




AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME PROVISIONAL DE AUDITORÍA EXTERNA**

**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE  
GRAN CANARIA  
FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN**

**Fecha emisión informe: 04/ 07/ 14**

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA FAC. DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.</b> Fecha informe: 04/ 07/ 14
---	--

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
<b>Centro</b>	Facultad de Traducción e Interpretación
<b>Alcance de la auditoría</b> (especificar cualquier posible exclusión)	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable.
<b>Fecha de la auditoría</b>	1 de julio de 2014

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

<b>Preauditoría</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Inicial</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Seguimiento</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Renovación</b>	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	----------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

## REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	D <sup>a</sup> Trinidad Arcos Pereira
<b>Cargo</b>	Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional
<b>Tfno. y correo</b>	<a href="mailto:svc@ulpgc.es">svc@ulpgc.es</a> (928458010)

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

## DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Jefe</b>	José Luís Martínez Rubio	<b>Institución</b>	UEM
<b>Auditor</b>	Alfredo Pérez Boullosa	<b>Institución</b>	UV
<b>Aud. Formación</b>	-	<b>Institución</b>	-

## RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

*Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.*

Directriz AUDIT		Directriz AUDIT	
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.0.1. Declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad		1.2.1. Disponer de sistemas de información para valorar las necesidades del Centro	
1.0.2. Grupos de interés implicados		1.2.2. Mecanismos para obtener y valorar información sobre los procesos anteriores	
1.0.3. Configuración del sistema para su despliegue		1.2.3. Mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes	
1.0.4. Acciones para la mejora continua de la política y objetivos de calidad		1.2.4. Mejora continua de los procesos relacionados con los estudiantes	
1.0.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés		1.2.5. Procedimientos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes	
1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	1.2.6. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.1.1. Órganos y procedimientos para la mejora continua de los títulos		1.2.7. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.1.2. Sistemas de información para la mejora de la oferta formativa		1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
1.1.3. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		1.3.1. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
1.1.4. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		1.3.2. Recogida de información sobre resultados de su personal académico	
1.1.5. Rendición de cuentas a los grupos de interés		1.3.3. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
1.1.6. Criterios para la eventual suspensión del título		1.3.4. Toma de decisiones relativas al acceso, evaluación y promoción	
<b>OBSERVACIONES:</b> Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas  Por cada subcriterio se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varios subcriterios		1.3.5. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal	
		1.3.6. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	

*(Sigue)*

Directriz AUDIT		Directriz AUDIT	
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	No Conf.	1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones	No Conf.
1.4.1. Obtención de información sobre requisitos de gestión de los recursos materiales y servicios		1.6.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y programas	
1.4.2. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		1.6.2. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
1.4.3. Mejora continua de su política y actuaciones relativas al PAS y servicios		1.6.3. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
1.4.4. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		1.6.4. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de la información sobre programas y títulos	
1.4.5. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios			
1.4.6. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios			
1.4.7. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios			
1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	No Conf.		
1.5.1. Obtención de información sobre necesidades de los grupos de interés sobre calidad de la enseñanza			
1.5.2. Recogida de información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de grupos de interés			
1.5.3. Mejora continua de los resultados y la fiabilidad de los datos utilizados			
1.5.4. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados			
1.5.5. Procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados			
1.5.6. Implicación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados			
1.5.7. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados			

## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
-	-	-	-

- (1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior
- (2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
- No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SGIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
  - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SGIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SGIC** *(excluyendo las no conformidades)*

Si bien se cumplen en general todas las cuestiones planteadas en el Plan de Acciones de Mejora (PAM) elaborado en noviembre de 2013 por la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, se desea destacar algunos aspectos que deberán ser objeto de especial atención por parte de los equipos designados como responsables para ello:

- En el propio PAM se han establecido acciones que finalizarán posteriormente a la redacción del presente informe (nc4, nc5, NCM7, nc8, NCM10, NCM11, NCM12 y nc15). Por este motivo, estas NC podrán ser objeto de especial atención en futuros procesos de auditoría externa.
- No se ha podido verificar el informe anual de resultados 2013/2014 por estar pendiente de realización. Este informe y sucesivos, podrán ser objeto de especial atención en futuros procesos de auditoría externa. En este mismo sentido, se deberá verificar la accesibilidad de estos informes a los diferentes grupos de interés.
- Se evidencia la simplificación de formatos para facilitar su cumplimentación y accesibilidad. Se deberá prestar especial atención a la hora de valorar su eficacia para la mejora de la Facultad.
- En relación a las tasas de respuesta de los diferentes procesos de encuestas de satisfacción, se debería iniciar un proceso de reflexión con la finalidad de aumentar la participación (en especial en los programas de movilidad Outgoing). En este mismo sentido, se recomienda aumentar la desagregación de los resultados en las diferentes encuestas de satisfacción.
- Para facilitar la accesibilidad de la información que aparece en la WEB, a los diferentes grupos de interés, se recomienda enlazar los resultados gestionados por el Observatorio de Empleo de la ULPGC con los resultados del propio SGIC de la Facultad.

## **FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SGIC** *(en su diseño e/o implementación)*

Durante la auditoría, se ha constatado que la Facultad de Traducción e Interpretación dispone, en la actualidad, de acceso a los datos proporcionados por el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC que permite gestionar con precisión los resultados que alimentan los principales indicadores contenidos en el SGIC y alinearlos con los del SIIU. Este sistema es una herramienta eficaz para la mejora continua de la Facultad.

Es importante destacar la orientación hacia la calidad mostrada por todo el personal de la Facultad (Personal docente, personal de administración y servicios y estudiantes) que, sin duda, ha facilitado y facilitará la realización y culminación del PAM propuesto.

Asimismo, es preciso poner de manifiesto el esfuerzo realizado por la Facultad en la actualización de la documentación del SGIC y por hacer pública y accesible la información que aparece en la WEB institucional.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DE LOS APARTADOS QUE SERÍAN OBJETO DE RECONOCIMIENTO EN LA REACREDITACIÓN DE TÍTULOS


Las directrices del Modelo de Evaluación de Acredita que serían objeto de reconocimiento en caso de certificación del centro que imparte las titulaciones, así como su interrelación con las directrices AUDIT correspondientes, se encuentran detalladas en el anexo 02 del Documento Marco Evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado Programa ACREDITA, descargable en la web de ANECA.

En relación a esta cuestión, y debido a la naturaleza particular de este proceso de auditoría, (ver apartado "Justificación del resultado"), el equipo auditor se remite a lo expresado en el capítulo equivalente del informe de auditoría emitido en noviembre de 2013.

## PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D <sup>a</sup> . Ana María García Álvarez	Personal Docente y miembro de la Comisión de Calidad
D <sup>a</sup> . Andrea Hernández Sosa	Estudiante
D <sup>a</sup> . Carmen Delia Hernández Ramos	Personal de Administración y Servicios
D <sup>a</sup> . Carmen Martín Santana	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Cassandra Franz Santana	Estudiante
D <sup>a</sup> . Celia Martín de León	Personal Docente
D. Claudio Tascón Trujillo	Director de Calidad del Gabinete de Evaluación Institucional y Miembro de la Comisión de Calidad
D <sup>a</sup> . Dolores Delgado Rodríguez	Personal de Administración y Servicios
D <sup>a</sup> . Dolores Pérez Valiente	Personal de Administración y Servicios
D <sup>a</sup> . Florence Lojacono	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Gabriela Teresa Quesada Díaz	Estudiante
D <sup>a</sup> . Geraldine Boylan	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Goretti García Morales	Personal Docente

D <sup>a</sup> . Gracia Piñero Piñero	Personal Docente
D. Ignacio Benito Guerra	Personal de Administración y Servicios
D <sup>a</sup> . Inmaculada González González	Personal de Administración y Servicios
D <sup>a</sup> . Jessica Pérez-Luzardo Díaz	Personal Docente y miembro de la Comisión de Calidad
D. Jorge Juan Vega y Vega	Personal Docente
D. José Isern González	Personal Docente
D. José María Suárez Peret	Técnico de Calidad del Gabinete de Evaluación Institucional
D <sup>a</sup> . Karina Socorro Trujillo	Personal Docente y miembro de la Comisión de Calidad
D <sup>a</sup> . Laura Cruz García	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Laura Ruiz Vega	Estudiante
D <sup>a</sup> . Leticia Fidalgo González	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Luz Marina Acosta Peñate	Personal de Administración y Servicios y miembro de la Comisión de Garantía de Calidad
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Carmen Falzoi	Personal Docente
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> del Carmen Media Herrera	Técnico de Calidad del Gabinete de Evaluación Institucional
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Jesús García Domínguez	Personal Docente
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Jesús Rodríguez Medina	Personal Docente y miembro de la Comisión de Garantía de Calidad
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Josefa Reyes Díaz	Personal Docente
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Teresa Cáceres Lorenzo	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Margaret Hart Robertson	Personal Docente
D <sup>a</sup> . Marina Díaz Peralta	Personal Docente y miembro de la Comisión de Garantía de Calidad
D. Pablo César Correa Toro	Estudiante
D. Pedro Mendez González	Personal de Administración y Servicios
D <sup>a</sup> . Pilar Roger Batista	Personal de Administración y Servicios

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA FAC. DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.</b> Fecha informe: 04/ 07/ 14
---	--

D <sup>a</sup> . Pino Alonso Cabrera	Personal de Administración y Servicios
D. Ramsés Narciso Cabrera olivares	Estudiante
D <sup>a</sup> . Raquel Castro Ragel	Estudiante
D. Ricardo Muñoz Martín	Personal Docente
D. Richard Clouet	Decano Facultad de Traducción e Interpretación y miembro de la Comisión de Garantía de Calidad
D <sup>a</sup> . Sonia Corujo Capote	Técnico de Calidad del Gabinete de Evaluación Institucional
D <sup>a</sup> . Susan Cranfield McKay	Vicedecana de calidad de la Facultad de Traducción e Interpretación y miembro de la Comisión de Garantía de Calidad
D <sup>a</sup> . Trinidad Arcos Pereira	Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional
D. Víctor González Ruíz	Personal Docente

## EXCUSADOS


NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
-	-

## DISPOSICIÓN FINAL

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)	
<p><b>El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SGIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)</b></p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>FAVORABLE</b>
<input type="checkbox"/>	<b>DESFAVORABLE</b>


- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SGIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor.**
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)
<p>Tal como se comentó a los representantes de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Las palmas de Gran Canaria, el compromiso manifestado por ANECA hacia ellos, fue que la auditoría pondría su atención en el grado de resolución de las acciones de mejora propuestas en su PAM, siempre que la solicitud de certificación del Centro se cursase en un periodo no superior a los seis meses desde la entrega por parte de la Agencia del informe de resolución de la Comisión de Certificación.</p> <p>Cumplida la condición anterior por parte de la referida Facultad, el equipo auditor de ANECA pudo evidenciar que existe un alto grado de avance y/o resolución de las acciones de mejora mencionadas.</p> <p>Adicionalmente, también se considera un indicador que avala lo anterior el alto grado de compromiso manifestado tanto por los Órganos de Gobierno del Centro, como por el colectivo de docentes, personal de administración y servicios y estudiantes, hacia la calidad institucional, lo que permite afirmar que existe una cultura de calidad implantada y en proceso de maduración.</p> <p>Por lo anterior, y con los datos recabados a la fecha de emisión de este informe, tras analizar tanto cuantitativa como cualitativamente las no conformidades encontradas durante el anterior proceso de auditoría (julio de 2013), las mejoras propuestas en su PAM, así como el grado actual de resolución de aquellas, el equipo auditor considera que el Sistema de Garantía Interna de Calidad auditado en la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria:</p>

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<b>INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA FAC. DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.</b> Fecha informe: 04/ 07/ 14
---	--

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)
<p><b>REÚNE, EN ESTE MOMENTO, LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA PODER RECOMENDAR SU CERTIFICACIÓN.</b></p>

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

Por el equipo auditor (1)
 D/a: José Luís Martínez Cargo: Auditor Jefe <i>(1) Auditor de mayor rango del equipo</i>

Guía Certificación AUDIT. Doc. 05. Anexo II	Página 11 de 11	Versión 02
---	-----------------	------------