



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

PROGRAMA AUDIT

INFORME *FINAL TRAS LA* *REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL* **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE **CALIDAD****

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE
TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE LES
ILLES BALEARS**

Versión 01

Julio, 2009

DATOS DEL CENTRO EVALUADO

Universidad	Universidad de Les Illes Balears
Centro	Escuela Universitaria de Turismo
Alcance del SGIC	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro (grado, máster y doctorado)

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

ANECA, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado Centro/ Universidad, conforme a los criterios de evaluación y directrices recogidas en los documentos "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria" y "Guía de Evaluación del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria", analizadas las modificaciones presentadas, y considerando la existencia de elementos que aconsejan modificar la calificación otorgada en primera instancia, emite una valoración final **POSITIVA**.

JUSTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN FINAL ADOPTADA

Analizado el documento *Informe del Diseño del Sistema de Garantía de Calidad* de la Escuela Universitaria de Turismo, presentado para su re evaluación por la Universidad de Las Islas Baleares, se aprecia una profunda revisión del anterior documento. La nueva versión presentada como SGIC del Centro resulta convergente con las especificaciones del modelo AUDIT, incluye numerosas modificaciones y destaca por una cuidada atención para dar respuesta a las carencias documentales señaladas por la Comisión en su evaluación inicial. En la nueva documentación del Sistema de Garantía de Calidad presentada por la Escuela Universitaria de Turismo se incluye el Manual de Calidad de la Universidad de Las Islas Baleares (MQ de la UIB).

Tras analizar la nueva documentación, la Comisión de Evaluación de ANECA reevalúa las directrices 1.1, 1.2, 1.3, 1.4a, 1.4b, 1.5 y 1.6 y valora cada una de ellas como Suficientes (B) ya que los cambios y mejoras introducidos por la Escuela Universitaria de Turismo han subsanado las debilidades señaladas en puntos críticos considerados como insuficientes con anterioridad, o bien son subsanables de forma inmediata, para lo cual la Comisión propone una serie de recomendaciones que deben considerarse por el Centro en la edición final de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.

En este sentido, la Comisión de Evaluación subraya la conveniencia de revisar el contenido de la Estructura Organizativa para el desarrollo del SGIC incluyendo al Consell Empresarial que se cita en el MQ (p.30) y vinculado al punto crítico 3 de la Directriz 1.1.

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

Igualmente, la Comisión recomienda detallar explícitamente los mecanismos de revisión y mejora en el acceso del PDI (Directriz 1.3, punto 8) y de los recursos materiales y los servicios (Directriz 1.4A, punto 5).

También solicita que se articule el procedimiento para la efectiva inclusión de agentes externos en la CGQ, órgano base para la gestión del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela a fin de evitar la ausencia generalizada de tales grupos de interés en el conjunto de las directrices del modelo.

Por otro lado, la Comisión considera que en la directriz 1.0 debiera recibir atención expresa la declaración pública y por escrito de la política, alcance y objetivos de calidad de la institución, que sigue adoleciendo de insuficiencia tal y como se explicita en los comentarios a la modificación necesaria nº 4.

Finalmente, la Comisión enumera lo que considera erratas u omisiones involuntarias y cuya subsanación permitirá ofrecer una visión más nítida del SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de Las Islas Baleares:

- Anexar al SGIC la Guía para la Elaboración y el Diseño de los Títulos de Grado elaborada por la UIB y de repetida referencia en el proceso PE3.
- Adicionar cabecera a los procesos PC8 y PS3.
- Rectificar el título del proceso en la cabecera del PE1_2.
- Asignar códigos distintos en la cabecera a los procesos PE1_1 y PE1_2.
- Incluir el proceso PE3 como vinculado, al menos, a la directriz 1. Garantía de Calidad del Programa Formativo (MQ, p. 32)

A la vista de estas consideraciones, la Comisión de Evaluación de ANECA propone modificar la valoración emitida en octubre 2008 sobre dicho el Diseño del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo, presentado por la Universidad de Las Islas Baleares por la valoración global de POSITIVA, en razón de la nueva documentación proporcionada, los cambios y mejoras introducidos en los procesos afectados, la atención a las especificaciones del modelo AUDIT ya señaladas por esta Comisión en su anterior informe, junto con la seguridad de que serán atendidas adecuadamente las recomendaciones antes enumeradas durante el despliegue del Sistema.

SUPERACIÓN DE DEBILIDADES Y SATISFACCIÓN DE MODIFICACIONES NECESARIAS

Entre los cambios realizados respecto de las modificaciones señaladas con carácter necesario en el anterior informe para superación de las debilidades detectadas, destacan los siguientes:

1. La Comisión hace las siguientes consideraciones relativas a la necesidad de *“Presentar, completamente desarrollados en todos los apartados que comprenden las fichas de procesos, aquellos no presentados, o los sólo enunciados, y señalados en las debilidades nº 1 y nº 2 anteriores. De este modo se puede dar respuesta suficiente a*

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

aquellos aspectos vinculados a los mismos que se detallan pormenorizadamente en la debilidad nº 4".

En relación con la Debilidad nº 1: *"De los 31 procesos recogidos en el Mapa de Procesos, cuatro de ellos (PE2. Definición de la política del PDI y PAS; PC12. Expedición de Título; PS5. Gestión de los Servicios y PS8. Diseño, Mantenimiento y Mejora del SGIC) no se acompañan en la documentación presentada", se aprecia que se acompaña la documentación requerida, por tanto queda subsanada*

Respecto a la Debilidad nº 2: *"De los 27 restantes, siete de ellos (PE5. Definición de los criterios de admisión; PE10. Criterios para la eventual suspensión del título; PC2. Acceso y admisión de estudiantes; PC3. Matrícula; PC7. Formación integral; PC8. Soporte al alumno para mejorar el aprendizaje y PS9. Gestión documental) tan sólo definen el objeto y el alcance, dejando sin desarrollar los restantes apartados de las fichas de procesos", se atiende el requerimiento planteado, que se desarrolla en los distintos apartados, con la lógica excepción de los flujogramas de los procesos PC7 y PC8.*

2. Respecto a *"Completar todos los apartados que comprenden las fichas de procesos en aquellos cuyas carencias se señalan en la debilidad nº 3, y así mismo las tablas que las integran"* la Comisión hace las siguientes consideraciones:

En relación con la Debilidad nº 3 se aprecia la modificación satisfactoria en las siguientes carencias que se enumeraban:

"Igualmente, en el conjunto de los 27 presentados, se detectan numerosas carencias:

- Para 12 procesos no hay contenido en el apartado "Referencias/Normativas".*
- En 17 procesos carece de contenido el apartado "Desarrollo/Descripción" del proceso o bien se sustituye por un marco de referencia general de la UIB, que a modo de guía o sugerencias, puede posibilitar la definición de las tareas, su secuenciación y responsables, que el procedimiento ha de regular.*
- En 13 procesos carece de contenido el apartado "Seguimiento y Medición".*
- En 16 procesos no existe ninguna referencia a los registros de calidad que generarán y que serán objeto de archivo para poder evidenciar el grado de cumplimiento de lo previsto en el SGIC durante la fase de seguimiento de la implementación y, especialmente, en la fase de certificación del Sistema.*
- En 18 procesos no se identifican los responsables de las tareas que comprenden, o pudieran comprender, tales procedimientos.*
- En 19 procesos no existen flujogramas que muestren la organización y secuenciación de sus actividades, amén de un proceso con flujograma de carácter provisional y otro, incompleto.*
- Sólo en 13 de los 27 procesos presentados, se señala el órgano que los ha elaborado; sólo en 1 de los 27, consta el órgano que los ha revisado y en ninguno, el órgano que los ha aprobado.*

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

No obstante, en el PC7 no hay señalamiento de responsables, así como aparecen sin flujogramas los procesos PE13, PE10, PC7, PC8, PS1_2 y PS6, en los dos últimos sin aparente lógica; se recomienda atender a esta modificación.

El proceso estratégico *PE3 Disseny i aprobació de l'ensenyament* hace referencia a una *Guía per a l'elaboració i el disseny dels títols de grau* elaborada por la UIB que debiera integrarse como Anexo en la documentación del SGIC presentada.

También la Debilidad 3 señalaba que *"Todos los procesos parecen estar en estado "borrador" y con ausencias de fechas de elaboración, de revisión y de aprobación, e identificados como procedimientos de la UIB, sin identificación del Centro solicitante de la verificación del diseño de su modelo de SGIC."*

Este aspecto se ha mejorado al señalar las fechas de elaboración y revisión. Los procesos, identificados como de la UIB, han sido formalmente asumidos por la EUT, según documento que acompañan. No obstante, se detectan dos procesos, PC7 y PS2, sin cabecera; otro más el PS1_1 presenta cabecera errónea y PS2_1 tiene erróneo el código de la cabecera. Se aconseja su rectificación.

La Debilidad nº 4 indicaba un listado amplio de carencias, que enumeramos a continuación:

"4.1. No se detalla suficientemente la existencia de:

- Órganos con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de la titulación (Directriz 1.1, punto 1)*
- Los órganos responsables de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (Directriz 1.2, punto 1)*
- Los órganos con capacidad para definir y aprobar la política del PDI (Directriz 1.3, punto 1)*
- Los órganos con capacidad para gestionar los recursos materiales y servicios (Directriz 1.4A, punto 1)*
- Los órganos con capacidad para definir y aprobar la política del PAS (Directriz 1.4B, punto 1)."*

Sobre este apartado se recomienda no omitir el Procedimiento *PE3 Disseny i aprobació de l'ensenyament* en el subapartado 1 Garantía de Qualitat del Programes Formatius del apartado D. Desenvolupement del MQ de la EUT (p. 32), por su relación con la Directriz 1.1, así como que dicho procedimiento se vincule a las restantes directrices (p. 33 y siguientes).

El resto de las recomendaciones sobre este apartado han quedado atendidas, según las recomendaciones del informe de la Comisión,

"4.2. No se detalla suficientemente la presencia de mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones:

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

- *Sobre la oferta formativa y el diseño de la titulación y sus objetivos (Directriz 1.1, punto 2)*
- *Sobre la definición de los perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes (Directriz 1.2, punto 2)*
- *Sobre los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes (Directriz 1.2, punto 6)*
- *Sobre las prácticas externas y movilidad de los estudiantes (Directriz 1.2, punto, 10)*
- *Sobre la orientación profesional de los estudiantes (Directriz 1.2, punto 14)*
- *Sobre el acceso del PDI (Directriz 1.3, punto 6)*
- *Sobre los recursos materiales y los servicios (Directriz 1.4A, punto 2)*
- *Sobre los resultados de la inserción laboral (Directriz 1.5, punto 9)*
- *Sobre la publicación de información actualizada de la titulación (Directriz 1.6, punto 2).*

La nueva documentación presentada detalla adecuadamente los mecanismos señalados.

"4.3. No se detalla suficientemente la participación de los grupos de interés implicados en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de la titulación (Directriz 1.1, punto 3)."

En relación con este apartado, la documentación sobre el proceso *PE3. Procediment per al disseny i aprovació de l'ensenyament* permite verificar la participación de los GI internos en el diseño de las titulaciones, por su pertenencia a órganos colegiados en los que están representados.

Respecto a los externos, tal y como se señala en el MQ de la EUT (p. 29 y 30), parece que se sustenta en consultas, cuya metodología está recogida en el Reglamento de ordenación de las enseñanzas universitarias de grado de la UIB (art.11), Guía que no se acompaña.

El mencionado artículo 11 de la citada normativa general, señala que *"Para dar cumplimiento al encargo del Consejo de Dirección y a la normativa vigente sobre la reforma de las titulaciones de grado, la comisión de elaboración y diseño de cada plan de estudios se reunirá, en su caso, con miembros de los colegios profesionales, con representantes de la administración pertinente o del mundo empresarial y social y con titulados de la UIB en las diversas titulaciones en proceso de adaptación que considere adecuadas"* aunque desconocemos si la titulación de Diplomado/a en Turismo, ámbito de aplicación del SGIC presentado por la EUT, es el caso y de que modo está articulada la participación de los grupos externos.

No obstante, respecto al GI empresarial se cita la creación de un Consell Empresarial (MQ, p. 30), con indicación de funciones generalizadas, pero no detalladas, y sin que dicho órgano figure en el apartado *B. Estructura Organizativa per al Desenvolpament del SGIC* de la UET (MQ, p. 11 y ss).

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

En relación al seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de la titulación, la nueva documentación del proceso *PE6. Planificació i Coordinació de l'ensenyament* y la en su día aportada del proceso *PE9. Garantia de qualitat i revisió del títol* permite constatar la participación de los GI internos (alumnado, PDI, PAS) a través de su pertenencia a órganos colegiados con responsabilidades en aquellos aspectos.

Se recomienda vivamente a la EUT que revise el apartado *B. Estructura Organizativa per al Desenvolupament del SGIC* incluyendo al Consell Empresarial, con detalle de sus funciones y destaque suficientemente, si es el caso, la participación de los GI externos en las tareas referenciadas en el punto 3 de la directriz 1.1.

"4.4. No se detallan suficientemente los sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer:

- Las competencias y resultados del PDI con vistas al acceso (Directriz 1.3, punto 7)*
- Con vistas a su formación (Directriz 1.3, punto, 10)*
- Con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento (Directriz 1.3, punto 13)*
- Las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas (Directriz 1.5, punto 1)*
- Que faciliten datos relativos a los resultados de la inserción laboral (Directriz 1.5, punto 11)."*

La nueva documentación presentada detalla tales sistemas y subsana las deficiencias apuntadas.

"4.5. No se detallan suficientemente:

- Los mecanismos que hacen posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad (Directriz 1.0, punto 6)*
- La presencia de procedimientos que hagan posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de la titulación y sus objetivos (Directriz 1.1, punto 4)*
- Los mecanismos que faciliten la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de la titulación (Directriz 1.1, punto 6)*
- Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación (Directriz 1.2, punto 5)*
- Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes (Directriz 1.2, punto 9)*
- Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes (Directriz 1.2, punto 13)*
- Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes (Directriz 1.2, punto 17)*
- Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal (Directriz 1.3, punto 4)*

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

- *Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia (Directriz 1.3, punto 8)*
- *Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora del plan de formación del personal académico y de apoyo a la docencia (Directriz 1.3, punto 11)*
- *Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia (Directriz 1.3, punto 14)*
- *Los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y los servicios (Directriz 1.4A, punto 5)*
- *Los mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en la política y las actuaciones relacionadas con el personal de administración y servicios (Directriz 1.4B, punto 10)*
- *Los mecanismos que hagan posible seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados (Directriz 1.5, punto 12)."*

La Comisión valora que se han atendido la mayor parte de los requerimientos en la nueva documentación y se han subsanado las deficiencias indicadas en este apartado 4.5 de la Debilidad nº 4, salvo para los procesos PS1-1, PS4 y PS5, donde el SGIC no señala explícitamente los mecanismos previstos de revisión y mejora correspondientes. Se recomienda revisar y completar esta carencia.

3. Por lo que se refiere a *"Revisar el resto de los procesos presentados y sí documentados a fin de dar respuesta suficiente a aquellos aspectos vinculados a los mismos de entre los que se detallan, pormenorizadamente, en la debilidad nº 4."*

La Comisión valora que se han modificado numerosos procesos y se han completado los que presentaban desarrollos incompletos. No obstante, en los comentarios al contenido de la debilidad nº 4 realizados en la modificación necesaria anterior se señalan algunas insuficiencias detectadas.

4. En relación con la cuarta modificación necesaria: *"Articular mecanismos para la información pública y por escrito de la política y objetivos de calidad a través de medios que permitan su divulgación a todos los grupos de interés. (Debilidad nº 5)"* y *"Definir los criterios que hagan posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del título (Debilidad nº 6)"*, la Comisión hace las consideraciones siguientes:

La Debilidad nº 5 expresaba que: *"No queda suficientemente acreditada la difusión pública y por escrito de la política y los objetivos de calidad a través de medios que permitan su divulgación a todos los grupos de interés (Directriz 1.0, punto 4)"*. En la nueva documentación, si bien hay consideraciones locales en el proceso PE8 D'Informació pública, no se atiende de modo satisfactorio esta debilidad ya que en el mencionado proceso PE8, en su apartado 5.1, se debe incluir la política y objetivos de calidad.

La Comisión considera atendida la Debilidad nº 6: *"No existe definición de los criterios que hacen posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del título"*

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

(Directriz 1.1, punto 8)”, ya que la documentación presentada relativa al proceso PE10 *Criteris per l’eventual extinció del títol* satisface la modificación requerida.

5. En relación con la quinta modificación necesaria: “Especificar el modo en que los grupos de interés, internos y externos, participan en los distintos aspectos que comprenden dichas directrices. (Debilidades nº 7, 10, 13, 15, 18 y 21)”, destacamos lo siguiente:

La Debilidad nº 7 señalaba que “No queda suficientemente especificada la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del SGIC y en la definición de la política y objetivos de calidad (Directriz 1.0, punto 3)” ha quedado subsanada ya que los grupos de interés internos (PDI, PAS, alumnos) participan a través de su pertenencia a órganos colegiados y para los externos, tanto para la definición de la política y objetivos de calidad como para su participación en el órgano responsable del SGIC, se señala, como recomendación, invitar a agentes externos a la titulación.

Respecto a la Debilidad nº 10: “No queda especificado el modo en que los grupos de interés están implicados en los distintos aspectos que aborda la directriz (Directriz 1.2, puntos 4, 8, 12, 16 y 20)”, se detectan algunas carencias relativas a la participación de agentes de interés externos, entre las que señalamos que:

- No hay participación de GI externos en los procesos PE4 sobre perfiles de ingreso/egreso, PE5 sobre criterios de admisión, PC2 sobre acceso y admisión, y PC3 sobre matriculación (punto 4 de la directriz)
- No hay participación de GI externos en los procesos PC4 y PC8 sobre apoyo y orientación y PC6 sobre desarrollo de la enseñanza y su evaluación (punto 8 de la directriz)
- No hay participación de GI externos en los procesos PC9 sobre prácticas externas y PC11 sobre movilidad (punto 12 de la directriz)
- No hay participación de GI externos en los procesos PC10 sobre orientación profesional (punto 16 de la directriz)
- No hay participación de GI externos en los procesos PS7 sobre alegaciones, reclamaciones y sugerencias (punto 20 de la directriz)

Igualmente, respecto de la Debilidad nº 13: “No hay especificación del modo en que los grupos de interés participan en la definición y desarrollo de la política del PDI (Directriz 1.3, punto 2)”, detectamos que no hay participación de GI externos en el proceso PE2_1 sobre política de PDI.

Sobre la Debilidad nº 15: “No se detecta la existencia de mecanismos de participación de los grupos de interés externos en la gestión de los recursos materiales, ni de ningún grupo de interés en la gestión de los servicios (Directriz 1.4A, punto 3)”, y analizados los procedimientos que constituyen parte del MQ de la EUT, se puede comprobar que no hay participación de GI externos en el proceso PS4 sobre recursos materiales, ni de grupos internos y externos en el PS5 sobre servicios.

Respecto de la Debilidad nº 18 “No se detecta la existencia de mecanismos de participación de los grupos de interés, internos y externos, en la definición, revisión y mejora de la política de PAS (Directriz 1.4B, punto 8), y analizados los procedimientos que constituyen parte del MQ de la EUT se puede comprobar que no hay participación de GI externos en el proceso PS2_2 sobre política del PAS.

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

Finalmente, por lo que se refiere a la debilidad nº 21: *“No está especificado el modo en que los grupos de interés externos están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de: los resultados del aprendizaje (Directriz 1.5, punto 4), los resultados de la inserción laboral (punto 10) y los resultados de la satisfacción de los grupos de interés (punto 16)”*, señalamos que, analizados los procedimientos que constituyen parte del MQ de la EUT, se comprueba que no hay participación de GI externos en los procesos PS6 sobre medición de resultado del aprendizaje (punto4), de la inserción laboral (punto 10) y de la satisfacción de los grupos de interés (punto16) y PE7 sobre análisis y mejora de resultados.

Por los motivos enumerados en la revisión sobre satisfacción de las debilidades anteriores, la Comisión recomienda respecto a esta quinta modificación necesaria la inclusión efectiva de representantes de los grupos de interés externos en la CGQ, órgano base para la gestión del SGIC.

6. La sexta modificación necesaria establecía *“Definir sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar necesidades relativas a la directriz 1.2, relativas a diversos aspectos. (Debilidad nº 11)”*

Las modificaciones introducidas en el SGIC atienden a los distintos puntos de la Debilidad nº 11:

- La documentación presentada de los procesos PE5 sobre definición de criterios de admisión, PC2 sobre acceso y admisión y PC3 sobre matriculación satisfacen la debilidad nº 11 relativa al punto 3.
- La documentación presentada de los procesos PC4 y PC8 sobre orientación y ayuda satisfacen la debilidad nº 11 relativa al punto 7.
- La documentación presentada de los procesos PC9 sobre prácticas externas y PC11 sobre movilidad satisfacen la debilidad nº 11 relativa al punto 11.
- La documentación presentada del proceso PC10 sobre orientación profesional satisfacen la debilidad nº 11 relativa al punto 15.
- La nueva documentación presentada del proceso PS7 sobre reclamaciones, quejas y sugerencias satisfacen la debilidad nº 11 relativa al punto 19.

La Comisión considera subsanada esta Debilidad y satisfecha la sexta modificación necesaria.

7. La séptima modificación necesaria indicaba: *“Definir mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal. (Debilidades nº 14 y 20)”*. La Comisión considera superadas estas debilidades y satisfecha esta recomendación ya que la documentación presentada para los procesos PE2_1 y PE2_2 sobre política de PDI y del PAS, respectivamente, definen indicadores sobre la consecución de los objetivos de la política del PDI y de la política del PAS, y señalan responsables de su seguimiento.

8. La octava modificación necesaria establecía la necesidad de *“Definir mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios. (Debilidad nº 17)”*. La Comisión considera superada esta debilidad y satisfecha esta recomendación ya que la documentación presentada para el proceso PS4 sobre recursos materiales y PS5 sobre servicios señala los mecanismos para la rendición de cuentas

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

VALORACIÓN FINAL

Las propuestas incorporadas en el nuevo documento aportan argumentaciones e incorporan aquellos procedimientos requeridos, de manera que introducen las mejoras, necesarias para solventar las deficiencias señaladas por la Comisión de Certificación (Comisión 3.2) de ANECA en la versión final anterior del Informe de Evaluación.

Al valorar esta nueva documentación como modificación y reelaboración de la propuesta inicial, se dan por atendidas la mayor parte de las propuestas de mejora necesarias y algunas de las recomendadas, superando globalmente las deficiencias señaladas. En todo caso, se valora POSITIVAMENTE la respuesta de la Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de Las Islas Baleares en razón de la nueva documentación proporcionada, los cambios y mejoras introducidos en los procesos afectados, la atención a las especificaciones del modelo AUDIT ya señaladas por esta Comisión en su anterior informe, junto con la seguridad de que serán atendidas adecuadamente las recomendaciones enumeradas y detalladas en este informe durante el despliegue del Sistema.

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

RESUMEN GLOBAL DE LA VALORACIÓN POR CADA DIRECTRIZ Y ÁREAS DE MEJORA

Directriz AUDIT	Valor	Directriz AUDIT	Valor
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	B	1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	B
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	B	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	B
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	
		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)

Siendo:

A: Satisfactorio

B: Suficiente

C: Insuficiente

D: Ausencia de información

Se señalan con una "X" los elementos en los que se han detectado desviaciones

INFORME FINAL TRAS LA REEVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

Directriz AUDIT	Valor	Directriz AUDIT	Valor
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	B	1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones	B
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	B		
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			

FORTALEZAS

Entre las fortalezas del Sistema de Garantía Interna de Calidad propuesto por la Escuela Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Castilla - La Mancha merece destacarse:

1. La posesión de una certificación TEDQUAL, emitida por la Organización Mundial de Turismo, hecho que representa una fortaleza del Centro en su trayectoria hacia la excelencia.

DEBILIDADES

- No procede.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Ver recomendaciones expresadas en el apartado "Justificación de la decisión final adoptada".

PROCEDIMIENTO PARA LA REEVALUACIÓN DEL SGIC

- No procede.