





PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FEET

1.1. OBJETO	2
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
1.4. DESARROLLO	2
1.4.1. INTRODUCCIÓN	2
1.4.2. OBJETIVOS DEL SGC	3
1.4.3. ALCANCE DEL SGC.....	4
1.4.4. DOCUMENTOS DEL SGC	5
1.4.5. EL MANUAL DEL SGC DE LA FEET	5

RESUMEN DE REVISIONES – MSGC01

Número	Fecha	Justificación
00	15/01/2009	Edición inicial a partir del modelo proporcionado por el VCIE
01	15/03/2009	Incorporación recomendaciones de Informe Técnico del GEI
02	20/07/2009	Adaptación a circular informativa 2009-01 (BOULPGC 5 mayo 2009) Inclusión indicaciones de Informe Técnico AUDIT 2 del GEI
03	19/07/2010	Incorporación PAC09 (Selección y admisión de estudiantes), reestructuración CGC y modificación denominación del Centro (BOC 5 de agosto 2010)
04	20/06/2013	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad según circular informativa 2012/01, que incluye la eliminación de los capítulos 0, 4, 6 y 9 de la edición anterior del MSGC y, por tanto, la reordenación de los mismos (MSGC00 y MSGC01 anterior pasa a MSGC01 actual)
05	27/07/2020	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad
06	24/01/2023	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Vicedecano de Calidad</i>	<i>Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad</i>	<i>Junta de Facultad</i>	<i>Decano de la Facultad</i>
<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana</i> <i>Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana</i> <i>Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Ángel Gutiérrez Padrón</i> <i>Fecha: 10/02/2023</i>	<i>Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario</i> <i>Fecha: 10/02/2023</i>

 <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</p>	 <p>FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO</p>
--	---	--

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) implantado con el propósito de presentar cómo la propia Facultad y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantizan la calidad de sus actividades atendiendo a los requerimientos de calidad establecidos.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGC de la FEET de la ULPGC incluye todas las titulaciones que se imparten en el Centro y de las que este es responsable, tanto de grado como de posgrado.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la FEET

- [Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.](#)

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 LOU 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 Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) participa. En concreto, la FEET 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 un modelo marco elaborado por el vicerrectorado con competencias en Calidad. El SGC de la FEET responde, entre otros, a los requisitos de la ANECA para la acreditación de las enseñanzas oficiales, articulándose sobre la base de 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que sustenta el modelo se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de los cuales hace referencia a uno o varios criterios de calidad, tal y como se presenta en la Figura 1.

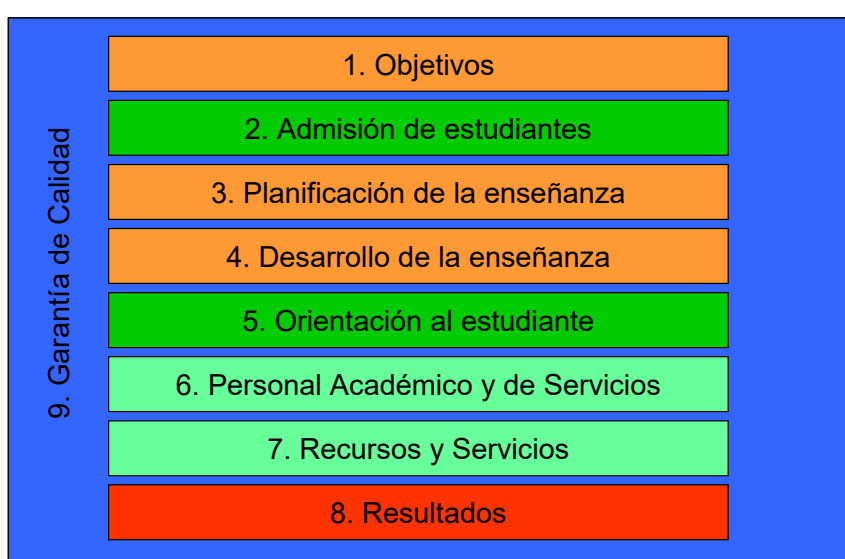


Figura 1. Esquema del modelo de acreditación

El criterio 9 -Garantía de Calidad-, que constituye en sí mismo un eje en el que se apoyan el resto de los criterios y ejes, pone de manifiesto que los responsables de un plan de estudios que se pretende acreditar han establecido un SGC que les permite analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora, así como definir e implantar propuestas para la mejora continua del mismo.

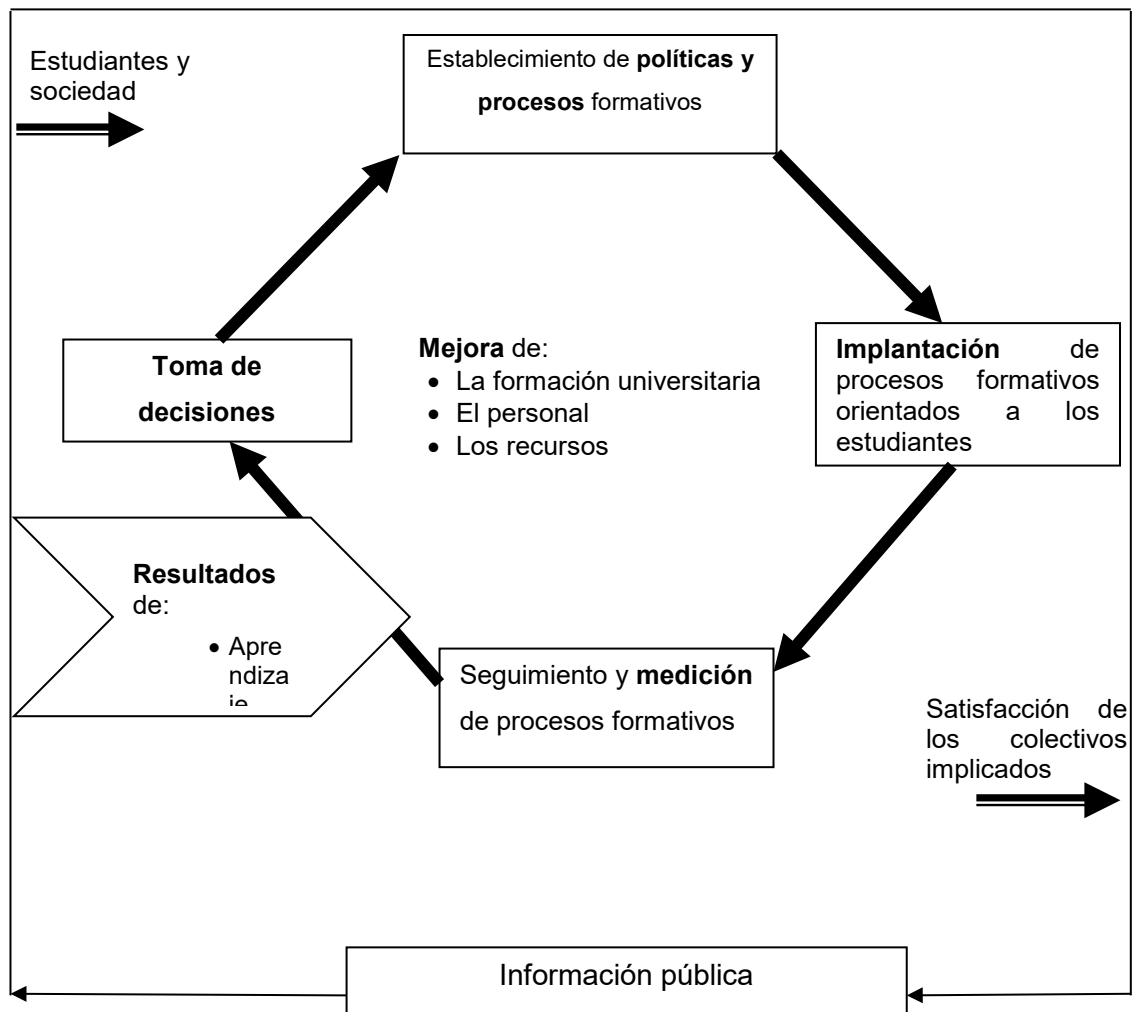
1.4.2. OBJETIVOS DEL SGC

El objetivo básico del SGC de la FEET 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 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 la FEET.

1.4.3. ALCANCE DEL SGC

Como se ha indicado, el alcance del SGC de la FEET incluye a todas las titulaciones de las que es responsable, tanto de grado como de posgrado. En conjunto, contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, tal y como se resume en la Figura 2 que representa el *ciclo de mejora continua* de los programas formativos universitarios.





 <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</p>	 <p>FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO</p>
--	---	--

Figura 2 . Ciclo de mejora de la formación universitaria

1.4.4. DOCUMENTOS DEL SGC

La documentación del SGC de la FEET 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 MSGC de la FEET 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 FEET, cuya responsabilidad recaen en el personal del Centro 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 y que constituyen las evidencias de su implantación. Entre dichos documentos, es fundamental la política y objetivos de la FEET y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico del centro.

El Decano de la FEET velará para que los miembros relacionados con el Centro -personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes- tengan acceso a los documentos del SGC, particularmente a los relativos al diseño, para lo dispone en la página web de la FEET de un lugar específico en el que figura su versión actualizada.

1.4.5. EL MANUAL DEL SGC DE LA FEET

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

- **Capítulos:** Los capítulos que introducen las generalidades del SGC, comprenden la presentación tanto del SGC (capítulo 1) y de la FEET (capítulo 2), la estructura organizativa de la FEET 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 en el programa AUDIT, en el que se establece que la FEET debe integrar en su SGC, como mínimo, los elementos que afectan a la formación universitaria (Tabla 1).

Tabla 1. Elementos que afectan a la formación universitaria

Ámbito	Elemento
<p>1. Diseño de la oferta formativa</p>	<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
<p>2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje - Prácticas externas y movilidad de estudiantes - 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
<p>3. Personal académico y de apoyo a la docencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia
<p>4. Recursos materiales y servicios</p>	<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 a los estudiantes
<p>5. Resultados de la formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés y de inserción laboral)
<p>6. Información pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

- **Procedimientos de Centro:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en la FEET para implantar las titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en: procedimientos estratégicos -aquellos que vienen definidos por el equipo directivo de la FEET-, procedimientos clave -aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales de la FEET para desarrollar la enseñanza-, y 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 y Servicios generales de la ULPGC, tanto para apoyar el desarrollo de las titulaciones de la FEET, como para garantizar el cumplimiento de los requerimientos sobre calidad en educación superior, establecidos por las agencias de calidad.

Con el fin de facilitar la visualización de las vinculaciones entre los diferentes procedimientos, ya sean institucionales, estratégicos, claves o de apoyo, con las distintas directrices del Sistema de Garantía de Calidad se presenta en la Figura 3 el mapa de procesos en el que se detalla el ciclo de mejora continua atendiendo a los procesos del SGC de la FEET.

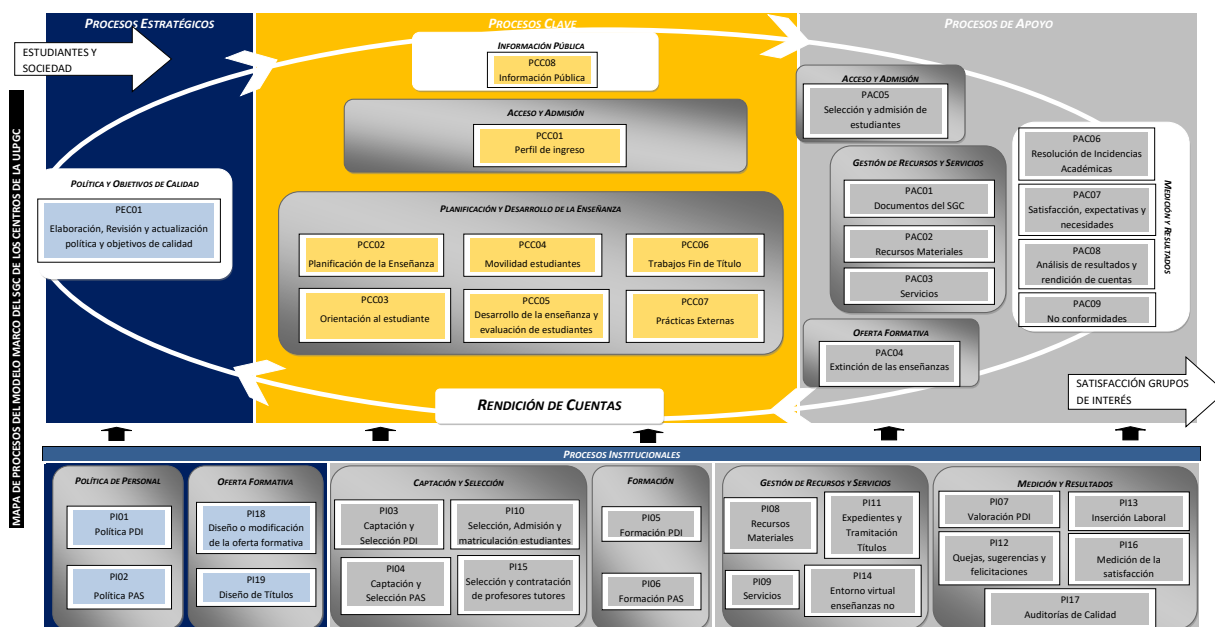


Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Garantía de Calidad de la FEET

Por último, en la tabla 2 se presenta la relación existente entre el SGC de la FEET y los diferentes apartados de la memoria de los títulos.



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

Documentos del Sistema de Garantía de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado ¹										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Garantía de Calidad de la FEET										X	
Capítulo 2. Presentación de la FEET	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
Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la FEET		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes				X							X
Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas					X	X					X
Procedimiento clave de orientación al estudiante				X	X	X	X				
Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes					X	X					
Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes				X	X	X				X	X
Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título					X					X	
Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas					X	X				X	
Procedimiento clave de información pública	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales									X		
Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios									X		
Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas				X	X	X	X	X		X	X
Procedimiento de apoyo para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				X							
Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas				X	X	X	X	X			
Procedimiento de apoyo para la medición de 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 de política personal docente e investigador								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 (*)



Documentos del Sistema de Garantía de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado ¹										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Procedimiento institucional para la definición de política personal de administración y servicios								X	X		
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador								X			
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal de administración y servicios								X	X		
Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador								X			
Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios								X	X		
Procedimiento institucional para la valoración del personal docente e investigador								X			
Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales									X		
Procedimiento institucional para la gestión de los servicios									X		
Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				X							
Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos									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 de los egresados		X	X							X	
Procedimiento institucional para la gestión del entorno virtual de enseñanzas no presenciales									X		
Procedimiento institucional para la selección y contratación de profesores tutores								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	
Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X