



## PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

1.1. OBJETO .....	3
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	3
1.4. DESARROLLO .....	3
1.4.1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	4
1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	5
1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	6
1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.....	7
1.5. ANEXOS .....	8
1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....	8
1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO O PROGRAMA DE DOCTORADO, QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO, Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO. ....	10



**TABLA DE MODIFICACIONES – MSGC01**

Número	Fecha	Justificación
00	23-10-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la UPLGC – Revisión 9)
01	03-09-09	Adaptación del SGC Marco de la EUTL (contenidos)
02	12-12-13	Modificación del contenido atendiendo la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI2012/01).
03	01-10-14	Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
04	18-01-17	Actualización de la Normativa Aplicable al SGC y de logos.
05	03-05-17	Actualización del contenido atendiendo al cambio del PI01
06	29-07-19	Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Eliminación referencia al PAC03 gestión de servicios.
07	28-07-21	Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Eliminación de los procedimientos institucionales de la UPLGC que no afectan al centro. Cambio logos UPLGC y Cabildo de Lanzarote.
08	10-03-22	Inclusión del procedimiento institucional de la UPLGC PI05

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirectora de Calidad	Begoña Betancort García	24-01-22
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Eva Crespo Fontes Presidenta	25-01-22
Aprobado por:	Junta de Escuela	Eva Crespo Fontes Directora	10-03-22



## 1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) adscrita a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad implantado con el propósito de presentar cómo el Centro y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantizan la calidad de sus actividades atendiendo a los requerimientos de calidad establecidos.

## 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplica al Sistema de Gestión de Calidad de la EUTL vinculado a todas las titulaciones que imparte y de las que el Centro es responsable.

## 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Toda la documentación de referencia se localiza en los documentos accesibles a través de los siguientes enlaces:

- Normativa general: [https://calidad.ulpgc.es/otros\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/otros_normativa)
- Normativa centro y Cabildo: [http://www.eutl.es/private/SGC/referencias\\_normativas\\_eutl.pdf](http://www.eutl.es/private/SGC/referencias_normativas_eutl.pdf)

## 1.4. DESARROLLO

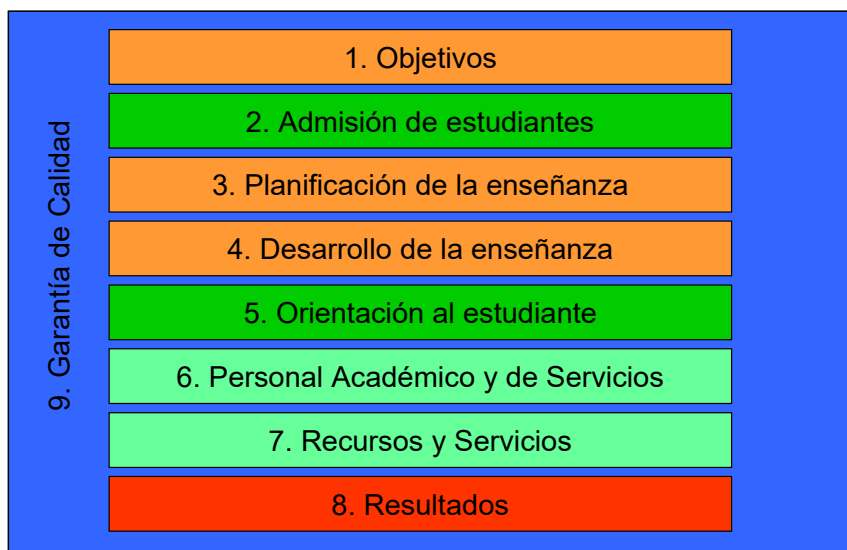
### 1.4.1. INTRODUCCIÓN

Los requisitos de calidad en el ámbito de la educación superior en España se basan en los “*Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*” determinados por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQUA). Por ello, la legislación nacional ha establecido la integración de procesos de revisión y mejora en la gestión de las universidades, procesos que tienen que ver tanto con el personal como con las titulaciones. Para llevar a cabo estas normativas, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) desarrolla varios programas que tienen como objeto regular la gestión de la calidad y en los que la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) participa. En concreto, la EUTL lo hace en el programa AUDIT para el reconocimiento de Sistemas de Gestión Interna de Calidad de la formación universitaria, y por el cual ha obtenido la verificación de su diseño.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Centro se generan a partir de instrucciones del Vicerrectorado con competencias en Calidad y de los reglamentos de la ULPGC.

El Sistema de Gestión de Calidad del Centro responde, entre otros, a los requisitos de la ANECA para la acreditación de las enseñanzas oficiales, que se articulan sobre la base de 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que sustenta el modelo se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de los cuales hace referencia a uno o varios criterios de calidad, tal y como se presenta en la Figura 1.

**Figura 1. Esquema del modelo de acreditación**



El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoya el resto de los criterios y ejes, debe poner de manifiesto que los responsables del plan de estudios que se pretende acreditar han establecido un Sistema de Gestión de Calidad que les permite analizar las desviaciones de lo planificado, las áreas susceptibles de mejora y, también, hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios. Una descripción más exhaustiva de la relación existente entre el Sistema de Gestión de Calidad del Centro y los diferentes apartados de la memoria de los Títulos se presenta en el Tabla 2 de los anexos.

**1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El objetivo básico del Sistema de Gestión de Calidad del Centro es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas

de sus grupos de interés, a los que se tiene puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGC. Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de la calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en el Centro.

#### **1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la EUTL incluye a todas las titulaciones de las que es responsable. En conjunto, contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, tal y como se resume en la Figura 2 y que representa el *ciclo de mejora continua* de los programas formativos universitarios. Una descripción más específica del ciclo de mejora continua, atendiendo a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro, se detalla en el mapa de procesos presentado en los anexos (Figura 3).

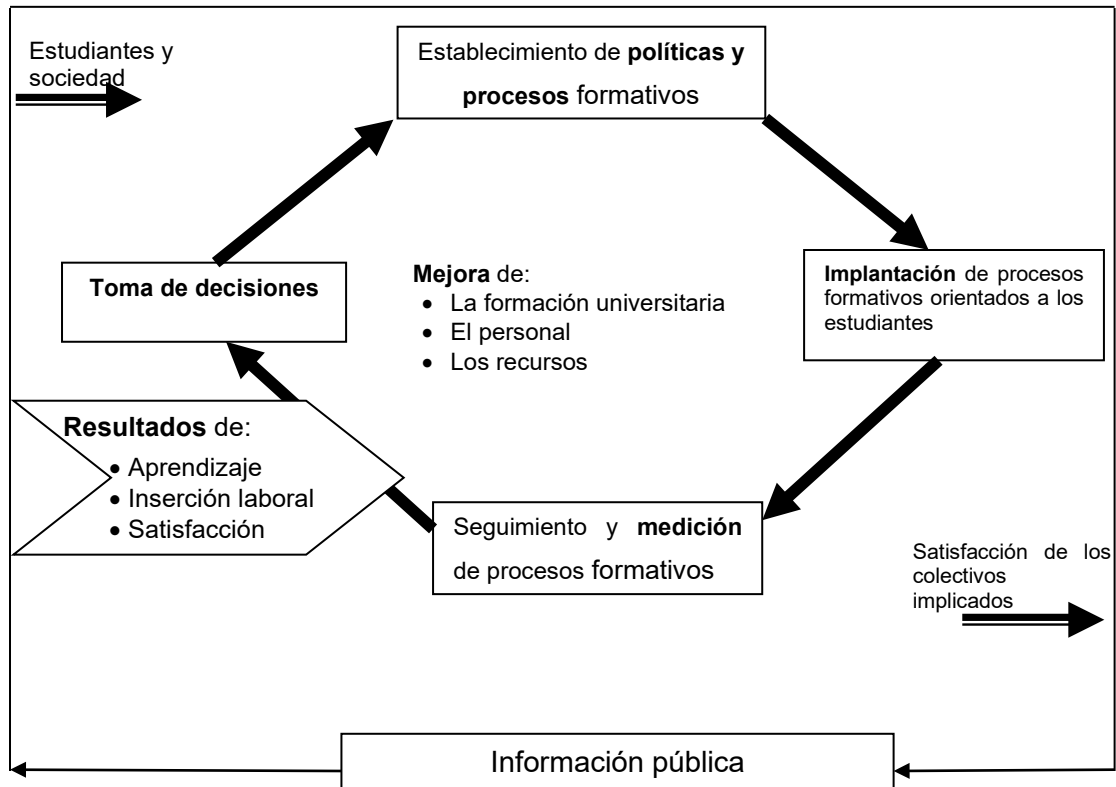


Figura 2 . Ciclo de mejora de la formación universitaria

#### 1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la EUTL comprende, de forma general, los documentos del diseño y los documentos de la implantación, tal y como a continuación se definen.

- Los *documentos del diseño* son todos aquellos integrados en el *Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro* y está constituido, por un lado, por una serie de capítulos donde se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, el alcance y, de forma general, las referencias a la documentación necesaria para su desarrollo. Y, por otro lado, los procedimientos que especifican las actuaciones para garantizar la calidad. A su vez, estos procedimientos se diferencian según los agentes responsables de su realización, por ello se distinguen los procedimientos del Centro, cuya responsabilidad recaen en el personal del Centro y los procedimientos Institucionales, cuya responsabilidad recae en los distintos Vicerrectorados, en los servicios generales de la ULPGC y en el Cabildo de Lanzarote,



de quien depende el Centro. Ambos se rigen por sus propias normativas de gestión documental.

- Los documentos de la implantación son todos aquellos que se originan como consecuencia de la aplicación del Manual y que constituyen las evidencias de su implantación. Entre dichos documentos, es fundamental la política y objetivos del Centro y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico del Centro.

El director procura que los miembros del Centro, personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes, tengan acceso a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, particularmente los relativos al diseño, por lo que dispone en la página Web del Centro un lugar adecuado en el que figura su versión actualizada.

#### 1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

A continuación, se presenta con mayor detalle los distintos documentos que integran el Manual.

- **Capítulos:** Los capítulos que introducen las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad comprenden la presentación tanto del Sistema (capítulo 1) y del Centro (capítulo 2), la estructura organizativa del Centro para la gestión de la calidad (capítulo 3), la gestión de los programas formativos (capítulo 4), del personal docente y de apoyo (capítulo 5), de recursos materiales y servicios (capítulo 6) y de la información (capítulo 7). En todos ellos se recogen los requerimientos establecidos por el programa AUDIT, en los cuales se establece que el Centro debe integrar en su Sistema de Gestión de Calidad, como mínimo, los elementos que afectan a la formación universitaria (Tabla 1).

Tabla 1. Elementos que afectan a la formación universitaria

Ámbito	Elemento
<b>1. Diseño de la Oferta formativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de política y objetivos de calidad</li> <li>- Definición y aprobación de programas formativos</li> <li>- Criterios de admisión de estudiantes</li> <li>- Planificación de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación del aprendizaje)</li> <li>- Criterios para la eventual suspensión del título</li> </ul>
<b>2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje</li> <li>- Prácticas externas y movilidad de estudiantes</li> <li>- Orientación profesional</li> <li>- Evaluación y mejora de la oferta formativa (despliegue de</li> </ul>

Ámbito	Elemento
	las acciones de mejora detectadas) - Gestión de incidencias académicas - Gestión de expedientes y tramitación de títulos
<b>3. Personal académico y de apoyo a la docencia</b>	- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia
<b>4. Recursos materiales y servicios</b>	- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos - Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes
<b>5. Resultados de la formación</b>	- Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés y de inserción laboral)
<b>6. Información pública</b>	- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

- **Procedimientos del Centro:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en el Centro para implantar las Titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en: procedimientos estratégicos, que vienen definidos por el equipo de gobierno del Centro; procedimientos clave, que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales del Centro para desarrollar la enseñanza; y de apoyo, aquellos que sirven de soporte para llevar a cabo los procedimientos clave.
- **Procedimientos Institucionales:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada por los Vicerrectorados, Servicios generales de la ULPGC y Servicios del Cabildo de Lanzarote tanto para apoyar el desarrollo de las titulaciones del Centro, como para garantizar el cumplimiento de los requerimientos, sobre calidad en educación superior, establecidos por las agencias de calidad. Ambos se rigen por sus propias normativas de gestión documental.

## 1.5. ANEXOS

### 1.5.1. MAPA DE PROCESOS

Con el fin de facilitar la visualización de las vinculaciones entre los procedimientos ya sea institucionales, estratégicos, claves o de apoyo con las distintas directrices del Sistema de Gestión de Calidad se presenta este mapa de procesos en la Figura 3.



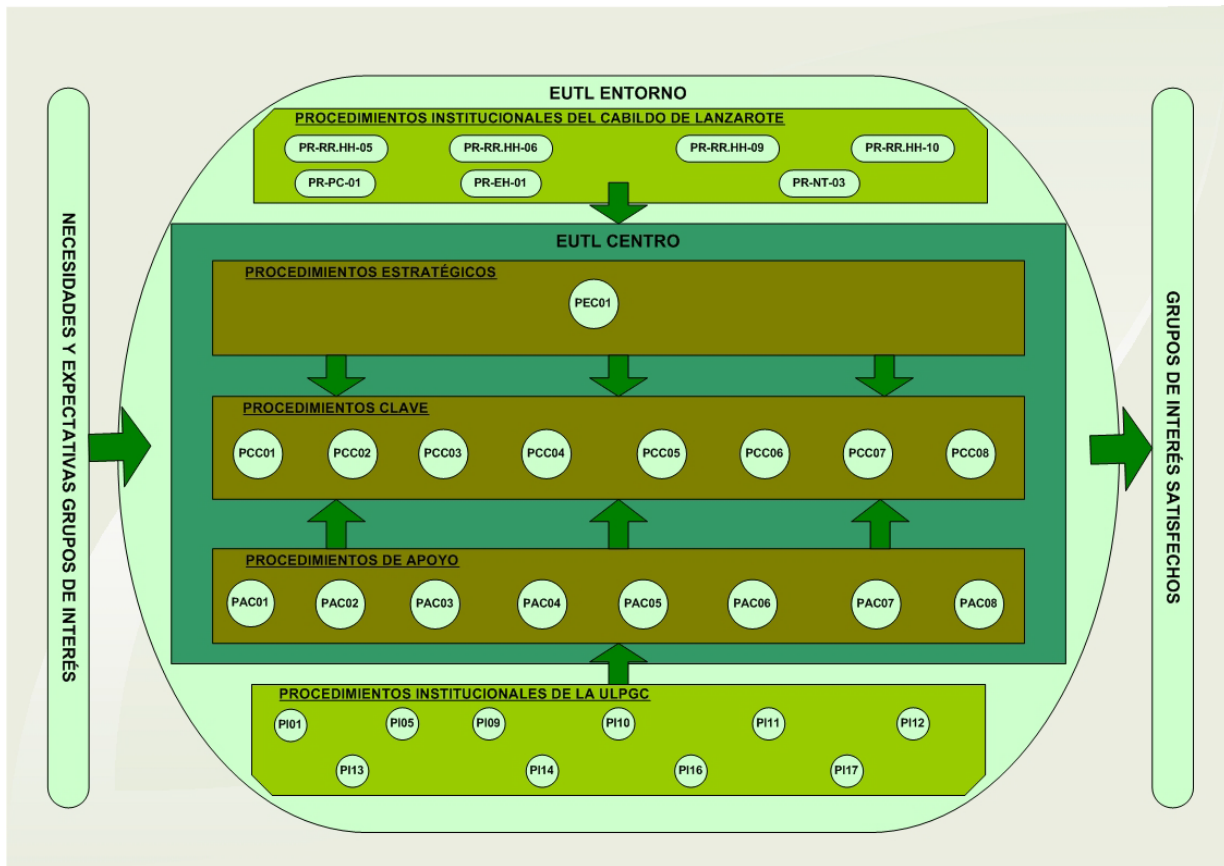


Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro

**1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO O PROGRAMA DE DOCTORADO, QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO, Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.**

**Tabla 2. Relación entre la memoria del título o programa de doctorado y los diferentes documentos del Sistema de Gestión de calidad**

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado <sup>1</sup>										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.										X	
Capítulo 2. Presentación del Centro.	X	X									
Capítulo 3. Estructura organizativa para la gestión de la calidad.									X	X	
Capítulo 4. Gestión de los programas formativos.				X	X	X	X			X	
Capítulo 5. Gestión del personal académico y de apoyo.								X			
Capítulo 6. Gestión de los recursos materiales y servicios.									X		
Capítulo 7. Gestión de la información.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

<sup>1</sup> Los ámbitos específicos de la memoria del programa de doctorado se identifican con subrayado y los ámbitos comunes entre los Títulos y programas de doctorado se identifican con un asterisco (\*)

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.				x							x
Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas					x	x					x
Procedimiento clave de orientación al estudiante				x	x	x	x				
Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes					x	x					
Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes				x	x	x				x	x
Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título					x					x	
Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas					x	x				x	
Procedimiento clave de información pública	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales									x		
Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas				x	x	x	x	x		x	x
Procedimiento de apoyo para gestión de no conformidades		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas				x	x	x	x	x			
Procedimiento de apoyo para la		x	x	x	x	x	x	x	x	x	

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de <u>Doctorado</u>										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
medición de la satisfacción, expectativas y necesidades											
Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas										x	
Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico								x			
Procedimiento institucional para la formación del PDI								X	x		
Procedimiento institucional de Servicios Sociales y Generales									x		
Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				x							
Procedimiento institucional para la Gestión y Tramitación de los Títulos oficiales de la ULPGC									x	x	x
Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones				x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral		x	x							x	
Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional de Auditoría Institucional										x	
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote de Asistencia e Indemnizaciones por Razón del								x			

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de <u>Doctorado</u>										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Servicio											
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la Autorización Previa Asistencia a Cursos								X			
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la Planificación y Seguimiento de la Formación								X	X		
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la Selección de Personal								X	X		
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para Tramitación de sugerencias y reclamaciones				X	X	X	X	X	X	X	
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote de Propuesta de aprobación de gastos									X		
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la Gestión de adquisición de equipos									X		
Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la Contratación de obras servicios y/o suministros.									X		