



## **Extracto del acuerdo entre La Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General de La Universidad de La Laguna para la encomienda de gestión de servicios técnicos de calidad**

### **Objeto del acuerdo:**

El presente acuerdo entre la Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna tiene por objeto formalizar y articular la encomienda para la gestión de los servicios de la Unidad Técnica de Calidad, en el ámbito de la Unidad de Evaluación y Mejora de Calidad del Vicerrectorado de docencia, así como respecto de la calidad y gestión de los servicios administrativos.

Los servicios de la Unidad Técnica de Calidad se corresponden con apoyo técnico para el desarrollo y la gestión de los programas y procesos de evaluación y calidad institucionales necesarios para garantizar la calidad y la excelencia en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión, en cumplimiento de la normativa nacional, autonómica y propia de la Universidad de La Laguna. Asimismo, en el ámbito del objeto de la presente encomienda se encuentran servicios de apoyo a la calidad de los servicios administrativos y la gestión por procesos, todo ello relacionado con una adecuada modernización administrativa.

Entre las diversas acciones, se encarga de la planificación, diseño, desarrollo, seguimiento y mejora continua de los programas y procesos de evaluación y calidad institucionales, en el marco de la política de calidad establecida. En este sentido, desarrolla tareas asociadas a los mismos. Entre otras, elaboración, revisión, actualización y difusión de modelos marco, informes técnicos y de resultados, gestión de herramientas, desarrollo del proceso de encuestación, etc. Además, se encarga del asesoramiento y apoyo técnico a los grupos de interés implicados en los programas, mediante una adecuada coordinación con los responsables universitarios, agencias de calidad nacional y autonómica, y otros órganos/entidades externas.

### **Alcance de la Encomienda de Gestión:**

Los servicios a llevar a cabo objeto de la presente encomienda, se corresponden con los siguientes programas y procesos:

1. Sistema de garantía interna de calidad (en adelante, SGIC) de centros/titulaciones: diseño, seguimiento de la implantación y certificación

El SGIC de centros se desarrolla en el marco del Programa AUDIT-ANECA. El SGIC de las titulaciones, integrado en el de centro, responde específicamente al

---

Programa VERIFICA-ANECA (apartados 8.2 y 9) y al Decreto del Gobierno de Canarias 168/2008 sobre autorización de la implantación de titulaciones.

Entre las actividades desarrolladas se encuentra el apoyo a la gestión, planificación, coordinación, evaluación, asesoramiento en:

- Actualización y certificación del diseño del SGIC de Centros/Títulos: revisión de la documentación y procedimientos para la adaptación a los procesos de seguimiento y acreditación de títulos, alineamiento a la nueva estructura de centros y departamentos, etc.
- Seguimiento y desarrollo de la implantación del SGIC de Centros/Títulos: asesoramiento y apoyo a la implantación, evaluación del sistema, gestión y coordinación de las herramientas de soporte, información, transparencia y resultados institucionales, etc.
- Certificación de la implantación del SGIC y planes de mejora: elaboración y difusión de la documentación marco, elaboración y revisión de informes de certificación, informes de alegaciones y planes de mejora, gestión y coordinación de las acciones de evaluación externa con las agencias de calidad y los responsables de centros, gestión de las herramientas de soporte e información y resultados institucionales, etc.
- Participación en los grupos de trabajo de Unidades Técnicas de Calidad de universidades a nivel nacional.

2. Evaluación de titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado: seguimiento, renovación de la acreditación y cumplimiento de los planes de mejora

La evaluación de las titulaciones oficiales se desarrolla en el marco del Protocolo de Seguimiento de la Comunidad Autónoma de Canarias (ACCUEE) y del Proceso de Renovación de la Acreditación Nacional en el marco del Programa ACREDITA (ANECA).

Entre las actividades desarrolladas se encuentra el apoyo a la gestión, planificación, coordinación, evaluación y asesoramiento en:

- Protocolo de Seguimiento de las Titulaciones Oficiales de la CCAA Canaria (seguimiento externo bianual de la ACCUEE): cumplimentación y revisión de la documentación, revisión del contenido de información y transparencia de los títulos, elaboración de informe de alegaciones, etc.
- Proceso de Autoevaluación de las Titulaciones Oficiales de la Universidad de La Laguna (seguimiento interno anual): elaboración y difusión de la documentación marco, evaluación del proceso, gestión de herramientas e información y resultados institucionales, etc.
- Proceso de Renovación de la Acreditación de las Titulaciones Oficiales (Programa ACREDITA-ANECA): elaboración y difusión de la documentación marco, elaboración y evaluación de autoinformes, informes de alegaciones y planes de mejora, gestión y coordinación de las acciones de evaluación externas con las agencias de calidad y los

responsables de centros/títulos, gestión de las herramientas de soporte e información y resultados institucionales, etc.

- Participación en los grupos de trabajo de Unidades Técnicas de Calidad de universidades a nivel nacional.

### 3. Evaluación de la actividad docente del profesorado: diseño, seguimiento, revisión y certificación

El proceso de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la Universidad de La Laguna se desarrolla en el marco del “Programa DOCENTIA-ULL (ANECA)”. Entre las actividades a desarrollar encuentra:

- El apoyo técnico en la gestión, planificación, coordinación, evaluación y asesoramiento del citado Programa y concretamente de las siguientes tareas:
  - a. Actualización y mejora del Manual y de las guías del Programa DOCENTIA-ULL (ANECA).
  - b. Revisión, actualización y gestión de las herramientas y aplicaciones de soporte electrónico al Programa DOCENTIA-ULL (ANECA).
  - c. Desarrollo cronológico de todo el proceso: selección inicial de profesorado evaluable con carácter de oficio por la ULL, acción de formación y asesoramiento, revisión y verificación de méritos, elaboración de informes técnicos de carácter individual.
  - d. Elaboración de informe de resultados globales del Programa DOCENTIA-ULL (ANECA).
- Aplicación del sistema de encuestación al alumnado para conocer el grado de satisfacción sobre la actividad docente del profesorado evaluado. Tratamiento de datos e integración del resultado final de la encuesta en el soporte informático del Programa DOCENTIA-ULL (ANECA). El proceso de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la Universidad de La Laguna se desarrolla en el marco del Programa DOCENTIA-ULL (ANECA).

### 4. Plan de mejora de los servicios y unidades de gestión de la universidad de la laguna. Gestión por procesos. Modernización administrativa.

Las acciones de mejora de la calidad de la administración y los servicios y potenciación de procesos de evaluación y certificación se desarrollan en el marco del Plan de Mejora de los Servicios y Unidades de la Universidad de La Laguna. Asimismo, se contempla la realización de servicios de apoyo para potenciar la eficiencia, agilidad y transparencia, para ello es necesario iniciar actuaciones encaminadas al establecimiento de una gestión por procesos, una modernización administrativa.

Entre las actividades desarrolladas se encuentra la aplicación de herramientas y metodologías comunes para llevar a cabo un adecuado apoyo técnico en la gestión, planificación, coordinación, asesoramiento y apoyo en:

- Revisión de procedimientos, tareas y servicios en las unidades organizativas en la ULL.
- Diseño y elaboración de las herramientas básicas de calidad: actualización de modelos marco de cartas de servicio, gestión por procesos, herramientas y aplicaciones de soporte, etc.
- Planificación e implantación de las herramientas básicas de calidad: seguimiento de las acciones desarrolladas, la elaboración de informes de resultados, difusión de la actividad realizada, organización de Jornadas de Gestión de la Calidad en la Universidad de La Laguna, etc.
- Seguimiento del proceso de evaluación y certificación: elaboración y difusión de documentación e informes de resultados y seguimiento, asesoramiento y apoyo a los trabajos de autoevaluación y planes de mejora, etc.

## 5. Sistema de encuestación de la Universidad de La Laguna

El sistema de encuestación de la Universidad de La Laguna da soporte a los programas y procesos de evaluación y calidad institucionales, con el objetivo de establecer un procedimiento exhaustivo y sistemático para la medición y recogida de datos de satisfacción y valoración de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, egresados, empleadores, etc.)

La encuestación también podrá plantearse desde un punto de vista organizativo global, a los efectos de la obtención de información sobre clima laboral.

Entre las actividades desarrolladas se encuentra la gestión, planificación, coordinación, ejecución y asesoramiento en:

- Diseño y actualización del sistema: revisión y mejora del proceso de encuestación, elaboración de normativa e instrucciones reguladoras que garanticen su sistematización y representatividad, diseño de modelos de encuestas e informes de resultados, revisión y validación de herramientas y aplicaciones de soporte, etc.
- Planificación y desarrollo del proceso de encuestación institucional: organización y coordinación del proceso de encuestación en la Universidad de La Laguna, planificación del calendario de implantación, gestión y aplicación de encuestas (online, presencial: clikers-papel, etc.), acciones de difusión y mejora de la participación, etc.
- Difusión y resultados: tratamiento de datos, elaboración, remisión y difusión de informes de resultados, etc.

## 6. Otros programas de evaluación y mejora de la calidad institucional

- Gestión de la plataforma institucional de Guías Docentes de la Universidad de La Laguna (E-GUIA).

- 
- Gestión y evaluación del Plan de Orientación y Acción Tutorial y del Catálogo de Actividades (POAT).
  - Propuesta y elaboración/revisión de informes técnicos, normativa, reglamentos, etc., (informe PARULL, reglamento cartas de servicio, reglamento de RQS, normativa sobre funciones de los coordinadores de calidad e innovación docente, etc.).
  - Gestión de entornos colaborativos de trabajo de los programas institucionales sobre evaluación y calidad.
  - Gestión de la información sobre programas de evaluación y calidad institucional y propuestas de formación específica dirigida a los grupos de interés.
  - Gestión de otros programas que se establezcan en la Universidad de La Laguna (evaluación de títulos propios) o mediante convocatoria de las agencias de calidad u otras entidades.

#### 7. Otras actividades

- Estudio de las características del egresado de la Universidad de La Laguna para la detección de demandas formativas.
- Indicadores estadísticos de interés para el seguimiento de las actividades formativas y programas de empleo (indicadores de inserción laboral).

#### **Importe y forma de pago:**

La Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna recibirá de la Universidad de La Laguna como aportación a los gastos derivados de la puesta en marcha y ejecución de las actividades de la Unidad Técnica de Calidad la cantidad de 135.520,78€, impuestos no incluidos.