

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE ADSCRITA A LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

La gestión de la calidad engloba a todas aquellas actividades de una organización que tienen como objetivo demostrar la calidad de esta. Así entendemos con Sistema de Gestión de Calidad (SGC) al conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la gestión de la calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados. Estos sistemas animan a analizar los requisitos de los grupos de interés, definir los procesos que contribuyen al logro de los servicios aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control.

En las universidades, la incorporación de estrategias de mejora continua, ayudan a desarrollar y controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas hasta lograr los objetivos previstos. En el EEES se revela la necesidad por parte de las universidades de ordenar sus actuaciones de forma sistemática para que contribuyan a la garantía de calidad. Esto podría realizarse a través de un conjunto ordenado y sistematizado de procedimientos, dando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, satisfacción de estudiantes y egresados, análisis de inserción laboral o de información la sociedad.

La ULPGC quiere garantizar que sus actuaciones estén en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparte, contando con su propio SGC formalmente establecido y públicamente disponible.

El SGC de los centros de la ULPGC comienza su diseño desde el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), tomando como referencia los criterios y directrices del programa AUDIT. Este diseño es revisado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa y aprobado por el Consejo de Gobierno, obteniéndose un SGC Marco de la ULPGC, que fue particularizado en cada centro atendiendo a su realidad.

Esta particularización fue llevada a cabo por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC), en coordinación con el GEI, para finalmente ser aprobado por la Junta de Escuela.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, trabajó en dicha adaptación durante el año 2008 y comienzos del 2009, año en el que se envía el SGC a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), siendo revisado y obteniendo el positivo en octubre de 2010.

El SGC está compuesto por:

- Manual de Sistema de Gestión de Calidad en el que se definen las características generales del sistema, sus requisitos, alcance, etc. Está compuesto por 7 capítulos que contemplan:
 - Sistema de Gestión de Calidad del Centro.
 - El Centro.
 - Estructura organizativa para la Gestión de la Calidad.
 - Programas formativos.
 - Personal académico y de apoyo.
 - Recursos humanos y servicios.
 - Información pública.
- Manual de procedimientos que incluye los que competen directamente al centro y aquellos que afectan al centro, pero cuya responsabilidad es ajena al mismo, los institucionales, en nuestro caso de la ULPGC y del Cabildo de Lanzarote. Entre los primeros podemos encontrarnos los estratégicos que vienen definidos por el equipo de gobierno del centro, los clave que hacen referencia a cualquier tarea fundamental del centro y los de apoyo que como su nombre indica, sirven de apoyo al centro para poder llevar a cabo los procedimientos clave.