

# Manual del Sistema de Gestión de Calidad, 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)



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

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



## 1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** es exponer los fundamentos y el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad. Además, se presenta cómo la Escuela y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantizan la calidad de sus actividades atendiendo a los requerimientos establecidos por las agencias externas de evaluación de la calidad.

## 1.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

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

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

## 1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

## 1.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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



## 1.5. DESARROLLO

### 1.5.1. INTRODUCCIÓN

El marco legal que conforma la Enseñanza Superior en España establece la necesidad de que existan procesos externos que garanticen la calidad de las titulaciones universitarias, así como que las universidades y centros universitarios dispongan de sistemas internos que garanticen la calidad de sus titulaciones. Los requisitos de calidad en el ámbito de la educación superior en España se basan en los “*Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*” (ESG) determinados por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA). Dichos criterios parten de tres principios básicos:

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

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

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



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

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

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

### **1.5.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

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



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

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

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

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

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

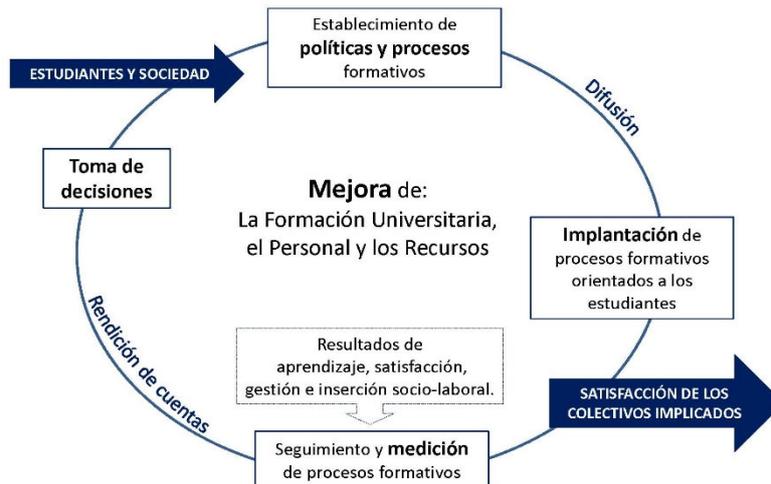
### **1.5.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

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

En conjunto, el SGC-EUTL contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, tal y como se resume en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, en la que se representa



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



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

#### **1.5.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

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

- Los *documentos del diseño* son todos aquellos integrados en el *Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela* y comprenden:
  - Los capítulos donde se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, el alcance y, de forma general, las referencias a la documentación necesaria para su desarrollo.



- Los procedimientos que especifican las actuaciones para garantizar la calidad. Estos procedimientos se diferencian según los agentes responsables de su realización.
- Los *documentos de la implantación* son todos aquellos que se originan como consecuencia de la aplicación del Manual y que constituyen las evidencias de su implantación. Entre dichos documentos es fundamental la política y objetivos de la Escuela.

La persona responsable de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** procura que su comunidad constituida por el personal docente e investigador, personal de apoyo (técnico, de gestión y de administración y servicios) y estudiantes, tengan acceso a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, particularmente los relativos al diseño, por lo que dispone un lugar adecuado en la página Web de la Escuela en el que figura su versión actualizada.

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

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

- **Capítulos:** Los capítulos introducen las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad. Comprenden la presentación del Sistema (capítulo 1) y de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** (capítulo 2), la estructura organizativa para la gestión de la calidad (capítulo 3), la gestión de los programas formativos (capítulo 4), del personal docente y de apoyo (capítulo 5), de recursos materiales y servicios (capítulo 6) y de la información (capítulo 7).
- **Procedimientos del Centro:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** para implantar las titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en:
  - Procedimientos estratégicos: aquellos que vienen definidos por el equipo directivo de la Escuela.
  - Procedimientos clave: aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales de la Escuela para desarrollar la enseñanza.
  - Procedimientos de apoyo: aquellos que sirven de soporte para llevar a cabo los procedimientos clave.
- **Procedimientos Institucionales:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada por los Vicerrectorados, Servicios generales de la ULPGC y Servicios del Cabildo



de Lanzarote tanto para apoyar el desarrollo de las titulaciones del Centro, como para garantizar el cumplimiento de los requerimientos, sobre calidad en educación superior, establecidos por las agencias de calidad. Ambos se rigen por sus propias normativas de gestión documental.



## 1.6. ANEXOS

### 1.6.1. MAPA DE PROCESOS

Con el fin de facilitar la visualización de las vinculaciones entre los procedimientos, ya sea institucionales, estratégicos, claves o de apoyo, con las distintas directrices del Sistema de Gestión de Calidad, se presenta este mapa de procesos en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**



**Figura 3. Mapa de procesos del SGC-EUTL**



## PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE

2.1. OBJETO .....	2
2.2. EDICIÓN (MODIFICACIÓN REALIZADAS).....	2
2.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
2.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
2.5. DESARROLLO .....	2
2.5.1. TRAYECTORIA DE LA ESCUELA .....	2
2.5.2. ORGANIGRAMA. ÓRGANOS UNIPERSONALES.....	4
2.5.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO COLEGIADOS. COMISIONES.....	5
2.5.4. PROGRAMAS FORMATIVOS .....	15
2.5.5. PERSONAL ACADÉMICO .....	16
2.5.6. PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS .....	16
2.5.7. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS.....	17



## 2.1. OBJETO

Este documento tiene por objeto la presentación de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** que va a aplicar el SGC. La Escuela expone, a continuación, aspectos tales como los estudios que atiende, su situación dentro de la ULPGC, su estructura organizativa, personal académico y de apoyo (técnico, de gestión y de administración y servicios), reglamentos y normas y otros aspectos que resultan de interés para su identificación y para la implantación del SGC.

## 2.2. EDICIÓN (MODIFICACIÓN REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento a las normativas vigentes.

Utilización de un lenguaje igualitario, sin distinción de género. En cualquier caso, el uso del género masculino solo se entenderá como el de la aplicación de una economía expresiva.

## 2.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La trayectoria y estructura organizativa de la Escuela afectan al Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela vinculado a las titulaciones oficiales que imparte y de las que es responsable.

## 2.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa vigente, recogida y actualizada en el servicio institucional con competencias en Calidad, [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa), y en los diferentes reglamentos de la Escuela, <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>.

## 2.5. DESARROLLO

### 2.5.1. Trayectoria de la escuela

Con la Orden del 13 de septiembre de 1993 (B.O.C. 11.10.93) se autoriza al Cabildo de Lanzarote a impartir las enseñanzas de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), momento a



partir del cual, la Escuela de Turismo es reconocida como centro adscrito a la Escuela Oficial de Turismo de Canarias, siendo homologados sus estudios.

Hasta el curso 97/98, último en el que se impartió 1º de TEAT, estos estudios estuvieron regulados académica y administrativamente por la Escuela Oficial de Turismo de Canarias.

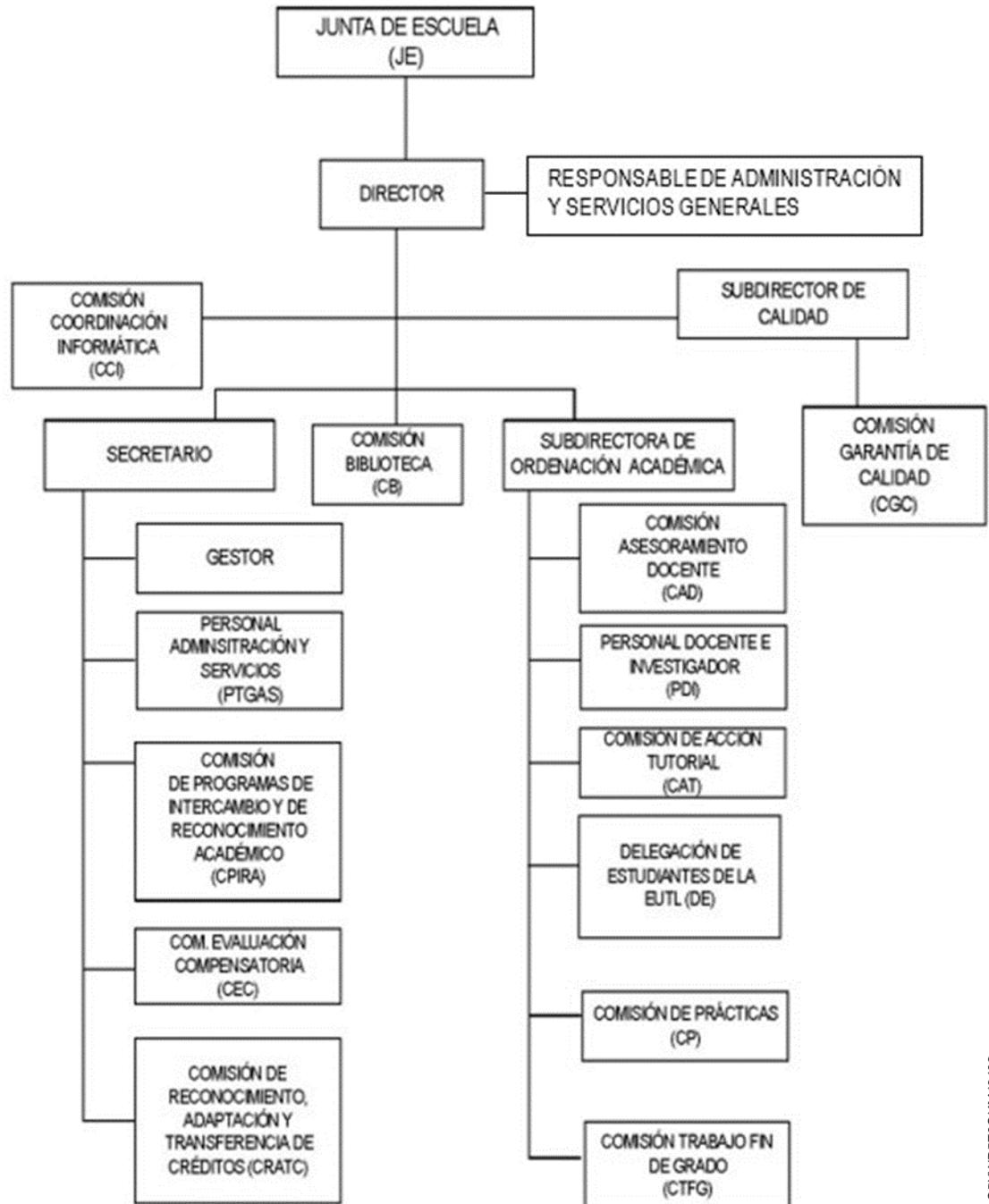
Los estudios de Turismo en España reclamaban un reconocimiento de la Universidad y una integración en la misma, de modo que se respondiera a la importancia que para el país representaba el sector.

Debido al creciente interés de la Universidad en incluir la titulación de Turismo en su oferta, se promulga el texto legal que abre las puertas a estos estudios. Así, el Real Decreto 259/1996, de 16 de febrero sobre incorporación a la Universidad de los estudios superiores de Turismo, sienta las bases de lo que serán estos estudios en España. De esta manera, a las Escuelas de Turismo privadas se les ofrece la opción de dirigirse a sus respectivas universidades para solicitar su adscripción como Escuelas Universitarias y poder, con su reconocimiento como tal, continuar desarrollando su labor docente.

En aquel momento, la Universidad de Las Palmas se mostró dispuesta a extender su Diplomatura de Turismo a la isla de Lanzarote, mediante la adscripción de la Escuela de Turismo de Lanzarote. De esta forma, se inician las negociaciones entre ambas partes que concluyen con la firma de un Convenio de Adscripción y se inicia la actividad académica universitaria en el curso 98/99 en la nueva Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote adscrita a la ULPGC. Dicho convenio ha sido renovado en el curso 22/23.



### 2.5.2. Organigrama. Órganos Unipersonales



### **2.5.3. Órganos de gobierno colegiados. Comisiones**

#### **Órganos pluripersonales**

##### La Junta de Escuela (JE)

La Junta de Escuela es el órgano de participación de los distintos sectores de la comunidad universitaria. En ella están representados la dirección, el personal docente e investigador, los estudiantes y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios. Está compuesta por doce miembros con derecho a voz y a voto, en representación de los distintos colectivos del Centro.

Son miembros natos de la Junta de Escuela:

- El director y el secretario del Centro. El subdirector de ordenación académica, si no es miembro electo, podrá asistir a las sesiones con voz, pero sin voto.
- El estudiante representante del claustro.

Los miembros electivos están integrados por los siguientes porcentajes de representación calculados respecto al número total de sus miembros:

- Un 60% de personal docente.
- Un 30% en representación de los estudiantes.
- Un 10% en representación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

Sus funciones serán:

- Aprobar anualmente y antes del comienzo del curso académico, el Plan Docente del Centro.
- Revisar periódicamente el Plan Docente anual y aprobar, en su caso, las modificaciones que estime necesarias.
- Aprobar la Memoria Anual de actividades docentes e investigadoras de la Escuela a la finalización del curso académico.
- Conocer el nombramiento de los órganos de gobierno del Centro.
- Asesorar al director.
- Proponer cuantos proyectos, actividades y actuaciones en materia educativa estime convenientes para el mejor funcionamiento del Centro.



### Órganos unipersonales

- Director.
- Subdirector de Ordenación.
- Subdirector de Calidad.
- Secretario.

### Comisiones

#### Comisión de Gestión de Calidad (CGC)

La Comisión de Gestión de Calidad está conformada de la siguiente manera:

- El director que actúa como presidente.
- El Subdirector de Calidad que actúa como secretario
- El Subdirector de Ordenación Académica, responsable de la titulación.
- Cuatro profesores de la titulación.
- Un representante del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).
- Un representante de los estudiantes.

Sus funciones son:

- Verificar la planificación del SGC del Centro, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibir del director toda la información relativa a la Política y los Objetivos Generales de Calidad del Centro, difundiendo esta información en el resto del Centro.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y lleva a cabo el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procedimientos a través de los indicadores asociados a cada uno de ellos.
- Recibir información del director sobre los proyectos de modificación del organigrama y asume decisiones ante esos mismos proyectos.



- Controlar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del Centro, tras su elevación a la Junta de Escuela.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Recibir información del subdirector de calidad del Centro acerca de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

#### Comisión Acción Tutorial (CAT)

Se encarga de orientar y tutelar al estudiante en todo el proceso formativo y académico. La CAT elabora y desarrolla acciones específicas a través del Plan de Acción Tutorial (PAT) que se informa y aprueba anualmente en la Junta de Escuela. La EUTL garantiza la difusión pública del PAT a través de los canales de información y comunicación que tiene previsto en el Procedimiento de Información Pública (PCC08) de su Sistema de Gestión de Calidad.

Esta comisión está conformada por:

- Director o persona en quien delegue.
- 1 profesor coordinador de CPIRA
- 1 profesor coordinador de prácticas.
- 2 miembros del PDI diferentes a los anteriores.
- 1 estudiante de la Junta de Escuela.
- 1 miembro del PTGAS.
- Coordinador del SAS (Servicio de Atención Social)
- Coordinador de la CAT.



Sus funciones serán:

- Desarrollar el procedimiento PCC03: procedimiento clave de orientación al estudiante.
- Promover la relación de la EUTL con el mundo empresarial, estableciendo líneas de actuación y elaborando recomendaciones para la mejora de la titulación según las necesidades demandadas por los agentes sociales.
- Incentivar la participación de los estudiantes en los órganos de gobierno de la EUTL.
- Consultar a la Comisión de Prácticas de la EUTL para la revisión y mejora de los programas de prácticas y de orientación profesional.
- Elaboración de un informe anual sobre los resultados obtenidos y sugerir las propuestas de mejora necesarias para corregir resultados negativos o poco deseados, y problemáticas específicas. El informe será enviado a la Comisión de Gestión de Calidad para su conocimiento y valoración, previo a la presentación ante la Junta de Escuela para su información, discusión y aprobación, si procediera.

#### Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)

Conformada por:

- Director que actuará como presidente.
- Coordinador de programas de intercambio y reconocimiento académico.
- Secretario del Centro, que será el secretario de la comisión.
- 3 miembros del PDI.
- 1 miembro del PTGAS.
- 1 representante de los Estudiantes.

Sus funciones serán:

- Elaboración de los requisitos propios del Centro para la movilidad y el reconocimiento académico por movilidad.
- Selección de estudiantes bajo criterios oficialmente establecidos al amparo de esta normativa.
- Aprobación del compromiso de reconocimiento académico de los estudiantes outgoing.
- Adopción de medidas de acogida en el Centro, atención y asesoramiento académico de los estudiantes que se reciben.



- Reconocimiento académico de los estudiantes outgoing.
- Todas aquellas que tengan incidencia en programas o convenios de movilidad gestionados por el Centro.

#### Comisión de Asesoramiento Docente (CAD)

Comisión de carácter esencialmente técnico en las que se materializa el principio de participación asegurando la representación de los distintos sectores implicados en la docencia.

Conformada por:

- 60% por profesores, con representación de todas las áreas de conocimiento con docencia en asignaturas básicas de rama o con un mínimo de 5% de participación en la titulación.
- 40% por estudiantes.

Sus funciones serán.

- Informar preceptivamente sobre los planes de estudios y sus modificaciones.
- Informar de los proyectos docentes de las asignaturas de su titulación enviados por los departamentos en la fecha indicada en el Reglamento de Planificación Académica. La Comisión velará por una correcta coordinación vertical y horizontal de las asignaturas.
- Impulsar las líneas de actuación del centro en lo que afecta a la docencia de la titulación.
- Informar sobre la propuesta de calendario y horario de exámenes finales correspondientes a las convocatorias especiales, ordinarias y extraordinarias de cada curso académico.
- Proponer criterios generales para la convalidación de asignaturas; en especial para las que se han cursado y aprobado en otras Universidades.
- Informar sobre las contrataciones de profesorado, así como de la asignación de este a las distintas asignaturas.
- Informar sobre el desdoblamiento de grupos en los supuestos de masificación de estudiantes en las aulas, o de otras circunstancias que así lo requieran.
- Informar sobre las repercusiones en la docencia que los permisos y sustituciones de los profesores originen.
- Ejercer cualquier otra función que le confiera la normativa vigente.



### Comisión Evaluación Compensatoria (CEC)

Conformada por:

- Director o persona en que delegue.
- 3 miembros del PDI que han de impartir docencia en asignaturas básicas de ramas u obligatorias, elegidos por la Junta de Escuela.
- El secretario del Centro, con voz, pero sin voto.

Sus funciones serán:

- Revisar la documentación entregada por los estudiantes que soliciten la evaluación compensatoria atendiendo a la norma existente.
- Solicitar al profesor responsable, una vez entregada la documentación aportada por el estudiante, un informe sobre el mismo.
- Aprobar o denegar las solicitudes presentadas.

### Comisión de Reconocimiento Adaptación y Transferencia de Créditos (CRATC)

Conformada por:

- El director, como presidente de la comisión.
- 2 miembros del PDI.
- 1 miembro el PTGAS.
- El secretario del centro, que será también el secretario de la comisión.

Sus funciones serán:

- Analizar las solicitudes presentadas por los estudiantes, relativas al reconocimiento y transferencia de créditos, tanto para el curso de adaptación como para los estudios de grado.
- Resolver cada una de las solicitudes presentas por los estudiantes de acuerdo con la normativa vigente



### Comisión Coordinación Informática (CCI)

La Comisión de coordinación informática (CCI) de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) se crea con el objeto de ofrecer un servicio informático y de comunicaciones de calidad a los usuarios del centro.

Conformada por:

- Director del centro
- Coordinador informático del centro (actuará de secretario)
- Un técnico informático.

Sus funciones serán:

- Coordinar con el Cabildo de Lanzarote, ULPGC y dentro de la EUTL las actividades relacionadas con el área de informática (compras de material, comunicación de información, incidencias informáticas, convocatorias, donaciones, retiradas de material, etc.).
- Recoger necesidades informáticas y de comunicaciones de la comunidad educativa con el objeto de que se reflejen en los informes de necesidades anuales que solicita el equipo directivo.
- Analizar y valorar informes de dotación de recursos y servicios TIC para tenerlos en cuenta en los presupuestos económicos de cada año.
- Proponer soluciones a los distintos problemas que puedan plantearse en el servicio informático y de comunicaciones del centro.
- Desarrollo y mantenimiento de la web de la EUTL, así como otras utilidades que faciliten los procesos de gestión de los distintos grupos de interés.
- Informar a la comunidad educativa de la EUTL, por las vías de comunicación establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, de las novedades en servicios, infraestructuras u otros asuntos vinculados con el servicio informático del centro.
- Impulsar líneas de actuación que permitan mejorar los servicios informáticos y de comunicaciones del centro.
- Velar por ofrecer un servicio informático y de comunicaciones de calidad en el centro.



### Delegación de estudiantes (DE)

La Delegación de Estudiantes de La EUTL es un órgano formado son estudiantes.

Conformada por:

- Presidente
- Secretario
- Gestor
- Vocales

Sus funciones serán:

- Constituirse en un canal de comunicación y participación, así como en un espacio de encuentro de los estudiantes y de estos con, y en, los órganos de dirección del centro, además de con su profesorado, su personal de administración y servicios, la Universidad y la sociedad.
- Participar de manera activa y responsable en el desarrollo de la actividad universitaria de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y, en particular, en la coordinación de los eventos destinados a los estudiantes.
- Promover, de forma neutral, la participación de los estudiantes en los procesos electorales para la elección de sus representantes en los órganos de representación de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y sus comisiones y departamentos.
- Fomentar el desarrollo de procesos participativos que contribuyan al conocimiento directo de los estados de opinión existentes sobre cuestiones de interés general.
- Fomentar la creación de actividades de la vida cultural, deportiva, artística y de ocio entre los estudiantes de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote.
- Fomentar la solidaridad entre los estudiantes y de estos con su entorno social más próximo contribuyendo a la superación de las situaciones de marginación y desigualdad.

### Comisión Trabajo Fin de Grado (CTFG)

Esta comisión es la encargada de dar cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de TFG y al desarrollo del PCC06 (Procedimiento Clave de Gestión de los Trabajos Fin de Grado).



Conformada por:

- Presidente que se corresponde con el director.
- Secretario del Centro
- Coordinador del TFG
- 5 representantes del PDI

Sus funciones serán:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Reglamento de TFG.
- Promover en cada curso académico nuevas líneas o títulos de TFG con memoria explicativa de cada uno de ellos.
- Establecer el listado de los profesores tutores.
- Designar los tutores académicos del TFG a propuesta del estudiante que desee desarrollar un trabajo.
- Nombrar tribunales evaluadores de cada TFG, tanto titulares como suplentes.
- Dar el visto bueno a las propuestas de trabajos presentadas, o en su caso, efectuar recomendaciones que considere oportunas.
- Difundir y promocionar los TFG que se han desarrollado en el Centro, en el ámbito profesional que le es propio.
- Supervisar el proyecto docente de la asignatura del TFG.
- Velar por que las propuestas de trabajos sean factibles.
- Velar que la propuesta de trabajo se corresponde con la Memoria de Verificación del Título.
- Velar por que se disponga de los medios materiales necesarios para la realización del Trabajo.
- Velar por que se otorgue un mismo trato a todos los estudiantes de la titulación, existiendo una coordinación entre las diferentes comisiones de TFG al objeto de mantener un criterio único.

### Comisión de Prácticas (CP)

La Comisión de Prácticas asumirá las funciones académicas relativas a las asignaturas de prácticas externas curriculares y extracurriculares.



Conformada por:

- Presidente que se corresponde con el director.
- Coordinador de prácticas.
- Tutor de prácticas.
- Subdirector de calidad.

Sus funciones serán:

- Velar por la información contenida en las Guías docentes y en los Proyectos docentes de la/s asignatura/s de Prácticas Externas de cada titulación adscrita al Centro.
- Servir de intermediaria entre las entidades, los organismos, las empresas o los centros de trabajo en las que se realicen las prácticas curriculares externas y los estudiantes matriculados en esta/s asignatura/s.
- Mantener la comunicación constante y fluida con los tutores de los centros externos para la adecuada planificación y realización de las prácticas externas.
- Supervisar que la realización de las prácticas externas curriculares de las titulaciones del Centro se ajuste a lo establecido en las Guías Docentes correspondientes y que la evaluación se efectúe conforme a lo dispuesto en ellas.
- Resolver cualquier incidencia relacionada con el desarrollo de las prácticas externas curriculares de los estudiantes del Centro.
- Elaborar y aplicar los criterios para la asignación de estudiantes a las entidades en las que realizarán las prácticas externas curriculares. Dichos criterios serán objetivos y garantizarán, en todo caso, los principios de transparencia, mérito, publicidad e igualdad de oportunidades, y habrán de constar en lo/s Proyecto/s docente/s de esta/s asignatura/s.
- Asignar a cada tutor académico de los estudiantes que le corresponda tutorizar, en función de los créditos ECTS de la/s asignatura/s de prácticas externas que figuren bajo su responsabilidad en el plan de estudios correspondiente.
- Evaluar las solicitudes de prácticas externas de estudiantes de intercambio.
- Informar a la Comisión de Gestión de Calidad del Centro sobre los aspectos de calidad relacionados con la/s asignatura/s de Prácticas externas, así como con el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad del centro vinculado a dichas PE.
- Prestar asistencia a la Comisión de Reconocimiento de Créditos del Centro en la emisión del informe sobre las solicitudes de reconocimiento de prácticas externas



extracurriculares realizadas por el alumnado del Centro, así como sobre el reconocimiento de la experiencia laboral como créditos de prácticas externas curriculares, a los efectos de lo dispuesto en el Reglamento de Reconocimiento, adaptación y transferencia de créditos de la ULPGC.

- Supervisar o coordinar las ofertas de prácticas externas extracurriculares que organice el Centro responsable de la titulación, debiendo tener en cuenta que, en ningún caso, la oferta de prácticas extracurriculares puede suponer una merma en la oferta y desarrollo de prácticas curriculares.
- Remitir, en caso de ser solicitado por la Comisión General, informe sobre el desarrollo de las prácticas externas.

#### Comisión de Biblioteca (CB)

Conformada por:

- Presidenta
- Bibliotecario que hace la función de secretario.
- 3 miembros del PDI
- 1 estudiante

Sus funciones serán:

- Proponer e informar las directrices de actuación de la biblioteca temática en el marco de la política establecida por la EUTL
- Impulsar la integración de la biblioteca temática correspondiente en los procesos docentes y de investigación de su ámbito.
- Decidir sobre la adquisición de los recursos de información en el marco de sus correspondientes presupuestos.
- Elevar propuestas de actuación, a través de su presidente.

#### **2.5.4. Programas Formativos**

En la actualidad, dentro del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), adaptados a partir del Plan Bolonia, la EUTL ofrece un programa formativo de Grado en Turismo.



### 2.5.5. Personal académico

La plantilla de la EUTL está conformada por 20 profesores y 5 miembros del PTGAS.

La pertenencia de los profesores a los diferentes departamentos viene detallada en la siguiente tabla:

DEPARTAMENTO	Nº PROFESORES
Filología Moderna	4
Análisis Económico Aplicado	2
Métodos cuantitativos en Economía y Gestión y Economía Financiera y Contabilidad	1
Derecho Público y Ciencias Jurídicas	1
Geografía	1
Economía Financiera y Contabilidad	1
Arte, Ciudad y Territorio y Geografía	1
Biología y Patología Animal, Producción Animal, Bromatología y Tecnología de los Alimentos	1
Ciencias Históricas	1
Psicología y Sociología	1
Economía y Dirección de Empresas	6
Psicología, Sociología y Trabajo Social y Economía y Dirección de empresas	1

### 2.5.6. Personal técnico, de gestión y de administración y servicios

El personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) es el personal de apoyo al que le corresponden funciones de soporte, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y administración. En el ejercicio de sus funciones, el personal de apoyo de la Escuela depende orgánicamente del Cabildo de Lanzarote.



### **2.5.7. Infraestructuras y servicios**

El Edificio de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** consta de dos zonas, una de ellas es el Aulario, en que hay cinco aulas de clases y un aula de libre disposición para los estudiantes, todas las aulas disponen de las nuevas tecnologías, con equipos de apoyo a la docencia presencial y para el estudiantado en el aula de libre disposición. La segunda zona concentra los despachos del PDI (contando con un total de 12), la secretaría y conserjería del centro y el aula de informática para docencia. En general se puede afirmar que el número de aulas, tamaño y equipamiento es el adecuado para llevar a cabo las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo. Asimismo, el centro dispone de:

- 1 sala de reuniones.
- 1 office para estudiantes
- 1 office para el personal.
- 2 zonas de aseos.
- 1 biblioteca.
- Zona de aparcamiento.
- Zona ajardinada.
- 2 almacenes.

Los servicios que presta el centro son los siguientes:

- Fotocopiadora
- Máquinas expendedoras de comida, bebidas calientes y frías.
- WiFi libre en todo el Centro.
- Acceso a la sala de ordenadores fuera del horario académico.
- Préstamo intercampus.



## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO .....	2
3.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS) .....	2
3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
3.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
3.5. DESARROLLO .....	2
3.5.1. GENERALIDADES.....	2
3.5.2. EQUIPO DIRECTIVO .....	4
3.5.3. SUBDIRECCIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD.....	5
3.5.4. COMISIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD.....	6
3.5.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	7
3.5.7. EQUIPO RECTORAL.....	7
3.5.8. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....	8



### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa que la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** ha establecido para garantizar la calidad en sus títulos, funcionamiento y resultados.

### 3.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento a las normativas vigentes.

Utilización de un lenguaje igualitario, sin distinción de género. En cualquier caso, el uso del género masculino solo se entenderá como el de la aplicación de una economía expresiva.

### 3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La estructura organizativa para la gestión de la calidad actúa sobre todas las titulaciones oficiales impartidas y de las que es responsable la **EUTL** y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

### 3.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa vigente, recogida y actualizada en el servicio institucional con competencias en Calidad, [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa), y en los diferentes reglamentos de la Escuela, <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>.

### 3.5. DESARROLLO

#### 3.5.1. GENERALIDADES

El Equipo Directivo debe motivar e implicar a todos los grupos de interés en los procesos y acciones que conllevan la mejora de la calidad de los programas formativos de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote**. La política de la Escuela debe contemplar la implantación de unos criterios de calidad para conseguir la mejora continua de sus actividades.



Para ello, se planifican los objetivos que persigue el Centro y se difunden a todos los grupos de interés, disponiendo de los recursos y actuaciones necesarias para su despliegue, midiendo los resultados, rindiendo cuentas sobre el cumplimiento o nivel de logro y, por último, planteando y aplicando las acciones necesarias para la mejora. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Escuela asegura todos estos procesos orientándolos a los grupos de interés. Por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés de la Escuela y los principales aspectos que son objeto de atención en el SGC, tal y como se recoge en la Tabla 1.

**Tabla 1. Grupos de interés de la Escuela**

Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente	Mecanismo de participación
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, captación y orientación, desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje...	Estudiante de titulaciones Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos de gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Personal docente e investigador	Política del centro, diseño de la oferta formativa, captación y orientación, organización y desarrollo de la enseñanza, captación del profesorado, formación del profesorado, sistemas de información...	Profesor/a de titulaciones Miembro de equipos directivos Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos de gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)	Planificación estratégica de la ULPGC, selección y admisión de estudiantes, captación del personal de apoyo, formación del personal de apoyo, recursos y servicios...	Personal en los servicios de apoyo en la ULPGC Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Egresados	Diseño de la oferta formativa, estudios de inserción laboral de egresados, sistemas de información...	Egresado de titulaciones Miembro de comisiones
Empleadores	Diseño de oferta formativa, prácticas externas, estudios sobre inserción laboral de egresados...	Empleador de estudiantes en prácticas Empleador de titulados
Sociedad en general	Planificación estratégica de la ULPGC, diseño de oferta formativa, prácticas	Miembro de Consejo Social Miembro de comisiones



Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente	Mecanismo de participación
	externas, estudios sobre inserción laboral de egresados...	

Para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación de los distintos grupos de interés, éstos deben ser informados sistemáticamente de la implantación de los procedimientos. En dichos procedimientos se especifican qué documentos se deben elaborar y a qué grupos de interés se deben difundir. Cabe destacar los siguientes documentos:

- Política y objetivos de calidad.
- Oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Proyectos docentes.
- Horarios, instalaciones, para el desarrollo de la enseñanza.
- Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante.
- Programas de movilidad.
- Servicios de apoyo a la formación.
- Informe anual de resultados de la Escuela
- Informes para evaluaciones externas de las titulaciones.

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por la **EUTL** para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Escuela (órgano principal de representación de los grupos de interés internos). Para los grupos de interés externos se utilizará la página web de la Escuela como principal medio de divulgación de la información.

La Escuela y la ULPGC integran figuras y órganos en su estructura organizativa directamente vinculados a la gestión de la calidad y responsables de la implantación del SGC. A continuación, se presentan los distintos agentes con atribuciones para el desarrollo de la calidad en el centro.

### **3.5.2. EQUIPO DIRECTIVO**

El Equipo Directivo y, en particular, su dirección es la principal responsable, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un SGC. El Equipo Directivo asume las responsabilidades que



indican el reglamento de la universidad para la gestión de la calidad, las directrices establecidas por el Vicerrectorado con competencias en calidad y la documentación de su SGC. Entre sus responsabilidades destacan:

- Establecer la propuesta de política y objetivos de la Escuela.
- Integrar en su equipo a una subdirección con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de Escuela la revisión de la composición y de las funciones de la comisión con competencias en calidad.
- Promover la participación de los distintos grupos de interés.
- Realizar el seguimiento del SGC.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

Todas las personas adscritas a la Escuela y cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del SGC, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el mismo y son responsables de su implantación en su campo de actividad específico.

El Equipo Directivo se compromete a llevar a cabo revisiones del SGC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de la Escuela, incluidos los de calidad. En el mismo sentido, la dirección invita permanentemente a todas las personas que prestan sus servicios en la Escuela a que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la comisión con competencias en calidad y la Junta de Escuela, con el fin de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

### **3.5.3. SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD**

La subdirección tiene las competencias en la gestión de la calidad, independiente de las responsabilidades que le sean asignadas en el nombramiento, y forma parte del Equipo Directivo. Entre sus funciones están:

- Impulsar y organizar la elaboración del SGC del centro, partiendo de los modelos, directrices e instrucciones establecidas por el vicerrectorado con competencias en calidad, así como de sus posteriores actualizaciones.
- Asegurar que se establecen, instauran y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo e implantación del SGC del centro.



- Informar al resto del equipo directivo sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la cultura de calidad entre los diferentes grupos de interés del centro.
- Revisar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas sobre las actuaciones derivadas de la revisión del sistema.
- Garantizar la custodia de la versión vigente del SGC del centro, así como versiones anteriores.

#### **3.5.4. COMISIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD**

La comisión con competencias en calidad de la Escuela es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC, actuando, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Desarrollar y aplicar los procedimientos establecidos en la normativa vigente para la implantación del SGC, siguiendo las instrucciones y reglamentos de la ULPGC, como soporte de la gestión de los títulos oficiales.
- Elevar a la Junta de Escuela la revisión y actualización del SGC del centro.
- Verificar la planificación del SGC del Centro, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales, la política y los objetivos del centro y de los requerimientos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Revisar la política y objetivos anuales del centro.
- Decidir los métodos de medición para recabar la satisfacción y análisis de necesidades de los grupos de interés.
- Realizar la revisión anual de los resultados del centro y proponer mejoras tanto para los resultados como para la eficacia de los procesos y procedimientos del SGC.
- Estudiar y, en su caso, promover la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del centro.
- Controlar o supervisar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado, específicamente, una persona responsable para su seguimiento.



- Reunirse como mínimo dos veces al año, levantando acta de los acuerdos alcanzados.
- Todas las funciones que se contemplen en el SGC del centro.

La comisión con competencias en calidad del centro se constituye a propuesta de la dirección y debe ser ratificada, tanto su composición como sus miembros, por la Junta de Escuela. Los miembros de esta comisión son elegidos por un periodo de cinco años. Aquellos miembros que causan baja son sustituidos por nuevos representantes del colectivo al que pertenecen, tras ser propuestos a la Junta de Escuela para su aprobación. Todos los miembros tienen voz y voto.

La comisión con competencias en calidad en la **EUTL** está constituida por los siguientes miembros:

- La dirección, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- La subdirección con competencias en calidad, que actúa como secretario/a.
- Las subdirecciones con competencias en ordenación académica.
- Un representante del profesorado por titulación o departamento, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones.
- Un representante del PTGAS.
- Un representante de los estudiantes de los últimos cursos de grado y otro de posgrado.

### **3.5.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Los estudiantes, profesores y PTGAS de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** están representados o forman parte de los diferentes órganos colegiados, como las comisiones o a través de la Junta de Escuela. Además, de acuerdo con la estructura de la ULPGC, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y son consultados por la Escuela ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno. Los grupos de interés se implican, especialmente, en determinados procesos del SGC, tal y como se recoge en la Tabla 1.

### **3.5.7. EQUIPO RECTORAL**

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya la implantación y desarrollo del SGC de la Escuela, en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua de las titulaciones que



ofrece, facilitando el proceso de acreditación y el de certificación de la calidad, colocando a la ULPGC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades. Este apoyo se ve plasmado con la dotación de recursos a la Escuela por parte del Vicerrectorado con competencias en calidad. Dicho Vicerrectorado coordina las funciones de los distintos órganos y unidades vinculadas al SGC del Centro, entre los que cabe señalar: los distintos Vicerrectorados, la Comisión de Calidad Institucional, el Gabinete de Evaluación Institucional, el Observatorio de Empleo de la ULPGC y el Servicio de Informática y Comunicación. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, se destacan:

- Aportación de directrices para la gestión de calidad de los centros y titulaciones de la ULPGC.
- Definición de los indicadores necesarios para la medición del SGC del Centro.
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales.
- Asesoramiento para el diseño e implantación de los distintos procedimientos de la Escuela.
- Diseño y elaboración de encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- La medición de la inserción laboral de los titulados.
- La revisión y mejora de los *Procedimientos Institucionales*.
- El seguimiento institucional de los SGC del Centro.

### **3.5.8. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

Para llevar a cabo las funciones relacionadas con la gestión de la calidad, el SGC de la Escuela cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EUTL.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.



- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la planificación y seguimiento de la formación.
- ✓ Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la tramitación de reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.



## GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

4.1. OBJETO .....	2
4.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS) .....	2
4.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
4.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
4.5. DESARROLLO .....	2
4.5.1. LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS .....	2
4.5.2. LA GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS .....	3
4.5.3. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....	3



## 4.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar los mecanismos que permiten a la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

## 4.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento a las normativas vigentes; Eliminación del procedimiento clave del centro para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes; Actualización del nombre de los procedimientos vinculados.

## 4.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación lo constituyen todos los programas formativos oficiales dependientes de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote.

## 4.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

## 4.5. DESARROLLO

### 4.5.1. LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Teniendo en cuenta que los estudiantes constituyen el principal grupo de interés en lo relacionado con las tareas de enseñanza y aprendizaje, la Escuela garantiza el desarrollo de los programas formativos a través de los siguientes mecanismos:

- La definición y aprobación de programas formativos.
- El establecimiento de criterios de admisión de estudiantes.
- La realización de acciones de captación de estudiantes.



- La planificación y ejecución de actividades de acogida y orientación al estudiante durante el aprendizaje.
- La planificación de la oferta formativa.
- El desarrollo de la oferta formativa.
- La evaluación del aprendizaje.
- El establecimiento de protocolos para el reconocimiento de créditos.
- La gestión de las prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- La orientación profesional.
- La gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- El establecimiento de los criterios para la eventual suspensión del Título.

#### **4.5.2. LA GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

Para garantizar la calidad de los programas formativos atendiendo a las directrices establecidas por las agencias de calidad para la verificación y acreditación de los títulos, se cuenta con procedimientos y mecanismos para:

- La definición de los objetivos anuales del centro y, si procede, por cada programa formativo y los indicadores para su medición.
- La medición del rendimiento del programa formativo.
- La medición de la satisfacción de los grupos de interés del programa formativo.
- La medición de la inserción laboral de los titulados.
- El análisis periódico de los resultados del programa formativo.
- La rendición de cuentas de los resultados a todos los grupos de interés.
- La aplicación de las propuestas de mejora de la titulación.

#### **4.5.3. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

Para el cumplimiento de las anteriores funciones, el Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela cuenta con los siguientes procedimientos documentados para la gestión de los programas formativos:

- ✓ Procedimiento clave para la planificación de la enseñanza.
- ✓ Procedimiento clave de captación y orientación del estudiante.



- ✓ Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza, evaluación de estudiantes y reconocimiento de créditos.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la selección y admisión de estudiantes.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas.
- ✓ Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de los estudiantes.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- ✓ Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial.
- ✓ Procedimiento Institucional para el diseño de los títulos propios.
- ✓ Procedimiento institucional para la innovación educativa.

Y, con los siguientes procedimientos documentados para asegurar la calidad de los programas formativos:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la tramitación de sugerencias y reclamaciones.
- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.



## GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

5.1. OBJETO .....	2
5.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS) .....	2
5.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
5.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
5.5. DESARROLLO .....	2
5.5.1. GENERALIDADES.....	2
5.5.1. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....	3



## 5.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar la gestión del personal académico y del personal de apoyo (personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)) de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)**, así como de los mecanismos para asegurar su calidad.

## 5.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento y de conceptos según las normativas vigentes.

## 5.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este capítulo lo constituye la gestión relativa al personal académico (el profesorado de diferentes tipos de contrato, niveles y dedicaciones) y al PTGAS que está adscrito a la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote.

## 5.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

## 5.5. DESARROLLO

### 5.5.1. GENERALIDADES

El Equipo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y/o el Cabildo de Lanzarote, son responsables de la gestión del personal del Centro, para lo que se dota de los mecanismos necesarios para:

- Analizar las necesidades de personal docente e investigador, así como de PTGAS, en relación con el perfil del puesto, competencias requeridas, etc. y de acuerdo con su política de personal.



- Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso y funciones del personal docente e investigador, así como del PTGAS.
- Seleccionar y admitir al personal docente e investigador adecuado, así como de PTGAS.

Para garantizar la calidad del personal del Centro, la ULPGC y/o el Cabildo de Lanzarote, atendiendo a las directrices de calidad de las agencias de calidad, cuenta con procesos y mecanismos para:

- La participación de los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- El diseño y aplicación de procesos de valoración del personal docente.
- El diseño y aplicación de procesos de formación del personal.
- La rendición de cuentas, tanto de los resultados del personal, en particular, como de la política de personal en general.

Además, aunque la toma de decisiones y desarrollo de procesos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia no es competencia de la Escuela, ésta es consciente de que debe velar por la calidad de su personal y, para ello, dispone de mecanismos que le permiten medir, valorar y proponer mejoras al respecto.

Tal y como se expone en el convenio de adscripción, “el personal docente de la EUTL será contratado por la entidad titular a propuesta de la ULPGC, que realizará la selección de acuerdo con lo establecido en sus estatutos”.

### **5.5.1. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de diferentes procedimientos documentados. En relación con la gestión del personal se cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento institucional del Cabildo de Lanzarote de selección del personal.
- ✓ Procedimiento institucional de captación y selección de personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional de captación y selección del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.



- ✓ Procedimiento institucional del Cabildo de Lanzarote para la planificación y seguimiento de la formación
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

Y, con los siguientes procedimientos documentados para asegurar la calidad:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.



## **GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

<b>6.1. OBJETO .....</b>	<b>2</b>
<b>6.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS) .....</b>	<b>2</b>
<b>6.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>6.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....</b>	<b>2</b>
<b>6.5. DESARROLLO .....</b>	<b>2</b>
<b>6.5.1. GENERALIDADES.....</b>	<b>2</b>
<b>6.5.1. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....</b>	<b>3</b>



## 6.1. OBJETO

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** para gestionar de forma adecuada sus servicios y sus recursos materiales, analizar los resultados de la gestión y aplicar la mejora continua de forma habitual y sistemática.

## 6.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento a las normativas vigentes.

## 6.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica a los recursos materiales y servicios adscritos a la EUTL y a los servicios con competencias en la misma.

## 6.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa vigente, recogida y actualizada en el servicio institucional con competencias en Calidad, [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa), y en los diferentes reglamentos de la Escuela, <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>.

## 6.5. DESARROLLO

### 6.5.1. GENERALIDADES

La EUTL dispone de los recursos materiales, infraestructuras y servicios de apoyo necesarios para el desarrollo de los programas formativos, tal y como se ha expuesto en el capítulo dos de este manual. La gestión de estos recursos se distribuye en varias administraciones con distintos responsables según la estructura organizativa del Cabildo de Lanzarote y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Todas estas administraciones enfocan sus actividades a los distintos grupos de interés del Centro, tanto estudiantes como, profesorado y personal de



administración y servicios para la correcta coordinación y desarrollo de los programas formativos y de la vida universitaria.

En general, respecto a la gestión de los recursos materiales y servicios la Escuela cuenta con mecanismos para:

- Analizar las necesidades de estudiantes, personal docente e investigador y PTGAS, en relación con los recursos materiales y servicios requeridos para el desarrollo de los programas formativos.
- Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y servicios que se adquieren, mantienen o prescinden para el desarrollo de los programas formativos
- Facilitar información sobre los recursos materiales y servicios ofrecidos.
- Planificar y controlar la ejecución y mantenimiento de los recursos materiales y servicios.

Para garantizar la calidad de los recursos materiales y servicios atendiendo a las directrices de calidad de las agencias de calidad, se cuentan con procesos y mecanismos para:

- Obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- El control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

### **6.5.1. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Gestión de Calidad a través de diferentes procedimientos documentados. Así, en relación con la gestión básica:

- ✓ Los servicios relacionados con la administración de la dirección del Centro se integran en los procedimientos estratégicos para la elaboración y actualización de la política del centro y en el de apoyo para el análisis de los resultados y rendición de cuentas.



- ✓ La gestión de los servicios relacionados con la administración del edificio se define en el procedimiento institucional del Cabildo de Lanzarote de contratación de obras, servicios y/o suministros.
- ✓ La gestión de los servicios centrales de la universidad se define en el procedimiento Institucional para la Gestión de los Servicios.
- ✓ Para la gestión de los recursos materiales del Centro se define el procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales.
- ✓ Para la gestión de los recursos materiales generales del Cabildo de Lanzarote se define el procedimiento PR-EH-01 y PR-NT-03.

Y, con los siguientes procedimientos documentados para asegurar la calidad:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento institucional del Cabildo de Lanzarote para la tramitación de reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.



## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.1. OBJETO .....	2
7.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS) .....	2
7.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
7.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
7.5. DESARROLLO .....	2
7.5.1. GENERALIDADES.....	2
7.5.2. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....	4



## 7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** administra y garantiza la publicación periódica de la información necesaria para la gestión y conocimiento de sus titulaciones y programas.

## 7.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento a las normativas vigentes.

## 7.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La gestión de la información se aplica a toda la gestión de la EUTL y, en especial, a la gestión de las titulaciones impartidas y de las que es responsable.

## 7.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa vigente, recogida y actualizada en el servicio institucional con competencias en Calidad, [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa), y en los diferentes reglamentos de la Escuela, <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>.

## 7.5. DESARROLLO

### 7.5.1. GENERALIDADES

Para que la actividad de la EUTL, en general, y el desarrollo de los proyectos formativos, en particular, sean eficaces y estén bien coordinados, la Escuela cuenta con información exacta, apropiada y actualizada. Una gestión adecuada de la información requiere de una planificación rigurosa basada en las necesidades reales del centro, además del intercambio y la difusión de la información a través de canales apropiados para que sea accesible a todos los grupos de interés. Para ello, la Escuela bajo su responsabilidad directa o a través del Servicio de Informática cuenta con los mecanismos para:



- Obtener la información necesaria sobre la gestión de la Escuela y el desarrollo de los programas formativos, entre ellos cabe destacar la información de los procesos que implican una relación directa con el estudiante como, por ejemplo:
  - La política y objetivos de la Escuela y de los programas formativos.
  - La oferta formativa.
  - Los mecanismos de acceso y matriculación de estudiantes.
  - Los programas de orientación de los estudiantes.
  - Los programas de movilidad de estudiantes.
  - Los planes de organización docente.
  - Los servicios de apoyo al aprendizaje.
  - Los resultados del aprendizaje.
  - Las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.
  - La satisfacción de los grupos de interés.
  - Los mecanismos de certificación de estudiantes.
  - Los resultados de inserción laboral.
  - Las quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la gestión de la Escuela.
- Conservar la información en los formatos, dispositivos e instalaciones adecuadas para disponer de ella en el momento requerido.
- Preparación de materiales para la difusión bajo los criterios de identidad corporativa.
- Distribuir y transferir la información a través de los canales de comunicación apropiados según el grupo de interés al que va dirigido. Entre ellos cabe destacar la Junta de Escuela como el principal canal de comunicación con los representantes de los grupos de interés internos, y la página Web de la Escuela como medio preferente para informar a los grupos de interés externos.
- Definir cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de la información que se facilita a los grupos de interés.
- Garantizar que la información privada se maneje sobre la base de los principios de confidencialidad y seguridad para salvaguardar en todo momento la protección de los datos de los estudiantes, profesorado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).
- Definir criterios para el archivo y conservación de la información.



- Mantener e integrar los sistemas de información de modo que permitan informes para los procesos de toma de decisiones.
- Gestionar los aplicativos informáticos de gestión, de los servidores corporativos y de la red corporativa.

### 7.5.2. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Gestión de Calidad a través de diferentes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento clave de difusión de la información.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos.

Y, con los siguientes procedimientos documentados para asegurar la calidad:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento institucional del Cabildo de Lanzarote para la tramitación de reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.



REGISTRO DE EDICIONES

Capítulo 1. Presentación del sistema de gestión de calidad de la Escuela Universitaria de Turismo.....	2
Capítulo 2. Presentación de la Escuela Universitaria de Turismo. ....	2
Capítulo 3. Estructura Organizativa para la Gestión de la Calidad. ....	3
Capítulo 4. Gestión de los Programas Formativos. ....	3
Capítulo 5. Gestión del Personal Académico y de Apoyo.....	4
Capítulo 6. Gestión de los Recursos Materiales y Servicios. ....	4
Capítulo 7. Gestión de la Información.....	5
Procedimiento estratégico del centro para la Elaboración, Revisión y actualización de la Política del Centro (PEC01).....	5
Procedimiento clave del centro para la Difusión de la Información (PCC01).....	6
Procedimiento clave del centro para la Planificación de las Enseñanzas (PCC02). ....	6
Procedimiento clave del centro para la Captación y Orientación al Estudiante (PCC03)....	7
Procedimiento clave del centro para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes (PCC04). ....	8
Procedimiento clave del centro para la Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos (PCC05). ....	8
Procedimiento clave del centro para la Gestión de los Trabajos Fin de Título (PCC06).....	9
Procedimiento clave del centro para la Gestión de las Prácticas Externas (PCC07). ....	10
Procedimiento de apoyo del centro para Gestión de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (PAC01). ....	10
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02). ....	11
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas (PAC04).....	12
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de No Conformidades (PAC05).....	12
Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06). ....	13
Procedimiento de apoyo del centro para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07).....	13



Procedimiento de apoyo del centro para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas (PAC08)..... 14

### Capítulo 1. Presentación del sistema de gestión de calidad de la Escuela Universitaria de Turismo.

- **Ed00 (23-10-08):** Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R9).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco de la EUTL (contenidos).
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación del contenido atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio del título “Resumen de revisiones” por “Tabla de modificaciones.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de logos.
- **Ed05 (03-05-17):** Actualización del contenido atendiendo al cambio del PI01.
- **Ed06 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Eliminación de la referencia al PAC03 (gestión de servicios).
- **Ed07 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por “Sistema de Gestión de Calidad”. Eliminación de los procedimientos institucionales de la ULPGC que no afectan al centro. Cambio de logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed08 (10-03-22):** Inclusión del procedimiento institucional de la ULPGC PI05.

### Capítulo 2. Presentación de la Escuela Universitaria de Turismo.

- **Ed00 (23-03-09):** Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R9).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos).
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (26-06-14):** Modificación del organigrama de la EUTL.
- **Ed04 (01-10-14):** Cambio del título “Resumen de revisiones” por “Tabla de modificaciones”.
- **Ed05 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC, de la terminología para su adaptación a la realidad y de los logos.
- **Ed06 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales, órganos de gobierno y funciones, organigrama, miembros de comisiones y funciones, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.



- **Ed07 (13-07-21):** Cambio en los miembros de la CTFG e inclusión de información de la comisión de biblioteca.
- **Ed08 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por “Sistema de Gestión de Calidad”. Actualización de la información de las comisiones, y de los miembros y funciones de algunas comisiones. Cambios en los logos de ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed09 (10-03-22):** Modificación normativa CRACT.
- **Ed10 (19-06-24):** Sustitución del término “Personal de Administración y Servicios (PAS)” por “Personal Técnico, de Gestión, y de Administración y Servicios (PTGAS)”, según la normativa vigente. Actualización en tabla datos de identificación el correo electrónico.

### Capítulo 3. Estructura Organizativa para la Gestión de la Calidad.

- **Ed00 (09-03-09):** Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R11).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio del título “Resumen de revisiones” por “Tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de logos.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Subsanación de erratas y eliminación de las referencias al Modelo Marco.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por “Sistema de Gestión de Calidad”. Eliminación de los procedimientos institucionales de la ULPGC que no afectan al centro. Cambio de logos de ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed07 (10-03-22):** Inclusión del procedimiento institucional de la ULPGC PI05.

### Capítulo 4. Gestión de los Programas Formativos.

- **Ed00 (25-03-09):** Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R11).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al centro (contenidos).



- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.

#### Capítulo 5. Gestión del Personal Académico y de Apoyo.

- **Ed00 (25-03-09):** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R9).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos).
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed05 (03-05-17):** Actualización del contenido atendiendo al cambio del PI01.
- **Ed06 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed07 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Eliminación de los procedimientos institucionales de la ULPGC que no afectan al centro. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed08 (10-03-22):** Inclusión del procedimiento institucional de la ULPGC PI05. Inclusión contratación profesorado convenio adscripción.

#### Capítulo 6. Gestión de los Recursos Materiales y Servicios.

- **Ed00 (25-03-09):** Edición Inicial (Documento marco del SGC para los centros de las ULPGC – revisión R10).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos).



- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Eliminación referencia al PAC03.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.

#### Capítulo 7. Gestión de la Información.

- **Ed00 (25-03-09).** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R9)
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos)
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros (CI 2012/01)
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Eliminación de los procedimientos institucionales de la ULPGC que no afectan. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.

#### Procedimiento estratégico del centro para la Elaboración, Revisión y actualización de la Política del Centro (PEC01).

- **Ed00 (22-03-09):** Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R10).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos).



- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
  
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed07 (06-07-22):** Cambio en el desarrollo del procedimiento con el envío del borrador de los objetivos a los grupos de interés.
- **Ed08 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed00 (03-11-08):** Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R10)
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos)
- **Ed 02 (12-12-13):** Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos. Cambio en los responsables de recibir los documentos a difundir
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del Flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed07 (12-12-23):** Corrección título “tabla de modificaciones-PAC08” por “tabla de modificaciones-PCC08”
- **Ed08 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.



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

- **Ed00 (23-03-09):** Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R11).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos)
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01)
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC, logos y tipos de asignaturas.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma.
- **Ed07 (12-12-23):** Modificación redacción en el apartado 5. Desarrollo del procedimiento, sustituyendo “antes de fecha concreta” por “antes de la fecha límite oficial según calendario de fases para la realización del plan de ordenación académica para cada curso académico” y mejora de la redacción en relación con los criterios de evaluación solicitados por el SOA para ser llevados a la CAD.
- **Ed08 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed 00 (23-03-09):** Edición inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R10).
- **Ed 01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenido).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos. Cambio de responsable en el nombramiento del tutor.
- **Ed 05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción Cm.



- **Ed 06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del Flujograma. Cambio en el responsable del procedimiento.
- **Ed 07 (12-12-23):** Modificación del apartado 5. Desarrollo del procedimiento, con la inclusión de la figura del “Estudiante Mentor de Nuevo Ingreso” y del “Profesor Tutor del Programa Mentor”, por adaptación al PAT.
- **Ed 08 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed 00 (19-03-09):** Edición inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R10).
- **Ed 01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (Contenidos).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos. Cambio en el proceso de selección de estudiantes.
- **Ed 05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed 06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del Flujograma. Cambio logos de la ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 07 (12-12-23):** Modificación del apartado 5.3 De aplicación a la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes Recibidos, con la inclusión de la “figura del Estudiante Mentor de estudiantes de movilidad incoming” y la coordinación de las actividades de acogida de estos estudiantes. Rectificación Tabla 1. “Archivos de evidencia”, columna “Responsable custodia”, fila “Informe de revisión del procedimiento”, Coordinador de movilidad por Subdirector de Calidad.
- **Ed 08 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.



**Procedimiento clave del centro para la Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos (PCC05).**

- **Ed 00 (03-11-08):** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC).
- **Ed 01 (22-02-12):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos).
  
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed 05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed 06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del Flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 07 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios).
- **Ed 08 (19-06-24):** Actualización del Procedimiento según lo establecido en la normativa vigente; modificación de la denominación del procedimiento; modificación normativa externas y de la ULPGC, inclusión de la definición de “reconocimiento” y de subapartados en la sección “Desarrollo del procedimiento”; ampliación del desarrollo del procedimiento; y actualización del apartado sobre el archivo de evidencias.

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

- **Ed 00 (22-02-12):** Edición Inicial. Diseño del procedimiento. Primera circular informativa del 2012 (CI2012-01).
- **Ed 01 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 02 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 03 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed 04 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Subsanación de erratas.



- **Ed 05 (28-07-21):** Cambios firmantes del documento. Eliminación Flujograma. Cambio soporte archivo solicitud evaluación. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 06 (10-03-22):** Cambios de la forma de entrega de la documentación en los procedimientos de solicitud de tutor, por parte del estudiante, y de solicitud de defensa de TFG, tanto de estudiantes como de tutores.
  
- **Ed 07 (12-12-23):** Cambios de la forma de entrega de la documentación en los procedimientos de solicitud de tutor, por parte del estudiante, y de solicitud de defensa de TFG, tanto de estudiantes como de tutores.
- **Ed 08 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed 00 (20-03-09):** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R10).
- **Ed 01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed 05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed 06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Cambio soporte archivos. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 07 (12-12-23):** Inclusión en el apartado 3. Referencias / Normativa, enlace a normativa específica.
- **Ed 08 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.



### Procedimiento de apoyo del centro para Gestión de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (PAC01).

- **Ed 00 (26-05-09):** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R11).
- **Ed 01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed 05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Eliminación de las referencias al Modelo Marco. Introducción nueva codificación.
- **Ed 06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Eliminación del flujograma. Inserción de referencia al lenguaje inclusivo para los documentos de diseño y de implantación del SGC del Centro. Cambio en las evidencias a custodiar. Cambio codificación documentos. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 07 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed 00 (23-03-09):** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R10).
- **Ed 01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al centro (contenidos).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (28-05-15):** Modificación del responsable de custodia de evidencias.
- **Ed 05 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de logos. Asignación de responsables en la identificación de necesidades.
- **Ed 06 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.



- **Ed 07 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 08 (12-12-23):** Modificación del apartado 5.5 Mantenimiento y Gestión de Incidencias, primer punto, con nueva redacción del procedimiento sobre el mantenimiento de los recursos materiales, audiovisuales y locales, así como los del terreno preventivo.
- **Ed 09 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed 00 (22-03-09):** Edición Inicial. (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R10).
- **Ed 01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos).
- **Ed 02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed 05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Cambio en la elaboración de la memoria de extinción si el título es sustituido.
- **Ed 06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed 07 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed 00 (22-02-12):** Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01).
- **Ed 01 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed 02 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed 03 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos. Cambio en el responsable de notificación y contestación a las No Conformidades.



- **Ed 04 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Cambio responsable custodia de evidencia.
- **Ed 05 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
  
- **Ed 06 (19-06-24):** Sustitución del término personal de administración y servicios (PAS) por personal técnico, de gestión, y de administración y Servicios (PTGAS), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed00 (22-03-09):** Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R10).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (Contenidos).
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Cambio responsable custodia evidencia.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Cambio en el responsable del procedimiento. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed07 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed00 (22-03-09):** Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R10).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al Centro (contenidos).



- Ed02 (12-12-13): Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01)).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
  
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambio en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed07 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.

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

- **Ed00 (22-03-09):** Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R10).
- **Ed01 (03-09-09):** Adaptación del SGC Marco al centro (contenidos, etc.).
- **Ed02 (12-12-13):** Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01).
- **Ed03 (01-10-14):** Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”.
- **Ed04 (18-01-17):** Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos.
- **Ed05 (29-07-19):** Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción.
- **Ed06 (28-07-21):** Cambios en los firmantes del documento. Eliminación del flujograma. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por “Sistema de Gestión de Calidad”. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
- **Ed07 (19-06-24):** Modificación siglas PAS por PTGAS (personal Técnico, de Gestión, y de administración y Servicios), según lo establecido en la normativa vigente.

