


## **EL SGC DE LOS CENTROS DE LA ULPGC**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.1. OBJETO.....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>                | <b>3</b>  |
| <b>1.4. DESARROLLO .....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>1.4.1. INTRODUCCIÓN .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>1.4.2. OBJETIVOS DEL SGC.....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>1.4.3. ALCANCE DEL SGC .....</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>1.4.4. DOCUMENTOS DEL SGC .....</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>1.4.5. EL MANUAL DEL SGC.....</b>                        | <b>8</b>  |
| <b>1.5. ANEXO: TABLA DE CORRESPONDENCIAS CRUZADAS .....</b> | <b>10</b> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <b>MSGC DE LA EII</b><br><b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD<br/>DE LOS CENTROS DE LA ULPGC</b> | Escuela de<br>Ingeniería<br>Informática |
|---|--|---|

| RESUMEN DE REVISIONES - MSGC01 |          |   |
|--------------------------------|----------|---|
| Número                         | Fecha    | Modificaciones  |
| 00                             | 01-06-09 | Edición inicial. Adaptación del Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC R09 al contexto de la Escuela de Ingeniería Informática |

| Elaborado por:                     | Revisado por:                      | Aprobado por:                      | Implantado por:                             |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|
| <i>Comisión de Calidad</i><br>Fdo: | <i>El Equipo Directivo</i><br>Fdo: | <i>La Junta de Escuela</i><br>Fdo: | <i>Director / Decano del Centro</i><br>Fdo: |
| Fecha: 1/06/2009                   | Fecha: / /                         | Fecha: / /                         | Fecha: / /                                  |



## **1.1. OBJETO**

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) de la Escuela de Ingeniería Informática (en adelante EII) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) es exponer los fundamentos y el alcance del SGC implantado, para garantizar la calidad de sus titulaciones y, en consecuencia, las del conjunto de la ULPGC, así como el compromiso del Centro y de la propia ULPGC en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

## **1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación del SGC de la **EII** incluye todas las titulaciones que se imparten en el Centro y de las que el Centro es responsable (grados y postgrados).

## **1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- La documentación de referencia la constituyen la relativa al gobierno de la ULPGC (Estatutos y Reglamentos Generales), la de la propia EII y la procedente del MEC y la ANECA relativa a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de garantía de calidad.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Programa AUDIT elaborado por ANECA, AQU y ACSUG

## **1.4. DESARROLLO**

### **1.4.1. INTRODUCCIÓN**

Como establecen la LOMLOU y los decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de la ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación) como cuando esté completamente implantada (acreditación).



El diseño del SGC de la **EII**, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado en la presentación del MSGC y basado en la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, deberá someterse a un proceso de certificación por la misma Agencia. Por tanto, la disponibilidad del SGC certificado de la **EII** facilitará la verificación de sus futuros títulos universitarios, dado que el SGC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y postgrado.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.


El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, en relación con la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

#### **1.4.2. OBJETIVOS DEL SGC**

El diseño del Sistema de Garantía de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la **EII**, pues este sistema fija de antemano los objetivos que se pretende alcanzar como resultado de su implantación.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD<br/>DE LOS CENTROS DE LA ULPGC</b></p> | <p>Escuela de<br/>Ingeniería<br/>Informática</p> |
|---|---|--|

Así, el objetivo básico del SGC de la **EII** es garantizar la calidad de todas las titulaciones, grados y postgrados de los 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 tendrá 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 calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en la **EII**.

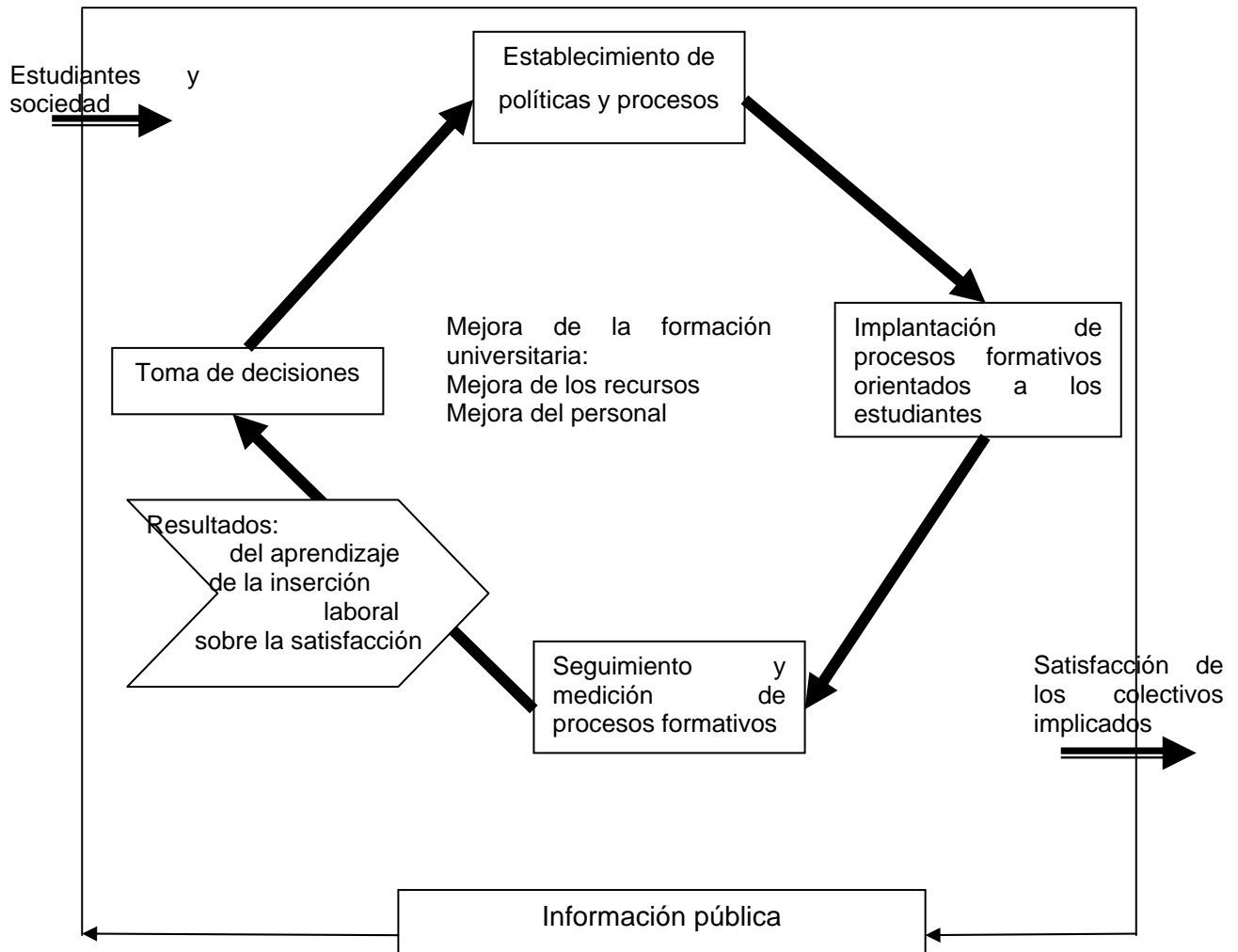
En la elaboración de su SGC, la **EII** contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La **EII** diseña su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: La **EII** 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.

### **1.4.3. ALCANCE DEL SGC**

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de la **EII** incluye a todas las titulaciones de las que es responsable, tanto de grado como de postgrado.

En conjunto, el SGC de la **EII** 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 se resume en la figura siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” (adaptada de la Guía para el diseño de SGC de la formación universitaria. Programa AUDIT).




#### 1.4.4. DOCUMENTOS DEL SGC

Los documentos que configuran el SGC de la **EII** son, básicamente, el presente Manual del SGC y un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procesos, anteriormente comentado.

Todos los documentos básicos son diseñados a partir del documento marco elaborado por el Gabinete de Evaluación Institucional, que han sido personalizados por la **EII** atendiendo a sus particularidades y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA.

Como se aprecia en el propio índice del MSGC, el SGC de la **EII** se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGC, que se desarrollan

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD<br/>DE LOS CENTROS DE LA ULPGC</b></p> | <p>Escuela de<br/>Ingeniería<br/>Informática</p> |
|---|---|--|

posteriormente en los capítulos 4 a 10, y que han sido elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT. Este programa indica que cada Centro deberá contemplar en su SGC, como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

1. Diseño de la Oferta formativa:

- 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
  - Evaluación del aprendizaje
- Criterios para la eventual suspensión del título

2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

- 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

3. Personal académico y de apoyo a la docencia:


- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

4. Recursos materiales y servicios:

- 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

5. Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:
  - Inserción laboral
  - Académicos
  - Satisfacción de los diferentes grupos de interés

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MSGC DE LA EII</b><br/><b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD<br/>DE LOS CENTROS DE LA ULPGC</b></p> | <p>Escuela de<br/>Ingeniería<br/>Informática</p> |
|---|--|--|

## 6. Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Como se ha indicado en la Presentación de este Manual, la documentación del SGC se completa con una serie de Procedimientos: por un lado está el Manual de Procedimiento del Centro que agrupa a todos aquellos sobre los que el Centro es responsable; y por otro lado se hace referencia a Procedimientos Institucionales, cuya responsabilidad recae sobre otro órgano universitario pero que afecta al desarrollo de la docencia impartida en el Centro.

Asimismo, forma parte del MSGC la definición de la política y objetivos de calidad de la **EII**, como un Anexo del capítulo 4, elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (*PEC01- Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad*).

En los diferentes capítulos del MSGC, o en los procedimientos que lo desarrollan, se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.


En caso de que se considere necesario, se elaborarán documentos destinados a recoger la información necesaria para su archivo, documentos de los que debe quedar constancia en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGC.

Para garantizar una uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un *Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos y las evidencias* (PAC01), que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGC implantado en la **EII**, a excepción del propio Manual del SGC, cuyo control se define a continuación.

### **1.4.5. EL MANUAL DEL SGC**

Como se ha señalado anteriormente, el MSGC incluye una descripción general del Sistema de Garantía de Calidad de la **EII** de acuerdo con las directrices del programa AUDIT



|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD<br/>DE LOS CENTROS DE LA ULPGC</b></p> | <p>Escuela de<br/>Ingeniería<br/>Informática</p> |
|---|---|--|

elaborado por ANECA. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGC recoge:

- Título del Documento: MSGC
- Nº de capítulo y título

Y en el pie de cada página se incluirá:


- Referencia: MSGC/Ordinal del capítulo
- Número de revisión del capítulo y fecha de la revisión
- Número de página y número total de páginas del capítulo

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

El Documento Marco para el MSGC de los Centros de la ULPGC es elaborado por el Gabinete de Evaluación Institucional, revisado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa y aprobado por el Rector y el Consejo de Gobierno. Su adaptación al Centro será realizada por el Comité de Calidad de la Facultad / Escuela, revisado por el Coordinador de Calidad y aprobado por el Decano / Director y la Junta de Centro. Una vez adaptado, el Decano / Director deberá firmar en la portada de cada capítulo o dejar constancia en un acta, en caso de preferir el archivo informático en lugar de en papel.

El MSGC deberá revisarse al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización o en las actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produzca algún cambio, se revisarán los capítulos afectados del MSGC (el sistema de control del MSGC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada, ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará al Gabinete de Evaluación Institucional, que deberá disponer de una copia actualizada del MSGC.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD<br/>DE LOS CENTROS DE LA ULPGC</b></p> | <p>Escuela de<br/>Ingeniería<br/>Informática</p> |
|---|---|--|

El sistema de control del MSGC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el pie de todas las páginas de ese capítulo y en el índice.

El Decano/ Director del Centro ha de procurar que todos los miembros del mismo –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnado- tengan acceso al MSGC, por lo que dispondrá en la página Web del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada y comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

## **1.5. ANEXO: TABLA DE CORRESPONDENCIAS CRUZADAS**

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 esta tabla de correspondencias cruzadas.

|        | 1.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD | 1.1. PROGRAMAS FORMATIVOS | 1.2. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES | 1.3.A PERSONAL ACADÉMICO | 1.3.B PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS | 1.4. GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS | 1.5. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS | 1.6. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LAS TITULACIONES |
|--------|--------------------------------------|---------------------------|--|--------------------------|--|--|---|--|
| PEC 01 | X                                    |                           |  |                          |  |  | X   | X  |
| PEC 02 |                                      | X                         |  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 01 |                                      | X                         |  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 02 |                                      | X                         |  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 03 |                                      |                           | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 04 |                                      |                           | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 05 |                                      |                           | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 06 |                                      |                           | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 07 |                                      |                           | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PCC 08 | X                                    | X                         | X  | X                        | X  | X  | X   | X  |
| PCC 09 |                                      |                           | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PAC 01 | X                                    | X                         | X  | X                        | X  | X  | X   | X  |
| PAC 02 |                                      |                           |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PAC 03 |                                      |                           |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PAC 04 |                                      | X                         |  |                          |  |  | X   | X  |
| PAC 05 |                                      | X                         |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PAC 06 | X                                    | X                         | X  | X                        | X  | X  | X   | x  |
| PAC 07 | X                                    | X                         | X  |                          |  |  | X   | X  |
| PAC 08 | X                                    | X                         | X  |                          |  |  | X   | x  |
| PI 01  |                                      |                           |  | X                        |  |  | X   | X  |
| PI 02  |                                      |                           |  |                          | X  |  | X   | X  |
| PI 03  |                                      |                           |  | X                        |  |  | X   | X  |
| PI 04  |                                      |                           |  |                          | X  |  | X   | X  |
| PI 05  |                                      |                           |  | X                        |  |  | X   | X  |
| PI 06  |                                      |                           |  |                          | X  |  | X   | X  |
| PI 07  |                                      |                           |  | X                        |  |  | X   | X  |
| PI 08  |                                      |                           |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PI 09  |                                      |                           |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PI 10  |                                      | X                         |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PI 11  |                                      | X                         |  |                          |  | X  | X   | X  |
| PI12   | X                                    | X                         | X  | X                        | X  | X  | X   | X  |
| PI13   |                                      |                           |  |                          |  |  | X   |  |