

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE

1.1. OBJETO	2
1.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)	2
1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
1.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
1.5. DESARROLLO	3
1.5.1. INTRODUCCIÓN	3
1.5.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4
1.5.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
1.5.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
1.5.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EUTL.....	7
1.6. ANEXOS.....	9
1.6.1. MAPA DE PROCESOS	9



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)** es exponer los fundamentos y el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad. Además, se presenta cómo la Escuela y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantizan la calidad de sus actividades atendiendo a los requerimientos establecidos por las agencias externas de evaluación de la calidad.

1.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento y conceptos según las normativas, directrices y criterios de calidad vigentes; Actualización del mapa de procesos.

Además, a lo largo de todo el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y el Manual de Procedimientos de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL), se hará uso de un lenguaje igualitario. En cualquier caso, el uso del género masculino no implicará el uso sexista del lenguaje sino el de la aplicación de una economía expresiva.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

1.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa vigente, recogida y actualizada en el servicio institucional con competencias en Calidad, https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa, y en los diferentes reglamentos de la EUTL, <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>.



1.5. DESARROLLO

1.5.1. INTRODUCCIÓN

El marco legal que conforma la Enseñanza Superior en España establece la necesidad de que existan procesos externos que garanticen la calidad de las titulaciones universitarias, así como que las universidades y centros universitarios dispongan de sistemas internos que garanticen la calidad de sus titulaciones. 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*” (ESG) determinados por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA). Dichos criterios parten de tres principios básicos:

- Los intereses del estudiantado, el tejido empresarial y la sociedad en general en una educación superior de buena calidad.
- La importancia central de la autonomía institucional, acompañada por el reconocimiento de que esto implica importantes responsabilidades.
- El reconocimiento de que la responsabilidad primera del aseguramiento de la calidad reside en la misma institución.

Para organizar la gestión de la calidad interna en los centros universitarios, teniendo en cuenta las normativas y requerimientos de las agencias externas con competencias en calidad universitaria, la ULPGC dispone de un reglamento para desarrollar el sistema para gestionar o garantizar la calidad de sus enseñanzas. El Sistema de Gestión de la Calidad será desarrollado atendiendo a la normativa de la universidad y a las directrices establecidas por el Vicerrectorado con competencias en calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** (SGC-EUTL) responde, entre otros, a los requisitos establecidos por ENQA y las agencias nacionales de calidad con competencias en educación superior para los distintos procesos de acreditación y certificación vinculados a las enseñanzas oficiales. La relación entre los ámbitos del SGC-EUTL y los requisitos, directrices o criterios de las agencias externas se presentan en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**



ESG	AUDIT	Verificación	Acreditación	SGC EUTL
1 Política de aseguramiento de la calidad	1. Política y objetivos de calidad 10. Mantenimiento y actualización del SAIC	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Política y objetivos Mejora
2 Diseño y aprobación de programas	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1. Descripción, objetivos formativos y justificación del Título 2. Resultados del proceso de formación y aprendizaje	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios 6. Resultados de aprendizaje	Oferta formativa
3 Aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	4. Planificación de las enseñanzas	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios	Planificación y desarrollo de la enseñanza
4 Admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	3. Admisión, reconocimiento y movilidad	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios	Acceso y Admisión
5 Profesorado	4. Personal académico y de apoyo a la docencia	5. Personal académico y de apoyo a la docencia	4. Personal académico y de apoyo a la docencia	Gestión de recursos y servicios
6 Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes	5. Recursos y servicios	7. Calendario de implantación 6. Recursos para el aprendizaje: materiales e infraestructuras, prácticas y servicios	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios 5. Recursos para el aprendizaje	Gestión de recursos y servicios
7 Gestión de la información	9. Publicación de información sobre sus actividades y programa	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	7. Satisfacción y egreso	Gestión de la Información Medición y Resultados
8 Información pública	9. Publicación de información sobre sus actividades y programa	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	2. Información y transparencia	Gestión de la información
9 Seguimiento continuo y revisión periódica de programas	2. Garantía de calidad de los programas formativos	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Gestión de recursos y servicios Medición y Resultados Mejora
10 Aseguramiento externo de la calidad cíclico	2. Garantía de calidad de los programas formativos	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Oferta formativa Medición y Resultados Mejora

Figura 1. Criterios de evaluación externos y ámbitos del SGC-EUTL

Todos los requisitos, directrices o criterios vinculados a los títulos oficiales están recogidos en los ámbitos del SGC-EUTL, cada uno de esos ámbitos se desglosan en distintos procedimientos como se recoge en el anexo (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.). El SGC-EUTL garantiza la calidad de sus titulaciones, permite analizar las desviaciones de lo planificado, las áreas susceptibles de mejora y, también, hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua de los planes de estudios.

1.5.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El diseño del SGC conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote**, ya que dicho sistema fija de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación.



Así, el objetivo básico del SGC-EUTL es garantizar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable. Para ello, el SGC revisará sus programas formativos y los mejorará, siempre que se considere necesario, en función de las necesidades y expectativas de sus grupos

de interés, a los que se informará puntualmente. El propio SGC se mantendrá permanentemente actualizado. Con todo esto se persigue:

- 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 las 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.

En la elaboración de su SGC-EUTL contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** diseña su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: La **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** dará difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.5.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** incluye a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.

En conjunto, el SGC-EUTL 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 **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, en la que se representa



el “ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios”. Una descripción más específica de dicho ciclo de mejora continua, atendiendo a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela, se detalla en el mapa de procesos presentado en el anexo (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

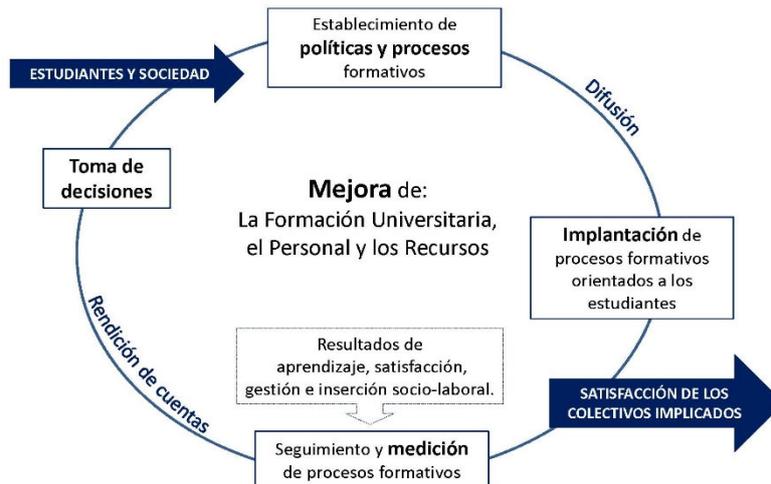


Figura 2. Ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios

1.5.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Todos los documentos básicos son diseñados a partir del reglamento y directrices establecidos por el Vicerrectorado con competencias en calidad. La **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote**, atendiendo a sus singularidades y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por las agencias de calidad con competencias en educación superior. Dispone de los documentos del diseño y los documentos de la implantación, tal y como se definen a continuación.

- Los *documentos del diseño* son todos aquellos integrados en el *Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela* y comprenden:
 - Los 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.



- Los procedimientos que especifican las actuaciones para garantizar la calidad. Estos procedimientos se diferencian según los agentes responsables de su realización.
- 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 de la Escuela.

La persona responsable de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** procura que su comunidad constituida por el personal docente e investigador, personal de apoyo (técnico, de gestión y 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 un lugar adecuado en la página Web de la Escuela en el que figura su versión actualizada.

1.5.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EUTL

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

- **Capítulos:** Los capítulos introducen las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad. Comprenden la presentación del Sistema (capítulo 1) y de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** (capítulo 2), la estructura organizativa 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).
- **Procedimientos del Centro:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** para implantar las titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en:
 - Procedimientos estratégicos: aquellos que vienen definidos por el equipo directivo de la Escuela.
 - Procedimientos clave: aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales de la Escuela para desarrollar la enseñanza.
 - Procedimientos 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.



1.6. ANEXOS

1.6.1. 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 **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

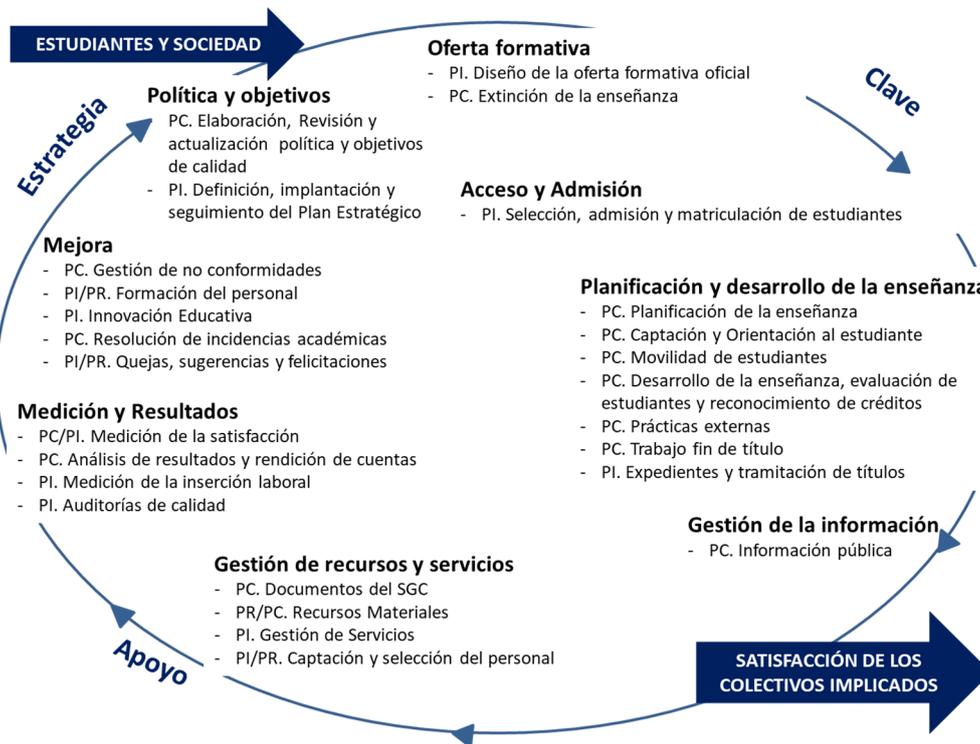


Figura 3. Mapa de procesos del SGC-EUTL

