

**Anexo II. Auditoría Interna
2019**

Plan de Acciones de Mejora



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE**



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



Tides
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA 2019	 Tides INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COMISIÓN EJECUTIVA	

INTRODUCCIÓN

El plan de Acciones de Mejora que se presenta a continuación ha sido elaborado con el propósito de responder a las no conformidades indicadas en el Informe de Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad de 12 de septiembre de 2019, realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC.

El Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible se comprometen a llevar a cabo el seguimiento de este Plan de Acciones de Mejora a través de su Informe Anual de Centro 2020-2021.

NCM/NC	PM	NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS CAUSA/S Y ACCIÓN/ES	INDICADORES/META	RECURSOS COMPROMETIDOS	RESPONSABLES EJECUCIÓN Y/O RESPONSABLE	FECHA PREVISTA RESOLUCIÓN
NC01	PM01	NC01. El número de estudiantes de nuevo ingreso no cumple con el mínimo establecido por la Comunidad Autónoma en el Decreto 168/2008.	Causa: Dificultades en el proceso matriculación. Acciones: -Continuar implementando las líneas estratégicas definidas en el Plan de Captación del Centro. -Continuar participando en las actividades de captación organizadas por los Vicerrectorados de la ULPGC con competencias en la captación de estudiantes.	Nº de estudiantes de nuevo ingreso =10 estudiantes	Recursos Humanos: - Vicerrectorado con competencias en captación -Coordinadora del título -Dirección del Centro Recursos Económicos: -Financiación establecida en el Plan de Captación	--Vicerrectorados con competencias en captación --Dirección del Centro -Coordinadora del título	Curso académico 2020-21
NC02	PM02	NC02. No se elabora el informe anual del centro tal y como se establece en el procedimiento de apoyo del centro para el análisis de resultados y rendición de cuentas. -Análisis y revisión anual de los objetivos correspondientes a los cursos 2017/2018 y 2018/2019. Según el procedimiento se "comienza con el registro de los resultados	Causa: Se consideró útil analizar el avance de resultados del curso 2018-19 para la fijación de los objetivos del curso 2019-20 (por ejemplo, el nº de estudiantes de nuevo ingreso del 2019/2020 se dispone en el momento de realizar el Informe del Centro 2017-18). Acciones: -Eliminar del Informe Anual	Informe Anual del Centro 2017-18	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	-Coordinador de calidad	Noviembre 2019

	<p>obtenidos por cada uno de los indicadores determinados para el curso académico objeto de valoración". En este sentido, el informe anual del centro del curso 2017/2018 no valora de forma clara los objetivos del 2017/2018, valora los del curso 2018/2019 pero este análisis no es completo debido a que es un curso en ciernes, del que no están los resultados de todos los indicadores de forma definitiva.</p> <p>-Análisis de los indicadores. Según el procedimiento "El Subdirector de Calidad del Centro, atendiendo a los diferentes tipos de indicadores, recurre a la consulta de bases de datos institucionales, informes institucionales, memorias académicas anuales e informes internos del Centro (...). Para la mayor comprensión del documento, éste incluye información relativa a la forma de cálculo de cada indicador". En el informe anual se aportan indicadores institucionales que no están calculados correctamente, por lo tanto, los resultados no son coherentes</p>	<p>del Centro 2017-2018 el avance de resultados disponibles del curso 2018/19, -Añadir al Informe del Anual del Centro 2017-18 el Anexo I, con formulación de indicadores.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

		con los difundidos a las administraciones educativas, agencias de calidad y en la web institucional del título. Además, no se aporta claramente la formulación tanto de los indicadores institucionales como de los internos del centro.					
NC03	PM03	NC03. No se difunde públicamente el listado anual de evidencias tal y como se establece en el procedimiento de apoyo del centro para la gestión de documentos del SGC.	Causa: Se difunde un listado histórico de todas las evidencias, no solo del año actual. Acción: Eliminar del listado las evidencias de los cursos anteriores.	Listado Anual de Evidencias 2019	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Febrero-Mayo 2020
NC04	PM04	NC04. La composición de la Comisión de Asesoramiento Docente del título (incluida la constituyente) no agrega al estudiantado en contra de lo establecido en el artículo 5 y 6 del Reglamento General de las Comisiones de Asesoramiento Docente para las Titulaciones Oficiales de la ULPGC adaptadas al EEES.	Causa: El artículo 6 del Reglamento General de la CAD establece que deben pertenecer a la CAD Constituyente dos alumnos de la Junta de Centro, designados por ésta. Hay que recordar que el Instituto no tiene Junta de Centro, la sustituye el Consejo del Instituto. Y según se recoge en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Tides, aprobado por el	Constitución de la Nueva CAD	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Curso 2019-2020

			<p>Consejo de Gobierno de la ULPGC el 27 de abril, artículo 13, en el Consejo del Instituto no hay estudiantes.</p> <p>Acción: Extinguir la CAD Constituyente para formar la nueva CAD, en la que sí tiene representación los estudiantes.</p>				
NC05	PM05	<p>NC05. No existe una medición y análisis de la opinión de los/las empleadores/as sobre los/las titulados/as en contra de la mejora indicada en el informe y plan de mejoras derivado de la renovación de la acreditación en 2017.</p>	<p>Causa: En el Plan de Mejora derivado de la Acreditación 2017, se establece como acciones a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño del mecanismo de valoración del empleador sobre el título. ▪ Aplicación del mecanismo de valoración al colectivo de empleadores. <p>Siendo responsable de dichas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Vicerrectorado con competencias en calidad <p>Acción: Corresponde a Vicerrectorado con competencias en empleabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de percepción de los empleadores 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad <p>Recursos Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo Informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vicerrectorado con competencias en empleabilidad ▪ Vicerrectorado con competencias en calidad 	Año 2018

	PM06	<p>PM06. Debido a errores detectados en la documentación:</p> <p>-Actualizar los documentos del diseño SGC atendiendo a las directrices del Vicerrectorado de Calidad, especialmente en relación con los siguientes aspectos: procesos y responsables de la gestión de servicios, apartado de archivo de cada procedimiento, evidencias del apartado de flujograma en coherencia con el apartado de archivo, fechas de los documentos, cuadro de revisiones en la portada de cada procedimiento (debe ser un cuadro de ediciones o de modificaciones), y revisión de normativas que afectan a los procedimientos.</p> <p>-Revisar la relación de evidencias por curso académico.</p>	<p>Causa: Errores en la documentación.</p> <p>Acción: Revisar los documentos de diseño del SGC, atendiendo a los errores detectados.</p>	Nueva edición de la documentación	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21
	PM07	<p>PM07. Derivado del análisis de evidencias y conforme con el capítulo 3 del manual del Sistema de Garantía de Calidad, realizar las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad como mínimo dos veces en un curso académico.</p>	<p>Causa: Se ha reducido a una reunión debido a que todos los profesores y estudiantes que pertenecen a la CGC también pertenecen a la CAD; por lo que los asuntos a ser tratados en la CGC se han podido</p>				Curso 2020-21



			tratar en una sola reunión. Acción: Revisar el capítulo 3 de manual del Sistema de Garantía de Calidad, estableciendo que la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) se reunirá como mínimo una vez al año.				
	PM08	PM08. Derivado del análisis de evidencias documentales, se recomienda que las actas y documentos, una vez estén aprobados, se firmen de forma inmediata.	Causa: La firma de actas y de la documentación aprobada en una reunión se realiza en la fecha de la aprobación del acta. Este criterio implica que solo se puede aprobar las actas en la convocatoria ordinaria siguiente a la reunión en la que se aprobó la documentación. Por lo tanto, puede pasar tiempo entre la aprobación de la documentación y la firma de dicha documentación. Acción: Firmar actas y documentos en el momento de la aprobación.	Actas y documentos firmados en el momento de aprobación	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad	- Coordinador de calidad	Octubre 2019
	PM09	PM09. Debido a las no conformidades y mejoras detectadas en la	Causa: La concienciación del Equipo Directivo y de la CGC es una	Actas de las reuniones del Equipo Directivo y de la CGC	Recursos Humanos: -Coordinador de calidad -Equipo directivo	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21

		documentación y la recopilación de evidencias en la gestión de la calidad del TiDES, aumentar el conocimiento del equipo directivo y de la Comisión de Garantía de Calidad sobre la gestión de la calidad en general y, en particular, sobre el contenido de los procedimientos que les afecta, sus funciones en el SGC-TiDES, el cálculo de los indicadores, las fuentes de información, las encuestas y los resultados obtenidos.	labor que se realiza constantemente. Acción: Continuar reforzando los conocimientos de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) y del Equipo Directivo en las reuniones donde se tratan los temas relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.		- Comisión Garantía de la Calidad		
	PM10	PM10. Debido a la falta de conocimiento de los grupos de interés sobre las actuaciones del TiDES vinculadas a la gestión de la calidad, analizar y reconsiderar otras formas de difusión sobre la gestión de la calidad que se desarrolla en el centro y los resultados obtenidos entre los grupos de interés del centro, especialmente entre los/las estudiantes y el personal de administración y servicios.	Causa: Hay que tener en cuenta que el nivel de conocimientos de los estudiantes se debe a su perfil: estudiante que se matricula por primera vez ULPGC y que tiene una estancia muy corta en el aula (48 créditos, sin contar los 12 créditos de TFG). Acciones: -Continuar implementado el Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante. -Continuar ampliando el nivel de conocimiento del PAS, en	-Cumplimiento del Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante -% Asistencia del PAS a la CGC= 80%	Recursos Humanos: -Coordinadora del título -Coordinador de calidad	- Coordinadora del título -Coordinador de calidad	Curso 2020-21

			la medida que asista a las reuniones de la CGC.				
	PM11	PM11. Aumentar la participación de los grupos de interés en las siguientes encuestas: encuesta dirigida al personal docente e investigador, encuesta dirigida al personal de administración y servicios, encuesta dirigida a estudiantes de movilidad recibidos y encuesta dirigida a los/las egresados/as.	Causa: Esta incidencia está recogida en el Plan de Mejora de la Renovación de la Acreditación 2017. En dicho Plan se establece la siguiente acción que es responsabilidad del Vicerrectorado de Calidad: -Diseñar un plan de difusión que permita fomentar la participación de los diferentes colectivos en el proceso de encuesta. Acción: -El Centro colaborará en las acciones que se le solicite.	Índice de participación de los grupos de interés en los diferentes procesos de medición de la percepción.	Recursos Humanos: -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional. -Coordinador de calidad. Recursos Técnicos: Equipo Informático.	Vicerrectorado de Calidad	Curso 2020-21
	PM12	PM12. Debido a que los/las estudiantes y egresados/as manifiestan que al inicio de los estudios tienen confusión en relación con los contenidos del máster, mejorar la difusión de la descripción de los contenidos del máster a futuros estudiantes.	Causa: Posiblemente ese comentario lo realicen estudiantes que se incorporan tardíamente al curso y no han podido asistir a la presentación del Máster. Acción: Continuar implementado el Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante, poniendo énfasis en la	-Cumplimiento del Plan de Acción Tutorial y Orientación al estudiante	Recursos Humanos: -Coordinadora del título	- Coordinadora del título	Curso 2020-21

			presentación de las asignaturas que se van a cursar.				
	PM13	PM13. Debido a la poca participación de los/las estudiantes en órganos de toma de decisiones, se recomienda seguir fomentando su participación.	<p>Causa: Hay que tener en cuenta que lo estudiantes no tenían representación en la anterior CAD, al ser constituyente.</p> <p>Acción: Fomentar la participación de los estudiantes en la Comisión de Garantía de la Calidad y la Comisión de Asesoramiento Docente.</p>	Actas de las reuniones del Equipo directivo y de la CGC	<p>Recursos Humanos: -Coordinador de calidad -Equipo directivo - Comisión Garantía de la Calidad</p>	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21
	PM14	PM14. Difundir a los grupos de interés los acuerdos adoptados en los órganos de toma de decisiones de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC).	<p>Causa: Los acuerdos de la CGC son difundidos a todos los grupos de interés ya que: -Los acuerdos de la CGC son, a su vez, aprobados por la Comisión Ejecutiva. -Los miembros de la CGC son también miembros de la CAD. -El 60% del profesorado que imparte el Máster pertenecen a la CGC. -En la CGC están representados los estudiantes y el PAS.</p> <p>Acción:</p>	-Cumplimiento del Plan de Difusión de la Información Pública	<p>Recursos Humanos: -Coordinador de calidad.</p> <p>Recursos Técnicos: - Página web del Tides.</p>	- Coordinador de calidad	Curso 2020-21

			Continuar implementando el plan anual de difusión de la Información Pública.				
	PM15	PM15. Debido a que el máster se imparte en inglés y existen estudiantes extranjeros que no hablan español, aumentar la información en inglés en el proceso de matrícula, especialmente en el aplicativo de matrícula.	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Servicio De Gestión Académica y Extensión Universitaria.</p> <p>Acción: Este problema ha sido comunicado en repetidas ocasiones al Vicerrectorado con competencias en el proceso de matriculación.</p>	ND	<p>Recursos Humanos: -Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria.</p> <p>Recursos Técnicos: -Equipo Informático</p>	Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria	ND
	PM16	PM16. Debido a que los/las estudiantes de movilidad no finalizan de forma presencial los trámites administrativos, elaborar una versión en línea para la encuesta dirigida a los estudiantes de movilidad recibidos.	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Vicerrectorado de Calidad.</p> <p>Acción: Colaborar en las acciones que se les pida al Centro.</p>	Índice de participación de los estudiantes de movilidad en las encuestas de satisfacción.	<p>Recursos Humanos: -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional.</p> <p>Recursos Técnicos: -Equipo Informático.</p>	Vicerrectorado de Calidad.	ND
	PM17	PM17. Debido a que el máster se imparte en inglés, elaborar una versión en inglés de la encuesta en línea dirigida a estudiantes egresados/as.	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Vicerrectorado de Calidad.</p> <p>Acción: Colaborar en las acciones que se les pida al Centro.</p>	Índice de participación de los egresados en las encuestas de satisfacción.	<p>Recursos Humanos: -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional.</p> <p>Recursos Técnicos: -Equipo Informático.</p>	Vicerrectorado de Calidad.	ND

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA AUDITORÍA 2019	
	RESPONSABLE: COMISIÓN EJECUTIVA	

	PM18	<p>PM18. Debido a que el personal de administración y servicios de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) está implicado en la gestión del TIDES, incluir al personal de la Facultad en las encuestas institucionales dirigidas al personal de administración y servicios.</p>	<p>Causa: Es una no conformidad que debe solucionar el Vicerrectorado de Calidad.</p> <p>Acción: Colaborar en las acciones que se les pida al Centro.</p>	<p>Índice de participación del PAS de la FEET en las encuestas institucionales.</p>	<p>Recursos Humanos: -Equipo directivo del TIDES -Personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional.</p> <p>Recursos Técnicos: • Equipo Informático.</p>	<p>Vicerrectorado de Calidad.</p>	<p>ND</p>
--	------	--	---	---	--	-----------------------------------	-----------

ND: No disponible