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual} - \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior} / \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior}) * 100]$	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	$[(\text{nº total de insertados} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	$[(\text{nº total de insertados por contrato indefinido} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	$[(\text{nº total de insertados en la función pública} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN28REN-P	Tasa de paro	$[(\text{nº total de inscritos como demandantes de empleo} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación