



# Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad<sup>1</sup>

Escuela Universitaria  
De Turismo de Lanzarote

Aprobado por acuerdo de la Junta de Escuela el X de diciembre 2024 (revisado tras la auditoría del 17 de octubre de 2024)

<sup>1</sup> El Manual del Sistema de Gestión de Calidad incluye, en la versión online, el documento de ediciones



<b>Objetivo</b>	Elaborar y/o actualizar la política y objetivos del centro		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente		
<b>Responsable/s</b>	Dirección del centro		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Egresados y Empleadores		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: todos Procedimientos del SGC del centro: PAC08 y PAC09 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Glosario Informe anual del centro	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> Apartado Desarrollo, secuencia 9. (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> Apartado Desarrollo, secuencia 1-8. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Política del Centro	Subdirector/a con competencias en calidad	Permanente (vigente)
	Objetivos anuales del centro		6 años
	Planificación de los objetivos anuales del centro		6 años
	Seguimiento de los objetivos anuales del centro		6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4XZ  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma es.ppt  
 Grupo Gestión de Calidad de EUTL

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Equipo Directivo	Análisis de necesidades sobre la política del centro (cuando proceda)	Esto sucede, especialmente, cuando existe un cambio en el equipo directivo o cambios en el ámbito de la calidad universitaria.
2	Equipo Directivo	Elaboración de la política del centro (cuando proceda)	Atendiendo a políticas externas (autonómicas, nacionales o internacionales) a los requisitos de calidad, la planificación estratégica de la universidad, política del equipo decanal y los resultados del centro.
3	Junta de Escuela	Aprobación de la política del centro (cuando proceda)	
4	Equipo Directivo	Elaboración de un borrador con los objetivos específicos y su planificación del centro (anual)	Se plantean de forma que sean concretos y medibles.
5	Comisión con competencias en calidad del centro (CGC)	Revisión de los objetivos específicos y su planificación del centro (anual)	
6	Equipo Directivo	Incorporación de propuestas y definición de los objetivos específicos del centro y su planificación (anual)	
7	Junta de Escuela	Aprobación de los objetivos específicos del centro (anual)	La planificación de los objetivos no es necesario que se apruebe porque puede modificarse a lo largo del curso
8	Equipo Directivo	Difusión de los objetivos específicos del centro (anual)	La planificación de los objetivos no se difunde, es un documento interno.
9	Equipo Directivo	Seguimiento de los objetivos del centro (anual)	Finalizado el curso académico de implantación de los objetivos, se analiza su logro utilizando como base el documento de planificación.

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 55012MFEZSL01S0000044XPL  
 Verificación: <http://sede.aula.es/verificar>  
 Documento firmado digitalmente por el responsable de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote

<b>Objetivo</b>	Divulgar la información relativa a las titulaciones		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica a lo largo de todo el curso académico.		
<b>Responsable/s</b>	Subdirección con competencias en calidad		
<b>Edición</b>	Modificación del nombre y código del procedimiento; Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Sociedad en general		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02, MSGC03 Y MSGC04 Procedimientos del SGC del centro: PEC01, PCC02, PCC03, PCC04, PCC06, PCC07, PAC01, PAC03, PAC04, PAC05, PAC07 y PAC08. Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Planificación de la difusión	Subdirección con competencias en calidad	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublica Gestiona | Página 4 de 62

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Comisión con competencias en calidad	Planificación de la información a difundir (anual)	La información mínima que se debe planificar se especifica en el apartado de desarrollo de cada uno de los procedimientos del SGC.  En la planificación se indicará el documento a difundir, el responsable de su difusión y fecha de publicación.
2	Equipo directivo	Aprobación de la planificación (anual)	Si no se aprueba, volver a la secuencia 1.
3	Subdirección con competencias en calidad	Comunicación de la planificación a los responsables de los documentos	
4	Responsables de los documentos	Diseño y envío del documento o información a difundir al responsable de la difusión según planificación (si procede)	Es posible que el responsable de su elaboración sea, además, el responsable de su difusión, en ese caso se omite esta secuencia.
5	Responsables de difusión	Difusión de la información	Si el documento que se debe difundir no cumple con las condiciones requeridas por el responsable de su difusión, ir a la secuencia 4.

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: https://administración.turpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Planificar e implantar sus programas formativos de acuerdo con las previsiones realizadas		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente		
<b>Responsable/s</b>	Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 2 y secuencia 3 <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4 <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>		
	Plan de Organización Docente (POD) constituido por: Calendario académico del centro; Proyectos docentes de las asignaturas; Horarios de las asignaturas; fechas de evaluación final de las asignaturas; Información general del centro	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
		Secretaría del centro	6 años
	Actas de la Comisión de Asesoramiento Docente	Secretaría del centro	6 años
	Secretaría del centro	6 años	

Cód. Validación: 5FD12NEZF6FSE6LSJTXR7R7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/portal>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma de **Administración Pública** | Página 1 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica (PDI)	Solicitud de justificación a los ámbitos de conocimiento de las asignaturas que se van a impartir por 1ª vez	
2	Consejo de Departamento (PTGAS, PDI, Estudiantes)	Propuesta justificada de cada solicitud (antes del 1 de diciembre del curso anterior al de impartición)	
3	Comisión de Asesoramiento Docente – CAD- (PDI, Estudiantes)	Aprobación de la propuesta justificada de cada solicitud (antes del 20 de diciembre del curso anterior al de impartición)	
4	Junta de Escuela (PTGAS, PDI, Estudiantes)	Aprobación final de la adscripción de asignaturas a ámbitos de conocimiento propuesta por la CAD (antes del 20 de diciembre del curso anterior al de impartición)	
5	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica (PDI)	Comunicación al Vicerrectorado con competencias en organización académica de la asignación realizada	Se acompañará de una memoria justificativa, y trasladará dicha memoria y la resolución a los departamentos afectados, todo ello antes del 20 de diciembre
6	Comisión de Asesoramiento Docente – CAD- (PDI, Estudiantes)	Cambios en la distribución de horas en las distintas actividades docentes en asignaturas (apoyadas en memoria de verificación). Cambios en la adscripción de asignaturas a áreas de conocimiento. Identificación de asignaturas optativas a ofertar y a no ofertar (antes del 15 de febrero del curso anterior al de impartición)	

Cód. Validación: 5FD12NEZF6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: https://administracion.ulpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico.GesInfora. | Página 7 de 62

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
7	Junta de Escuela (PTGAS, PDI, Estudiantes)	Aprobación final de los cambios en la distribución de horas en las distintas actividades docentes en asignaturas (apoyadas en memoria de verificación). Cambios en la adscripción de asignaturas a áreas de conocimiento. Identificación de asignaturas optativas a ofertar y a no ofertar (antes del 15 de febrero del curso anterior al de impartición)	Si se realiza un cambio de asignación docente de una asignatura a otro ámbito de conocimiento, esta propuesta debe ser enviada al Vicerrectorado competente en materia de organización académica que, tras la consulta a departamentos implicados, trasladará la modificación a la Comisión delegada de Consejo de Gobierno competente en organización académica, quien resolverá. Los departamentos, institutos y centros acatarán dicha resolución. Asimismo, hay que enviar los cambios de distribución de horas y las asignaturas optativas a ofertar al Vicerrectorado competente en materia de organización académica
8	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica, Profesorado (PDI)	Reuniones de coordinación vertical y horizontal (antes del 15 de abril del curso anterior al de impartición)	Debe definir el horario final del siguiente curso académico y los posibles problemas encontrados entre asignaturas del mismo y distinto curso. Si estos problemas existieran, debe haber una reunión entre los coordinadores de las asignaturas implicadas y la Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica

Cód. Validación: 5FD12NFZ6FSE6LSJTYNRE4X7E  
 Verificación: https://administracion.jugoc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico.Gesisiona | Página 8 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a





Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
9	Comisión de Asesoramiento Docente – CAD- (PDI, Estudiantes)	Propuesta del POD inicial del centro. Elaboración de un documento recogiendo pautas y recomendaciones para la elaboración de los Proyectos Docentes de las asignaturas que conforman los programas formativos (antes del 15 de abril del curso anterior al de impartición)	El POD debe estar compuesto del calendario del centro (ajustado al calendario de la ULPGC), horarios y calendario de evaluación. Todos ellos por titulación. Por otro lado, el documento de pautas para la elaboración de Proyectos Docentes podrá hacerse eco de aquellas propuestas de mejora que, relativas a la planificación de la enseñanza, se deriven de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y, en particular, de los análisis y conclusiones que a este respecto resulten del trabajo de la propia CAD y de sus comisiones delegadas de Coordinación Horizontal y Vertical
10	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica, Profesorado (PDI)	Envío del POD inicial y del documento de pautas de elaboración de los Proyectos Docentes a los Departamentos afectados (antes del 15 de abril del curso anterior al de impartición)	
11	Departamentos (PDI)	Asignación de equipo docente y elaboración de proyecto docente por asignatura adscrita	
12	Consejo de Departamento (PTGAS, PDI, Estudiantes)	Aprobación Proyectos Docentes y envío al centro (antes del 1 de junio del curso anterior al de impartición)	

Cód. Validación: 5FD12NFZ6FSE6LSJTYNRP44L  
 Verificación: https://administracion.ulpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico.Gestiona.es

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
13	Comisión de Asesoramiento Docente – CAD- (PDI, Estudiantes)	Ratificación de los proyectos docentes (antes del 30 de junio del curso anterior al de impartición)	Si la CAD no aprueba los Proyectos Docentes, se envía al departamento un informe de sugerencias. Ir a la secuencia 11. Si el Consejo de Departamento no acepta el informe de la CAD, se remite toda la documentación al Vicerrectorado con competencias en Ordenación/planificación académica, quien resuelve en los plazos establecidos
14	Junta de Escuela (PTGAS, PDI, Estudiantes)	Aprobación del POD definitivo (antes del 30 de junio del curso anterior al de impartición)	
15	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica, Profesorado (PDI)	Envío del POD definitivo al vicerrectorado con competencias en ordenación/planificación académica (antes del 30 de junio del curso anterior al de impartición)	
16	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica, Profesorado (PDI)	Difusión pública del POD (antes del 30 de junio del curso anterior al de impartición)	Se difunden los horarios, calendario de exámenes y todo lo que le compete a todos los grupos de interés internos y externos a la EUTL y a la ULPGC

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: https://administracion.ulpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico.Gestiona.LP | Página 10 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Implementar acciones de captación y orientación de los estudiantes		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente.		
<b>Responsable/s</b>	Coordinador/a acción tutorial		
<b>Edición</b>	Modificación del nombre del procedimiento, aplicación del objetivo del procedimiento; Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes y futuros estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 2 y 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Plan de captación	Secretaría del centro	6 años
	Plan de Acción tutorial	Secretaría del centro	6 años
	Documentos acreditativos de la implantación de las acciones de captación y orientación a estudiantes	Secretaría del centro	6 años
Actas de la Comisión de Acción Tutorial (CAT)	Subdirección con competencias en estudiantes	6 años	

Código de Verificación: 5FD12NEZ6F5E61B03171  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente en plataforma

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo 1: Plan de Captación			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Comisión de Acción Tutorial (CAT)	Definición / Actualización del Plan de Captación (cuando proceda)	Si no requiere modificación, ir a la secuencia 3
2	Equipo directivo y Junta de Escuela	Revisión y Aprobación del Plan de Captación (cuando proceda, antes del periodo de prematrícula)	
3	Equipo directivo y CAT	Puesta en marcha del Plan de Captación (anualmente y antes de la finalización del periodo de matrícula)	

Desarrollo 2 : Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	CAT	Definición/Actualización del Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante -PATOE (cuando proceda)	Si no requiere modificación, ir a la secuencia 3
2	Equipo directivo y Junta de Escuela	Revisión y Aprobación del PATOE (cuando proceda)	
3	Coordinación de Acción Tutorial	Difusión del PATOE (anual)	
4	CAT	Coordinación de las acciones del PATOE (anual)	
5	Responsables de los programas	Planificación y ejecución de las acciones del PATOE (anual): Programa Mentor y Programa de profesores tutores.	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 12

<b>Objetivo</b>	Implementar las acciones relacionadas con la gestión de la movilidad		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote. Se aplica anualmente		
<b>Responsable/s</b>	Coordinador/a de movilidad		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro:</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3 <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos Desarrollo 2, secuencia 3-4 <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Convocatoria anual de los programas de movilidad	Secretaría General	6 años
	Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)	Coordinador/a de movilidad	6 años
	Reconocimiento Académico de Movilidad de los estudiantes	Secretaría del centro	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNR44X7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 22

Aprobado: Fecha y firma del Director/a





Desarrollo 1: Gestión de estudiantes enviados			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
19	Coordinador/a de movilidad	El/la Coordinador/a de movilidad del centro recibe los certificados de calificaciones (Transcript of Records o TOR) de los estudiantes enviados y este/a debe realizar la conversión de notas al sistema de calificación de las universidades españolas. Posteriormente, cumplimentará y firmará actas. El/la Coordinador/a de movilidad enviará los TOR a la Administración del centro.	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNR54X7L  
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 52

<b>Desarrollo 2: Gestión de estudiantes recibidos</b>			
<b>Secuencia</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)</b>	<b>Observaciones</b>
1	CPIRA	Propuesta de aprobación o cancelación, así como la supervisión de los convenios de movilidad que afecten al centro (cuando proceda)	
2	ULPGC	Establecimiento de convenios de movilidad (cuando proceda)	
3	Vicerrectorado con competencias en movilidad y CPIRA	Organización del programa de movilidad (anual)	
4	Vicerrectorado con competencias en movilidad	Difusión de la oferta académica y convocatorias (anual)	
5	Estudiante recibido	Solicitud (anual)	
6	Estudiante recibido y Coordinador/a de movilidad	Verificación de la posibilidad de realizar el acuerdo de aprendizaje elaborado en la universidad de origen (anual) y firma del acuerdo de aprendizaje por parte del/la Coordinador/a de movilidad del centro	
7	Vicerrectorado con competencias en movilidad	Tramitación de las gestiones administrativas relativas a la recepción de solicitudes de otras universidades y registro del estudiante de movilidad recibido (antes de la llegada del estudiante recibido)	
8	EUTL	Acogida del estudiante recibido (anual)	
9	Coordinador/a de movilidad y CPIRA	Acogida en el centro y orientación específica al estudiante recibido (anual), para ello, se contará con el apoyo del estudiante mentor de movilidad	
10	Coordinador/a de movilidad	Envío del acuerdo de aprendizaje definitivo a la Administración del centro (anual)	
11	Administración del centro	Matriculación del estudiante recibido (anual)	
12	Estudiantes-Doctentes	Desarrollo de la enseñanza. Evaluación de los estudiantes (anual)	Como se indica en el PCC05
13	Coordinador/a de movilidad	Seguimiento de los estudiantes durante su estancia en el centro (anual/semestral)	
14	Administración del centro	Gestión de documentos académicos. Emisión de certificación académica personal (anual)	
15	Coordinador/a de movilidad	Firma de las certificaciones académicas personales (anual)	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 55FD12N7ZEFSE5JTYN544XT  
Verificación: <https://administracion.es>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 22



Desarrollo 2: Gestión de estudiantes recibidos			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
16	Administración del centro	Envío de los certificados de calificaciones de los estudiantes a el/la Coordinador/a de movilidad del centro, y este/a los reenviará a los estudiantes recibidos y a los coordinadores correspondientes en destino	
17	Estudiantes	Fin de la estancia	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FDJ2NFZ6FSE6LSJTYNRE54X7L  
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 52

<b>Objetivo</b>	Establecer la sistemática para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, la evaluación del estudiante y el reconocimiento de créditos		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente		
<b>Responsable/s</b>	Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Incorporación del proceso de reconocimiento de créditos; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Procedimientos del SGC del centro: PCC02, PCC04, PCC05, PCC06 y PCC07 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 2 y 3 <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4 <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Modelos de pruebas de evaluación académica	Docente	6 años
	Pruebas de evaluación académicas (oral/escrita) de los estudiantes	Docente	1 año
	Actas de coordinación docente	Coordinador de la asignatura / Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica	6 años
	Actas de la comisión de asesoramiento docente (CAD)	Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica	6 años
	Actas académicas	Secretaría del centro	Permanente
	Registro y expedientes de reconocimiento de créditos	Secretaría del centro	Permanente
Actas de la comisión con competencias en reconocimiento de créditos	Secretaría del centro	6 años	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD12M7Z6F55...  
 Verificación: <https://sede.ula.es/portal/validacion>  
 Documento firmado electrónicamente en la plataforma es.pública | Página 1 de 52

Desarrollo 1: Docencia			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Docente (PDI)	Presentación curricular y didáctica de la asignatura	En la primera semana de clase
2	Docente (PDI)	Diseño y aplicación de actividades (formativas y evaluativas) de las enseñanzas en periodo lectivo	Según se indique en el Proyecto Docente de la asignatura para el curso académico en vigor
3	Estudiante	Estudio y participación en las actividades de enseñanza-aprendizaje en periodo lectivo	Si existieran actividades de evaluación puntuales estas deben ser calificadas y publicadas antes de las pruebas específicas y globales
4	Docente (PDI)	Diseño y aplicación de pruebas específicas y globales en periodo de exámenes	Según se indique en el Proyecto Docente de la asignatura para el curso académico en vigor
5	Estudiante	Participación en las pruebas de evaluación en periodo de exámenes	
6	Docente (PDI)	Calificación del estudiante en tiempo y forma y establecimiento del periodo de revisión	
7	Docente (PDI)- Estudiantes	Comunicación de calificaciones, revisión y consulta de las pruebas en tiempo y forma	El estudiante renuncia a la devolución de los trabajos o memorias si no se solicita en el plazo de 2 meses después de la publicación de las calificaciones
8	Docente (PDI)	Elaboración de las actas académicas en tiempo y forma	Si hay reclamación se aplicará la normativa de la ULPGC

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: https://administración.ulpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



**Desarrollo 2: Coordinación de la docencia**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo	Observaciones
1	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica (PDI)	Diseño de mecanismos de coordinación docente	Se utilizará un formulario de coordinación por asignaturas en el que cada coordinador/a deberá indicar, no solo la coordinación interna, sino los problemas de coordinación horizontal y vertical que se haya encontrado respecto a otras asignaturas del mismo o distinto curso
2	Comisión de Asesoramiento Docente -CAD- (PDI, Estudiantes)	Implantación de las actividades de coordinación vertical y horizontal del título a lo largo del curso académico	
3	Coordinador/a de la asignatura (PDI)	Implantación de la coordinación de las asignaturas compartidas por varios profesores/as. Envío del acta de coordinación o similar según se solicite (antes del periodo indicado por la Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica)	La documentación enviada se almacenará en un repositorio de la EUTL

Cód. Validación: 5FD12NEZF6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: https://administracion.ulpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



**Desarrollo 3: Reconocimiento de créditos**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo	Observaciones
1	Estudiante	Solicitud de reconocimiento de créditos (cuando proceda)	Según el tipo de reconocimiento (experiencia laboral, prácticas, créditos de universidades, créditos de actividades culturales, etc.) se aplican diferentes solicitudes según los reglamentos establecidos, esta solicitud se podrá realizar a través de la sede electrónica
2	Administración del Centro (PTGAS)	Revisión de la solicitud y envío a la Comisión con competencias en reconocimiento de créditos	
3	Comisión con competencias en reconocimiento de créditos (PDI, Estudiantes)	Análisis e informe de reconocimiento de créditos (cuando proceda)	Si la solicitud implica el reconocimiento de créditos de un título propio para un título oficial, esta deberá ser informada a la Comisión de Gestión de Calidad del Centro para su revisión (cuando proceda)
4	Secretaría del centro (PDI)	Envío de la resolución de reconocimiento de créditos a la Administración del Centro y Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica (PDI)	
5	Administración del Centro (PTGAS)	Envío del informe final al Director/a del centro	
6	Director/a del centro	Resolución de reconocimiento de créditos (cuando proceda)	La resolución responderá al Vicerrectorado de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad cuando exista recurso

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE61S1J2N10447L  
 Verificación: https://administracion.ulpgc.es/  
 Documento firmado electrónicamente en la sede de la Plataforma de Gestión Pública

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Establecer la sistemática para la gestión de los Trabajos Fin de Título (TFT)		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cada vez que se implante un Trabajo Fin de Título		
<b>Responsable/s</b>	Coordinador/a de TFG		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 2 y 3 <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4 <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de política del centro <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Solicitud para la realización del TFG y resolución	Administración del edificio	6 años
	Solicitud de evaluación del TFG	Administración del edificio	6 años
	Actas académicas	Administración del edificio	6 años
	Memoria del TFG	Biblioteca	Permanente
Actas del TFG	Secretaría del centro	6 años	

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJ10N1NR64XTL  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma de gestión de documentos

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad anual)	Observaciones
1	Comisión de TFG	<p>Establecimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plazos para la solicitud de realización y defensa del TFG</li> <li>- un listado de títulos o líneas de TFG (si procede)</li> <li>- el proceso para la asignación de tutores y temáticas de TFG (si procede)</li> <li>- las normas sobre elaboración del TFG</li> </ul>	
2	Estudiante	Presentación de la solicitud para la realización del TFG	La presentación de solicitudes se hace a través del Campus Virtual (CV) de la asignatura
3	Comisión de TFG	Resolución de solicitudes. Nombramiento del tribunal/es evaluador/es titular y suplente	Plazo: 15 días después de cerrada la convocatoria de presentación de solicitudes
4	Coordinador/a de TFG	Aviso a los miembros de los tribunales sobre la asignación a estos	Mediante correo electrónico y publicación en CV de la asignatura
5	Estudiante	Realización del TFG siguiendo la normativa establecida para su realización	Bajo la supervisión del o de la tutor/a y/o tutores
6	Estudiante	Solicitud de presentación del TFG a la Comisión de TFG	
7	Coordinador/a de TFG	Publicación de las defensas y de la documentación de las defensas de TFG para posibilitar su acceso a los miembros del tribunal evaluador (titulares y suplentes)	Publicación en CV de la asignatura
8	Comisión de TFG	Acuerdo de la fecha de presentación y defensa del TFG	
9	Coordinador/a de TFG	Comunicación a los tutores, estudiantes y tribunal de la fecha final de lectura y defensa del TFG y difusión de la presentación del TFG	Mediante correo electrónico y publicación en CV de la asignatura

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5P1120276FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: https://sede.educacion.gob.es/verificac  
 Documento firmado electrónicamente desde la platafo

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad anual)	Observaciones
10	Tribunal (PDI)	Evaluación del TFG, cumplimentación de las actas individuales y firma de la conjunta, así como el envío de las mismas al coordinador.	Si en la convocatoria a la que se presenta el o la estudiante, el resultado de la evaluación es no apto, ir a la secuencia 5 para una segunda convocatoria.
11	Coordinador/a de TFG	Cumplimentación de actas académicas	
12	Biblioteca (PTGAS)	Conservación de la memoria del TFG en el repositorio restringido de la biblioteca	Autorización por parte del tutor para repositorio abierto

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD12NFZ6FSE6LSJTYNR54X7L  
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 52



<b>Objetivo</b>	Establecer la sistemática para la gestión de las prácticas externas		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cada vez que se impartan asignaturas que impliquen el desarrollo de prácticas externas.		
<b>Responsable/s</b>	Coordinador/a de prácticas externas		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Empleadores		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 2 y 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Organización de las prácticas externas (prácticas curriculares y extracurriculares)	Secretaría de centro	6 años
	Listado de entidades en las que se realizan la prácticas	Secretaría de centro	6 años
	Relación de tutores del curso	Secretaría de centro	6 años
	Actas de la comisión con competencias en prácticas externas	Coordinador/a de prácticas externas	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJ12N1R2KX7I  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde el Portal de Internet

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Director/a	Nombramiento de los tutores/as académicos/as	
2	Comisión con competencias en prácticas externas	Nombramiento del coordinador/a de prácticas externas	
3	Coordinador/a de prácticas externas	Promover nuevos acuerdos de cooperación con potenciales entidades colaboradoras (cuando proceda)	
4	ULPGC o Entidad Gestora de prácticas externas	Establecimiento de convenios, haciendo constar si hay aportación económica de la entidad (cuando proceda)	
5	Comisión con competencias en prácticas externas	Elaboración y aplicación de los criterios para la asignación de estudiantes a las entidades; Elaboración de la Guía de Prácticas Académicas Externas del Centro (anual)	
6	Coordinador/a de prácticas externas	Difusión de la organización de las prácticas y del listado de entidades (anual)	
7	Estudiante	Solicitud de la realización de las prácticas externas en una determinada entidad (cuando proceda)	Es una opción optativa
8	Comisión con competencias en prácticas externas	Asignación de los estudiantes a las entidades; nombramiento de tutores académicos y de entidad; establecimiento de los rotatorios en el caso de las prácticas clínicas (anual)	
9	Tutor académico	Planificación de la práctica con el tutor de la entidad. Presentación del contenido y organización de la práctica al estudiante. Mediación entre el tutor de entidad y estudiante (anual)	
10	Estudiante y tutor de empresa	Desarrollo de la práctica (anual)	Bajo la supervisión del tutor académico
11	Estudiante	Elaboración de la memoria de práctica (anual)	
12	Estudiante y tutor de empresa	Evaluación de la práctica (anual)	

Cód. Validación: 5FD2NEZ6FSE6LSJTNRE7L  
 Verificación: <https://administracion.gob.es>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico.es

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
11	Tutor académico y Coordinador/a de prácticas externas	Seguimiento, evaluación de la práctica y cumplimentación de actas de calificación (anual)	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Elaboración del diseño y registros de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que son responsabilidad del Centro (SGC)		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cada vez que se requiere una modificación de los documentos el diseño del Manual del Sistema de Gestión de Calidad que son responsabilidad del centro y el registro de documentos relacionados con la implantación de dicho sistema.		
<b>Responsable/s</b>	Subdirector/a del centro con competencias en calidad		
<b>Edición</b>	Modificación de la estructura de los documentos (anexo 1); Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades: Adecuación a las normativas vigentes; Modificación del sistema de registro de las ediciones de los documentos del diseño del SGC y corrección erratas en este registro.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: todos Procedimientos del SGC del centro: todos Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario Informes de revisión de los procedimientos	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Documentos oficiales del diseño del SGC vigente	Subdirector/a con competencias en calidad	Hasta nueva actualización
	Documentos oficiales del diseño del SGC obsoletos		Hasta nueva certificación
	Listado anual de evidencias de la implantación del SGC		6 años
	Actas de la Comisión de Gestión de Calidad (CGC)		6 años
	Informes de revisión de cada uno de los procedimientos del SGC		6 años
	Listado de ediciones no vigentes como adjunto a este procedimiento		Hasta nueva actualización
Glosario	Hasta nueva actualización		

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD1N122E5E81SJTYNRE4K4L  
 Verificación: <https://calidad.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma del Publico Gestiona | Página 28 de 22

Desarrollo 1: Elaboración o modificación de los documentos relativos al Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Subdirector/a del centro con competencias en calidad y responsables de los documentos	Elaboración o modificación del documento del centro de diseño del SGC (cuando proceda)	<p>Los documentos del centro de diseño del SGC serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capítulos del manual</li> <li>- Procedimientos del centro</li> <li>- Listado de ediciones no vigentes (documento que identifica el histórico de cada edición, con indicación de número de la edición, fecha y la causa de la modificación)</li> <li>- Glosario (documento que recoge las definiciones de conceptos relevantes del SGC)</li> </ul> <p>Los responsables de cada documento se identifican en cada uno de ellos.</p> <p>La estructura de los capítulos y procedimientos del centro y sistema de codificación se encuentra en el <b>Anexo 1</b>.</p>
2	Comisión con competencias en Calidad (CGC)	Revisión del documento del centro de diseño del SGC	
3	Junta de Escuela	Aprobación del documento (capítulo o procedimiento) del centro de diseño del SGC (cuando proceda)	Si no se aprueba, volver a la secuencia 1. El listado de ediciones no vigentes, así como el glosario no es necesario que se apruebe en la Junta de Centro.
4	Dirección de la Escuela	Firma del documento (capítulo o procedimiento) del centro de diseño del SGC (cuando proceda)	Los documentos se firmarán digitalmente. El listado de ediciones no vigentes y el glosario podrán ir firmados por el responsable de calidad.

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSTWVWREX77  
 Verificación: https://administracion.turismo.gob.es/validacion/5FD12NEZ6FSE6LSTWVWREX77  
 Documento firmado electrónicamente por la Administración

**Desarrollo 1: Elaboración o modificación de los documentos relativos al Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
5	Subdirector/a del centro con competencias en calidad	Publicación, difusión y archivo del documento del centro de diseño del SGC vigente (cuando se apruebe) así como del listado de ediciones no vigentes y glosario	Los documentos se difundirán firmados digitalmente. La difusión se planificará atendiendo al procedimiento clave de información pública. El archivo del diseño del SGC vigente se hará de forma virtual en el espacio determinado por el Equipo Directivo. Una copia de la documentación vigente en formato editable será archivada como indican las directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.
6	Subdirector/a del centro con competencias en calidad	Archivo del documento del centro de diseño del SGC obsoleto (cuando se apruebe una nueva edición)	Cuando los documentos dejen de estar en vigor son eliminados de los archivos oficiales tras la puesta en conocimiento a toda la comunidad universitaria. Se guardará una copia reconocida bajo el epígrafe de documentos obsoletos, al menos hasta la siguiente certificación del SGC y de sus títulos.

Cód. Validación: 5FDJ2NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 5

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



**Desarrollo 2: Elaboración de la relación de registros derivados de la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Responsables de los procedimientos	Archivo de la documentación de la implantación del SGC (según procedimientos)	Las actas de la CGC serán archivadas como evidencias de la implantación.
2	Subdirector/a del centro con competencias en calidad	Elaboración del listado de evidencias de la implantación (anual)	Este listado es un único documento donde se identifica el tipo de documento, responsable y localización.
3	Responsables de los procedimientos	Revisión de los procedimientos (bienal)	A solicitud de la CGC, cada responsable del procedimiento procede, bienalmente, al control y seguimiento de su procedimiento, obteniéndose como evidencia un documento que contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del procedimiento y número de edición</li> <li>- Puntos débiles del procedimiento</li> <li>- Puntos fuertes del procedimiento</li> <li>- Propuestas de mejora del procedimiento</li> </ul> El documento es enviado a la dirección del centro con competencias en calidad.
4	CGC	Revisión de los procedimientos (bienal)	La revisión de los procedimientos es revisada y aprobada por la comisión.

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Anexo 1. Estructura de los documentos del SGC		
Documento	Estructura	Codificación
Capítulos del SGC	<p><b>Encabezado:</b> Constituido por el logotipo de la Universidad y centro, nombre del documento, el número de edición y página.</p> <p><b>Pie de página/lateral de página:</b> Fecha y firma del responsable de su aprobación.</p> <p><b>Portada:</b> Constituida por el nombre del capítulo y, a continuación, el índice del documento.</p> <p><b>Edición (modificaciones realizadas):</b> Se señala los motivos por los que se ha acometido la versión actualizada.</p> <p><b>Objeto:</b> Se describe el propósito fundamental del documento.</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Designa la delimitación de validez del documento y su contenido, nos dice cuándo, dónde y sobre quién se aplica su contenido.</p> <p><b>Documentación de referencia:</b> Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del capítulo.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Se describe los contenidos necesarios para el logro del propósito del documento.</p> <p><b>Anexos (opcional):</b> Incluye documentos complementarios para la comprensión o despliegue del objeto del documento.</p>	La codificación queda establecida en las directrices del SGC elaboradas por el Vicerrectorado con competencias en calidad.
Procedimientos del Centro del SGC	<p><b>Encabezado:</b> Constituido por el logotipo de la Universidad y centro, nombre del documento, el número de edición y página.</p> <p><b>Pie de página/lateral de página:</b> Fecha y firma del responsable de su aprobación.</p> <p><b>Objetivo:</b> Se describe el propósito fundamental del documento.</p> <p><b>Alcance:</b> Se indica cuándo y sobre qué o quiénes se aplica el contenido del procedimiento.</p> <p><b>Responsable:</b> Se señala quién o quiénes son los responsables de velar por el procedimiento.</p> <p><b>Edición:</b> se señala los motivos por los que se ha acometido la versión actualizada.</p> <p><b>Grupos de interés:</b> Se indican los grupos de interés que tienen funciones en el desarrollo del procedimiento.</p> <p><b>Documentos de referencia:</b> Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del procedimiento.</p> <p><b>Seguimiento, Medición y Mejora:</b> Se detalla los pasos involucrados en su medición y mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de los documentos derivados de la implantación del procedimiento que se deben conservar, el responsable de su custodia y el tiempo mínimo de conservación.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Listado de pasos para el despliegue del procedimiento. Este apartado podrá estar dividido por subapartados que deberán estar numerados e identificados con un nombre. En ese apartado y subapartado, si procede, se indica la secuencia de acciones que comenzará con el número 1, el responsable, la actividad o acción que se va a desarrollar y las observaciones cuando procedan.</p> <p><b>Anexos (opcional):</b> Se podrá incluir, cualquier documento adicional que integre especificaciones necesarias para la implantación del procedimiento.</p>	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FD1204FZ6S7E1SJTYN644XL  
 Verificación: https://sede.sgc.uca.es/verificacion  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 44



<b>Objetivo</b>	Establecer la sistemática para la gestión (adquisición y mantenimiento) de los recursos materiales destinados a la docencia.		
<b>Alcance</b>	Recursos Materiales de la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente.		
<b>Responsable/s</b>	Dirección del centro		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulo 2 y 6 del SGC del centro Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Solicitud para la dotación de recursos	Subdirección con competencias en gestión económica e infraestructuras	6 años
	Registros de las cuentas anuales	Administración del edificio	6 años
	Relación de inventariado	Administración del edificio	6 años
	Partes de averías	Administración del edificio	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNPE0X77  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde el Portal de Publicación | Página 52 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



**Desarrollo 1: Identificación de las necesidades**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Todos los grupos de interés	Solicitar la adquisición de recursos a través del formulario dispuesto en la Administración.	La solicitud se enviará por correo electrónico a la Subdirección con competencias en gestión económica e infraestructuras, con copia a la Secretaría del Centro
2	Subdirección con competencias en gestión económica e infraestructuras y Administración del edificio	Identificar las necesidades asociadas a los recursos (cuando proceda).	
3	Subdirección con competencias en gestión económica e infraestructuras y Administración del edificio	Definir las actuaciones y criterios de selección.	

**Desarrollo 2: Adquisición de recursos y mantenimiento**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Comisión de Gestión Económica	Planificación de la adquisición, selección de proveedores (cuando proceda) y compra.	Según la normativa vigente relativa a la adquisición de bienes. La Comisión se constituye de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Comisión de Gestión Económica de la EUTL.
2	PTGAS	Recepción, revisión e inventariado.	
3	Grupos de interés	Explotación de los recursos.	
4	PTGAS	Mantenimiento y gestión de partes de averías.	

Código de Verificación: 5FD12NFEZ6FSE6 S/ITX/06/05/2018  
 Verificación: https://administracion.procedim...  
 Documento firmado electrónicamente desde el Portal de Internet de la Administración

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Gestionar la suspensión de las enseñanzas		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cuando así lo determine el Equipo de Gobierno de la ULPGC.		
<b>Responsable</b>	Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC04 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>		<b>Responsable de custodia</b>
	Memoria de suspensión		CTOP de la ULPGC
	Aprobación de la propuesta de suspensión del título por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social		Secretaría de la ULPGC
	Documento que acredite la planificación de las acciones para llevar a cabo la suspensión del Título en el centro		Subdirección con competencias en ordenación/planificación académica
	<b>Conservación</b>		
			Permanente
			Permanente
			Permanente

Cód. Validación: 5FD12NEZ6F855151010TYNRE4X7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublica

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Consejo de Gobierno de la ULPGC	Acuerdo de suspensión del título (cuando proceda)	
2	Comisión de Títulos Oficiales y Propios	Elaboración de la memoria de suspensión de la enseñanza (cuando proceda)	
3	Consejo de Gobierno de la ULPGC	Aprobación de la propuesta de suspensión del título (cuando proceda)	Si no se aprueba, ir a la secuencia 2
4	Consejo Social de la ULPGC	Aprobación de la propuesta de suspensión del título	
5	Vicerrectorado con competencias en títulos oficiales	Remisión a la Comunidad Autónoma para su tramitación en el Registro de Universidades, Centros y Títulos	
6	Equipo directivo (PTGAS, PDI)	Elaboración de los mecanismos y acciones que garanticen la suspensión gradual (cuando proceda)	
7	Junta de Escuela (PTGAS, PDI, Estudiantes)	Aprobación de los mecanismos y acciones a llevar a cabo (cuando proceda)	Si no se aprueba, ir a la secuencia 4
8	Subdirector/a con competencias en ordenación/planificación académica (PDI)	Ejecución de las acciones programadas para la extinción del título (anual hasta la extinción)	

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNRE4X7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Establecer los mecanismos por los que se corrige los incumplimientos detectados por agentes externos al centro (servicio de calidad institucional o agencias externas de calidad)		
<b>Alcance</b>	La gestión del centro, en general, y las titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cada vez que se comunique oficialmente al Centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”		
<b>Responsable</b>	Subdirector/a con competencias en calidad		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Detección de la no conformidad (NC) o no conformidad potencial (NCP)	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años
	Planificación de la mejora de la NC o NCP	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años
	Seguimiento de la mejora de la NC o NCP	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJT4K9R442L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/portal/portal>  
 Documento firmado electrónicamente desde el Portal de Internet de la Plataforma de Registro de la Administración Pública de España. Página 52 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Dirección del centro	Recepción de la NC o NCP y comunicación a equipo de dirección y subdirección con competencias en calidad (cuando proceda)	Las NC o NCP se obtienen de informes de evaluación externos al centro, de universidad o de agencias de calidad externas. Y pueden ser de evaluación de títulos o evaluación de centros.
2	Subdirección del centro con competencias en Calidad e implicados en las mejoras	Análisis de la NC/NCP, y emisión de un plan de mejoras (de forma puntual tras la recepción)	
3	Equipo directivo	Revisión y aprobación del plan de mejoras (de forma puntual tras la recepción)	
4	Junta de Escuela	Aprobación de las medidas adoptadas (cuando proceda)	Dependiendo de la envergadura de las acciones adoptadas, podrá ser necesario la aprobación de éstas por Junta de Escuela.
5	Responsables de las acciones del plan de mejoras	Ejecución del plan de mejoras (según planificación de las mejoras)	
6	Subdirección del centro con competencias en Calidad	Realizar un seguimiento de la ejecución del plan de mejoras (anual)	
7	Equipo directivo	Aprobación del seguimiento del plan de mejoras (anual)	

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNREKX7L  
 Verificación: https://administración.ulpgc.es/portal/validador/validar/5FD12NEZ6FSE6LSJTYNREKX7L  
 Documento firmado electrónicamente desde el Portal de Publicación. | Página 2 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Gestionar las incidencias académicas recibidas en el centro		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente.		
<b>Responsable</b>	Dirección/Subdirección de Ordenación Académica		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Secretaría de la Escuela	3 años
	Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Subdirección del centro con competencias en Calidad	3 años
	Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Subdirección del centro con competencias en Calidad	3 años

Cód. Validación: 5FD12NEZF6FSE6LSJT4NRE37L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la Plataforma Pública Gestora | Página 1 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Subdirección de Ordenación Académica	Difusión de los mecanismos para manifestar la incidencia académica a los grupos de interés	Esta difusión incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La definición de la incidencia académica.</li> <li>- La distinción entre los canales para manifestar la incidencia académica de la de una queja, sugerencia y felicitación.</li> </ul>
2	Interesado	Formulación de incidencia académica	Se puede realizar a través por la Sede electrónica
3	Administración de la Escuela	Admisión de incidencias académicas (si procede).	
4	Subdirección de Ordenación Académica y personas afectadas	Recepción y valoración de la incidencia presentada.	Las incidencias se tramitan personalmente a través del canal establecido por la Subdirección de Ordenación Académica. Las incidencias académicas no son anónimas, es necesario la identificación de la/s persona/s para su estudio y gestionar la resolución con los agentes implicados. Las incidencias académicas no son públicas.
5	Subdirección de Ordenación Académica	Toma de decisiones y resolución.	
6	Subdirección de Ordenación Académica y personas afectadas	Ejecución de las medidas adoptadas (si procede).	No se toman medidas, ir a la secuencia 8.

Cód. Validación: 5FD12NEZF6F56E1SJTYNRE44X7L  
 Verificación: https://administracion.turlogc.es/  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma es

Aprobado: Fecha y firma del Director/a





7	Subdirección de Ordenación Académica	Envío de resolución a la parte afectada.	
8	Subdirección del centro con competencias en calidad	Recibe el expediente (documentos que conforman la recepción, valoración, toma de decisiones y resolución) para su conocimiento, registro y seguimiento si fuera necesario.	Las manifestaciones de incidencias se comunican a la Dirección y a la Subdirección de Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Desarrollar estudios propios para medir la satisfacción de los grupos de interés del centro		
<b>Alcance</b>	Los grupos de interés de la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
<b>Responsable</b>	Subdirección del centro con competencias en Calidad		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Agentes externos		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años
	Instrumento de medición	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años
	Informes técnicos de resultados	Subdirector/a con competencias en calidad	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE5  
 Verificación: https://administracion.ulpgc.es/sgc/verificacion/5FD12NEZ6FSE5  
 Documento firmado electrónicamente en el portal de la escuela de Turismo de Lanzarote. Página 1 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	CGC (Comisión de Gestión de Calidad)	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda) y recursos necesarios.	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora.
2	Responsable técnico	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición	
3	Comisión de Gestión de Calidad	Aprobación del diseño e instrumento de medición	Si no se aprueba el diseño y/o instrumento, ir a la secuencia 2.
4	Subdirección del centro con competencias en Calidad	Difusión del estudio de satisfacción	
5	Centro/ responsable técnico	Aplicación del estudio de satisfacción	
6	Comisión de Gestión de Calidad	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Estos resultados también se utilizarán en el procedimiento de apoyo del centro para analizar resultados y rendir cuentas.
7	Subdirección del centro con competencias en Calidad	Difusión de los resultados a los grupos de interés	

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNR64X7L  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 52

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



<b>Objetivo</b>	Revisar los resultados, proponer mejoras en la gestión y rendir cuentas a sus grupos de interés.		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la <b>Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL)</b> . Se aplica anualmente.		
<b>Responsable</b>	Dirección del centro		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación y concreción del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Egresados y Empleadores.		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Procedimientos del SGC del centro: TODOS Reglamentos del centro: <a href="https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/">https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario Informes de revisión de los procedimientos	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Registro de indicadores	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Informe anual de Resultados del centro	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Informe de evaluación externa	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años

Cód. Validación: 5FD12NEZ6FSE6LSJTYNR4071  
 Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde el Portal de Internet de la Administración Pública. Página 44 de 42

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



**Desarrollo 1: Evaluación interna**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Subdirección del centro con competencias en calidad	Registro de indicadores. Organización de los resultados y envío a la CAD y CGC (anual)	Consulta de datos institucionales, informes, memorias académicas, etc.
2	Comisión de Asesoramiento Docente	Análisis de los resultados de la titulación (anual)	
3	CGC (Comisión con competencias en Calidad)	Análisis de los resultados generales de las titulaciones, de la gestión administrativa y de la calidad (anual)	
4	Subdirección del centro con competencias en calidad	Elaboración del Informe de Centro (anual)	
5	Equipo directivo	Revisión del Informe de Centro (anual)	
6	Junta de Escuela	Aprobación del Informe de Centro (anual)	
7	Equipo directivo	Difusión del Informe (anual)	

**Desarrollo 2: Evaluación externa**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Subdirección del centro con competencias en calidad	Registro de indicadores y organización de la información (cuando proceda según requisitos de evaluación externa)	Con el apoyo técnico del servicio institucional coordinador del programa externo.
2	CGC o comisión específica según requisito del programa externo	Elaboración del informe para la evaluación externa (cuando proceda según requisitos de evaluación externa)	
3	Equipo directivo	Revisión del informe para la evaluación externa (cuando proceda)	
4	Vicerrectorado con competencias en el programa de evaluación externa	Revisión del informe para la evaluación externa (cuando proceda según requisitos de evaluación externa)	
5	Junta de Escuela	Aprobación del informe para la evaluación externa (cuando proceda según reglamentos de la universidad)	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 516Z6S4E6LSJ1NR6X7  
 Verificación: https://sede.uca.es/portal/validador/validadorElectronico.do?codigoVerificacion=516Z6S4E6LSJ1NR6X7  
 Documento: Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas | Plataforma de Puntos de Contacto | Página 45 de 52

**Desarrollo 2: Evaluación externa**

Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
6	Vicerrectorado con competencias en el programa de evaluación externa	Envío del informe para la evaluación externa a la Agencia correspondiente (cuando proceda según requisitos de evaluación externa)	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a



Cód. Validación: 5FDJ2NFZ6FSE6LSJTYNRE54X7L  
Verificación: <https://administracion.turlogc.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 52

## Listado de procedimientos

Procedimiento clave del centro para la Difusión de la información (PCC01) .....	2
Procedimiento clave del centro para la Planificación de las Enseñanzas (PCC02) .....	2
Procedimiento clave del centro para la Captación y Orientación al Estudiante (PCC03) .....	2
Procedimiento clave del centro para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes (PCC04) .....	2
Procedimiento clave del centro para la Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de Estudiantes (PCC05) .....	2
Procedimiento clave del centro para la Gestión de los Trabajos Fin de Título (PCC06) .....	3
Procedimiento clave del centro para la Gestión de las Prácticas Externas (PCC07) .....	3
Procedimiento de apoyo del centro para Gestión de los Documentos (PAC01) .....	3
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02) .....	4
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas (PAC04) .....	4
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de No Conformidades (PAC05) .....	4
Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06) .....	5
Procedimiento de apoyo del centro para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)	6
Procedimiento de apoyo del centro para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas (PAC08) .....	6



### Procedimiento clave del centro para la Difusión de la información (PCC01)

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos integran a los estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleados y sociedad en general.

### Procedimiento clave del centro para la Planificación de las Enseñanzas (PCC02)

**Plan de Organización Docente de la titulación:** Es el resultado de la organización del centro de la enseñanza. En el plan de organización docente de la titulación incluye los proyectos docentes de las asignaturas, los horarios de las asignaturas y sus fechas de evaluación final de éstas, las normas de permanencia, así como la información general del centro docente.

**Perfil de ingreso:** Características deseables en el alumno de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia.

### Procedimiento clave del centro para la Captación y Orientación al Estudiante (PCC03)

**Plan de captación de estudiantes:** Conjunto de actividades planificadas y destinadas a alumnos potenciales para informarles sobre la oferta formativa del centro.

### Procedimiento clave del centro para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes (PCC04)

**Movilidad:** Acción de pasar un periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución superior del propio país o del extranjero.

**Reconocimiento Académico:** validación del programa de estudios cursado por un/a estudiante en su periodo de movilidad.

**Contrato de estudios, acuerdo académico o Learning Agreement:** Documento donde se recoge el programa de estudios a cursar por el estudiante en la universidad de destino. Recoge los correspondientes reconocimientos académicos en la universidad de origen.

**Certificado de notas o Transcript of Records:** Documento que recoge el rendimiento académico alcanzado por el estudiante.

### Procedimiento clave del centro para la Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de Estudiantes (PCC05)

**Evaluación:** Valoración del aprendizaje del estudiante a nivel cualitativo y cuantitativo de acuerdo con los objetivos conceptuales, procedimentales y actitudinales.





### Procedimiento clave del centro para la Gestión de los Trabajos Fin de Título (PCC06)

**Trabajo Fin de Título:** Se considera como Trabajo Fin de Título (TFT) a una asignatura que consiste en el desarrollo de un trabajo relativo a las competencias propias de la titulación, realizado de forma autónoma e individualizada por un estudiante universitario, bajo la orientación de un tutor académico que actuará como dinamizador y facilitador del proceso de aprendizaje. En Grado, el TFT se debe ajustar a un nivel 2 del MECES. En Máster, se ajusta a un nivel 3 del MECES.

**Tutor académico:** persona responsable de la dirección académica, supervisando y orientando la labor del estudiante en la realización y presentación del TFT.

### Procedimiento clave del centro para la Gestión de las Prácticas Externas (PCC07)

**Prácticas externas (PE):** Las prácticas académicas externas constituyen una actividad de naturaleza formativa realizada por los estudiantes universitarios y supervisada por la ULPGC, cuyo objetivo es permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que le preparen para el ejercicio de actividades profesionales, faciliten su empleabilidad y promuevan su capacidad de emprendimiento. Las prácticas podrán realizarse en entidades colaboradoras externas, tales como empresas, instituciones, organizaciones y entidades públicas y privadas en el ámbito nacional e internacional, o en dependencias de la propia ULPGC que desarrollen actividades vinculadas a las competencias de la titulación. Se podrán contemplar, asimismo, las prácticas ligadas a proyectos de investigación de carácter competitivo, las cuales deberán ser ofertadas por el investigador principal (IP) del proyecto.

**Tutor de empresa:** persona responsable del estudiante en la entidad donde el estudiante realiza la práctica, supervisa y orienta la labor en la entidad.

### Procedimiento de apoyo del centro para Gestión de los Documentos (PAC01)

**Documento:** prueba o testimonio que porta, registra o fija, en sí, información con el objetivo de conservar y transmitir dicha información en el dominio del espacio y del tiempo a fin de ser utilizada.

**Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización (capítulos y procedimientos).

**Procedimiento:** Forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



**Documento de Evidencia:** Documento que presenta testimonio de la realización de la actividad o actividades de los procedimientos.

### Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02)

**Recursos materiales:** las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y el equipamiento (material científico, técnico, asistencial y artístico) con los que se desarrolla el procedimiento de enseñanza-aprendizaje.

### Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas (PAC04)

**Suspensión de la Enseñanza/Título:** proceso por el cual una titulación deja de ser impartida en la Universidad. Su desarrollo es prioritario suprimir la matriculación de nuevos estudiantes, así como garantizar los derechos de los estudiantes ya matriculados, posibilitando la terminación de sus estudios o la adaptación a otras titulaciones.

### Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de No Conformidades (PAC05)

**Requisito:** Requerimiento determinado en los documentos normativos a nivel europeo, nacional, autonómico y propio de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que rige la Educación Superior, así como los especificados en programas de gestión y de calidad en los que participe el centro, o unidad de gestión, para su evaluación y mejora.

**No Conformidad:** Especificación documentada y argumentada del incumplimiento de un requisito por parte de un evaluador externo al centro competente en la gestión del centro en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en esta definición, las *enmiendas* realizadas a los proyectos y evaluación de los títulos, centros, etc.

**No Conformidad Potencial:** Se entiende como tal, la detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo al centro como de cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se incluyen, en esta definición, las *propuestas de mejora* y recomendaciones realizadas a los proyectos y evaluación de los títulos, centros, etc.

**Corrección de una no conformidad:** Acción encaminada a eliminar una No Conformidad.

**Acción correctiva:** Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una No Conformidad.

**Acción preventiva:** Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una No Conformidad Potencial.



## Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06)

**Incidencia académica:** En el ámbito de los servicios académicos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia. Se trata de una deficiencia puntual de alguno de los requisitos determinados para el correcto funcionamiento de actividad académica.

**Queja:** Comunicación del ciudadano en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, sobre el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad en los ámbitos de:

- a) La docencia.
- b) La investigación.
- c) La extensión universitaria.
- d) La gestión técnica, económica o administrativa.
- e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
- g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

La queja debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

**Sugerencia:** Comunicación del ciudadano en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, que tenga como finalidad:

- a) Mejorar la organización y calidad de los servicios prestados por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- b) Mejorar la organización y calidad de la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- c) Incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios.
- d) Crear servicios no implantados.
- e) Simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios.
- f) Conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales.
- g) Cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, comodidad a los miembros de la Comunidad Universitaria y ciudadanos en general, así como un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público

La sugerencia debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

**Felicitación:** Comunicación del ciudadano en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, como reconocimiento por el buen funcionamiento de la Universidad y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella, en los ámbitos de:

- a) La docencia.
- b) La investigación.
- c) La extensión universitaria.
- d) La gestión técnica, económica o administrativa.
- e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.



- f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
- g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

La felicitación debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

### **Procedimiento de apoyo del centro para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)**

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en la enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos integran a los estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleados y sociedad en general.

### **Procedimiento de apoyo del centro para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas (PAC08)**

**Indicador:** expresión valorativa que sirve para comprender, interpretar y explicar la realidad de la gestión de la institución universitaria. El cálculo de un indicador da un valor que informa en qué grado se están consiguiendo objetivos previamente fijados en relación con cada una de las dimensiones de la gestión universitaria. Los indicadores en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de los Centros de la ULPGC tienen diferentes clasificaciones, la tipología más genérica distingue indicadores Institucionales e indicadores de Centro, a partir de ésta se diversifican en indicadores de rendimiento, de satisfacción y de cumplimiento de procedimientos.

