

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

1.1. OBJETO3

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....3

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA3

1.4. DESARROLLO3

1.4.1. INTRODUCCIÓN3

1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD5

1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....5


1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD6

1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD7

1.5. ANEXOS9

1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....9


1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO, QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO, Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.....10

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	14/12/2021 11:51:56	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

Tabla de modificaciones - MSGC01		
Número	Fecha	Justificación
00	23/10/08	Edición inicial: Modelo Marco del SGC de la ULPGC en su revisión 09 (R09).
01	22/01/09	Adaptación del Modelo Marco a la Facultad de Filología por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
02	23/07/09	Tras incorporar las modificaciones del GEI en su revisión 10 (R10).
03	03/10/13	Tras incorporar las modificaciones del nuevo Modelo Marco de la ULPGC (CI 2012/01).
04	13/12/21	Adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, modificación del cuadro de firmas, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable y sustitución del término "Garantía de Calidad" por "Gestión de Calidad". Actualización del mapa de procesos y eliminación de las tablas del anexo 1.5.2. los aspectos relacionados con los programas de doctorado.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por	Vicedecano con competencias en Calidad	Víctor Junco Ezquerra	19/11/21
Revisado por	Comisión de Gestión de Calidad	Dolores Fernández Martínez (Presidenta)	09/12/21
Aprobado por	Junta de Facultad	Dolores Fernández Martínez (Decana)	13/12/21

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	14/12/2021 11:51:56	

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) de la Facultad de Filología de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado, con el propósito de presentar cómo el Centro 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

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


1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Referencias y normativa externas y de la ULPGC: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
- Referencias y normativa del Centro:
 - Reglamento de Régimen Interno del Centro: <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento>

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 ley vigente 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 Facultad de Filología ha participado en el programa AUDIT para el reconocimiento de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria, y por el cual ha obtenido la verificación de su diseño.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	14/12/2021 11:51:56	

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 y determina unas directrices por las que cada Centro debe confeccionar un SGC del Centro. Este sistema 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, tal y como se presenta en la Figura 1.

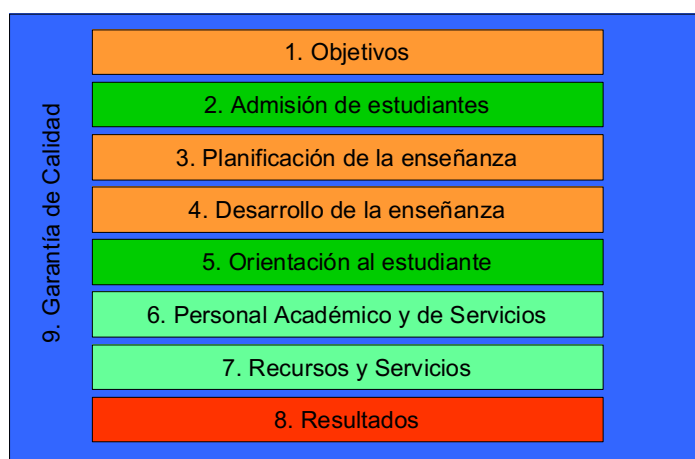



Figura 1. Esquema del modelo de acreditación

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 y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para 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 la Tabla 2 de los anexos.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Fecha de firma 14/12/2021 11:51:56	

1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


El objetivo básico del SGC del Centro 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 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 Facultad de Filología de la ULPGC.

1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de la Facultad de Filología incluye todas las titulaciones de las que es responsable. En conjunto, el SGC de la Facultad de Filología de la ULPGC 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. 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).

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	14/12/2021 11:51:56	

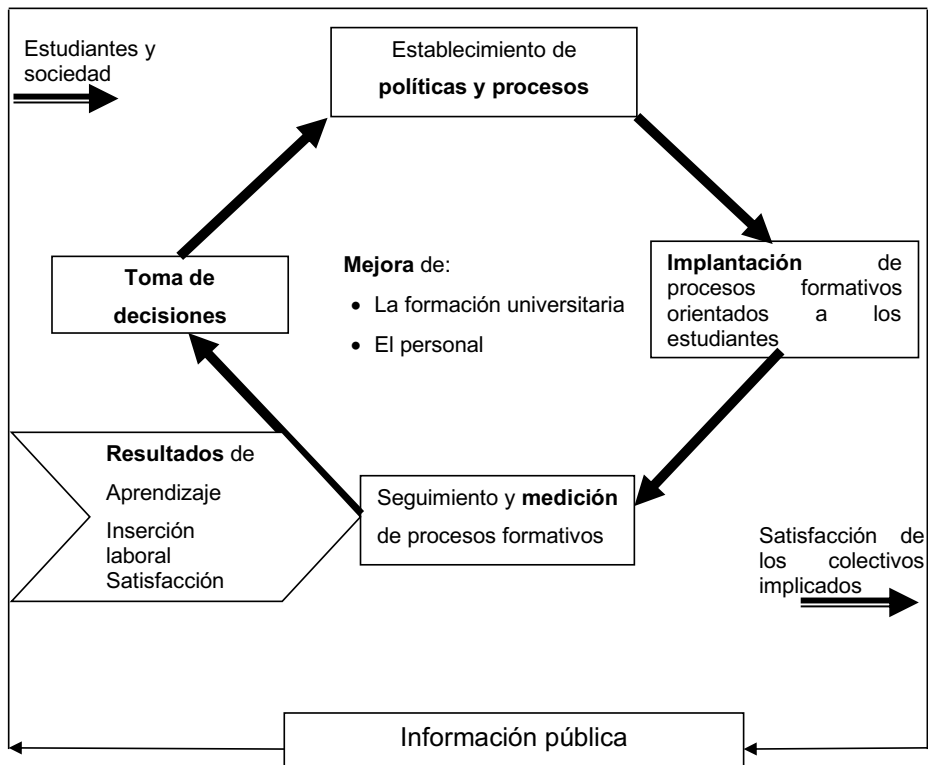



Figura 2. Ciclo de mejora de la formación universitaria

1.1.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación del SGC de la Facultad de Filología comprende, de forma general, 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 del Centro*, el cual 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 un lado, los Procedimientos del

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Fecha de firma 14/12/2021 11:51:56	

Centro, cuya responsabilidad recae en el personal del Centro; y, por otro lado, los Procedimientos Institucionales, cuya responsabilidad recae sobre 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 del Centro y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico del centro.

El Decano de la Facultad de Filología ha de procurar que todos los miembros de la Facultad –profesores, estudiantes y personal de administración y servicios– tengan acceso a los documentos del SGC, particularmente los relativos al diseño, por lo que habilitará en la página web del Centro un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada.

1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

- **Capítulos.** Introducen las generalidades del SGC, comprenden la presentación del Sistema (capítulo 1) y del Centro (capítulo 2); la estructura organizativa del Centro para la gestión de la calidad (capítulo 3); y la gestión de los programas formativos (capítulo 4), del personal docente y de apoyo (capítulo 5), de los 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).



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	14/12/2021 11:51:56	

Tabla 1. Elementos que afectan a la formación universitaria

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 a los estudiantes	<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
3. Personal académico y de apoyo a la docencia	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y 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 a los estudiantes
5. Resultados de la formación	<ul style="list-style-type: none"> - Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, de 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.

- **Procedimientos del Centro.** Hacen referencia a la actividad realizada en el Centro para implantar las Titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en procedimientos estratégicos, aquellos que vienen definidos por el equipo de gobierno del Centro; procedimientos clave, aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales del Centro para desarrollar la enseñanza; y procedimientos de apoyo, aquellos que sirven de soporte para llevar a cabo los procedimientos clave.
- **Procedimientos Institucionales.** Hacen referencia a la actividad realizada por los Vicerrectorados y Servicios generales de la ULPGC, 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Fecha de firma 14/12/2021 11:51:56	

1.5. ANEXOS

1.5.1. MAPA DE PROCESOS

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

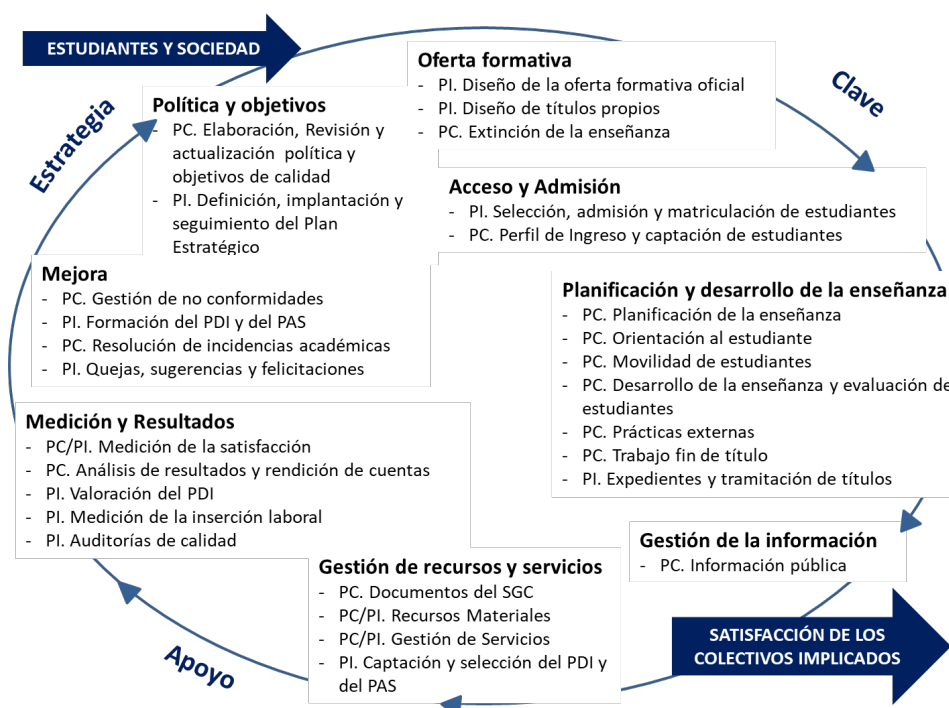



Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Fecha de firma 14/12/2021 11:51:56	

1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO, QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO, Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

Tabla 2. Relación entre la memoria del título y los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad 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	
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

MSGC01

M04


Página 10 de 13

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro		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
Procedimiento clave de orientación al estudiante				X	X				
Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes					X				
Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes				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	
Procedimiento clave de información pública	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
Procedimiento de apoyo para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				X					
Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas				X	X	X			


MSGC01

M04

Página 11 de 13


Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 11 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Fecha de firma 14/12/2021 11:51:56	

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.		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 conformidad		X	X	X	X	X	X	X	
Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC						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 de la calidad 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 y tramitación de títulos oficiales en la ULPGC							X	X	X

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 12 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	Fecha de firma 14/12/2021 11:51:56	

 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 Facultad de Filología	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO
--	--	---

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones				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
Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción		X	X	X	X	X	X	X	
Procedimiento institucional de auditorías de calidad								X	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 13 / 13	ID. Documento LQWdR14DFquJpOFQhry%aw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
DOLORES FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	14/12/2021 11:51:56	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>