



AUTOINFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

*MÁSTER EN SANIDAD ANIMAL Y
SEGURIDAD ALIMENTARIA*

PRIMER CURSO ACADÉMICO DE IMPLANTACIÓN
2010/2011

10 de Enero de 2013

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO	6
1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL MÁSTER EN SANIDAD ANIMAL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007	6
2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL MÁSTER EN SANIDAD ANIMAL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008.....	6
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO	7
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN EL IUSA	8
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	8
1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	8
1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	9
1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	13
1.5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	14
1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	14
1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	15
1.8. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO.....	15
1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	16
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO.....	17
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	18
3.2. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	19
3.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	19
3.4. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	20
ANEXOS	22
1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL MÁSTER SASA.	22
2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES	24

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007, R.D.) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo ha participado en los programas propuestos por las Agencias de Calidad, tanto a nivel nacional como regional, estableciendo mecanismos de mejora del programa formativo que se imparte y aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con el *Programa de Seguimiento de Titulaciones* planteado por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), a través de este autoinforme se detallan los resultados de la implantación del *Máster en Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (Máster SASA)* en el primer curso académico de implantación 2010/2011, de acuerdo con lo formulado en el proyecto inicial del título presentado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, concretamente, por el Instituto de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA).

El autoinforme anual de seguimiento del *Máster SASA* ha sido elaborado por los responsables de Calidad del Centro. Este informe se compone de:

- Un primer apartado denominado *Seguimiento de las enmiendas realizadas al Título*, en el que se expone la consecución de las enmiendas realizadas, por los comités de evaluación del título, atendiendo tanto al *Real Decreto 1393/2007*, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como al Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Un segundo apartado denominado *Cambios introducidos respecto al diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título*, en el que se especifica si han existido modificaciones en el proyecto de Título susceptibles de seguimiento.
- Un tercer apartado denominado *Resultados de la implantación en el Centro*, en el que se describe cómo se han abordado en la implantación del título las propuestas de mejora y las valoraciones de los requisitos expuestas por:
 - El análisis de las acciones realizadas y resultados obtenidos
 - Las propuestas de mejora
 - El análisis de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la relación de evidencias tanto del Centro como de las acciones realizadas y de los métodos que emplea la institución para su revisión.
- Un cuarto apartado con los *Anexos*, en este se añaden los resultados de los indicadores propuestos por la ACECAU en el *Protocolo de Seguimiento de las titulaciones del 2011* y, además, se incluye la información sobre el cálculo de dichos indicadores.

Las Palmas de Gran Canaria, a 10 de Enero de 2013



Fdo: D. Antonio J. Fernández Rodríguez
Director del IUSA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

TITULACIÓN:	MÁSTER EN SANIDAD ANIMAL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA	Grado Máster X
CENTRO:	INSTITUTO DE SANIDAD ANIMAL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA	
SEDE:	ULPGC	
RESPONSABLE DEL CENTRO:	Antonio J. Fernández Rodríguez	
CURSO DE IMPLANTACIÓN:	2010/2011	
CURSO EVALUADO:	2010/2011	
MODALIDAD:	X Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial <input type="checkbox"/> No presencial	
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:	RUCT: 4312658	VERIFICA EXP. Nº: 4104/2010

SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO

En los informes de verificación de las dos Agencias de Calidad, el *Máster SASA* ha recibido una serie de recomendaciones o enmiendas sobre la mejora del plan de estudios. A continuación, se relaciona su consecución.

1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL MÁSTER EN SANIDAD ANIMAL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007

En el informe de verificación de la ANECA no se especifican propuestas de mejora para la implantación del Título de *Máster en Sanidad Animal y Seguridad Animal*.

2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL MÁSTER EN SANIDAD ANIMAL Y SEGURIDAD ALIMENTARIA ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008

REQUISITO 1. PLENA INTEGRACIÓN AL EEES

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 2. SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL Y ESTUDIANTIL

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 3. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

La enmienda expuesta en el informe de verificación de la ACECAU respecto a este apartado hace referencia a *“Ampliar la información relativa a la disponibilidad y dedicación laboral del personal de administración y servicios”*. El IUSA es una unidad ubicada, administrativamente, en el Parque Científico y Tecnológico de la ULPGC, cuyos servicios y estructura organizativa se detallan en su página web ([Web a sus servicios](#) y [Web al organigrama](#)). Además, exclusivamente y hasta el momento, en las delegaciones del IUSA, se dispone de un personal laboral de administración y servicios al que el Director del IUSA y Coordinador del Máster SASA ha organizado su horario de modo que dedique a las tareas administrativas relacionadas con el Máster SASA alrededor de 7 horas semanales.

REQUISITO 5. CONOCIMIENTO DE UNA SEGUNDA LENGUA

La enmienda expuesta en el informe de verificación de la ACECAU respecto a este apartado hace referencia a *“Procurar aumentar la proporción de créditos ECTS a*

impartir en inglés. (Aunque se cumple el mínimo establecido, se considera muy recomendable y positivo para la formación de los alumnos)”. La Comisión de Títulos del IUSA y el coordinador del Máster SASA para atender esta recomendación han incrementado el número de profesores extranjeros que participan en las asignaturas, tanto en la impartición de clases magistrales como de seminarios. Además, se ha priorizado y fomentado para que al menos un 10% del alumnado del Máster redacte y/o defienda el Trabajo Fin de Máster en inglés.

REQUISITO 6. PREVISIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 8. FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS NECESIDADES

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 9. PLANIFICACIÓN ADECUADA DE LA CONEXIÓN ENTRE MÁSTER Y DOCTORADO

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

No procede su cumplimentación, en tanto que no se han efectuado cambios en el diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN EL IUSA

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, el Centro, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del *Máster en Sanidad y Seguridad Alimentaria*.

1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

En el curso 2010/2011, el Equipo Directivo del IUSA, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Directivo del IUSA planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el mismo Centro. Aunque en este primer año de implantación no se documentaron los objetivos del Centro según este procedimiento, el Equipo Directivo se planteó, teniendo en cuenta las características como centro de investigación y formación avanzada, objetivos referentes a la investigación y a la formación continua y especializada.

En general, los resultados obtenidos se consideran satisfactorios o buenos. Cabe resaltar, por un lado, los resultados asociados a los objetivos de investigación del Instituto, en los que destaca el elevado número de participaciones de las distintas divisiones del IUSA en foros científicos, durante el periodo 2010/2011 (asistencia a 16 Congresos de ámbito nacional e internacional), así como el número de artículos científicos publicados (53), el número elevado de Tesis doctorales presentadas y aprobadas con la máxima calificación (8), y la captación de fondos para investigación por parte de las divisiones del IUSA, tanto en convocatorias competitivas de proyectos en ámbito nacional y europeo (22).

En las capacidades de formación continua y especializada del IUSA, hemos de resaltar, el trabajo del Instituto, con el objetivo de incrementar su oferta docente e investigadora, con el diseño e implantación de un nuevo Título de *Máster Universitario en Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria* (Máster SASA), consiguiéndose la aprobación del nuevo título por el Consejo de Ministros de 2011 (BOE, 11 de Mayo de 2011). Este título de Máster surge de la adaptación del Doctorado departamental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), "SANIDAD ANIMAL", con mención de calidad de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad (ANECA) con referencia MCD 2004-00439, RESOLUCIÓN de 22 de junio de 2004, de la Dirección General de Universidades, por la que se concede Menciones de Calidad a programas de doctorado de las Universidades españolas para el curso académico 2004/2005. La mención fue renovada, periódicamente, hasta el 2011(BOE, 273 de 16 de Octubre de 2008).

Por último, el Equipo Directivo ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado *en el Máster SASA* en su primer año de implantación.

- *Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas*

En lo que respecta a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, el Instituto dispone del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*. En relación a la captación, cabe destacar las acciones realizadas por parte del profesorado para fomentar a los alumnos de la Licenciatura de Veterinaria a la continuidad de sus estudios. Los profesores que imparten este Máster también imparten su docencia en la Facultad de Veterinaria por lo que tienen contacto directo con alumnos que pueden estar interesados en cursar dicho Máster.

Además, para el curso 2010/2011, los estudiantes y el público en general pudieron acceder a la información del máster a través de las webs de la ULPGC (cursos postgrado), del IUSA, de la Facultad de Veterinaria de la ULPGC y nacionales, así como páginas webs

de los Colegios profesionales y Asociaciones Europeas de Estudios Veterinarios. Para favorecer la captación de estudiantes, el Instituto promoverá, para el curso 2011/2012, nuevas acciones, como son la difusión de folletos divulgativos del Máster y la difusión oral en los foros científicos donde asistirán sus miembros.

En el curso 2010/2011, el número de estudiantes matriculados en el *Máster SASA* asciende a 22 alumnos matriculados. La relación entre estos estudiantes matriculados en el Máster y el número de preinscritos en el mismo (57 personas) da lugar a una tasa de acceso del 38,60% que, teniendo en cuenta el número de plazas que se ofertan (un máximo de 25 plazas y un mínimo de 15), obtenemos una tasa de matriculación del 88%. Todo ello pone de manifiesto la existencia del interés social que despierta esta especialización. Paralelamente, esta demanda e interés se evidencian en una ratio de plazas de 164%, es decir 1,5 estudiantes solicitantes por cada plaza ofertada.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que el estudiante accede por titulado con una nota media de 7,82 puntos (en una escala del 1 al 10), estando todos matriculados a tiempo completo.

En relación al índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso, no podemos valorar los resultados para el curso 2010/2011 ya que estos no han sido significativos, no superando una participación del 20% en el proceso de la encuesta vía online. En este sentido el Equipo directivo del IUSA junto con al coordinador y profesorado del Máster está trabajando para incentivar a los alumnos en participar en estas encuestas de satisfacción, con avisos temporales a través del email de los estudiantes.

- *Orientación al Estudiante*

El Instituto dispone del Procedimiento clave de Orientación al estudiante y Procedimiento clave de Orientación profesional, a través del cual se elabora el Plan de Acción Tutorial. En el curso 2010/2011 no se desarrolló un Plan de Acción Tutorial como está previsto en dicho procedimiento, pero se desarrollaron acciones de orientación, como por ejemplo, a través de la web los alumnos pudieron acceder a la información del Instituto y, específicamente, del máster (horarios, plan de estudios, profesorado, aulas, etc.). Además, tanto el coordinador del máster como el de profesorado han dado información, asistencia y orientación docente y profesional a todos aquellos alumnos que lo han requerido, en el horario de tutorías de cada profesor. Teniendo en cuenta la doble vertiente del Máster (profesional y de investigación), cabe destacar las acciones realizadas

por parte del profesorado para fomentar a los alumnos a continuar sus estudios de doctorado.

Aplicando el procedimiento mencionado anteriormente, el Plan de Acción Tutorial ha sido diseñado y aprobado por la Comisión de Calidad del IUSA el día 27 de Julio del 2012, y por el Equipo Directivo el 10 de Septiembre del 2012, que comenzará a implantarse en el curso 2012/2013. Para ello, se han planificado, fundamentalmente, aquellas acciones que se corresponden con la orientación de los nuevos estudiantes en el *Máster SASA*. De esta manera, se han nombrado tutores para cada uno de los estudiantes matriculados que realizan, atendiendo al perfil de estudiante actual, actividades de atención académica, profesional y personal.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se destaca, los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. En este sentido, la Comisión Académica del Título ha organizado reuniones entre los responsables de las asignaturas para elaborar los proyectos docentes, calendarios académicos, y armonizar los objetivos y competencias del *Máster SASA*.

Atendiendo a los créditos del Máster (60 ECTS, cada ECTS equivale a 25 horas con una presencialidad del 40% al 50%), hemos de resaltar, primero, los créditos matriculados (1320, correspondientes a 60 ECTS x 22 alumnos matriculados) durante el curso 2010/2011, segundo, el elevado número de créditos superados (1290) y los créditos presentados (1296), consiguiéndose así, una Tasa de rendimiento de créditos del 97,73%, y una Tasa de Eficiencia del 100%. La Tasa de Graduación fue del 95,45%, muy superior a la tasa estimada en la aprobación del Título (tasa de graduación del 75%), aunque, teniendo en cuenta la formulación de este indicador¹, se prevé que se conseguirá un resultado de la Tasa de graduación del 100%. En cuanto a la Tasa de abandono, aunque no tenemos resultados ya que se calcula dos años después de la matriculación, podemos estimar para el curso objeto

¹ $(N^{\circ} \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto } +1 / N^{\circ} \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100$

de valoración, que esta tasa estaría por debajo de lo estimado en el Título (tasa de abandono del 10%), teniendo 21 alumnos egresados para el curso 2010/2011.

En relación a la satisfacción del estudiante con respecto al profesorado, no hay datos disponibles para el curso 2010/2011, ya que la participación de los estudiantes en el proceso de encuesta vía on-line fue inferior al 20%. Para solventar esta poca participación, el Vicerrectorado con competencias en calidad de la ULPGC junto con los distintos centros (incluidos el IUSA), trabajará para instaurar el sistema de encuestas al estudiante con respecto al profesorado por la vía presencial, con el fin de garantizar estos resultados.

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y el reconocimiento de su actividad docente.

Teniendo en cuenta las características de Instituto universitario, el IUSA cuenta con un plantel del 100% de profesores doctores, con un relevante historial de publicaciones científicas en revistas internacionales de alto impacto y que participan en proyectos de investigación, tanto nacionales como internacionales. Además, este perfil de profesores acostumbra a actualizar sus conocimientos, ya sea a través de programas de movilidad, de asistencia a cursos de formación y congreso, de estancias o colaboraciones con otras instituciones.

Por otra parte, el Consejo de Gobierno aprobó en sesión celebrada en octubre de 2008 el Manual de Procedimiento para la valoración del PDI enmarcado en el programa DOCENTIA de la ANECA, llamado Programa DOCENTIA-ULPGC que se corresponde con el *Procedimiento Institucional de valoración del PDI* y que permite la mejora del desempeño de la actividad docente mediante la evaluación del curso anterior. Por lo tanto, teniendo en cuenta que en el curso 2009/2010 todavía no se impartía este Máster objeto de esta valoración, no existen resultados de este proceso.

Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Título, adaptando sus proyectos docentes a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias e identificando acciones de mejora.

1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio del *Máster SASA* en su primer año de implantación.

- *Movilidad de Estudiantes*

Los *Procedimientos clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos* garantizan tanto el fomento de la movilidad como la correcta gestión de las mismas, velando por que los estudiantes adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del IUSA. Debido a las características académicas de la mayoría de las Titulaciones de postgrado de la ULPGC, se dificulta la posibilidad de enviar alumnos durante el año académico del Máster. No obstante, queremos destacar que el IUSA fomenta la movilidad de sus estudiantes postgraduados, y así hemos podido contabilizar 11 estudiantes enviados a distintos centros de investigación en el curso 2010/2011. Con respecto a los estudiantes recibidos, hemos garantizado la enseñanza y formación de los 22 alumnos admitidos en el *Máster SASA*, y además hemos recibido 10 estudiantes postgraduados para la formación científica en las distintas Divisiones del IUSA.

- *Prácticas Externas*

En el *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. El IUSA usa algunas de las empresas que tienen Convenios con la ULPGC como centros de enseñanza, en términos de prácticas externas. Así, el estudiante del Máster SASA puede realizar su Trabajo de Fin de Máster (6-12 ECTS) y/o la asignatura de prácticas externas en alguna de estas empresas e instituciones, como la Dirección General de Ganadería del Gobierno de Canarias, puestos de inspección fronterizos dependientes de la Delegación del Gobierno de España, etc. En el curso 2010/2011, todos, excepto uno, de los alumnos finalizaron su Trabajo Fin de Máster. En este sentido, el IUSA realiza un esfuerzo para que sus estudiantes tengan la posibilidad de conocer otros centros y grupos de investigación, y

empresas como, Eville and Jones del Reino Unido (mayor empresa de contratación de veterinarios en mataderos ingleses), con quien se tiene un convenio, para prácticas externas, que en algunos casos facilita la inserción laboral.

1.5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

El *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* desarrollado por el *Observatorio de Empleo* ofrece, anualmente, los datos sobre la inserción laboral de los titulados. Aún no se puede hacer un análisis porque no existen datos disponibles para el curso 2010/2011. El compromiso del IUSA es trabajar para la orientación de los egresados en su continuidad con los estudios de investigación. De este modo, los alumnos que obtengan del título de Máster SASA son asesorados convenientemente y podrán acceder al título de doctor realizando el periodo de investigación en las líneas del programa de Doctorado en Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria.

1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

A través del *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, el Centro ha diseñado y dispuesto mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que este curso académico 2010/2011 coincide con el primer año de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, el Centro, en particular, y la ULPGC, en general, han priorizado las acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso.* En el curso académico 2010/2011, se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso como encuesta on-line. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy Satisfecho. En dicho cuestionario se ha preguntado sobre los procesos de captación, oferta de plazas y orientación al estudiante, además de los perfiles del programa formativo, los servicios prestados y los canales de

información. En este primer año, los resultados de participación en la encuesta no han sido significativos, contestando menos del 20% de la población.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca dentro del Programa DOCENTIA-ULPGC que pretende valorar la actividad docente del profesorado. En el curso 2010/2011, se aplica un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line*. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala dicotómica de SI/NO. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. Los resultados de participación en la encuesta no han sido significativos, contestando menos del 20% de la población.

1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias en el curso 2010/2011 se gestionaba a través del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y el *Procedimiento institucional para la gestión de incidencias*. A esta documentación se puede acceder por la página web del IUSA. Con relación a las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones al IUSA no se han registrado ninguna para el curso 2010/2011. Tras el análisis de esta situación, se puede entender que la gestión del Título por parte del IUSA se considera buena y cabe destacar que, aunque la implantación de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante son una novedad en la gestión del Centro, aún se está asentando una cultura para su utilización entre dichos grupos de interés.

1.8. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO

La legislación de la Universidad (Reglamento de Extinción de Títulos aprobado el 27 de abril del 2009) y del Centro (*Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas*) establecen los mecanismos que se han de seguir en el caso de la suspensión de cualquier enseñanza de grado, máster o doctorado. Atendiendo a las causas establecidas en dicha normativa por las que se puede extinguir un título, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, y una vez analizados los resultados de la implantación del *Máster SASA* en el IUSA, no existe ningún resultado o evidencia que justifique la extinción de dicho título.

1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el *Máster SASA* en su primer año de implantación.

- *Información Pública*

El IUSA dispone del *Procedimiento clave de Información Pública* para gestionar la información que se difunde a los diferentes grupos de interés. Específicamente, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante, según se evidencia en el Catálogo Anual de Información Pública del *Máster SASA* de este centro. Cabe destacar que, en este curso se ha trabajado en la actualización de la Web institucional del IUSA, la cual contiene toda la información del *Máster SASA*. Esto, sin duda, ha contribuido a difundir la información a todos los grupos de interés (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, empresas y sociedad en general).

- *Recursos Materiales y Servicios*

En lo que respecta a este apartado, a través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios* y con el propósito de alcanzar los objetivos académicos y de investigación del IUSA, se han gestionado los recursos para mejorar los servicios y los recursos materiales. Destacar en este sentido, que el IUSA a lo largo del curso 2010/2011 ha conseguido tres proyectos de infraestructura (Convocatoria INNPLANTA, Ministerio de Ciencia e Innovación) para mejoras en el equipamiento de los Servicios que ofrece el Instituto. Además, se ha incrementado las labores del PAS asociado al IUSA para llevar a cabo los diversos trámites del *Máster SASA*, por lo que se ha necesitado cambios organizativos en las laborales de este personal para que se desarrollasen estas tareas. Destacar que todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar de la carga de trabajo que requiere los nuevos cambios.

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los

estudiantes del Máster se ven reforzados por los Servicios Institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento del personal de administración y servicios (PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites. Todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar del aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos cambios y la ausencia de nuevo personal. Esto se ha procurado subsanar con la inclusión, en el programa de formación de dicho personal, de cursos específicos sobre las características y repercusiones del nuevo escenario de Educación Superior (50 cursos y el 84,37% de las ayudas concedidas relacionadas con su puesto de trabajo). Tal y como muestran los indicadores y evidencias recogidas en la Memoria Académica 2010/2011, los diferentes servicios han desarrollado sus funciones adecuadamente. Entre estos resultados de la gestión y, en línea con las enseñanzas de Máster, cabe destacar los relacionados con una mayor difusión de la información y a la gestión electrónica, como por ejemplo:

- Todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se realizan en línea (pág. 128-129).
- Se destaca la creación de la Oficina Técnica de la e-Administración, la unidad que se encargará de gestionar la futura administración electrónica de la ULPGC (pág. 286-287).
- La Biblioteca ha impartido 197 cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, y ha mejorado la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual (pág. 257-262).

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, el Centro se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del *Máster SASA* según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, las propuestas son:

- Estudiar la posible implantación de la semipresencialidad para poder consolidar el Máster hacia el futuro, ya que muchos profesionales de otras islas han

mostrado interés por el mismo, pero la alta presencialidad actual imposibilita su realización por parte de estos posibles alumnos.

- Aumentar la implicación al profesorado en las actividades de coordinación del Máster.
- Fomentar la participación del profesorado en el Plan de Formación Continua del PDI y en el Programa DOCENTIA-ULPGC.

En segundo lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora. La primera acción es incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y la segunda acción es desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

En tercer lugar, en relación a la Información, Recursos Materiales y Servicios se propone aumentar la implicación del personal y de los alumnos en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y en la toma de decisiones.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Director como máximo representante del Centro, en la Subdirectora de Calidad como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión, actualmente, está constituida por:

- El Sr. Antonio J. Fernández Rodríguez, Director del IUSA, que actuará como presidente de la Comisión
- La Sra. M^a José Caballero Cansino, Subdirectora de Calidad, que actuará como secretaria de la Comisión
- El Sr. Anselmo Gracia Molina, Miembro de la División de Reproducción Animal
- El Sr. José B. Poveda Guerrero, Miembro de la División de Epidemiología y Medicina Preventiva

- El Sr. Fernando Real Valcárcel, Miembro de la División de Enfermedades Infecciosas e Ictiopatología
- El Sr. Juan Manuel Afonso López, Miembro de la División de Acuicultura y Genética Marina
- La Sra. Mercedes Santana Rodríguez, Representante del PAS
- El Sr. Josué Díaz Delgado, Representante de los estudiantes

El Equipo Directivo del IUSA y, en particular, su Director, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. Y, fomenta la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del *Máster SASA*.

3.2. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos de la Centro está publicada en la web:

<http://www.gj.ulpgc.es/iusa2/es/node/269>

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado con competencias en calidad:

http://www.webs.ulpgc.es/calidad/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_diciembre_2011.pdf

3.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad del IUSA fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2011, obteniendo un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web del IUSA un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

Los resultados de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad en el curso 2010/2011, en su conjunto, son limitados, ya que, a pesar de que la mayoría de los

procedimientos del centro se han desarrollado de forma sistemática y se han obtenido los resultados y evidencias correspondientes, existen varios procedimientos que no se han desarrollado tal y como se establece en el procedimiento definido, como son los relacionados con la definición de la política y objetivos del Centro, la captación de estudiantes y la orientación al estudiante. Este análisis es el resultado de la valoración de los responsables de calidad del IUSA, los cuales califican, en general, la implantación de los procedimientos con un valor de 2 en una escala del 1 al 4. Por ello, es conveniente introducir mejoras, tanto para la mayor implicación de todos los grupos de interés, como para la simplificación de los procedimientos y actualización de los mismos a las nuevas normativas de la universidad, lo que facilitaría su gestión.

3.4. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su implantación, han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, en la siguiente tabla se especifican cuales son.

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro ha pasado por los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)
- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)

En estos momentos, por un lado, con la elaboración de este informe, se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que conllevará a la futura acreditación del título. Por otro, se está a la espera de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

ANEXOS

1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL MÁSTER SASA.

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico	
		2010/2011	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	38,6	
	* Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	0
		FP/CFGS	0
		Extranjeros	0
		Mayores de 25 años	0
		Titulados	22
		Otros	0
	*Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	88	
	* Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	25	
	* Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	164	
	* Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	7,82 ²	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	ND ³	
	*Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2)	22	
* Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	ND		
*Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	22	
	Tiempo completo (dato "C")	22	
	Tiempo parcial (dato "P")	0	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	*Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	0 ⁴	
	*Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	0 ⁵	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	97,73	
	* Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	1290	
	* Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	1320	
	* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	1296	
	* Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	95,45 ⁶	
	* Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	ND	
	* Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	100	
	* Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	21	
* Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	1		

² Escala utilizada del 1-10

³ Hace referencia a la inexistencia de datos registrados (no existen datos)

⁴ No existen datos específicos de esta titulación, en el apartado correspondiente a movilidad se detallan los resultados del Centro en general.

⁵ No existen datos específicos de esta titulación, en el apartado correspondiente a movilidad se detallan los resultados del Centro en general.

⁶ Según está definido el indicador, este dato no es definitivo (indicador preventivo)

Ámbito/denominación		Año natural
		2010
INSERCIÓN LABORAL	*Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND
	*Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND
	*Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND
	*Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND
	*Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND
	*Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND

2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
	U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
	U-IN03REN-P	Estudiantes Outgoing	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN04REN-P	Estudiantes Incoming	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN06REN-P	Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
	U-IN07REN-P	Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	$[(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2} / N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}] * 100$	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	$N^{\circ} \text{ de Plazas demandadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas ofertadas}$	Titulación
	U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	$[(\text{Sumatorio de } N^{\circ} \text{ de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G} / S \text{ } N^{\circ} \text{ de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G}) * 100$	Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	$\text{Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse * número de estudiantes graduados]} / \text{número total de estudiantes graduados}$	Titulación
	U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	$\text{Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	$\text{Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	$\text{Sumatorio del número de estudiantes matriculados}$	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	$[(\text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual} - \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior} / \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior}) * 100]$	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	$[(\text{nº total de insertados} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	$[(\text{nº total de insertados por contrato indefinido} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	$[(\text{nº total de insertados en la función pública} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN28REN-P	Tasa de paro	$[(\text{nº total de inscritos como demandantes de empleo} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación