



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE
CALIDAD**

**CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO**






UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Estructura de Teleformación






ULPGC
online

**PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN
DE LA ULPGC**




1.1. OBJETO	4
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
1.3. NORMATIVA y REFERENCIAS	4
1.4. DESARROLLO.....	4
1.4.1. INTRODUCCIÓN	4
1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	6
1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	6
1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	7
1.4.5. MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ETULPGC.....	8
1.5. ANEXOS	9
1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....	9
1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO O PROGRAMA DE DOCTORADO, QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO, Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SGC DEL CENTRO.	11

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</p> <p>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p>  <p>ULPGC ONLINE</p>
--	--	---

EDICIONES DEL DOCUMENTO – MSGC01		
Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Adaptación del Modelo Marco para a la Estructura de Teleformación ULPGC.
01	11-03-11	Adaptación del Modelo Marco en la revisión de la Circular 2009-01 a la Estructura de Teleformación de la ULPGC e incorporación de las propuestas de mejora del Gabinete de Evaluación Institucional y Coordinador de Calidad.
02	04-11-16	Adaptación del SGC de la Estructura de Teleformación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012). Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna realizada el 30 de septiembre de 2016): introducción del logotipo, modificación de la tabla de ediciones del documento, actualización de las firmas, corrección del código del pie de página, actualización de los reglamentos.
03	29-11-17	Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad: <ul style="list-style-type: none"> - Cambio en la documentación relativa a los procedimientos institucionales, directamente vinculados a los SGC de los centros de la ULPGC. El PI 01 (Definición de la Política del PDI) y el PI 02 (Definición de la Política del PAS) quedan sustituidos por un único procedimiento: PI 01 – Procedimiento Institucional para la Definición, Implantación y Seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC. - La lista incluida en el apartado “Documentación de referencia” se sustituye por un enlace a una página web (repositorio) donde se encuentra toda la normativa aplicable a nivel externo (internacional, nacional) e institucional. La normativa específica de la ETULPGC se cita igual que en la edición 02.
04	03-10-19	<ul style="list-style-type: none"> - Se han corregido las erratas detectadas en el documento. - Se ha añadido el nuevo logotipo del Centro. - Se ha actualizado la normativa y referencias, utilizando el enlace web (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) que ha dispuesto el Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC para que sea más ágil la actualización de dichas normativas y referencias externas y de la ULPGC. - Se actualiza el título de los procedimientos institucionales, se incluye terminología específica y algunas definiciones, conforme a lo que figura en los procedimientos del SGC de la ETULPGC. - Se cambia el formato de la Figura 2.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</p> <p>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO</p>	 
--	--	--

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:	Implantado en:
Comisión de Garantía de Calidad de la ETULPGC Fecha: 03-10-2019	Consejo de Dirección de la ETULPGC Fecha: 08-10-2019	ETULPGC Fecha: 09-10-2019
Fdo. Subdirectora de Calidad	Fdo. Directora del Centro	

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</p> <p>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p>  <p>ULPGC ONLINE</p>
--	---	---

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC), es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) implantado con el propósito de presentar cómo la Estructura de Teleformación 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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplica al SGC de la ETULPGC vinculado a todas las titulaciones que imparte y de las que es responsable.

1.3. NORMATIVA y REFERENCIAS

- Externa y de la ULPGC
 - Enlace a la página web del Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC: https://calidad.ulpgc.es/sqc_normativa
- De la ETULPGC
 - Reglamento de la ETULPGC.

1.4. DESARROLLO

1.4.1. INTRODUCCIÓN

Los requisitos de calidad en el ámbito de la educación superior en España se basan en los “*Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*” determinados por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA). Por ello, la legislación nacional, a través de la LOMLOU y los decretos que la desarrollan, ha establecido la integración de procesos de revisión y mejora en la gestión de las universidades, procesos que tienen que ver tanto con el personal como con las titulaciones. Para llevar a cabo estas normativas la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) desarrolla varios programas que tienen como objeto regular

la gestión de la calidad y en los que la ULPGC participa. En concreto, la ETULPGC participa en el programa AUDIT para el reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria, y por el cual ha obtenido la verificación de su diseño.

La ULPGC, para organizar la gestión de la calidad en los centros universitarios, y con el objetivo de desarrollar las normativas y requerimientos de la ANECA, elabora un reglamento por el cual cada Centro debe confeccionar un SGC a partir de las instrucciones del Vicerrectorado con competencias en Calidad y de los reglamentos de la ULPGC. Dicho Vicerrectorado informa a la ETULPGC de los cambios del Reglamento que afecta al SGC y publica las respectivas circulares informativas en el Boletín Oficial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (BOULPGC). El SGC del Centro responde, entre otros, a los requisitos de la ANECA para la acreditación de las enseñanzas oficiales, estos se articulan sobre la base de 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que sustenta el modelo se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de los cuales hace referencia a uno o varios criterios de calidad, como se presenta en la Figura 1.

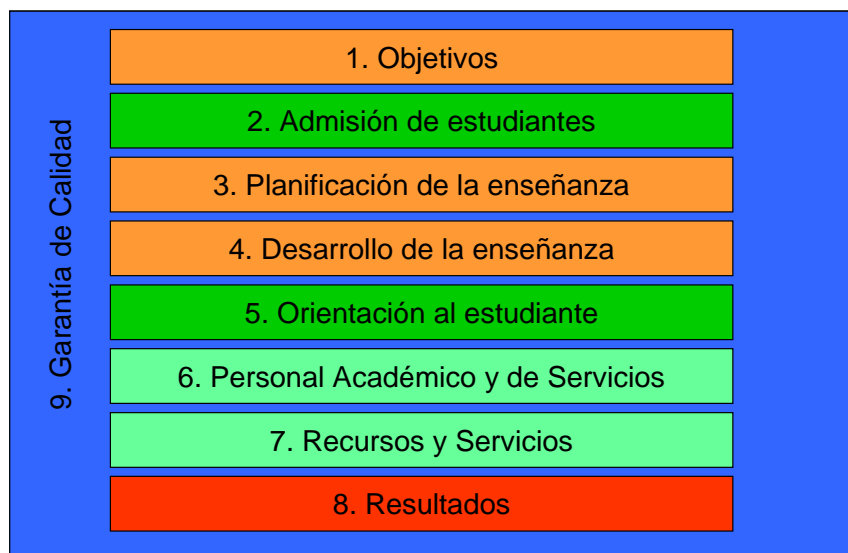




Figura 1. Esquema del modelo de acreditación

El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoya el resto de los criterios y ejes, debe poner de manifiesto que los responsables del plan de estudios que se pretende acreditar han establecido un SGC que les permite analizar las desviaciones de lo planificado, las áreas susceptibles de mejora y, también, hace posible definir e implantar propuestas para

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</p> <p>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO</p>	
--	---	--

la mejora continua del plan de estudios. Una descripción más exhaustiva de la relación existente entre el SGC del Centro y los diferentes apartados de la memoria de los Títulos se presenta en el Tabla 2 de los anexos.

1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El objetivo básico del SGC de la ETULPGC es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tiene puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGC. Con ello se espera:

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

1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de la ETULPGC incluye a todas las titulaciones de las que es responsable. En conjunto, contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como resume en la

Figura 2 y que representa el *ciclo de mejora continua* de los programas formativos universitarios. Una descripción más específica del ciclo de mejora continua, atendiendo a los procesos del SGC del Centro, se detalla en el mapa de procesos presentado en los anexos (Figura 3).

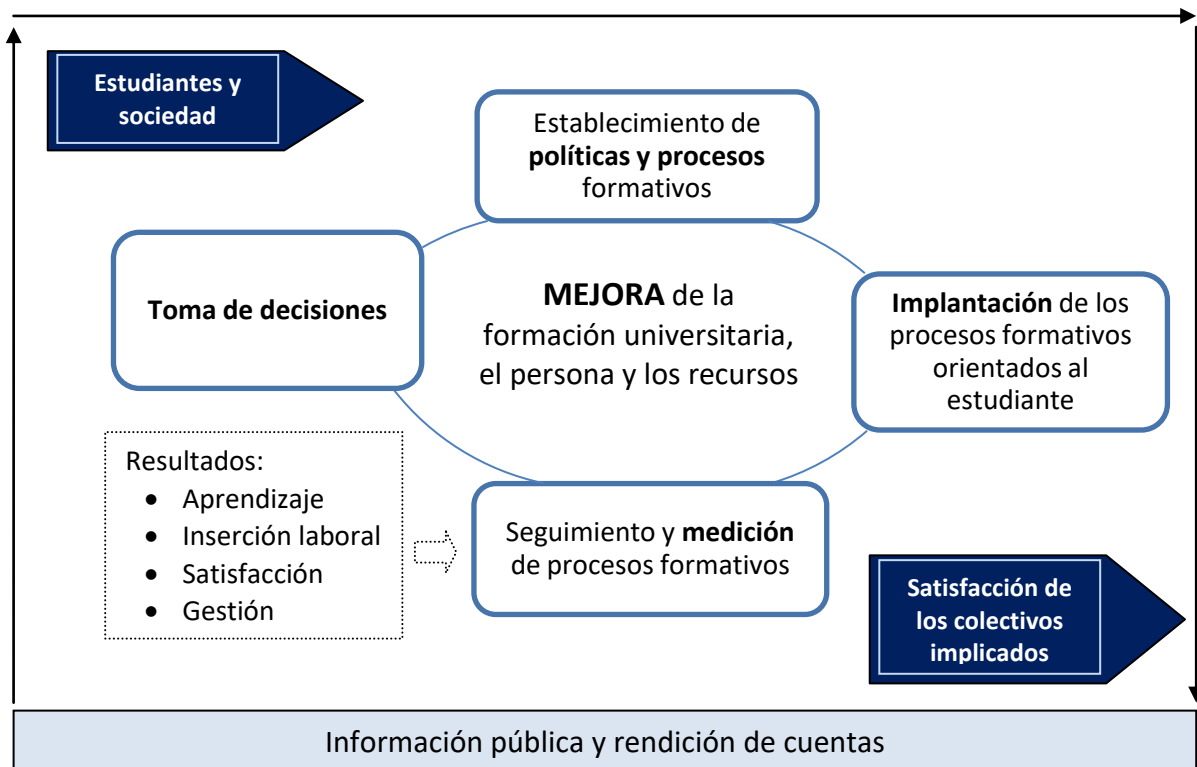


Figura 2 . Ciclo de mejora de la formación universitaria

1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del SGC de la ETULPGC comprende, de forma general, los documentos del diseño y los documentos de la implantación, tal y como a continuación se definen.

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

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

El Director o Directora de ETULPGC procura que los miembros de la misma (PDI, PAS y estudiantes) tengan acceso a los documentos del SGC, particularmente los relativos al diseño, por lo que publica su versión actualizada en la página web del Centro.

1.4.5. MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ETULPGC

A continuación, se presenta con mayor detalle los distintos documentos que integran el Manual del SGC del Centro:

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

Ámbito	Elemento
1. Diseño de la oferta formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de política y objetivos de calidad - Definición y aprobación de programas formativos - Criterios de admisión de estudiantes - Planificación de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación del aprendizaje) - Criterios para la eventual suspensión del título
2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas al estudiantado	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje - Prácticas externas y movilidad del estudiantado - Orientación profesional - Evaluación y mejora de la oferta formativa (despliegue de las acciones de mejora detectadas) - Gestión de las quejas y reclamaciones - Gestión de expedientes y tramitación de títulos
3. Personal académico y de	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

apoyo a la docencia	
4. Recursos materiales y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos - Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo al estudiante
5. Resultados de la formación	<ul style="list-style-type: none"> - Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés y de inserción laboral)
6. Información pública	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria

Tabla 1. Elementos que afectan a la formación universitaria

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

1.5. ANEXOS

1.5.1. MAPA DE PROCESOS

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

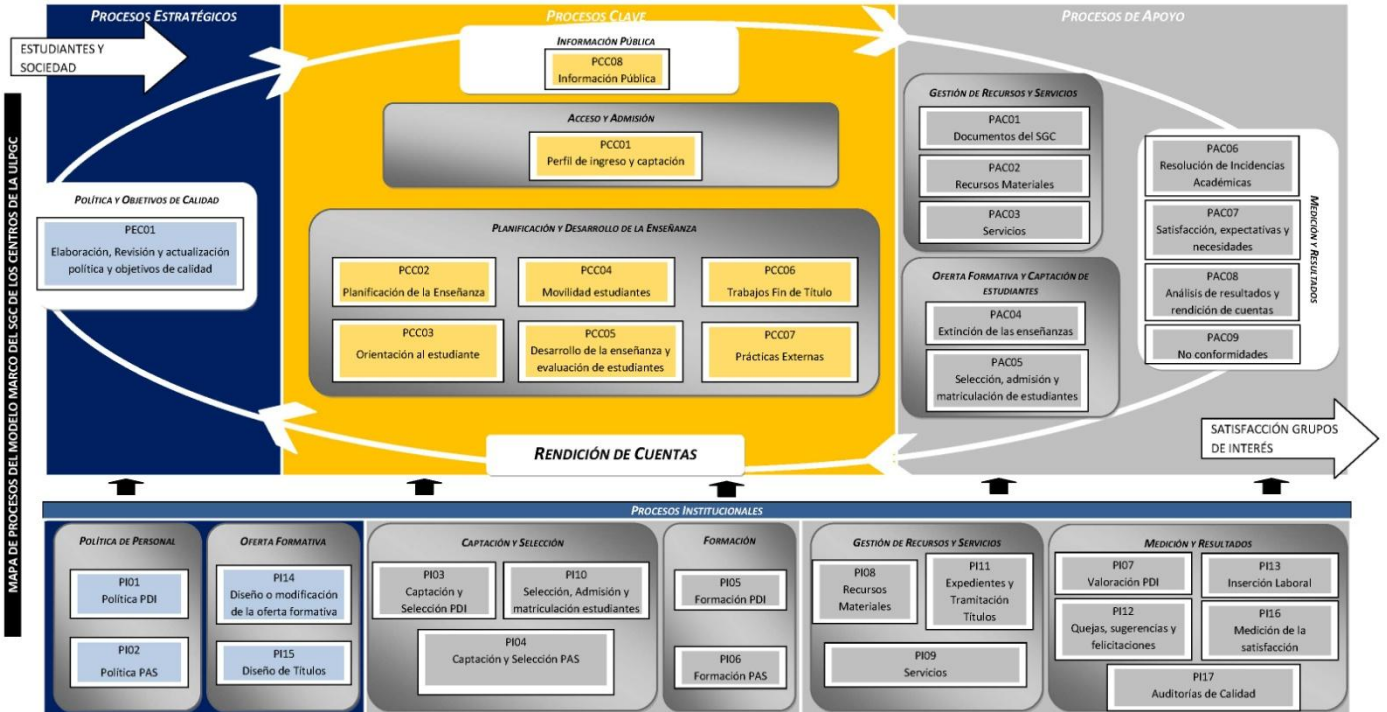




Figura 3. Mapa de procesos del SGC de la ETULPGC

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

Tabla 2. Relación entre la memoria del título o programa de doctorado y los diferentes documentos del SGC



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

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

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</p> <p>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p> <p>ULPGC ONLINE</p>
--	--	---

Documentos del SGC	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantado*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política general del Centro		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Procedimiento clave para la actualización del perfil de ingreso y captación de estudiantes				x							x
Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas					x	x					x
Procedimiento clave de orientación al estudiante				x	x	x	x				
Procedimiento clave para la gestión de la movilidad del estudiante					x	x					
Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación del estudiante				x	x	x				x	x
Procedimiento clave para la gestión de los Trabajos de Fin de Título					x					x	
Procedimiento clave para la gestión de las Prácticas Externas					x	x				x	
Procedimiento clave de información pública	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales									x		
Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios									x		
Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas				x	x	x	x	x		x	x

Documentos del SGC	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantado*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Procedimiento de apoyo para la selección, admisión y matriculación del estudiantado				x							
Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas				x	x	x	x	x			
Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas										x	
Procedimiento de apoyo para gestión de no conformidades		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico								x	x		
Procedimiento institucional para la captación y selección del PDI								x			
Procedimiento institucional para la captación y selección del PAS								x	x		
Procedimiento institucional para la formación del PDI								x			
Procedimiento institucional para la formación del PAS								x	x		
Procedimiento institucional para la valoración de la calidad de la actividad docente del PDI								x			
Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales									x		
Procedimiento institucional para la gestión de los servicios									x		

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</p> <p>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO</p>	
--	--	--

Documentos del SGC	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantado*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				x							
Procedimiento institucional para la gestión y tramitación de títulos oficiales de la ULPGC									x	x	x
Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones				x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral		x	x							x	
Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Procedimiento institucional para el diseño de títulos propios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional de auditorías de calidad										x	