



# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

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

**Fecha emisión informe: 4/2/2022**

**Versión 3 una vez revisado el plan de acciones de mejora**



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS  
PALMAS DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	<b>Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)</b>
<b>Centro</b>	<b>Facultad de Traducción e Interpretación</b>
<b>Alcance de la auditoría</b> (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
<b>Fecha de la auditoría</b>	2 de diciembre de 2021

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

<b>Preauditoría</b>		<b>Inicial</b>		<b>Seguimiento</b>		<b>Renovación</b>	<b>X</b>
---------------------	--	----------------	--	--------------------	--	-------------------	----------

Márquese con una "X" lo que proceda

## REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	Dr. Víctor Cuesta López
<b>Cargo</b>	Director de Calidad y del Gabinete de Evaluación Institucional
<b>Tfno. y/o correo</b>	d.calidad-gei@ulpgc.es

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>	Alberto Alvarez Suárez	<b>Institución</b>	Universidad de Oviedo
<b>Auditor</b>	Sergio Miranda Castañeda	<b>Institución</b>	Universidad Internacional de la Rioja
<b>Aud. Formación</b>	-	<b>Institución</b>	



## INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Los **objetivos** de la **auditoría** se han **alcanzado** y se ha desarrollado sin ninguna incidencia (excepto reunión estudiantado), y de acuerdo con la agenda planificada entre el equipo de ULPGC y el equipo auditor.

El equipo auditor informa que esta **auditoría** se ha realizado a través de un **muestreo** por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.

La **visita a las instalaciones**, aulas, laboratorio de interpretación, biblioteca entre otras, se consideran que son **adecuadas**.

Hay que destacar la **participación de las personas** que han asistido a las entrevistas planificadas, así como las facilidades que desde la ULPGC han proporcionado al equipo auditor para la preparación y desarrollo de la auditoría.

En la **reunión del estudiantado** solamente han asistido 5 de los 9 convocados lo que se refleja en el informe a los efectos oportunos de **seguimiento y mejora**.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS  
PALMAS DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

## 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.*

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida		4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
<b>OBSERVACIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices</li></ul>	

(Sigue)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS  
PALMAS DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
<b>5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)</b>	<b>No Conf.</b>	<b>7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades</b>	<b>No Conf.</b>
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	<b>1</b>
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		<b>8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC</b>	<b>No Conf.</b>
<b>6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	<b>No Conf.</b>	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	



## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	7.5	<p>La Facultad no aplica actualmente una <b>sistemática</b> definida que identifique claramente quién se encarga de la <b>rendición de cuentas</b>, cómo hacerla y cuándo.</p> <p>En este sentido, se debe poder demostrar, de forma concreta, la sistemática seguida en la rendición de cuentas a los grupos de interés (empleadores) en relación con el cumplimiento de la <b>política y objetivos</b> de calidad de la Facultad y los resultados de la publicación y <b>difusión de la información sobre los títulos</b>.</p>	nc

- (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 SAIC, 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 SAIC, 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).

### Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.

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

- OM1. **Revisar las funciones de la Comisión de Calidad Institucional** y valorar quién debe ostentar la responsabilidad a nivel institucional de revisar y velar por el cumplimiento de los procedimientos del centro.
- OM2. **Mejorar la participación del estudiantado** en la encuesta general de la enseñanza.
- OM3. **Mejorar los canales de comunicación** para que el estudiantado conozca mejor los resultados
- OM4. Revisar algunas **encuestas institucionales** con las encuestas de la Facultad, en algunos casos puede haber duplicidades.
- OM5. **Mejorar las actividades** complementarias de la Facultad como complemento a las actividades formativas regladas y herramienta dinamizadora del Campus.
- OM6. **Dinamizar la coordinación** Dirección-Administración, en algunos casos se ha detectado mejora en la coordinación.
- OM7. **Los plazos de ejecución** de la **administración**. En algunos casos son lentos, p.e. solicitud de certificaciones académicas.
- OM8. La **gestión** de los **horarios**.
- OM9. Mejorar las **explicaciones** asociadas a la **orientación profesional** para el mejorar el entendimiento del estudiantado.
- OM10. Mejorar la **gestión** de la **movilidad**. Por ejemplo, en relación a las listas y a los learning-agreement.
- OM11. Valorar **mejorar** e incrementar la relación de **convenios ERASMUS**.
- OM12. Incluir en el **plan de organización docente** un **tiempo** para la cumplimentación de la **encuesta general de la enseñanza** por parte del estudiantado.

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

1. El **informe a Centro** es muy **completo y detallado**.
2. La inclusión de un **agente externo** en la **Comisión de Calidad** para la rendición de cuentas.
3. El apoyo del **personal de conserjería** durante la pandemia COVID
4. La **actualización** de la **web** y el detalle de las fechas cuando se han realizado los cambios
5. La **cercanía y acogida del profesorado** con el estudiantado.
6. Las **charlas formativas** cuatrimestrales sobre el SAIC.
7. Los resúmenes del SAIC realizados por la Dirección para las diferentes reuniones.
8. **Coordinación e involucración** del **PAS** en toda la pandemia COVID.
9. La **buena organización del título** percibida por el estudiantado.
10. La adaptación al **COVID** por parte del profesorado, estudiantado y el PAS.
11. La buena **relación del profesorado-estudiantado** como sus ágiles canales de comunicación.
12. La implantación y gestión del **programa Docentia**.
13. Continuar con las iniciativas de **formación en emprendimiento**, así como las herramientas asociadas.



## **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES**

Las mejoras de auditorías anteriores se encuentran todas analizadas y gestionadas.

## **PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Luis Hernández Calvento	Vicerrector de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones
Víctor Cuesta López	Director de Calidad – Gabinete de Evaluación Institucional (GEI)
Gracia Piñero Piñero	Decana de la Facultad
Leticia Fidalgo González	Vicedecana de Calidad
Goretti García Morales	Vicedecana de Ordenación Académica
Susan Cranfield Mackay	Vicedecana de Relaciones Internacionales
Nayra Rodríguez Rodríguez	Secretaria
Anabel Meneses Sosa	2º GIF
Samuel Taviro Rodríguez-Brusco	3º DG
Úrsula Llarena Hidalgo	4º DTT
Haridian Armas Brito	4º GIA
Cristina Valentín Hernández	MTP
Soraya Socorro Trujillo	Administradora del Edificio de Humanidades
Pedro Manuel Méndez Glez	Jefe de Conserjería
Ignacio Benito Guerra	Gestor del Área académica
Inmaculada González González	Gestora del área económica
Rosa Aguilar Sánchez	Auxiliar de Decanos
Josep Isern González	Responsable aulas de informática-PDI



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS  
PALMAS DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

Jéssica Pérez-Luzardo Díaz	Responsable aulas de interpretación -PDI
Irene Hdez de la Cruz	Bibliotecaria Jefa de Humanidades
Luisa Ramos Morera	Bibliotecaria del Área de Ciencias de la Educación y Humanidades
Heather Adams	PCD, GIF/MTP
Celia Martín de León	TU, GIA/MTP
Cristina Cela Gutiérrez	PA, GIF/GIA/DG/DTT
Richard Clouet	TU, GIF/GIA/DG/DTT
M <sup>a</sup> Elena Curbelo Tavío	PCD, MTP/MECU
María Jesús García Domínguez	MECU
Ana M <sup>a</sup> Monterde Rey	TU, GIF/GIA/DG/DTT
Ángeles Sánchez Hernández	TU, GIF/GIA/DG/DTT
Marcos Sarmiento Pérez	TU, GIF/GIA/DG/DTT
Víctor González Ruiz	PDI
Laura Cruz García	PDI
Agustín Darías Marrero	PDI
Marina Díaz Peralta	PDI
M <sup>a</sup> Teresa Cáceres Lorenzo	PDI
Ana M <sup>a</sup> García Álvarez	PDI
Soraya Socorro Trujillo	PAS
Héctor Dasha Rodríguez Rodríguez	Alumno
Laura López Armas	representante de la profesión
Alejandro Almeida Tavira	GIA
Selene Álvarez Montesdeoca	GIA, MTP
Carolina Álvarez Díaz	DG
Natalia Méndez Silvosa	MTP



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS  
PALMAS DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

Ma del Pilar Naranjo Perdomo	MECU
Esther Rupérez Pérez	GIF
Juan Ramón Benítez	Comisión Española de Ayuda al Refugiado -CEAR
Laura Cruz Vega	Arista Eventos
María Jennifer Godoy Pérez	Museo Casa de Colón
Elena Hidalgo Mateo	The Singular Factory
Carlos Pérez Botella	Subbabel
Carlos Ramírez Álamo	CS Maspalomas, SCS
David Arocha Espiau	The British School
Carla Velayos Morales	Proexca
Jose María Suárez Peret	Técnico en Gestión de la Calidad del GEI
María del Carmen Medina Herrera	Técnico en Gestión de la Calidad del GEI
Sonia Corujo Capote	Técnico en Gestión de la Calidad del GEI

### **Leyenda**

FTI: Facultad de Traducción e Interpretación

DG: Doble Titulación en Grado en Traducción e Interpretación Inglés-Francés e Inglés-Alemán

DTT: Doble Titulación en Grado en Traducción e Interpretación Inglés-Alemán y Turismo

GEI: Gabinete de Evaluación Institucional

GIA: Grado en Traducción e Interpretación Inglés-Alemán

GIF: Grado en Traducción e Interpretación Inglés-Francés

MECU: Máster en enseñanza del Español y su cultura

MTP: Máster en Traducción Profesional y Mediación Intercultural

PA: Profesor/a Asociado/a

PAS: Personal de Administración y Servicios

PCD: Profesor/a Contratado/a Doctor/a

PDI: Personal Docente e Investigador

TU: Titular de Universidad



## **EXCUSADOS**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Eliezer Ramírez Pérez	4º GIF
Saúl de la Guardia Quintana	1º GIA
Lara Marrero Suárez	4º DG
Jezabel María Batista Hernández, Máster en enseñanza del Español y su cultura	MECU
Margarita Reyes Monzón	The British School

## DISPOSICIÓN FINAL

### VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC 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)

☒**FAVORABLE****DESFAVORABLE**

- (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 SAIC, 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)

Una vez efectuada la auditoría de renovación el 2 de diciembre de 2021 al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y tras evaluar el plan de acciones de mejora (PAM) remitido, el **equipo auditor considera valorar la concesión del Certificado de implantación del SAIC**.

Las actuaciones del PAM en su mayoría están planificadas para el 2022.

Se han eliminado las dos oportunidades de mejora, la OM9 La gestión de los espacios para mejorar el aprovechamiento de tiempos libres entre clases y la OM13 Mejorar las explicaciones del cierre de algunos espacios (Biblioteca) por temas de la pandemia del COVID relacionadas con los espacios por estar ejecutadas.

El PAM se considera justificado porque aporta soluciones:

- Estableciendo la participación de los grupos de interés y la responsabilidad de la dirección en la implantación del SAIC y la rendición de cuentas.
- Empoderando a las personas para participar y contribuir al logro de las iniciativas de mejora.
- Poniendo a disposición del SAIC los recursos necesarios.
- Estableciendo sistemas de reconocimiento para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora.



### **JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

- (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.

En Madrid, a 4/2/2022

**Por el equipo auditor**

Dr. Alberto A. Suárez  
Cargo: Auditor jefe