



## **SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y  
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE**

## CAPÍTULOS SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

<b>MSGC 01</b>	Capítulo 1. Presentación del Sistema de Garantía de Calidad del TIDES.
<b>MSGC 02</b>	Capítulo 2. Presentación del TIDES.
<b>MSGC 03</b>	Capítulo 3. Estructura organizativa para la gestión de la calidad.
<b>MSGC 04</b>	Capítulo 4. Gestión de los programas formativos.
<b>MSGC 05</b>	Capítulo 5. Gestión del personal académico y de apoyo.
<b>MSGC 06</b>	Capítulo 6. Gestión de los recursos materiales y servicios.
<b>MSGC 07</b>	Capítulo 7. Gestión de la información.

## PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

### *PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO*

<b>PEC 01</b>	Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro.
---------------	--

### *PROCEDIMIENTOS CLAVES DEL CENTRO*

<b>PCC 01</b>	Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.
<b>PCC 02</b>	Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas.
<b>PCC 03</b>	Procedimiento clave de orientación al estudiante.
<b>PCC 04</b>	Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes.
<b>PCC 05</b>	Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes.
<b>PCC 06</b>	Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título.
<b>PCC 07</b>	Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas. NO APLICABLE
<b>PCC 08</b>	Procedimiento clave de información pública.

*PROCEDIMIENTOS DE APOYO DEL CENTRO*

- PAC 01** Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad.
- PAC 02** Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales.
- PAC 03** Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios.
- PAC 04** Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas.
- PAC 05** Procedimiento para la selección y admisión de estudiantes.
- PAC 06** Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- PAC 07** Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- PAC 08** Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- PAC 09** Procedimiento de apoyo para gestión de no conformidades.

**PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

- PI 01** Definición. Implantación y seguimiento del Plan Estratégico
- PI 03** Captación y selección del PDI
- PI 04** Captación y selección del PAS
- PI 05** Formación del PDI
- PI 06** Formación del PAS
- PI 07** Valoración de la calidad de la actividad docente del PDI
- PI 08** Gestión de recursos materiales
- PI 09** Gestión de servicios
- PI 10** Selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PI 11** Gestión y tramitación de títulos oficiales en la ULPGC
- PI 12** Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- PI 13** Seguimiento de la inserción laboral
- PI 14** Diseño o modificación de la oferta formativa oficial
- PI 15** Diseño de los títulos propios

**PI 16** Medición de la satisfacción

**PI 17** Auditorías de calidad



## **PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO**

<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 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TIDES.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....</b>	<b>8</b>
<b>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 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO. ....</b>	<b>9</b>



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE  
CALIDAD**




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



**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

**RESUMEN DE REVISIONES – MSGC01**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos.
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de los títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p><i>Subdirector de Calidad</i> Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p><i>Comisión Garantía Calidad</i> Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p><i>Comisión Ejecutiva</i> Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>



## 1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES) es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía de Calidad implantado con el propósito de presentar cómo el TiDES 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 Garantía de Calidad del TiDES vinculado a todas las titulaciones que imparte y de las que el TiDES es responsable.

## 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-marsgc>

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.

## 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* (ENQUA). 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 Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) participa. En concreto, este Centro 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 Sistema de Garantía de Calidad del Centro a partir de un modelo marco elaborado por el Vicerrectorado con competencias en Calidad. El Sistema de Garantía de Calidad del Centro responde, entre otros, a los requisitos de la ANECA para la acreditación de las enseñanzas oficiales, éstos se articulan sobre la base a criterios y directrices para la docencia establecidos para los títulos y los centros.

El criterio de garantía de calidad es un eje en el que se apoya el resto de los criterios, pone de manifiesto que los responsables del plan de estudios que se pretende acreditar han establecido un Sistema de Garantía de Calidad que les permite analizar las desviaciones de lo planificado, las áreas susceptibles de mejora y, 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 Sistema de Garantía de Calidad del Centro y los diferentes apartados de la memoria de los Títulos se presenta en el Tabla 2 de los anexos.

Estos criterios se corresponden con los establecidos para el seguimiento de los títulos oficiales y para la renovación de la acreditación.

#### **1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

El objetivo básico del Sistema de Garantía de Calidad del TIDES 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 el TiDES.

### 1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del Sistema de Garantía de Calidad del TiDES 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, tal y como se resume en la Figura 1 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 Sistema de Garantía de Calidad del TiDES, se detalla en el mapa de procesos presentado en los anexos (Figura 2).

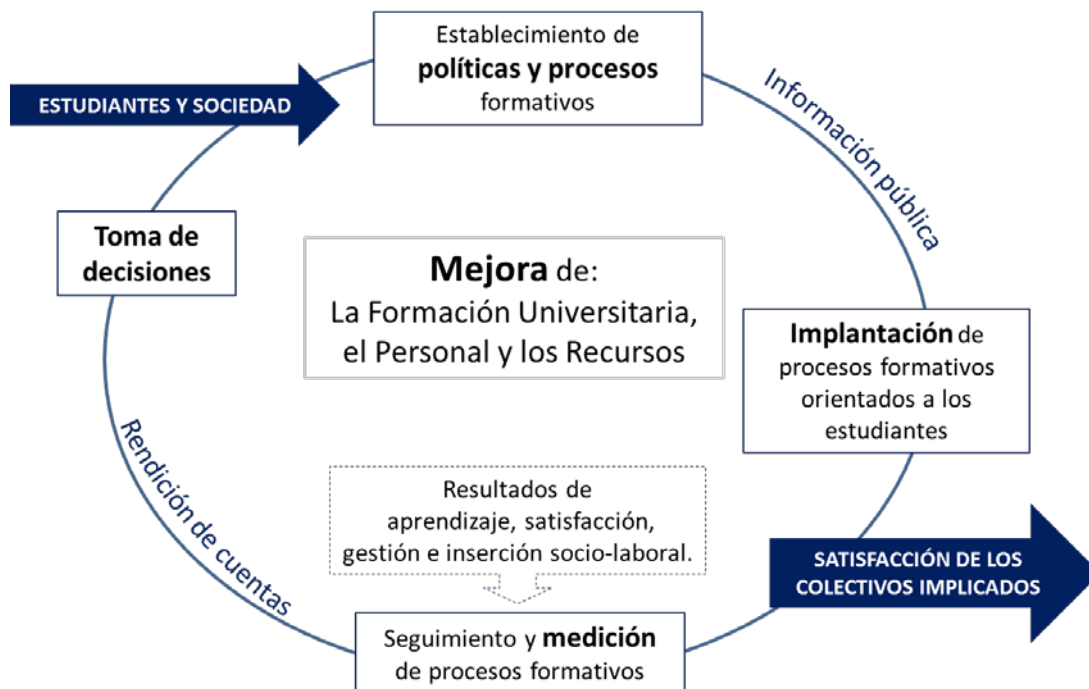


Figura 1 . Ciclo de mejora de la formación universitaria

### 1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad del TiDES 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 Sistema de Garantía de Calidad del TiDES* 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 del TiDES, cuya responsabilidad recaen en el personal del TiDES 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 del Centro y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico del centro.

El Director del Instituto procura que los miembros del TiDES, personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes, tengan acceso a los documentos del Sistema de Garantía de Calidad, particularmente los relativos al diseño, por lo que dispone en la página Web del TiDES un lugar adecuado en el que figura su versión actualizada.

#### **1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TIDES**

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

- **Capítulos:** Los capítulos que introducen las generalidades del Sistema de Garantía de Calidad, comprenden la presentación tanto del Sistema (capítulo 1) y del Centro (capítulo 2), la estructura organizativa del centro 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 Sistema de Garantía de Calidad, como mínimo, los elementos que afectan a la formación universitaria (Tabla 1).

**Tabla 1.** Elementos que afectan a la formación universitaria

Ámbito	Elemento
<b>1. Diseño de la Oferta formativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de política y objetivos de calidad</li> <li>- Definición y aprobación de programas formativos</li> <li>- Criterios de admisión de estudiantes</li> </ul>



Ámbito	Elemento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación del aprendizaje)</li> <li>- Criterios para la eventual suspensión del título</li> </ul>
<b>2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje</li> <li>- Prácticas externas y movilidad de estudiantes</li> <li>- Orientación profesional</li> <li>- Evaluación y mejora de la oferta formativa (despliegue de las acciones de mejora detectadas)</li> <li>- Gestión de las quejas y reclamaciones</li> <li>- Gestión de expedientes y tramitación de títulos</li> </ul>
<b>3. Personal académico y de apoyo a la docencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia</li> </ul>
<b>4. Recursos materiales y servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos</li> <li>- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes</li> </ul>
<b>5. Resultados de la formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés y de inserción laboral)</li> </ul>
<b>6. Información pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.</li> </ul>

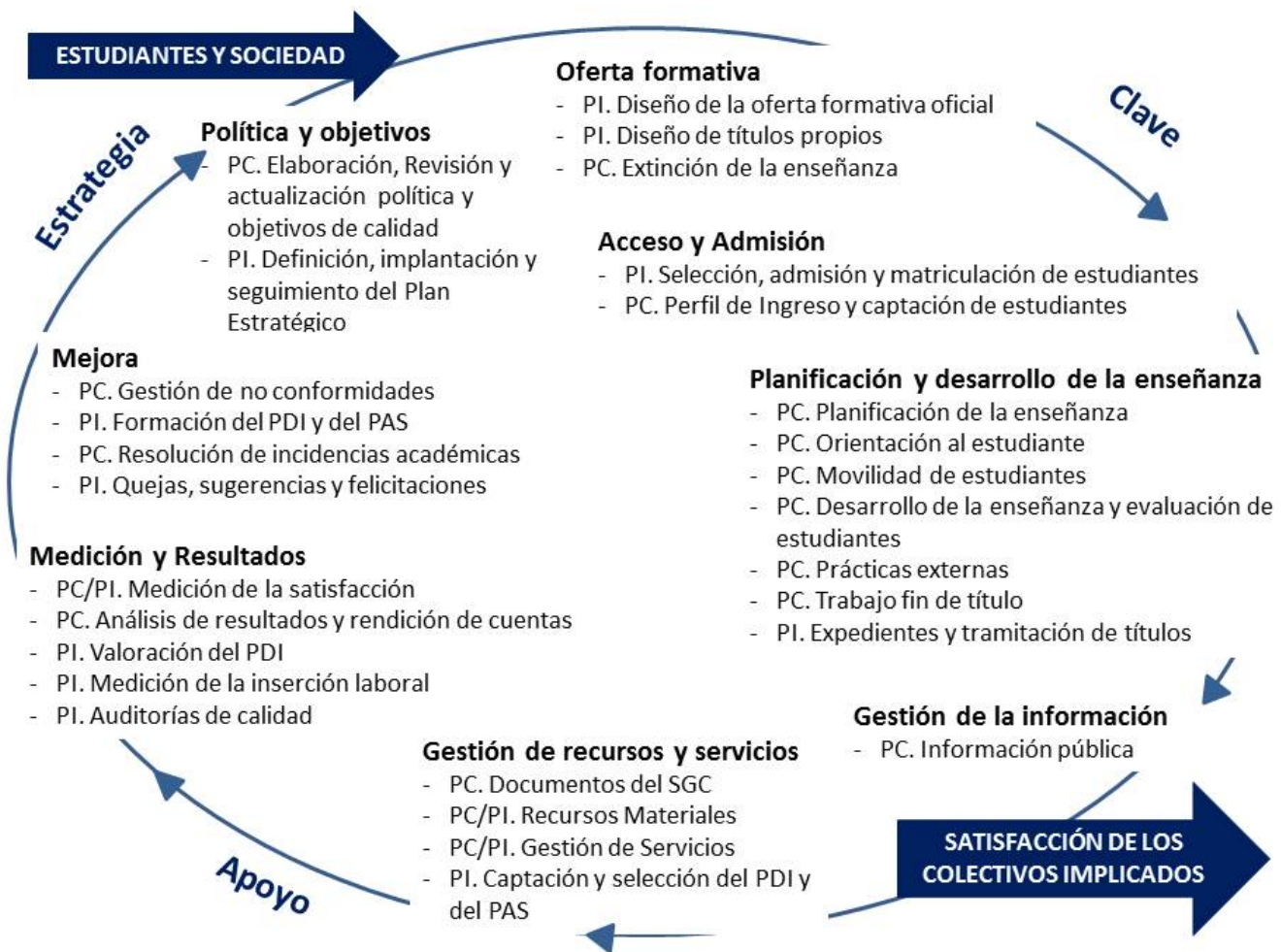
- **Procedimientos del TiDES:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en el TiDES para implantar las Titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en: procedimientos estratégicos, aquellos que vienen definidos por el equipo de gobierno del TiDES; procedimientos clave, aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales del TiDES 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 TiDES, como para garantizar el cumplimiento de los requerimientos, sobre calidad en educación superior, establecidos por las agencias 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 Sistema de Garantía de Calidad se presenta este mapa de procesos en la 2.



**Figura 2.** Mapa de procesos del Sistema de Garantía de Calidad del Centro  
(PC: procedimiento del Centro / PI: procedimiento institucional)

**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 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO.**

**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 <u>Doctorado</u> <sup>1</sup>										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	<u>Actividades formativas</u>	<u>Organización programa</u>	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Garantía 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	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

<sup>1</sup> 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 <u>Doctorado</u>										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	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	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							

Documentos del Sistema de Garantía de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
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			
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador		x	x	x	x	x	x	x	x	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				x							



Documentos del Sistema de Garantía de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos y programas de Doctorado										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
estudiantes											
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		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	
Procedimiento institucional de auditorías de calidad										x	



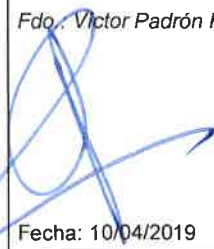


## PRESENTACIÓN DEL CENTRO

<b>2.1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.4. DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.4.1. TRAYECTORIA DEL CENTRO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.4.2. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO COLEGIADOS. COMISIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>2.4.4. PROGRAMAS FORMATIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4.4. PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4.4. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4.5. REGLAMENTOS Y NORMAS .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....</b>	<b>10</b>



**RESUMEN DE REVISIONES – MSGC02**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos.
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 2.1. OBJETO

Este documento tiene por objeto la presentación del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES).

## 2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La trayectoria y estructura organizativa del TiDES afectan al diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad.

## 2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-marsgc>

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.

## 2.4. DESARROLLO

### 2.4.1. TRAYECTORIA DEL CENTRO

El Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible TiDES, perteneciente a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), es un Instituto de investigación que plantea como objetivos desarrollar investigación en turismo de excelencia, generando y difundiendo conocimiento científico, e integrándose en las redes de excelencia de turismo internacional. Por otra parte, realiza educación, formación y concienciación para la mejora del desarrollo turístico. Finalmente, aplica el conocimiento generado para impulsar la mejora del desarrollo turístico económico, social y medio ambiental de los destinos. El TiDES como Instituto responsable de la investigación en turismo en la ULPGC ha contribuido a que la misma ocupe el cuarto puesto como centro de investigación en productividad científica en turismo en Europa, segundo a nivel mundial, compartido con otras instituciones, en productividad científica sobre marketing y gestión de destinos, cuarto a nivel mundial en

productividad científica en investigación sobre imagen y marca, primero en Iberoamérica en productividad científica en *hospitality*.

El Instituto TiDES se formaliza por el Decreto 27/2010 de 11 de marzo. La propuesta formal para su creación se realizó en el año 2008 por un grupo de personal docente investigador de la ULPGC concienciados con el papel prioritario que debe representar la investigación en turismo en el progreso y bienestar de nuestra sociedad, representados y liderados por el Catedrático de Economía Aplicada, el Dr. D. Carmelo Javier León González, Director de la Cátedra UNESCO de Planificación Turística y Desarrollo Sostenible de la ULPGC y Director del grupo de investigación ECOMAS.

Dicha propuesta fue suscrita por un nutrido grupo de profesores de la ULPGC y, posteriormente, se ratificó en el primer Encuentro Promo TiDES realizado en octubre de 2009, que incluyó investigadores con dilatada experiencia en turismo, pertenecientes a diferentes áreas de conocimiento, así como profesores extranjeros de reconocido prestigio que participan como miembros colaboradores.

El Instituto TiDES cuenta con el apoyo de las principales Administraciones Públicas de Canarias con competencias en Turismo, Ayuntamientos y Empresas, así como con el soporte de diferentes centros internacionales de referencia en investigación turística a nivel mundial.

#### **2.4.2. ORGANIGRAMA**

Los órganos de gobierno del Instituto son (ver gráfico 1, Organigrama):

1. Órganos colegiados:
  - El Consejo del Instituto.
  - La Comisión Ejecutiva.
2. Órganos unipersonales:
  - El Director.
  - El Director adjunto o Gerente.
  - El Subdirector de Calidad

- El Secretario.
- Los Directores de Unidad
- Coordinador de Titulación

En el Reglamento de Organización y Funcionamiento del TiDES se establecen las funciones de estos órganos.

**Gráfico 1:** Organigrama del TiDES



#### **2.4.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO COLEGIADOS. COMISIONES**

El **Consejo del Instituto** es el máximo órgano de representación y decisión del mismo, está formado por:

- a. Rector de la ULPGC.
- b. Director Instituto.
- c. Director Adjunto o Gerente.
- d. Secretario.
- e. Seis representantes de los profesores investigadores del Instituto.
- f. Un representante de becarios de investigación vinculado al Instituto.
- g. Un representante del personal de administración y servicio adscrito al Instituto.
- h. 3 representantes de las instituciones co-patrocinadoras del Instituto.

Las funciones del Consejo del Instituto están recogidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del TiDES.

La **Comisión Ejecutiva** está formada por:

- Director del Instituto.
- Director adjunto o Gerente.
- Secretario.
- Directores de Unidad.

Las funciones de la Comisión Ejecutiva están recogidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del TiDES.

**Comisiones:**

**1. La Comisión de Asesoramiento Docente Constituyente del Master en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente del Tides, que está formada por:**

- El Director del TiDES.
- El Secretario del TiDES.
- El Subdirector de Calidad del TiDES.
- Los directores de los departamentos de todos los ámbitos implicados en las asignaturas que tengan carácter de básicas u obligatorias:
  - Director del Departamento de Análisis Aplicado.
  - Director del Departamento de Economía y Dirección de Empresas.
  - Director del Departamento de Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión.
  - Director del Departamento de Arte, Ciudad y Territorio.
- Dos profesores de la Comisión de Elaboración del Título.

Las funciones de la Comisión de Asesoramiento Docente se especifican en el Reglamento General de las Comisiones de Asesoramiento Docente para las titulaciones oficiales de la ULPGC adaptadas al espacio europeo de educación superior (Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2011, BOULPGC de 4 de agosto de 2011).

2. **La Comisión de Trabajo Fin de Título (TFT) del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente del Tides, que está formada por los miembros de la Comisión de Asesoramiento Docente.**
3. **La Comisión de Garantía de Calidad (cuya composición se especifica en el capítulo 3 del Manual del SGC).**

#### **2.4.4. PROGRAMAS FORMATIVOS**

El Instituto imparte el título oficial de **Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente** que se comenzó a impartir en el curso 2013-2014. Este Máster nace con una clara vocación de fomentar la proyección internacional de las líneas de trabajo, tanto en docencia como en investigación, relacionadas con el análisis del turismo, el transporte y el medio ambiente. Es por ello que este título se presenta como un Máster de ámbito internacional que cuenta con el apoyo de profesorado externo de prestigio, e imparte su docencia en el idioma inglés. La calidad del programa está avalada por un conjunto de investigadores especializados en diversas áreas, entre las que cabe citar: economía del turismo, economía del transporte, economía del medio ambiente, economía espacial, estadística aplicada, urbanismo y ordenación territorial.

El objetivo general de este Máster es doble: en primer lugar, ofrecer educación de posgrado especializado en el campo del análisis económico del turismo, el transporte y el medio ambiente y, en segundo lugar, formar a los alumnos con las técnicas necesarias para producir en calidad de investigación aplicada con el fin de continuar su formación en un programa de doctorado, o para insertarse competitivamente en el mercado laboral.

#### **2.4.4. PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

Las características del personal académico del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente (nivel de estudios, tiempo de dedicación y cargas académicas) son acordes con la naturaleza multidisciplinar del programa de Máster dado que los profesores implicados ofrecerán un perfil académico multidisciplinar.

Los profesores propuestos para impartir docencia en el Máster están adscritos al Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES) y a su vez están adscritos a los departamentos siguientes de la ULPGC:

- Análisis Económico Aplicado (DAEA)
- Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión (DMCEG)
- Economía y Dirección de Empresas (DEDE)
- Arte Ciudad y Territorio (DACT)

Aparte se cuenta con la colaboración de profesorado externo de reconocido prestigio en el ámbito del master. Entre los centros y universidades que colaborarán en el Máster destaca el acuerdo firmado entre el TiDES y el CERECenter for Environmental and Resource Economics from the Swedish Life Science University and Umea University. No obstante, El programa está abierto a la firma de futuros acuerdo de colaboración con otros centros y universidades de prestigio que puedan surgir en el futuro.

Respecto al profesorado de la ULPGC, todos son doctores y más del 85% son funcionarios de carrera y con un número medio de sexenios por profesor superior a 1,5. El profesorado externo que participará en este master cuenta con un reconocido prestigio internacional en materias relacionadas con el ámbito del Máster.

En cuanto al personal de administración y servicios (PAS), el Máster cuenta con el apoyo del personal administrativo del Parque Científico-Tecnológico y de la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales. El nivel de capacitación y formación del PAS está garantizado por el Sistema de Garantía de Calidad Institucional que contempla las acciones de formación requeridas y la posibilidad de realizar estancias en otras universidades a efectos de coordinar aspectos de intercambios de alumnos, docentes, recibir formación o participar en proyectos de investigación en conjuntos.

#### **2.4.4. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS**

Para la impartición del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente, el TiDES cuenta con la infraestructura propia del TiDES, la Infraestructura cedida por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo y por la Infraestructura general de la ULPGC.



- **Infraestructura del TIDES:**

- **Web del Tides** (<http://www.tides.ulpgc.es/tides/>): Proporciona toda la información de interés del Tides y sus títulos formativos (Gobierno del Instituto, información académica, etc.).
- **Sala Multimedia TiDES – ULPGC:** La sala Multimedia TiDES - ULPGC está concebida como un espacio equipado con los últimos avances tecnológicos en medios y sistemas de presentación, audio, videoconferencia y video proyección.

- **Infraestructura cedida por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo:**

- 1 aula para las clases teórica con capacidad mínima de 35 plazas, equipada con cañón y pantalla de proyección.
- 1 aula informática con capacidad mínima de 35 puestos (18 ordenadores).
- Una Sala de Grados con capacidad para 108 personas y un Salón de Actos con capacidad para 312 personas, equipados con vídeo-proyector, equipo de sonido, TV, DVD, vídeo, PC y conexión local e inalámbrica

- **Infraestructura general de la ULPGC:**

- Servicio de Biblioteca y Documentación (<http://biblioteca.ulpgc.es/?q=portada>).
- Campus virtual (plataforma Moodle). El campus virtual es una herramienta de apoyo a la docencia que permite desarrollar formación con apoyo virtual y no presencial.
- Correo electrónico. Todos los miembros de la ULPGC (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios) disponen de una cuenta de correo electrónico.
- Impresión, fotocopias y digitalización de documentos a través de las impresoras, fotocopadoras y escáneres de autoservicio.
- Plataforma para la Gestión Académica. Facilita la gestión las matrículas, la introducción de las calificaciones por parte del profesor, la gestión de las actas, la generación de certificados, la tramitación de títulos, el cobro de las tasas, etc. Además de la gestión interna, la herramienta dispone de un autoservicio que permite al estudiante la consulta de su expediente, la matrícula y la tramitación de algunas peticiones a Secretaría Académica.

- Programa de Atención al Estudiante con Discapacidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: destinado a estudiantes con algún tipo de discapacidad, cuya finalidad es la promover las condiciones necesarias para su plena integración.

#### **2.4.5. REGLAMENTOS Y NORMAS**

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.
- Directrices Generales para la realización y evaluación de trabajos de fin de título (TFT), aprobadas por el Consejo del Instituto el 3 de marzo de 2016.


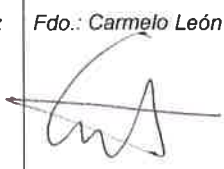
## **2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Director:	Carmelo J. León González
Razón social:	Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible de la ULPGC
Domicilio Social:	Campus Universitario de Tafira, Módulo E, Planta 0, Derecha. Calle Saulo Torón, 4. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. 35017 Las Palmas de Gran Canaria. España.
C. I. F. (de la ULPGC):	Q3518001G
Teléfono:	928454960
Telefax:	928457303
Correo electrónico:	tides@ulpgc.es

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO .....	3
3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	3
3.4. DESARROLLO .....	3
3.4.1. GENERALIDADES .....	3
3.4.1. COMISIÓN EJECUTIVA .....	5
3.4.2. SUBDIRECTOR DE CALIDAD .....	5
3.4.3. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	6
3.4.4. GRUPOS DE MEJORA .....	8
3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	8
3.4.6. EQUIPO RECTORAL .....	8
3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS .....	9

<b>RESUMEN DE REVISIONES – MSGC03</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos.
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos evaluación externa de títulos y centros

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Implantado en:</b>
<p><i>Subdirector de Calidad</i></p> <p>Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p><i>Comisión Garantía Calidad</i></p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p><i>Comisión Ejecutiva</i></p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

### **3.1. OBJETO**

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa del Centro para garantizar la calidad en su organización y resultados.

### **3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

### **3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sqc/m-marsqc>

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.

### **3.4. DESARROLLO**

#### **3.4.1. GENERALIDADES**

La Comisión Ejecutiva es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad en todos los grupos de interés del Centro, basada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, disponiendo de los recursos y actuaciones necesarias para su despliegue, midiendo los resultados, rindiendo cuentas sobre el cumplimiento o nivel de logro, planteando las acciones necesarias para la mejora y aplicándolas. El Sistema de Garantía de Calidad del TiDES asegura todos estos procesos en el Centro, orientándolos a los grupos de interés, por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés del Centro y los principales aspectos que son objeto de atención en el Sistema de Garantía de Calidad, tal y como se recoge en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Grupos de interés del Centro

Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
Profesores y personal de apoyo del Centro	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
Equipo de Dirección de la ULPGC	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...

Para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación, los grupos de interés son informados, sistemáticamente, de la implantación de los procedimientos, en todos ellos se especifican los documentos y los grupos a los que hay que informar, entre ellos cabe destacar los siguientes:

- Política y objetivos de calidad.
- Oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Proyectos docentes.
- Horarios, instalaciones, para el desarrollo de la enseñanza.
- Plan de Orientación y Acción Tutorial.
- Programas de movilidad.
- Servicios de apoyo a la formación.

- Informe Anual del Centro con los resultados de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad y de las Titulaciones.

El mecanismo y cause de comunicación utilizado por el TiDES para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, el Consejo del Instituto, el cual es el órgano principal de representación de los grupos de interés internos del TiDES y, para los grupos externos, la página Web del TiDES.

El TiDES y la UPLGC integran las diferentes responsabilidades que implica la implantación del Sistema de Garantía de Calidad en su estructura organizativa, sin embargo, existen figuras y órganos específicos directamente vinculados a la gestión de la calidad. En este sentido, en los siguientes apartados, se presentan los distintos responsables o personas con atribuciones para el desarrollo de la calidad en el TiDES.

#### **3.4.1. COMISIÓN EJECUTIVA**

La Comisión Ejecutiva y, en particular, el Director del Instituto, como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. En este sentido, la Comisión Ejecutiva asume las responsabilidades que el *Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* y los diferentes documentos del Sistema de Garantía de Calidad indican, entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Centro.
- Integrar en su equipo a su Subdirector de Calidad.
- Nombrar a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad.
- Promover la participación de los distintos grupos de interés.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

#### **3.4.2. SUBDIRECTOR DE CALIDAD**

Para ayudar al Director del Instituto en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Garantía de Calidad del Centro,

éste nombra un Subdirector con competencias en Calidad. Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas, posteriormente, por la Comisión de Garantía de Calidad, tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Favorecer el acceso y conocimiento de todos los grupos de al Sistema de Garantía de Calidad y sus responsables.
- Asegurarse de que se atienden a los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en el Centro.
- Informar a la Comisión Ejecutiva sobre el desempeño del Sistema de Garantía de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones del Centro con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad.

#### **3.4.3. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD**

La Comisión de Garantía de la Calidad del TIDES (CGC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad, 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:

- Verifica la planificación del Sistema de Garantía de Calidad 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.
- Revisa la política y objetivos anuales del Centro.
- Decide los métodos de investigación o medición para recabar la satisfacción y análisis de necesidades de los grupos de interés.
- Realiza la revisión de los resultados y propone mejoras tanto para los resultados como para la eficacia de los procesos y procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad.



- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Garantía de Calidad sugeridas por los restantes miembros del Centro, tras su elevación a la Comisión Ejecutiva.
- Controla 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, un responsable para su seguimiento.

Tal y como se especifica en el reglamento, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro se constituye a propuesta del Director y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Comisión Ejecutiva. Los miembros de esta comisión son elegidos por un periodo de 5 años, y aquellos que causan baja son sustituidos por nuevos representantes del colectivo al que pertenecen, tras ser elevada a la Comisión Ejecutiva para su aprobación. Todos los miembros tienen voz y voto. La Comisión de Garantía de Calidad en el TiDES está constituida por los siguientes miembros:

- El Director del Instituto, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El Director Adjunto o Gerente del Instituto.
- El Secretario del Instituto.
- El Subdirector de Calidad, que actúa como secretario.
- El Coordinador de cada titulación.
- Los Directores de cada Unidad del Instituto, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Un representante de los estudiantes.

La Comisión de Garantía de Calidad se reúne, al menos, con una periodicidad semestral o inferior (según proceda), tras ser convocada por su Secretario para el seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad. De las sesiones, el Secretario levanta acta que envía a todos los componentes de la Comisión de Garantía de Calidad y los acuerdos adoptados son archivados por su Secretario.

#### **3.4.4. GRUPOS DE MEJORA**

La Comisión de Garantía de Calidad, bien por propia iniciativa bien a propuesta de la Comisión Ejecutiva, propone la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de debilidad susceptibles de mejora previamente identificadas como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que obliga el propio Sistema de Garantía de Calidad; como consecuencia de la acreditación de las titulaciones que son responsabilidad del TiDES; o como consecuencia de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

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

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo del TiDES están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Consejo del Instituto, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores, todo ello, sin perjuicio de su participación en los Consejos de Departamento o en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones. 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 el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno.

#### **3.4.6. EQUIPO RECTORAL**

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya firmemente la implantación y desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del TiDES, en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrece, facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la ULPGC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno. Este apoyo se ve plasmado con la dotación de recursos al Tides por parte del Vicerrectorado con competencias en Calidad, el cual coordina las funciones de los distintos órganos y de las unidades vinculadas al Sistema de Garantía de Calidad del TiDES, entre ellos 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 del modelo marco del Sistema de Garantía de Calidad para los Centros de la ULPGC.
- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales.
- Asesoramiento para la implantación de los distintos procedimientos del Centro.
- 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 Sistemas de Garantía de Calidad del Centro.

#### **3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

Para llevar a cabo las funciones relacionadas con la gestión de la calidad, el Sistema de Garantía de Calidad del TiDES cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro, PEC-01
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC-07.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC-08.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades, PAC-09.
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador, PI-05.
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios, PI-06.
- ✓ Procedimiento institucional para la valoración de la actividad docente del personal docente e investigador, PI-07.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI-12.

- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral, PI-13.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción, PI-16.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad, PI-17.



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**MANUAL DEL SISTEMA DE  
GARANTÍA DE CALIDAD**  
**CAPÍTULO 4. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS  
FORMATIVOS**



**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

**CAPÍTULO 4. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

<b>4.1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>4.4. DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA



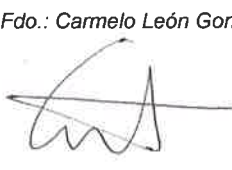

**MANUAL DEL SISTEMA DE  
GARANTÍA DE CALIDAD**  
**CAPÍTULO 4. GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS  
FORMATIVOS**



**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESEMPEÑO EDUCATIVO SOSTENIBLE

**RESUMEN DE REVISIONES – MSGC04**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos.
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 4.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión de los títulos oficiales y del aseguramiento de su calidad.

## 4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación lo constituyen todos los programas formativos de títulos oficiales que imparte el TiDES.

## 4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-marsgc>

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.

## 4.4. DESARROLLO

### 4.4.1. LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

El TiDES es consciente de que los estudiantes constituyen el principal grupo de interés en lo relacionado con las tareas de enseñanza y aprendizaje, por ello, enfoca sus acciones principales a ellos y, específicamente, garantiza el desarrollo de los programas formativos a través de los mecanismos para:

- 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.
- 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.

#### **4.4.2. 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 procesos y mecanismos para:

- La definición de los objetivos anuales 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.

#### **4.4.3. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

Para llevar adelante las anteriores funciones, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados para la gestión de los programas formativos:

- ✓ Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes, PCC-01.
- ✓ Procedimiento clave para la planificación de la enseñanza, PCC-02.
- ✓ Procedimiento clave de orientación del estudiante, PCC-03.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes, PCC-04.
- ✓ Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación del estudiante, PCC-05.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título, PCC-06.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la selección y admisión de estudiantes, PAC-05.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas, PAC-04.
- ✓ Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de los estudiantes, PI-10.



- ✓ Procedimiento institucional para la gestión y tramitación de títulos oficiales en la ULPGC, PI-11.
- ✓ Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial, PI-14.
- ✓ Procedimiento Institucional para el diseño de los Títulos propios, PI-15.

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

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política del Centro, PEC-01.
- ✓ Procedimiento clave de información pública, PCC-08.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC-08.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades, PAC-09.
- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral, PI-13.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción, PI-16.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI-12.
- ✓ Procedimiento institucional de auditorías de calidad, PI-12.


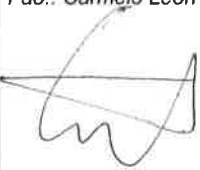
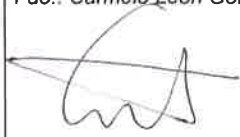

## CAPÍTULO 5. GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

5.1. OBJETO.....	3
5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
5.4. DESARROLLO .....	3



**RESUMEN DE REVISIONES – MSGC05**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos.
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 5.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión del personal académico y de apoyo y de los mecanismos para el aseguramiento de su calidad.

## 5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica al personal académico (el profesorado de diferentes tipos de contrato, niveles y dedicaciones), así como al personal de administración y servicios adscrito al Tides.

## 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-marsgc>

## 5.4. DESARROLLO

El Equipo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) es el responsable de la gestión del personal del Centro, para lo cual se dota de los mecanismos necesarios para:

- Analizar las necesidades de personal docente e investigador, así como de administración y servicios, en relación al 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 de administración y servicios.
- Seleccionar y admitir al personal adecuado docente e investigador, así como de administración y servicios.

Para garantizar la calidad del personal del Centro, la ULPGC 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 del Centro, éste 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.

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

- ✓ Procedimiento institucional de definición de la política de personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional de definición de la política de personal de administración y servicios.
- ✓ Procedimiento institucional de captación y selección de personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional de captación y selección de personal y de administración y servicios.

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad del personal se cuenta con los siguientes procedimientos:

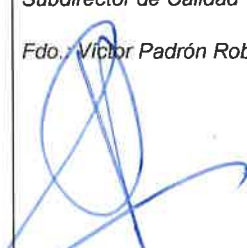



- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC-07.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de necesidades y rendición de cuentas, PAC-08.
- ✓ Procedimiento institucional de formación del personal docente e investigador, PI-05.
- ✓ Procedimiento institucional de formación del personal de administración y servicios, PI-06.
- ✓ Procedimiento institucional de valoración del personal docente e investigador, PI-07.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción, PI-16.



## CAPITULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

6.1. OBJETO .....	3
6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	3
6.4. DESARROLLO .....	3

RESUMEN DE REVISIONES – MSGC06		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos.
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad</p> <p>Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 6.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión de los recursos materiales y servicios y de los mecanismos para asegurar su calidad.

## 6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica a los recursos materiales y servicios adscritos al TiDES y a los servicios con competencias en el TiDES.

## 6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-marsgc>

Del Centro

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.

## 6.4. DESARROLLO

El TiDES 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 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Todas estas administraciones enfocan sus actividades a los distintos grupos de interés del TiDES, 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 el TiDES cuenta con mecanismos para:

- Analizar las necesidades de estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios, en relación a 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.

Y, en particular, 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.

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Garantía 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 estratégico 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 de apoyo para la gestión de servicios.
- ✓ 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 en el procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales.
- ✓ Para la gestión de los recursos materiales generales de la ULPGC se define en el procedimiento institucional para la gestión de recursos materiales.

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad de recursos materiales y servicios se cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad, PEC-01.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC-07.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC-08.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI-12.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción, PI-16.
- ✓ Procedimiento institucional de auditorías de calidad, PI-17.







## CAPITULO 7. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.1. OBJETO.....	3
7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
7.4. DESARROLLO .....	3



**RESUMEN DE REVISIONES – MSGC07**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Nueva edición del manual debido al cambio de los procedimientos
03	10-04-19	Actualización del capítulo atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad</p> <p>Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 7.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Tides es presentar cómo el Centro administra la información necesaria para la gestión y conocimiento del Centro.

## 7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La gestión de la información se aplica a toda la gestión del Centro y, en particular, a toda la gestión de las titulaciones impartidas y de las que es responsable el Centro.

## 7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-marsgc>

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010.

## 7.4. DESARROLLO

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

- Obtener la información necesaria sobre la gestión del Centro 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 del Centro y de los programas formativos.

- La oferta formativa.
  - Los mecanismos de acceso y matriculación de estudiantes.
  - Los programas de orientación de los 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 del Centro.
- 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 el Consejo del Instituto como el principal canal de comunicación con los representantes de los grupos de interés internos, y la página Web del Instituto 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 de administración y servicios.
  - 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.

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

- ✓ Procedimiento clave de información pública, PCC-08.

- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión documental del Sistema de Garantía de Calidad, PAC-01.

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad de la gestión de la información se cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad, PEC-01.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades, PAC-09.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC-07.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC-08.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI-12.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción, PI-16.
- ✓ Procedimiento institucional de auditorías de calidad, PI-17.



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA  
ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA  
POLÍTICA DEL CENTRO**

RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO





**Tides**

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE


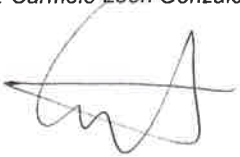


**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE  
LA POLÍTICA DEL CENTRO**



<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO. ....	8



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA          ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA          POLÍTICA DEL CENTRO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO	

RESUMEN DE REVISIONES – PEC01		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Simplificación del procedimiento y cambio de la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO</b></p> <p>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</p>	
--	--	---

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que se elabora, actualiza, aprueba y se difunde la Política y Objetivos del Centro, incluidos los de calidad, con el **propósito** de garantizar que la gestión del Centro se dirija hacia el logro de una formación óptima y de calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica anualmente y afecta a todo el personal del Centro, estudiantes y a las Titulaciones del Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:



- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la estructura organizativa para la gestión de la calidad.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Política del Centro:** Intenciones globales y orientación de una organización relativos a su compromiso con el personal, estudiantes y sociedad en general.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA          ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA          POLÍTICA DEL CENTRO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO	

**Objetivo:** Concreción de la política general del Centro en un aspecto en particular que se pretende alcanzar. Los objetivos pueden plantearse de forma extensa de manera que se corresponde con una directriz del Centro, por lo que precisaría de mayor concreción, dependiendo de la amplitud se admiten diferentes clasificaciones de objetivos, siendo la más usual la de objetivo general u objetivo específico.



**Objetivo de Calidad:** Concreción de la política general del Centro en un aspecto en particular que se pretende alcanzar relacionado con la mejora o mantenimiento del estado óptimo de la institución.

**Meta:** Valor específico que se pretende alcanzar y que permite el análisis del logro del objetivo.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El protocolo a seguir en este procedimiento consiste en las siguientes fases.

- El Subdirector de Calidad realiza un diagnóstico de necesidades en relación a la Política y Objetivos del Centro, incluidos los servicios de apoyo a la dirección relacionados con la cultura y el deporte. Atendiendo a los requisitos externos (normativas internacionales, nacionales, autonómicas en relación con la educación superior y calidad), los requerimientos institucionales (Plan Estratégico de la Universidad vigente, requisitos del Vicerrectorado con competencias en Calidad, etc.) y al Informe Anual del Centro del curso académico anterior, así como a otros documentos que se consideren relevantes, justifica la recomendación de definir o reformular la Política del Centro.
- En el caso de que se recomiende la definición o reformulación de la Política del Centro, la Comisión de Garantía de Calidad elabora una propuesta atendiendo a las recomendaciones y documentos anteriormente citados.
- En todo caso, para desplegar la Política del Centro (tanto si es nueva o si es la misma del año anterior) en el curso académico actual, la Comisión de Garantía de Calidad debe proponer los Objetivos Específicos del Centro y, para ello, también

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA          ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA          POLÍTICA DEL CENTRO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO	



tiene como referencia el Informe Anual del Centro del curso académico anterior. Los Objetivos Específicos se definen según los objetivos de dirección y los objetivos de procesos y se plantean de forma que sean medibles, por lo tanto, también se detalla la batería de indicadores necesarios para su revisión, para ello, el Centro utiliza como referencia la batería de indicadores establecida por el Vicerrectorado con competencias en calidad. Para ayudar a definir y planificar los Objetivos Específicos, el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) elabora un documento como guía en esta fase.

- Los documentos generados por la Comisión de Garantía de Calidad son revisados por la Comisión Ejecutiva, ésta vela que la Política del Centro se corresponda con las normativas externas e internas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) así como que los objetivos anuales sean específicos y medibles.
- La propuesta de Política y/o Objetivos de Calidad del Centro se presenta al Consejo del Instituto para su aprobación.
- Tras su aprobación, el Director Instituto difunde los documentos a los grupos de interés internos y externos al Centro (estudiantes, profesorado, personal de administración y comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al procedimiento clave para la Información Pública.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director del Instituto procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la Política del Centro se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el apartado 5 de este procedimiento.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA          ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA          POLÍTICA DEL CENTRO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO	

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1: Archivo de evidencias**

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Política del Centro	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Objetivos Específicos del Centro	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Acta de Aprobación de Política del y Objetivos Específicos del Centro	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

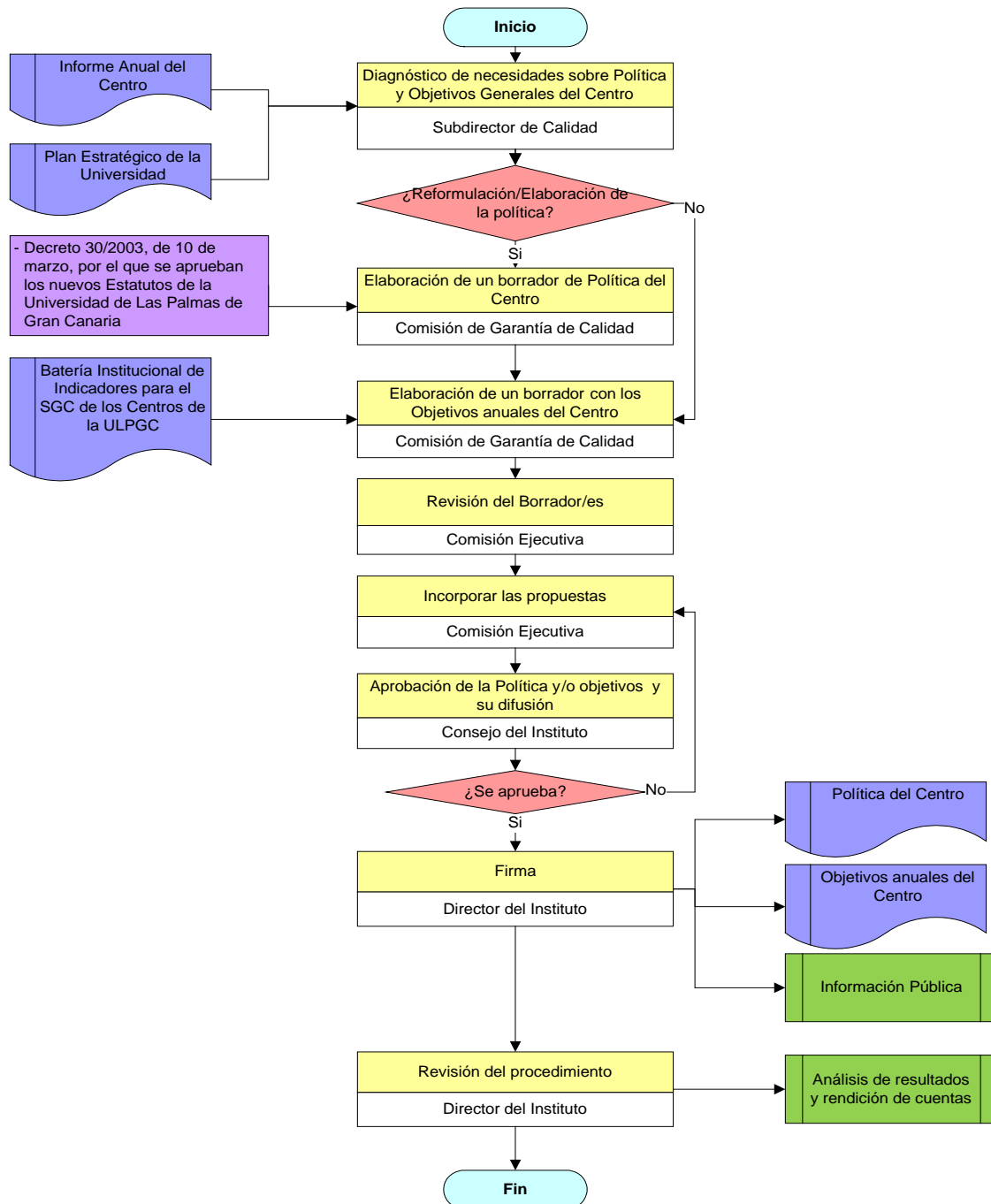
## 8. RESPONSABILIDADES



**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Consejo de Instituto</b>	X	X	X	X
<b>Comisión Ejecutiva</b>	X			
<b>Comisión de Garantía de Calidad</b>	X	X	X	
<b>Subdirector de Calidad</b>	X			

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento Estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA          ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA          POLÍTICA DEL CENTRO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO	

## 10. ANEXOS

### **10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO (F01-PEC01).**

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director del Instituto



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN  
DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE  
ESTUDIANTES**

RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO





**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE



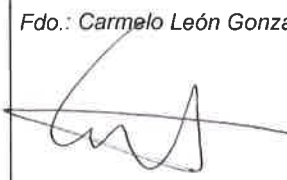

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL DE INGRESO Y LA  
CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES**



<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. PERFIL DE INGRESO: .....	4
5.2. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES.....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>9</b>
10.1. FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE INGRESO Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES.....	9



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	 Tides <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

RESUMEN DE REVISIONES – PCC01		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Actualización normativa, reasignación de responsabilidades y cambio en la revisión del procedimiento de anual a cada dos años.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN  DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE  ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer las actuaciones para definir el perfil de ingreso y el plan de captación de estudiantes en cada una de las titulaciones que oferta el TiDES, **con el propósito** general de llevar a cabo un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil definido y la oferta de plazas de cada titulación.

## 2. ALCANCE

El procedimiento se aplica, anualmente, a todas las titulaciones que se imparten en el TiDES.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:



- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Perfil de ingreso previamente establecido.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Da cuenta, además, de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN  DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE  ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

**Plan de captación de estudiantes:** Conjunto de actividades planificadas y destinadas a alumnos potenciales para informales sobre la oferta formativa del Centro.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. PERFIL DE INGRESO:



El protocolo a seguir para la actualización del perfil de ingreso consiste en las siguientes fases:

- El perfil de ingreso de la titulación se define atendiendo al *procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*. La actualización de dicho perfil es responsabilidad del Coordinador del Título, previo análisis de los marcos de referencia relativos a los perfiles de ingreso y al estudio de la situación actual del sistema universitario más próximo, del entorno social y del entorno profesional. Es importante reflexionar sobre si el alumnado que accede a la titulación está motivado y tiene una buena formación académica previa y, por tanto, sobre cuál es el perfil de alumno que mejor se adecua a la titulación. En esta reflexión se considerarán los datos de demanda de años anteriores, así como el perfil de ingreso real alcanzado.
- Posteriormente, el perfil de ingreso, es revisado por la Comisión de Asesoramiento Docente y elevado a la Comisión Ejecutiva para su aprobación.
- Una vez aprobado el perfil de ingreso de una titulación, éste se difunde a la sociedad en general y a los posibles interesados a través de las acciones de captación, tal y como se especifica a continuación (*ver Procedimiento clave de información pública*).

### 5.2. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

El protocolo a seguir para la captación de estudiantes consiste en las siguientes fases:

- El Coordinador del Título diseña o actualiza, según las necesidades, un plan de captación de estudiantes que permite incorporar alumnos cualificados tanto desde el punto de vista académico como vocacional, esta planificación es diseñada atendiendo al marco de la política de la ULPGC, para ello:
  - Se pone en contacto con el Vicerrectorado con competencias en estudiantes para disponer de la planificación de actuaciones que se han previsto al respecto en la ULPGC.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN  DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE  ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

- Programa las acciones de captación: conferencias, jornadas de puertas abiertas, mecanismos de difusión y publicidad, etc. Estas actuaciones también son elaboradas de forma unificada con el Vicerrectorado con competencias en estudiantes, con otros centros de la ULPGC, con empresas relacionadas con la titulación, colegios profesionales, etc.
- El plan de captación es revisado por la Comisión Asesoramiento Docente y aprobado por la Comisión Ejecutiva.
- Una vez aprobado se difunde a los grupos de interés según el *procedimiento clave de información pública* y comienza la ejecución de las acciones programadas para la captación de estudiantes.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA



El Coordinador del Título procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la definición o actualización del perfil de ingreso de los estudiantes y del plan de captación de estudiantes se desarrollan siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Actas que acrediten la actualización o no del perfil idóneo de ingreso y/o plan de captación	Papel e informático	Secretario del Centro	6 años
Actas que acrediten la aprobación del perfil idóneo de ingreso y/o plan de captación	Papel e informático	Secretario del Centro	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN          DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE          ESTUDIANTES</b>	
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

Perfil de ingreso	Papel e informático	Secretario del Centro	6 años
Plan de Captación	Papel e informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel e informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

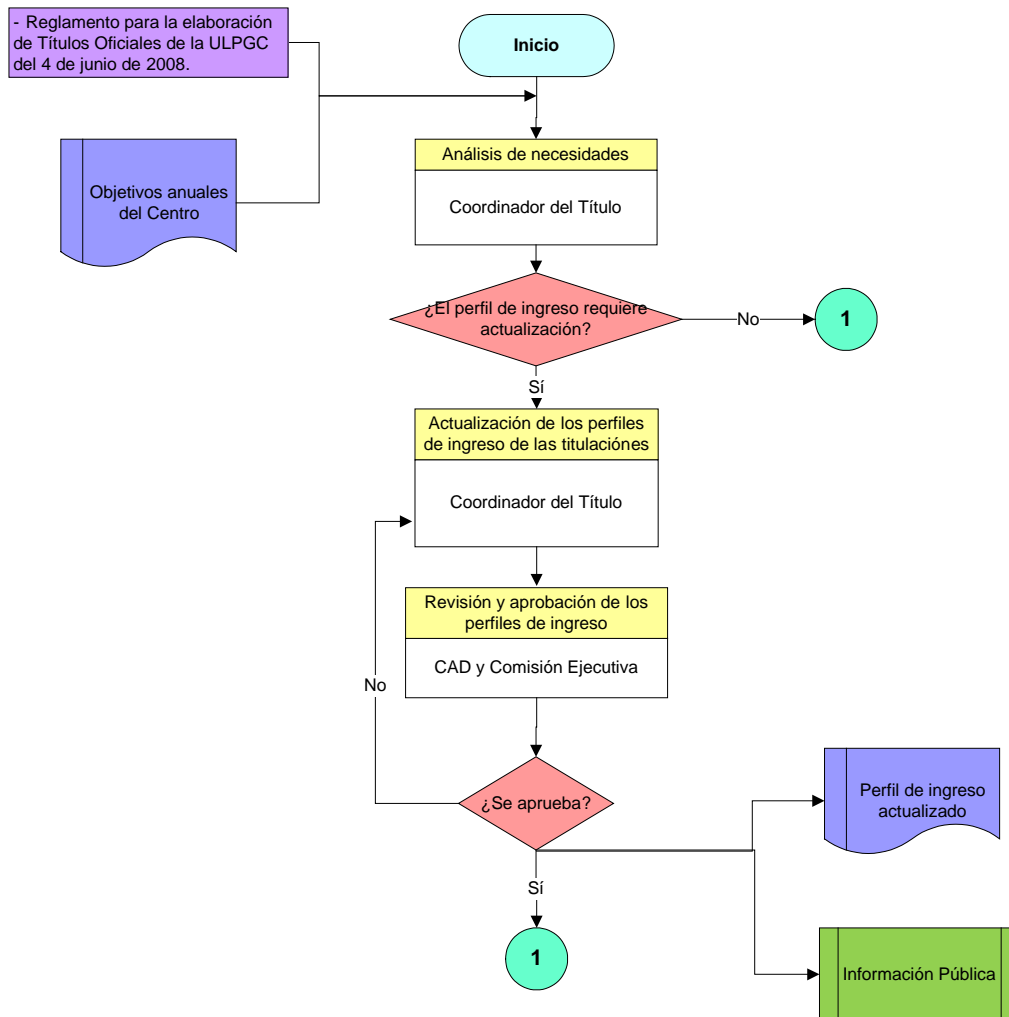
**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Becarios	Agentes externos
<b>Comisión Ejecutiva</b>	X			
<b>Comisión de Asesoramiento Docente</b>	X			



## 9. FLUJOGRAMA

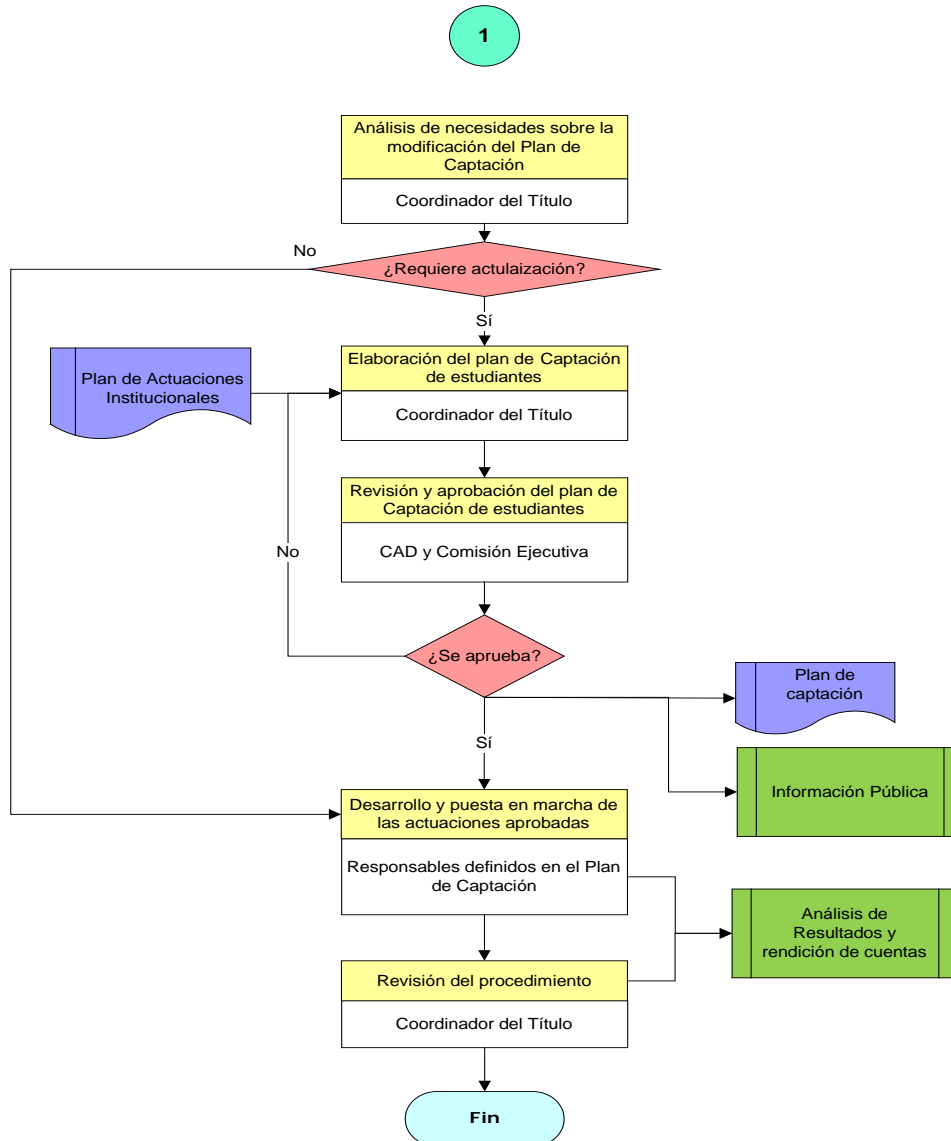
### Procedimiento clave para la actualización del perfil de ingreso y la captación de estudiantes







**Procedimiento clave para la actualización del perfil de ingreso y la captación de estudiantes**

1



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ACTUALIZACIÓN  DEL PERFIL DE INGRESO Y LA CAPTACIÓN DE  ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 10. ANEXOS

### 10.1. *FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE INGRESO Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES (F01-PCC01).*

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador/a de Título



**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS**

1. OBJETO ..... 3

2. ALCANCE ..... 3

3. REFERENCIAS / NORMATIVA ..... 3

4. DEFINICIONES ..... 3

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO..... 3

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA ..... 4

7. ARCHIVO ..... 5


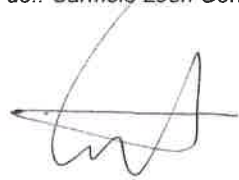
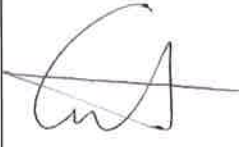

8. RESPONSABILIDADES ..... 6



9. FLUJOGRAMA ..... 7

10. ANEXOS ..... 9

    10.1. FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA  
PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS ..... 9

RESUMEN DE REVISIONES – PCC02		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Reasignación de responsabilidades y cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo. Carmelo León González:  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN  DE LAS ENSEÑANZAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer las actuaciones por las que el Centro garantiza la planificación de las enseñanzas, con el **propósito** de que los programas formativos que se ofertan se implantan de acuerdo con las previsiones realizadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todas las titulaciones oficiales que oferta el TiDES.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:



- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Plan de Organización Docente del Centro:** Es el resultado de la organización, por parte de los Centros, de las enseñanzas y los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Coordinador del Título elabora una propuesta de *Plan de Organización Docente* (es decir, la asignación de asignaturas a ámbitos de conocimiento, los grupos docentes y los horarios y las fechas de exámenes). Y una vez que esta propuesta haya sido revisada y aprobada por la CAD de las titulaciones correspondientes, se remite **antes del 15 de marzo** al

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN  DE LAS ENSEÑANZAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica y a los departamentos afectados.

Aprobado el *Plan de Organización Docente inicial* por el Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica, los departamentos asignan profesores a las asignaturas, nombran coordinadores y responsables, establecen horarios de tutorías y aprueban el Proyecto Docente de cada una de las asignaturas, en una sesión del Consejo de Departamento celebrado **antes del 30 de abril**.

Los proyectos docentes aprobados y la asignación de profesores realizada por los departamentos son informados por la CAD. En el caso de que la CAD no ratifique algún proyecto docente o la asignación de profesor en una determinada asignatura, se remite al departamento un informe razonado con las sugerencias que estime oportunas **antes del 20 de mayo**, donde se detalla la circunstancia que sea necesario corregir.



Si el Consejo de Departamento no acepta el informe de la CAD, se remite toda la documentación al Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica, quien resuelve en el plazo de un mes (a contar desde su recepción). Para ello cuenta con el asesoramiento de expertos del ámbito de conocimiento y de la titulación, estos últimos propuestos por los órganos de gobierno del centro docente y del departamento implicados.

El *Plan de Organización Docente definitivo* de cada titulación, que incorpora toda la documentación anteriormente detallada, es aprobado por la Comisión Ejecutiva y remitido al Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica **antes del 10 de junio** y publicado antes del 15 de junio. Para ello, se utilizan las aplicaciones telemáticas de las que la ULPGC dispone (programa ULPGes).

El Subdirector de Calidad difunde los proyectos docentes, calendarios, etc. a todos los grupos de interés internos y externos al Centro y a la ULPGC (miembros de la comunidad universitaria y sociedad en general) a través del *procedimiento clave de información pública*.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Coordinador del Título procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN  DE LAS ENSEÑANZAS</b>	
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

fuerzas, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la planificación de las enseñanzas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación de Plan Organización Docente inicial por la CAD	Papel/ informático	Secretario de Centro	6 años
Acta de informe de los Proyectos Docentes y asignación del profesorado por la CAD	Papel/ informático	Secretario de Centro	6 años
Acta aprobación del Plan de Organización Docente por el Consejo del Instituto	Papel/ informático	Secretario de Centro	6 años
Plan de Organización Docente Definitivo	Papel/ informático	Secretario de Centro	6 años
Proyectos Docentes de la titulación	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de sugerencias	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

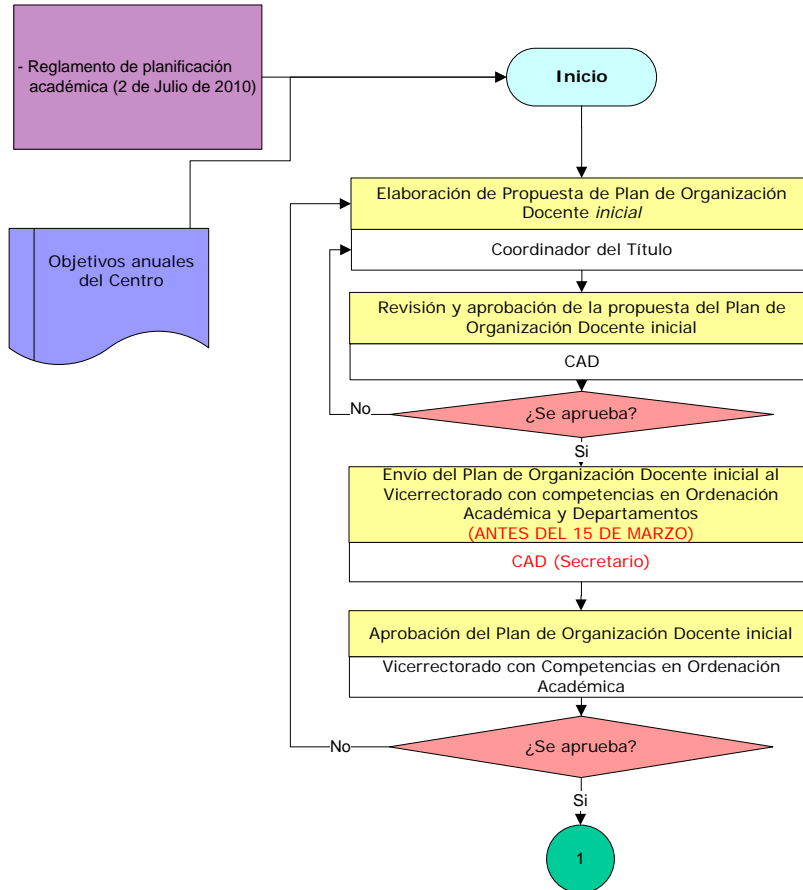
**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica	X	X		
Comisión Ejecutiva	X			
Comisión de Asesoramiento Docente	X			



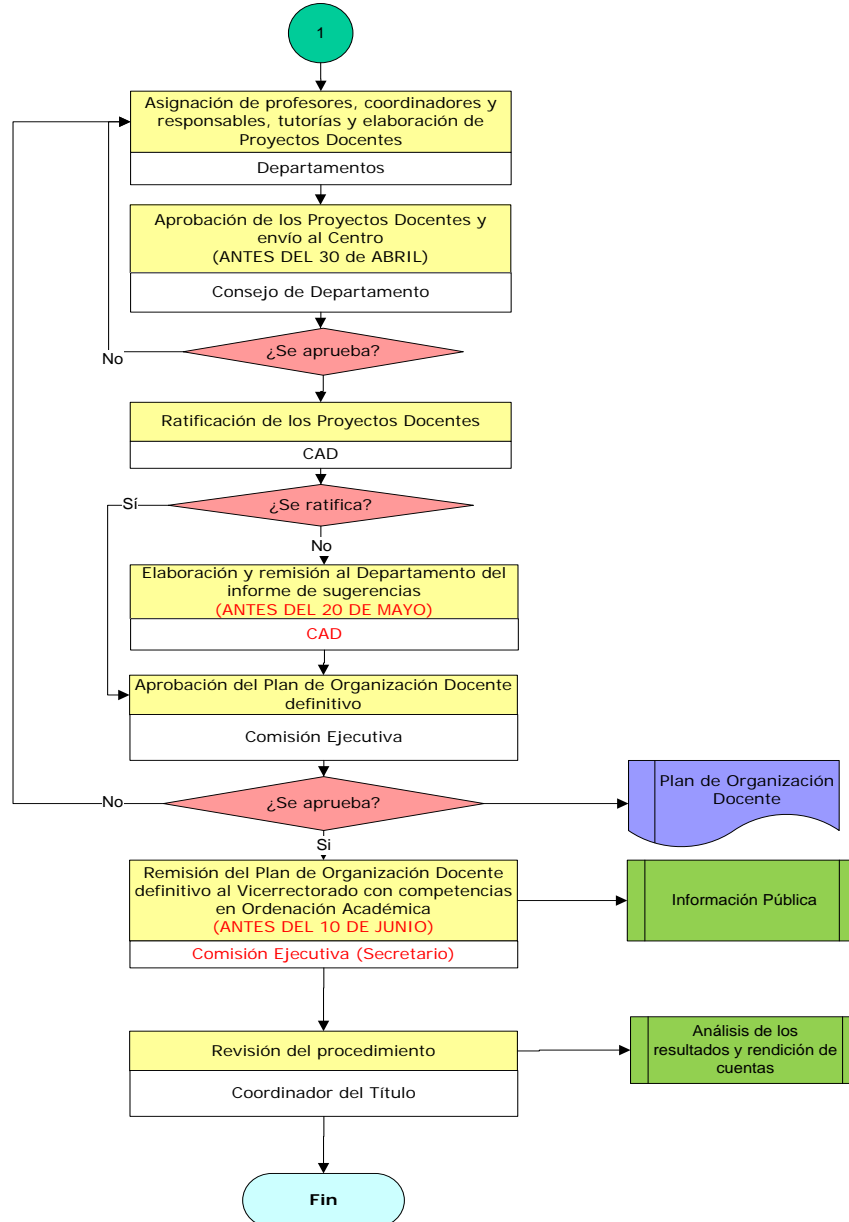
## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas





Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas





## 10. ANEXOS

### 10.1. *FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS (F01-PCC02)*

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

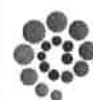
El Coordinador del Título



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN  
AL ESTUDIANTE**



RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO







**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE



**PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE**

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>5</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>6</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>7</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE.....	7

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN          AL ESTUDIANTE</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

RESUMEN DE REVISIONES – PCC03		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Actualización normativa, reasignación de responsabilidades y cambio de la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN  AL ESTUDIANTE</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 1. OBJETO

El **objeto del** presente procedimiento es establecer la sistemática en la que el Centro define y aplica el **Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante (PATOE)**, con el propósito de que, por medio de las acciones de orientación, los estudiantes logren un exitoso aprendizaje y obtengan su máximo beneficio.

## 2. ALCANCE

Los procesos de orientación al estudiante afectan a las Titulaciones Oficiales del TiDES y se aplican anualmente.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

[http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.



## 4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El protocolo a seguir para la orientación al estudiante consiste en las siguientes fases:

- A partir de los perfiles de ingreso y egreso de las titulaciones y de los Objetivos de Centro respecto a la orientación al estudiante, el Coordinador del Título elabora el borrador de “**Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante (PATOE)**”.



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN  AL ESTUDIANTE</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

- Este borrador es remitido a la Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) para su revisión y, posteriormente, a la Comisión Ejecutiva para su aprobación, y al Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica, quien también debe aprobarlo.
- El PATOE definitivo será difundido a todos los grupos de interés internos y externos (miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general) a través del *procedimiento clave del centro para la información pública*.
- Atendiendo a la periodicidad de cada actividad, se planifican y ejecutan los programas específicos del PATOE, relacionados con las actuaciones de acogida, orientación sobre los estudios, asesoramiento psicopedagógico y orientación profesional. Es importante desarrollar acciones que proporcionen al alumnado, especialmente al de primer ingreso, la información necesaria para su integración en la vida universitaria (normativa universitaria, horarios, etc.), así como servicios, actividades y apoyos para atender a sus necesidades académicas (técnicas de estudio, cursos de formación básica “cursos de armonización de conocimientos”, asesoramiento sobre itinerarios académico, etc.), y personales (alojamiento, becas, etc.). La CAD determina los tutores de titulación necesarios para realizar la orientación sobre cada Titulación, a su vez, el Centro puede hacer uso de otros medios como estudiantes de cursos superiores, profesionales en los ámbitos laborales específicos de las titulaciones, etc. para implantar el PATOE.
- Las actuaciones de los programas específicos son coordinadas por el Coordinador del Título o, en su defecto, por la Comisión Ejecutiva, verificando si se ajustan al PATOE.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Coordinador del Título procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la orientación al estudiante se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el*

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN          AL ESTUDIANTE</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

*análisis de los resultados y rendición de cuentas. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro.**

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1: Archivo de evidencias**

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las acciones de orientación a estudiantes	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento (F01-PCC03)	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años

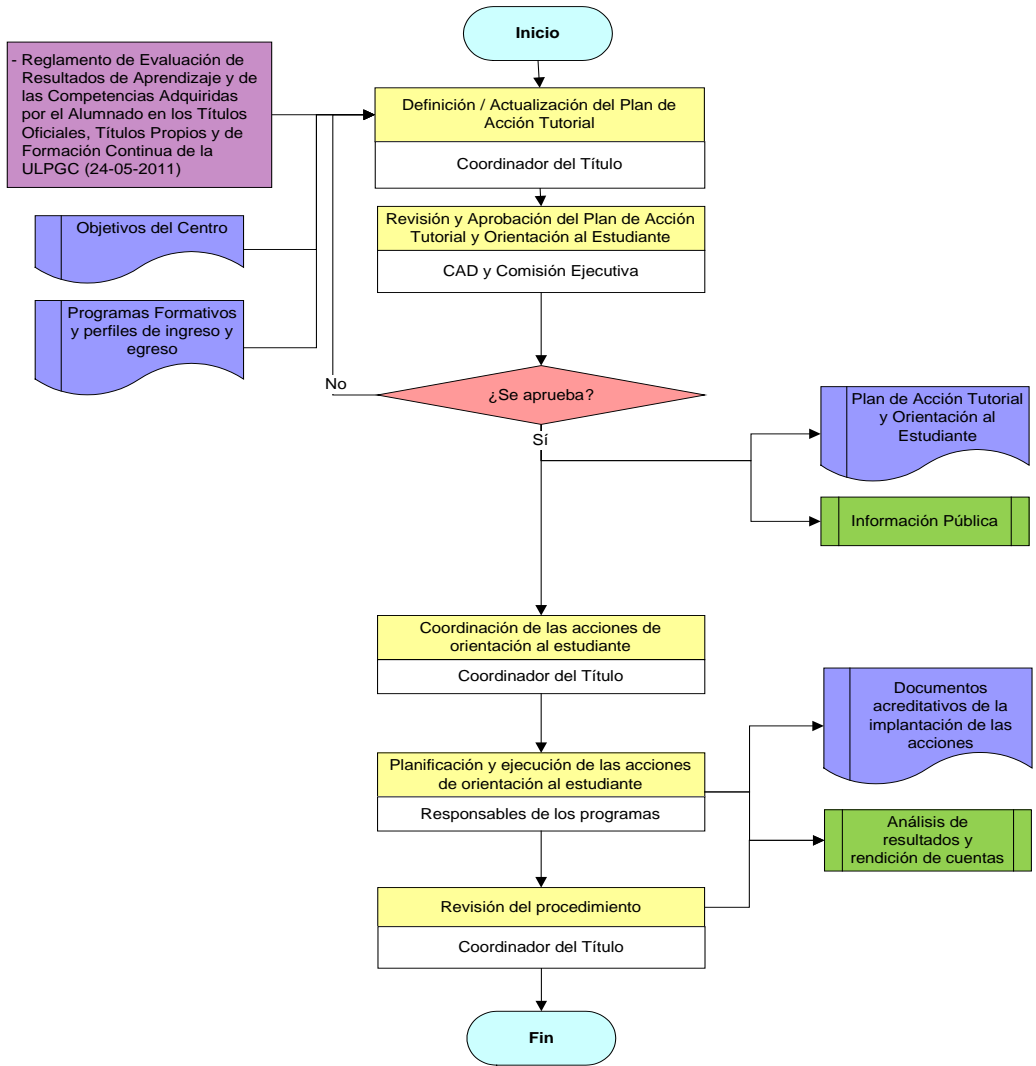
## 8. RESPONSABILIDADES



**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Comisión Ejecutiva</b>	X			
<b>Comisión de Asesoramiento Docente</b>	X			

## 9. FLUJOGRAMA

**Procedimiento clave de orientación al estudiante**



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN  AL ESTUDIANTE</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE (F01-PCC03).*

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador del Título





## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
5.1. GENERALIDADES.....	4
5.2. DE APLICACIÓN A LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ENVIADOS.....	4
5.3. DE APLICACIÓN A LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES RECIBIDOS .....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ENVIADOS .....	8



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA  
MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES


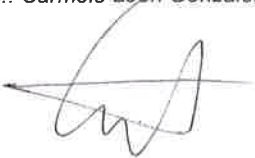
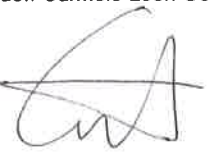

RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO





**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

**RESUMEN DE REVISIONES – PCC04**

Número	Fecha	Justificación
01	06-06-16	Adaptación al Centro de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad marco de la ULPGC.
02	10-04-19	Sin cambios. Ajuste en numeración.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA          MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TITULO	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos con el **propósito** de garantizar la calidad de las estancias de los estudiantes y la adquisición de los conocimientos y capacidades acorde con los objetivos de las titulaciones.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los estudiantes procedentes de otras universidades y recibidos en el Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)



Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Movilidad del estudiante:** posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o investigando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. La movilidad debe estar asociada a un programa o convenio específico que regule el reconocimiento académico de las materias cursadas durante la estancia.

**Reconocimiento Académico:** validación del programa de estudios cursado por un estudiante en su período de movilidad como equivalente a estudios de la universidad de origen.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA          MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TITULO	

**Contrato de Estudios, Acuerdo Académico, o Learning Agreement:** documento en el que se recoge el programa de estudios a cursar por el estudiante en la Universidad de destino durante su período de movilidad. Recoge los correspondientes reconocimientos académicos en la Universidad de origen, si se supera con éxito el programa establecido.

**Certificado de notas o Transcript of Records:** documento en el que se recoge el rendimiento académico alcanzado por el estudiante en su período de movilidad.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. GENERALIDADES

El procedimiento comienza con la organización y planificación del programa de movilidad. Para ello, es necesario el establecimiento de acuerdos o convenios con las universidades u otras instituciones, cuya responsabilidad corresponde al servicio con competencias en el programa de movilidad de la ULPGC. Asimismo, el Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC tiene la responsabilidad de preparar el material para informar y difundir el funcionamiento y la organización de dicho programa.



### 5.2. GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ENVIADOS

En el Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente, al ser su duración de un año, no se contempla el subproceso de estudiantes enviados.

### 5.3. GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES RECIBIDOS

El protocolo a seguir para la gestión de la movilidad de los estudiantes de la ULPGC recibidos consiste en las siguientes fases:

- Admisión de los estudiantes. El Coordinador de la Titulación presenta a la CAD la propuesta de admisión de alumnos para su aprobación.
- Acogida de los estudiantes e información y orientación general sobre el programa. La primera información general de los estudiantes la lleva a cabo el Vicerrectorado con competencias en Relaciones Internacionales y el Gabinete de Relaciones

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA          MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

Internacionales de la ULPGC. En el Centro, el estudiante es recibido por el Coordinador del Título.

- Matriculación, información y orientación a los estudiantes. Este procedimiento se lleva a cabo cuando el estudiante llega al Centro y lo desarrolla el Coordinador del Título, que le proporciona los impresos de matrícula y los envía a la Administración, para que se lleve a cabo el proceso de matrícula del estudiante.
- El proceso de enseñanza y aprendizaje de estos estudiantes. Este proceso se realiza tal y como se indica en el *procedimiento clave del centro para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes*.
- Fin de la estancia. Los trámites administrativos de cierre de la estancia del estudiante (certificados de estancia y envío de los Certificados de notas- *transcript of records*) se gestionan a través de la Administración.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA



El Coordinador del Título procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de movilidad de los estudiantes se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Relación de Convenios Movilidad con otras universidades o instituciones	Papel/ informático	Secretaría General	6 años
Certificados de estancias	Papel/ informático	Administración del Parque Científico Tecnológico	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA          MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

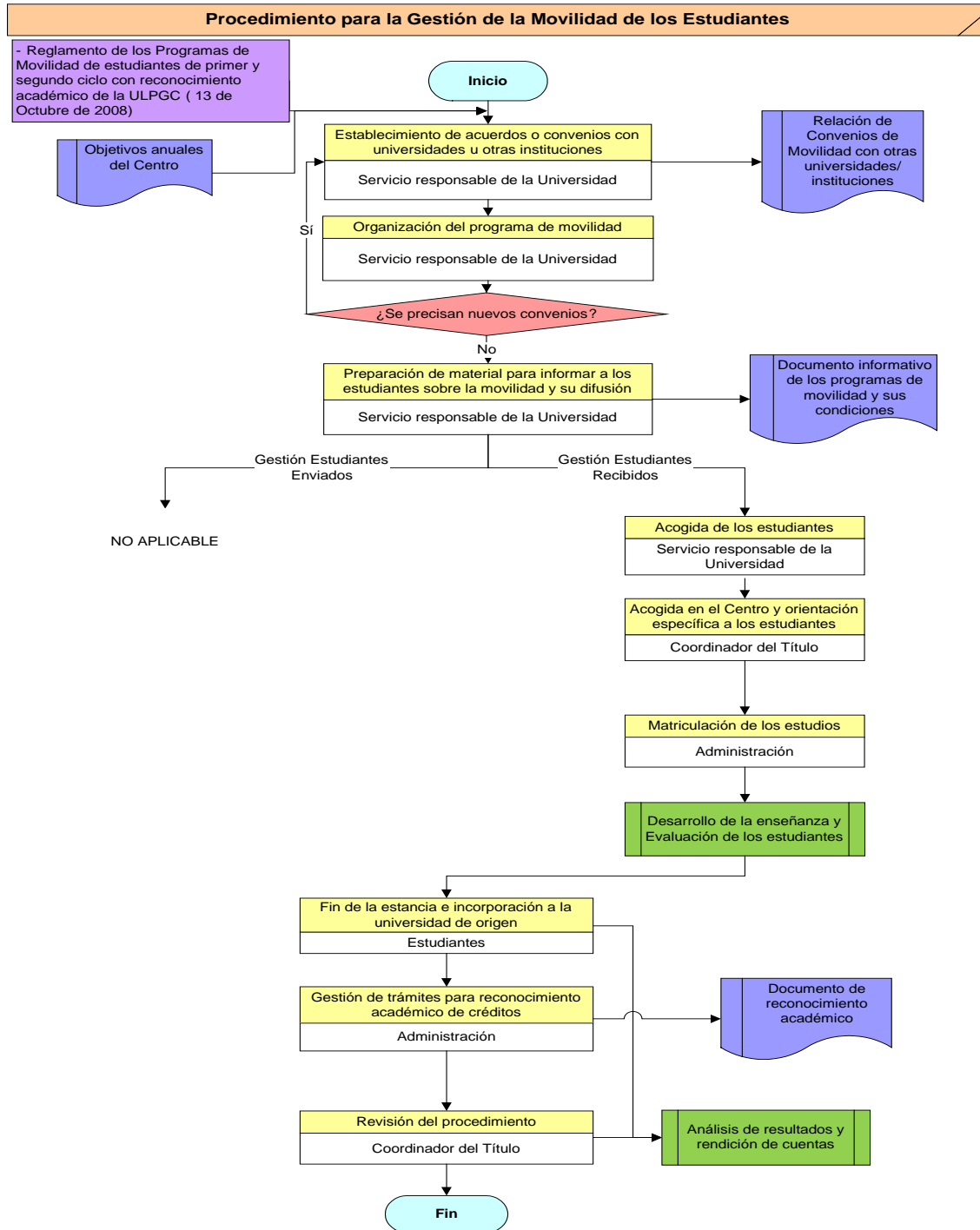
Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Certificado de notas (transcript of records)	Papel/ informático	Administración del Parque Científico Tecnológico	6 años
Informe de revisión del procedimiento (F01_PCC04)	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años



## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Servicio con competencias en Relaciones Internacionales de la ULPGC	X	X		
Coordinador del Título	X			
CAD	X			
Administración		X		

## 9. FLUJOGRAMA



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA          MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ENVIADOS (F01-PCC04).

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador del Título






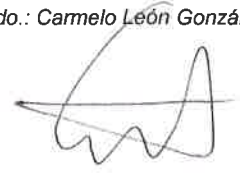


## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....	3
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....	5
7. ARCHIVO.....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	6
9. FLUJOGRAMA .....	7
10. ANEXOS .....	8
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	8



### RESUMEN DE REVISIONES – PCC05

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Actualización de normativa, concreción de los mecanismos de coordinación horizontal y cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad</p> <p>Fdo. Victor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la sistemática general para la impartición de las asignaturas y la evaluación de los estudiantes, con el **propósito** de garantizar el aprendizaje de los estudiantes.

## 2. ALCANCE

La sistemática de impartición de las asignaturas y evaluación de estudiantes se aplica, a lo largo del curso académico, a las Titulaciones Oficiales del Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Evaluación:** Valoración del aprendizaje que se realiza a un estudiante en un nivel cualitativo y cuantitativo según unos objetivos conceptuales, procedimentales y actitudinales.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El profesor o profesores asignados a la asignatura imparten las materias tal y como se especifica en el *Proyecto Docente* de la asignatura y en las instalaciones y horarios determinados para ello, por parte del Centro, en el *Plan de Organización Docente*.

Los profesores se coordinan a distintos niveles: en el nivel de coordinación asignatura y en el nivel de coordinación horizontal o entre asignaturas. Al ser reducido el número de asignaturas y profesores del Máster, se realizan dos reuniones anuales donde se dejan evidencias de ambos niveles de coordinación. En dichas reuniones se tratan al menos los siguientes puntos:

1º Reunión Coordinación:

- Análisis de la secuencia, contenidos y sistemas de evaluación: valoración de la posible existencia de vacíos y duplicidades.
- Valoración de la carga de trabajo: su correspondencia con los créditos asignados.
- Preparación de los proyectos docentes del siguiente curso: coordinación de las competencias, las actividades, las metodologías didácticas, los sistemas de evaluación y las cargas de trabajo.

2º Reunión Coordinación:

- Análisis del grado del cumplimiento de los Proyectos Docentes: problemas detectados y propuestas de soluciones.
- Análisis de los resultados académicos.

Al inicio de la asignatura, el profesor presenta el *Proyecto Docente* a los estudiantes y detalla, por un lado, las características curriculares: objetivos, competencias, relación con la malla curricular de la carrera, temario, etc. Por otro lado, las características didácticas: metodología, sistema de tutorización, evaluación y recursos de los que dispone el estudiante para el aprendizaje, los recursos relacionados con infraestructuras y que son responsabilidad del Centro (aulas presenciales, aulas virtuales, laboratorios, biblioteca, instalaciones de empresas u otras instituciones educativas, etc.), además de los recursos relacionados con los materiales de aprendizaje y que son responsabilidad del profesor (guías, apuntes, presentaciones multimedia, etc.).

En el transcurso de la docencia el profesor organiza y ejecuta la docencia de las materias (diseño y aplicación de actividades y materiales de enseñanza) y los estudiantes estudian, participan activamente en las actividades académicas diseñadas por el profesor para completar su formación y, en el caso de los estudios presenciales

con estudiantes a tiempo completo, acuden regularmente a las clases teóricas y prácticas.

El proceso de evaluación de los estudiantes se realiza, como norma general, de forma continua a lo largo del periodo lectivo a través de las pruebas pertinentes (exámenes, trabajos, exposiciones, ensayos, casos prácticos, etc.), pudiéndose completar con la realización de pruebas específicas en el periodo de exámenes. Sin embargo, la evaluación de los estudiantes a tiempo parcial debe adaptarse a sus circunstancias, en estos casos, se lleva a cabo una prueba global de la asignatura en el periodo de exámenes. El profesorado califica las pruebas, las comunica y establece un periodo de revisión y consulta en el que los estudiantes pueden analizar los resultados junto con el profesor. La custodia de las pruebas es responsabilidad del profesorado hasta la finalización del curso académico siguiente. Las calificaciones definitivas se notifican en las actas académicas al estudiante. En el caso de que el estudiante no estuviese de acuerdo con la calificación final, puede presentar una reclamación por escrito al Director del Centro la cual se tramita tal y como se establece en el artículo 43 del *“Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC”*.

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**

El Coordinador del Título procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia el *“Informe de Revisión del Procedimiento, F01-PCC05”*, donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados del desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1: Archivo de evidencias**

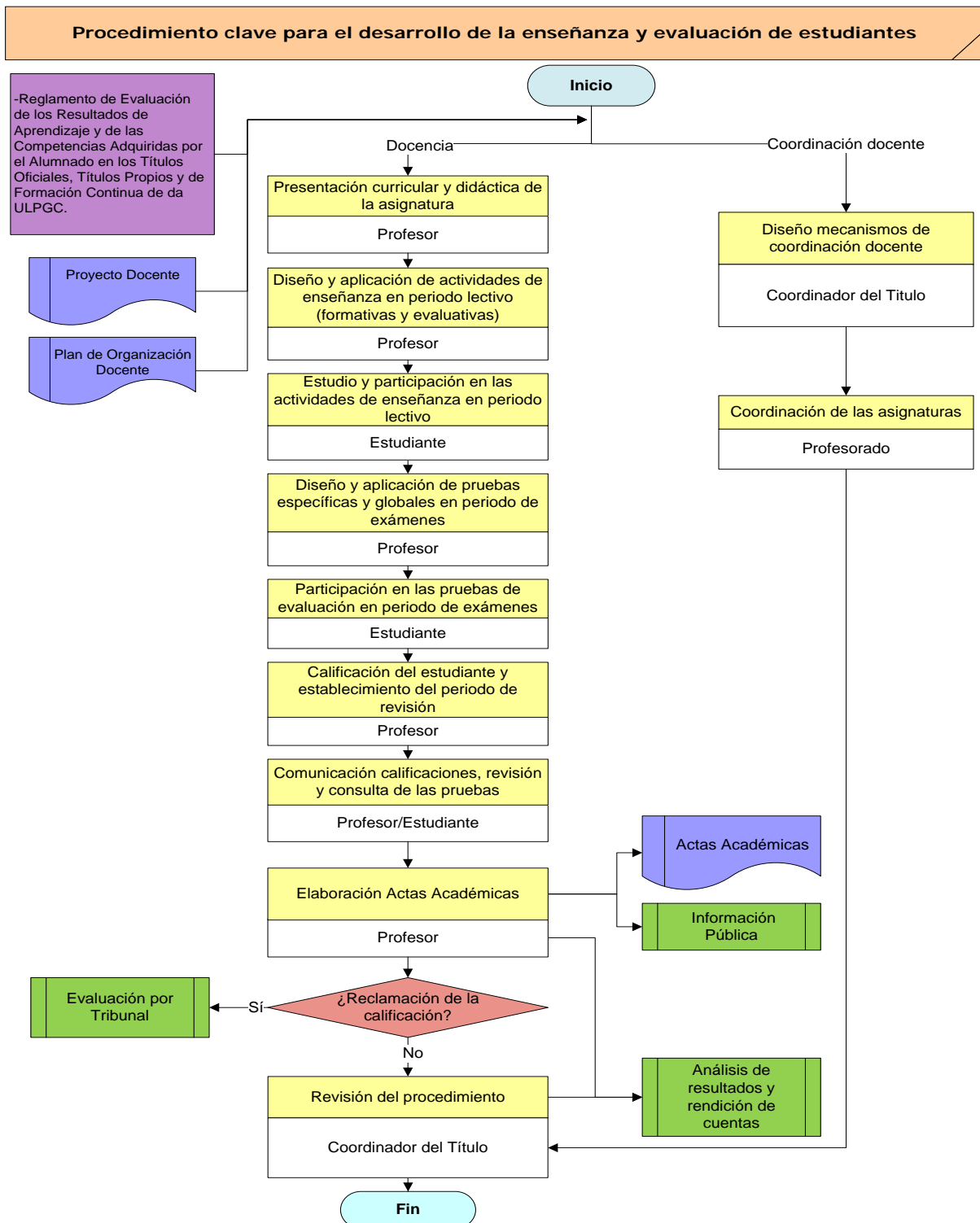
Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Modelos de pruebas de evaluación académicas	Papel / informático	Profesor coordinador	6 años
Pruebas de evaluación académicas de los estudiantes	Papel / informático	Profesor coordinador	1 año
Actas Académicas	Papel / informático	Secretaría del Centro	Permanente
Actas de Coordinación	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento (F01_PCC05)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Director del Centro</b>	X			
<b>Coordinador del Título</b>	X			
<b>Profesorado</b>	X			
<b>Estudiantes</b>			X	

## 9. FLUJOGRAMA



## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO (F01-PCC05).*

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador del Título



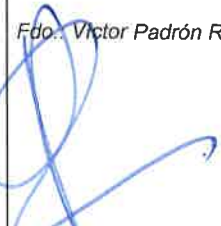



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE TÍTULO

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>6</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>7</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>8</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>9</b>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PCC06 (F01-PCC06) ....	9
10.2 FORMATO SOLICITUD TÍTULO Y TUTOR TFT (F02-PCC06).....	10
10.3 FORMATO PORTADA DOCUMENTO TFT (F03-PCC06).....	12
10.4 FORMATO SOLICITUD DE DEFENSA TFT (F04-PCC06).....	13
10.5 FORMATO INFORME DEL TUTOR TFT (F05-PCC06).....	14
10.6 FORMATO HOJA EVALUACIÓN TRIBUNAL TFT (F06-PCC06).....	15
10.7 FORMATO JUSTIFICANTE DE ASISTENCIA (F07-PCC06) .....	16
10.8 FORMATO AUTORIZACIÓN ARCHIVO Y DIFUSIÓN (F08-PCC06).....	17
10.9 FORMATO BASE DE DATOS TFT (F09-PCC06) .....	20



**RESUMEN DE REVISIONES – PCC06**

Número	Fecha	Justificación
01	05-12-13	Adaptación de la R00 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC.
02	06-06-16	Actualización de la normativa y cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS  FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los trabajos fin de título, con el **propósito** de que los estudiantes consigan desarrollar las competencias y los conocimientos adquiridos como culminación de sus estudios y como preparación para el desempeño futuro de actividades profesionales en el ámbito correspondiente a la titulación obtenida.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica cada vez que se implante un Trabajo Fin de Título en cualquiera de las titulaciones oficiales impartidas en el TiDES.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)


Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Directrices Generales para la Realización y Evaluación del Trabajo Fin de Título, aprobado por el Consejo del Instituto el 3 de marzo de 2016.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Trabajo Fin de Título:** asignatura que consiste en el desarrollo de un trabajo en el ámbito disciplinario elegido, realizado por el estudiante, bajo tutela académica, en el que se aplica la experiencia y los conocimientos, tanto teóricos como prácticos adquiridos en el desarrollo de su currículo académico.

**Tutor académico:** persona responsable de acometer la dirección académica, supervisando y orientando la labor del estudiante en la realización y presentación del TFT.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS  FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El protocolo a seguir para la gestión de los Trabajos Fin de Título (TFT) se describe en detalle en las *Directrices Generales para la Realización y Evaluación del Trabajo Fin de Título del Tides*, aprobadas por el Consejo del Instituto el 3 de marzo de 2016, y consiste en las siguientes fases:

- **Elaboración Proyecto Docente de la Asignatura TFT.** Será elaborado por el Coordinador de la asignatura TFT. Para ello, los profesores tutores están obligados a remitir por el escrito al Coordinador de la Asignatura de TFT al menos una propuesta de Título TFT con memoria explicativa de la misma; y la Comisión de TFT debe aprobar el nombramiento de los Tribunales Evaluadores. Ambos requisitos se deben cumplir con una antelación de al menos 10 días hábiles previos a la fecha de entrega del proyecto docente de la asignatura TFT.
- **Solicitud de título y tutor.** El estudiante deberá presentar en la Administración del Tides el impreso “**Solicitud del Título y Tutor, F02-PCC06**”. El límite máximo de entrega de la solicitud será un mes natural como máximo, contando desde la fecha de comienzo oficial de las clases de cada semestre. La Comisión TFT dispondrá de 10 días hábiles como máximo para decidir sobre la aceptación de las propuestas presentadas.
- **Elaboración del TFT.** Una vez aprobada la solicitud de título y tutor, el alumno realizará su TFT cumpliendo las normas de elaboración de TFT que se recogen en el documento *Directrices Generales para la Realización y Evaluación del Trabajo Fin de Título del Tides*. La portada del documento deberá seguir el formato “**Portada de documento TFT, F03-PCC06**”.
- **Solicitud de defensa del TFT.** Una vez acabado el TFT, el alumno debe presentar en la Administración del Tides el impreso de “**Solicitud de Defensa de TFT, F04-PCC06**” al menos 5 días hábiles anteriores al periodo establecido para la defensa de TFT en el calendario académico de la ULPGC. En el mismo plazo, el tutor deberá entregar al Coordinador de la asignatura TFT el “**Informe del Tutor, F05-PCC06**”.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS          FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

- **Realización del Acto de defensa.** En la defensa el estudiante resumirá el contenido de su TFT y las principales conclusiones de su trabajo. En el turno de preguntas, el alumno contestará a las preguntas y aclaraciones que planteen los miembros del tribunal.
  
- **Evaluación del TFT por el Tribunal.** Se tendrán en cuenta:
  - La puntuación del Tutor: 60% de la calificación.
  - La adecuación del contenido del trabajo con respecto a la memoria de solicitud de título y tutor de TFT: 20% de la calificación.
  - La estructura y aspectos formales del trabajo: 10% de la calificación.
  - Y la exposición y defensa pública del trabajo: 10% de la calificación.

El Tribunal redactará un informe detallado y motivado en la “**Hoja de Evaluación Tribunal TFT, F06-PCC06**”, y el Secretario del Tribunal levantará “**Acta oficial de la nota de TFT**”. El estudiante podrá solicitar del Secretario del Tribunal un “**Justificante de Asistencia, F07-PCC06**”

En los periodos establecidos en el calendario académico, el Coordinador de la asignatura TFT firmará un “**Acta de la Asignatura**” en la que se recoge las calificaciones obtenidas en dicha convocatoria.

- **Difusión y promoción de los TFT.**  
 El Centro publicará en su página web de todos los TFT leídos su título, el nombre de su autor y el de su tutor o tutores. Para la publicación del archivo digital del Trabajo, el alumno deberá cumplimentar la “**Autorización Archivo y Difusión TFT, F08-PCC06**” y entregarlo en la Administración del Tides.
  
- **Base de datos de profesores tutores y TFT defendidos.** El Coordinador de la asignatura TFT mantendrá actualizada la “**Base de datos de TFT, F09-PCC06**”, quedando la misma a disposición de la Comisión de TFT y del Vicerrectorado con competencia en materia de Títulos de la ULPGC.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Coordinador del Título procede al control y seguimiento de este procedimiento, cada dos años académico, obteniéndose como evidencia el **“Informe de Revisión del Procedimiento PCC06, F01-PCC06”** donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los trabajos fin de título se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de revisión del procedimiento PCC06 (F01-PCC06)	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años
Solicitud del Título y Tutor del TFT (F02-PCC06)	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Solicitud de Defensa del TFT (F04-PCC06)	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Informe del Tutor (F05-PCC06)	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Hoja Evaluación Tribunal (F06-PCC06)	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Autorización de Archivo y Difusión TFT (F08-PCC06)	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Base Datos TFT (F09-PCC06)	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Acta oficial de la nota de TFT	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años
Acta de la asignatura TFT	Papel/ informático	Secretario del Centro	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS          FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

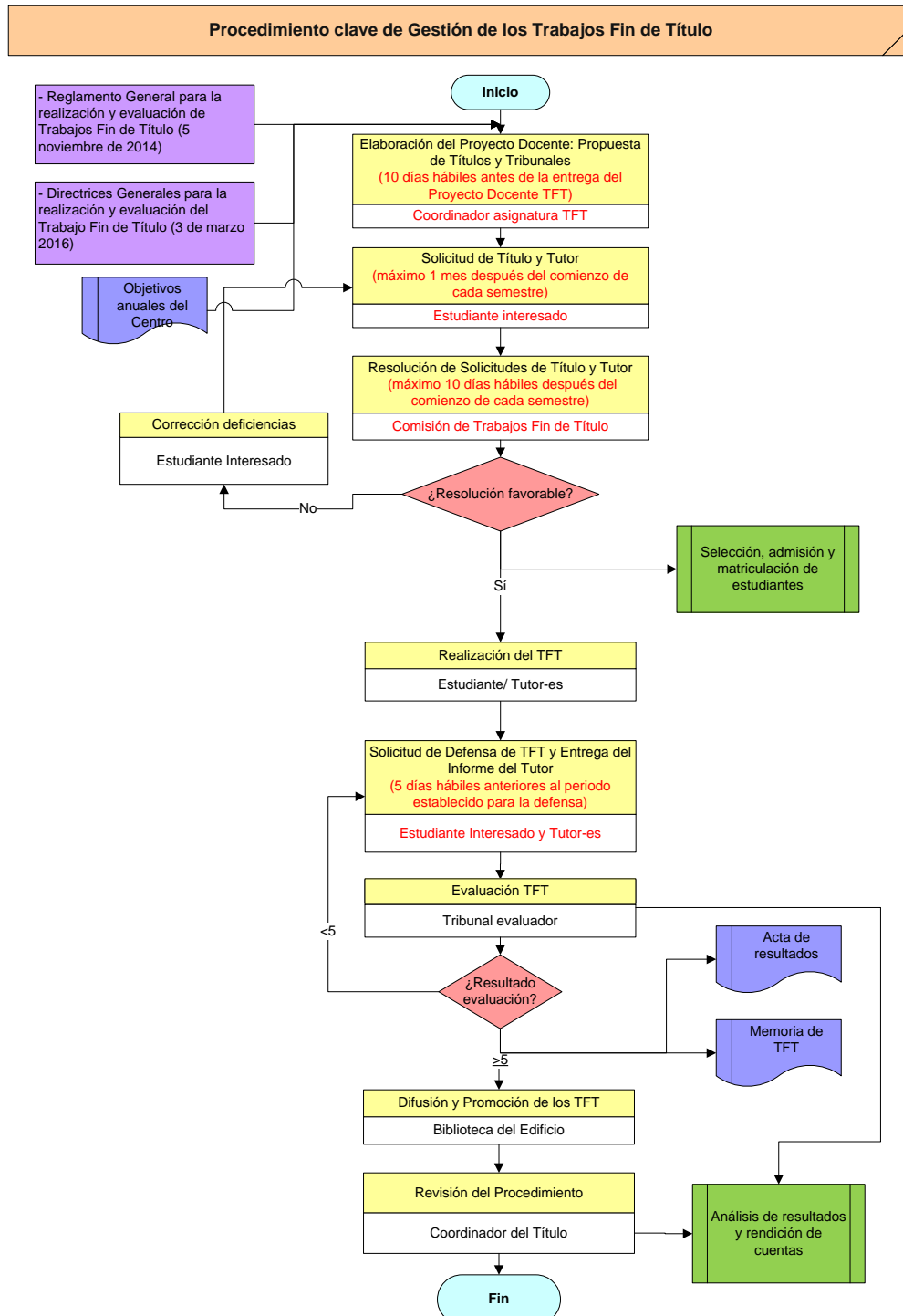
Memoria de TFT	Informático	Biblioteca	Permanente
----------------	-------------	------------	------------

## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Trabajos Fin de Título-CAD	X			
Miembros Tribunal del TFT	X			
Tutor/tutores del Trabajo Fin de Título	X			X
Estudiante			X	
Administración del Edificio		X		

## 9. FLUJOGRAMA





## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PCC06 (F01-PCC06)

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador del Título

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS          FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

### 10.2 FORMATO SOLICITUD TÍTULO Y TUTOR TFT (F02-PCC06)

<b>Nombre y Apellidos:</b>			
<b>D.N.I.:</b>		<b>Correo electrónico institucional donde realizar notificaciones:</b>	
<b>Dirección (calle, número y piso):</b>			
<b>Código postal:</b>		<b>Población:</b>	
<b>Provincia:</b>		<b>Teléfono fijo:</b>	<b>Teléfono móvil:</b>

<b>EXPONE:</b> Que estando matriculado en:	<input type="checkbox"/> Máster Universitario en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente.
---	--

<b>SOLICITA:</b> Que le sea concedido el título de TFT y tutor/es que se relacionan a continuación, atendiendo a la memoria cumplimentada al dorso.
<b>TÍTULO DEL TRABAJO FIN DE TÍTULO:</b>
<b>TUTOR (O TUTORES):</b>

Las Palmas de Gran Canaria, a	
-------------------------------	--

Vº Bº Tutor/es que dirige/n el TFT
Fdo.:

El estudiante
Fdo.:

A CUMPLIMENTAR POR LA COMISIÓN DE TFT		
RESOLUCIÓN	<input type="checkbox"/> Aceptado <input type="checkbox"/> Denegado <input type="checkbox"/> Aceptado con propuesta de modificación (especificar):	Secretario de la Comisión TFT

SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE TRABAJO DE FIN DE TÍTULO

<b>Memoria de Propuesta de Trabajo Fin de Título:</b>	
<b>Título</b>	
<b>Tipo de Trabajo :</b>	
<input type="checkbox"/> Trabajo de investigación, desarrollo e innovación o experimental.	
<input type="checkbox"/> Trabajo de carácter investigador en el ámbito profesional.	
<input type="checkbox"/> Trabajo de carácter profesional.	
<input type="checkbox"/> Otro trabajo ofertado por los profesor/es tutor/es o por los propios estudiantes, no ajustado a las modalidades anteriores, teniendo en cuenta su continuidad con el programa de Doctorado.	
<b>Descripción General del Trabajo (describir brevemente el contexto del trabajo y la situación, problema o aplicación concreta que se pretende abordar)</b>	
<b>Objetivos (describir los objetivos principales que se pretenden alcanzar)</b>	
<b>Propuesta metodológica (si procede) y principales fuentes de información a utilizar</b>	
<b>Materias de la titulación con las que más se relaciona el trabajo</b>	
<b>Observaciones</b>	

SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE TRABAJO FIN DE TÍTULO

**10.3 FORMATO PORTADA DOCUMENTO TFT (F03-PCC06)**

**MSc in Tourism Transport and Environmental Economics**

**TITLE**


Student's name

Student's idee

(Student's signature)

Supervised by: name of the supervisor

Place and date (DD/MM/YYYY)

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS          FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

#### 10.4 FORMATO SOLICITUD DE DEFENSA TFT (F04-PCC06)

<b>Nombre y Apellidos:</b>					
<b>D.N.I.:</b>		<b>Correo electrónico institucional:</b>			
<b>Dirección (calle, número y piso):</b>					
<b>Código postal:</b>		<b>Población:</b>			
<b>Provincia:</b>		<b>Teléfono fijo:</b>		<b>Teléfono móvil:</b>	

<b>EXPONE:</b> Que estando matriculado en Máster en :	
y haciendo entrega del TFT que se relaciona	
<b>SOLICITA:</b>	
Que le sea asignada FECHA para la DEFENSA del TFT cuyo depósito se realiza en el día señalado en la fecha de registro en esta Administración, siendo su título:	
<b>TÍTULO TFT:</b>	
<b>NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> (Si el trabajo está relaciona con un proyecto de investigación):	
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b> (Si el trabajo está realizado en colaboración con una empresa):	

Las Palmas de Gran Canaria, a	
-------------------------------	--

Vº Bº Tutor/es que dirige/n el TFT
Fdo.:

El estudiante
Fdo.:

<b>A SELLAR POR LA ADMINISTRACIÓN, TRAS COMPROBAR QUE EL ESTUDIANTE:</b>		Personal de Administración  Fdo.:
Ha superado la totalidad de la carga lectiva de la titulación al excepción del TFT		
Está matriculado en la asignatura TFT		
Ha entregado en fecha y forma las copias del TFT exigidas		
<b>A CUMPLIMENTAR POR LA COMISIÓN TFT</b>		
<b>TRIBUNAL ASIGNADO</b>	<b>TITULAR</b>	<b>SUPLENTE</b>
Presidente/a		
Secretario/a		
Vocal		
FECHA	HORA	LUGAR

SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE TRABAJO DE FIN DE TÍTULO

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS          FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

### 10.5 FORMATO INFORME DEL TUTOR TFT (F05-PCC06)

<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN:</b>	
---------------------------------	--

<b>Título del trabajo</b>	
<b>Nombre estudiante</b>	

<b>TUTOR/ES EVALUADOR</b>

Criterios	Valoración* (0 a 10)
Cumplimiento de estudiante con el plan de trabajo establecido por el tutor	
Contenido del trabajo (cumple resultados de aprendizaje, objetivos, metodología utilizada, información analizada, aportación relevante, fuentes bibliográficas actualizadas)	
Estructura y aspectos formales del trabajo (anexo 1 de Directrices de TFT)	
<b>Valoración Global de tutor/es</b>	

**\*La Valoración se hará conforme a la siguiente rúbrica:**

Valoración	Rúbrica
0-4,9	Suspense: el criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar correspondiente.
5,0-6,9	Aprobado: se logra el estándar en el mínimo pero se detecta aspectos puntuales que han de mejorar.
7,0-8,9	Notable: el estándar del criterio se logra completamente.
9,0-10	Sobresaliente: el criterio se logra completamente y, además, es un ejemplo que excede los requerimientos básicos.

<b>OBSERVACIONES:</b>

Las Palmas de Gran Canaria, a	
-------------------------------	--

<b>TUTOR/ES</b>	
Fdo.:	Fdo.:

SECRETARIO DEL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE FIN DE TÍTULO

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS          FIN DE TÍTULO</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO	

### 10.6 FORMATO HOJA EVALUACIÓN TRIBUNAL TFT (F06-PCC06)

<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN:</b>	
---------------------------------	--

<b>Título del trabajo</b>	
<b>Nombre estudiante</b>	
<b>Tutor/es</b>	

<b>PROFESOR/A EVALUADOR/A</b>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Criterios	A Ponderación	B* Valoración (0-10)	Puntuación A x B
Informe del tutor	0,6		
Contenido del trabajo (cumple resultados de aprendizaje, objetivos, metodología utilizada, información analizada, aportación relevante, fuentes bibliográficas actualizadas)	0,2		
Estructura y aspectos formales del trabajo (anexo 1 de Directrices de TFT)	0,1		
Exposición y defensa pública (demuestra su dominio, responde adecuadamente, actitud respetuosa)	0,1		
Nota (Sumatorio)			



**\*La Valoración (B) se hará conforme a la siguiente rúbrica:**

Valoración	Rúbrica
0-4,9	Suspense: el criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar correspondiente.
5,0-6,9	Aprobado: se logra el estándar en el mínimo pero se detecta aspectos puntuales que han de mejorar.
7,0-8,9	Notable: el estándar del criterio se logra completamente.
9,0-10	Sobresaliente: el criterio se logra completamente y, además, es un ejemplo que excede los requerimientos básicos.

<b>OBSERVACIONES:</b>

Las Palmas de Gran Canaria, a	
Fdo.: Profesor/a evaluador/a	
Fdo.:	

SECRETARIO DEL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE FIN DE TÍTULO

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE TÍTULO</p>	
<p>RESPONSABLE: COORDINADOR DEL TÍTULO</p>		

**10.7 FORMATO JUSTIFICANTE DE ASISTENCIA (F07-PCC06)**

D/D<sup>a</sup>.....

En calidad de Secretario del Tribunal de Trabajo Fin de Títulos del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente,

**CERTIFICA:**

Que D./ D<sup>a</sup> .....  
se ha presentado a la exposición y defensa de su Trabajo Fin de Título,  
y que ha tenido lugar el día \_\_\_\_\_,  
iniciándose ésta a las ..... horas y finalizando a las  
.....horas.

Y para que así conste, a petición del interesado, firmo el presente  
certificado en las Palmas de Gran Canaria a .....de  
..... de.....

(Sello del Tides)

Fdo:.....



**10.8 FORMATO AUTORIZACIÓN ARCHIVO Y DIFUSIÓN (F08-PCC06)**

<b>MÁSTER UNIVERSITARIO EN:</b>	
---------------------------------	--

Autor:			
DNI/Pasaporte:		Correo electrónico:	
Teléfono fijo:		Teléfono móvil:	
Dirección Postal			
1 <sup>er</sup> Tutor del TFT:		DNI:	
2 <sup>do</sup> Tutor de TFT:		DNI:	
Título y subtítulo en inglés:			
Título y subtítulo en español:			
Resumen en español de 100 a 250 palabras:			
Resumen en inglés de 100 a 250 palabras:			
Palabras clave de contenido:			

Firma del alumno:	Firma del 1 <sup>er</sup> Tutor:	Firma del 2 <sup>do</sup> Tutor:

### AUTORIZACIÓN DE ARCHIVO Y DIFUSIÓN

El Alumno y tutor/es, abajo firmantes, aceptan la difusión del presente TFT en Acceda (Repositorio Institucional de la ULPGC). Por lo tanto, se autoriza a la difusión del presente TFT en abierto en el Repositorio Institucional de la ULPGC (Acceda) bajo la *Licencia Creative Commons* (Reconocimiento-no comercial-sin obra derivada). Con esta licencia no se permite el uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas (en caso de acogerse a otras licencias, consultar **Anexo I** y especificar en observaciones).

OBSERVACIONES (Detallar cualquier otro tipo de condición que considere interesante para la difusión del TFT):

--

En Las Palmas de Gran Canaria,                      de                      de

Firma del alumno:	Firma del 1 <sup>er</sup> Tutor:	Firma del 2 <sup>do</sup> Tutor:

### Anexo I

#### ¿Qué son las licencias *Creative Commons*?

*Creative Commons* es una organización internacional sin ánimo de lucro que tiene como finalidad la difusión del conocimiento y de la cultura y que ofrece un sistema flexible de licencias con las que los autores pueden identificar qué usos permiten para sus obras y cuales no. Así, *Creative Commons* se dedica a desarrollar planes para ayudar a reducir las barreras legales de la creatividad por medio de nueva legislación y nuevas tecnologías. *Creative Commons* (en español: «bienes comunes creativos» o «licencia de bienes comunes creativos») es también el nombre dado a las licencias desarrolladas por esta organización.

*Creative Commons* ofrece un abanico de licencias que van desde el tradicional sistema de derechos de autor hasta el dominio público. Todas las licencias obligan al reconocimiento de la obra. La licencia más restrictiva de entre todas las posibles es Reconocimiento-No comercial-Sin obra derivada que es la que, por defecto, se suscribe cuando se deposita una tesis doctoral en el repositorio institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Acceda <http://acceda.ulpgc.es>). No obstante, si el autor desea elegir otra licencia *Creative Commons*, las opciones son:



Reconocimiento (by): Se permite cualquier explotación de la obra, incluyendo una finalidad comercial, así como la creación de obras derivadas, la distribución de las cuales también está permitida sin ninguna restricción.



Reconocimiento - NoComercial (by-nc): Se permite la generación de obras derivadas siempre que no se haga un uso comercial. Tampoco se puede utilizar la obra original con finalidades comerciales.



Reconocimiento- NoComercial- Compartirlgual (by-nc- sa): No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.



Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by- nc-nd): No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.



Reconocimiento - Compartirlgual (by-sa): Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.



Reconocimiento - SinObraDerivada (by-nd): Se permite el uso comercial de la obra pero no la generación de obras derivadas.



Con una licencia de *Creative Commons*, mantienes tus derechos de autor pero permites a otras personas hacer uso de tu obra siempre y cuando reconozcan la correspondiente autoría y solamente bajo las condiciones que especifiques en la licencia escogida.

Las licencias *Creative Commons* son de carácter gratuito y se establecen a perpetuidad (toda la duración de la protección de la obra). El autor se reserva el derecho, en cualquier momento, de explotar la obra con otra licencia (sea *Creative Commons* o no), o incluso retirarla, pero la licencia previamente otorgada continuará vigente. No tienen carácter de exclusiva, por lo que el autor puede otorgar otras licencias sobre la misma obra con condiciones diferentes.

Para conocer más sobre las licencias *Creative Commons* consultar: <http://es.creativecommons.org/licencia/>

**10.9 FORMATO BASE DE DATOS TFT (F09-PCC06)**

Nombre estudiante	DNI estudiante	Nombre tutor	Dpto tutor	Nombre cotutor	Dpto tutor	Titulación y esp.	Título TFT	Fecha de lectura	Calificación final	Premios recibidos	Proyecto Investig.	Nombre de Empresa

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN  PÚBLICA</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</b>	

**PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

**1. OBJETO ..... 3**

**2. ALCANCE ..... 3**

**3. REFERENCIAS / NORMATIVA..... 3**

**4. DEFINICIONES ..... 3**

**5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO..... 4**

    5.1. GENERALIDADES..... 4

    5.2. PLANIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... 4

    5.3. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE CONTENIDOS INFORMATIVOS ..... 4

    5.4. DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... 5

**6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA ..... 5**

**7. ARCHIVO ..... 5**

**8. RESPONSABILIDADES ..... 6**

**9. FLUJOGRAMA ..... 7**

**10. ANEXOS ..... 8**

    10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA. .... 8



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN  
PÚBLICA

RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD


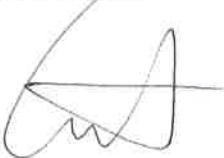
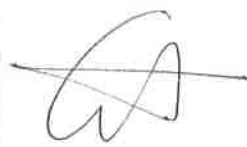





Tides

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

**RESUMEN DE REVISIONES – PCC08**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Inclusión del Catálogo Anual de Información Pública, redistribución de responsabilidades y cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA</p> <hr/> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</p>	
--	--	---

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer el modo en el que el Centro difunde la información relativa a las titulaciones que imparte y los procesos que desarrolla, con el **propósito** de garantizar que los grupos de interés estén informados de la actividad del Centro.

## 2. ALCANCE

La gestión de la información que se difunde en el Centro se aplica, a lo largo del curso académico, a toda la información relativa a la divulgación de actuaciones, titulaciones y resultados, que se generan de la implantación de procesos necesarios para el funcionamiento del Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:



- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir a los estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA</p> <hr/> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</p>	
--	--	---

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. GENERALIDADES

Los criterios de los documentos oficiales (formatos, estilos, etc.) en cada uno de los medios de comunicación atenderán la Identidad Corporativa establecida por el Gabinete de Comunicación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

La planificación, validación y difusión de la información relativa a la gestión de la administración del centro (carta de servicios de la administración, horarios específicos del personal de administración y servicios, etc.) la realiza la Administración y, en los casos que precisa, en colaboración con los responsables especificados en los apartados 5.2, 5.3 y 5.4 de este procedimiento.

### 5.2. PLANIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En los distintos procedimientos del Centro se especifica los contenidos oficiales que se deben difundir de forma sistemática, atendiendo a éstos además de a los objetivos anuales del Centro, el Subdirector de Calidad elabora:



- El **Plan Anual de la Difusión de la Información Pública**: donde se especifica los documentos que se van a difundir, los grupos de interés a los que se dirige, el modo de difusión y la fecha de difusión.
- Y el **Catálogo Anual de Información Pública**: donde se recoge los datos de identificación del Centro, la descripción de la información publicada de la titulación, y los documentos publicados con su URL.

Ambos documentos son revisados por la Comisión de Garantía de Calidad y aprobados por la Comisión Ejecutiva.

### 5.3. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE CONTENIDOS INFORMATIVOS

Los contenidos y documentos de las comunicaciones oficiales que se deben difundir por el Centro sobre los Títulos, tanto los planificados como los que surjan de forma imprevista, son enviados al Subdirector de Calidad por los responsables de su elaboración. Posteriormente,



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN  PÚBLICA</b>	
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</b>	

la CGC revisa la adecuación de los contenidos, estructura, formatos, etc., también vela porque se atienda a la Identidad Corporativa de la ULPGC.

#### **5.4. DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Una vez validada la información, la Comisión Ejecutiva del TIDES aprobará, si procede, la difusión y, cuando proceda, la actualización de la información. El Subdirector de Calidad asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a los responsables para que sea atendida.

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**



El Subdirector de Calidad procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es custodiado por el Subdirector de Calidad.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la información pública se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

## **7. ARCHIVO**

**Tabla 1. Archivo de evidencias**

<b>Identificación del registro</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Planificación Anual de la Difusión de la Información Pública	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Catálogo Anual de Información Pública	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de la información	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</b>	

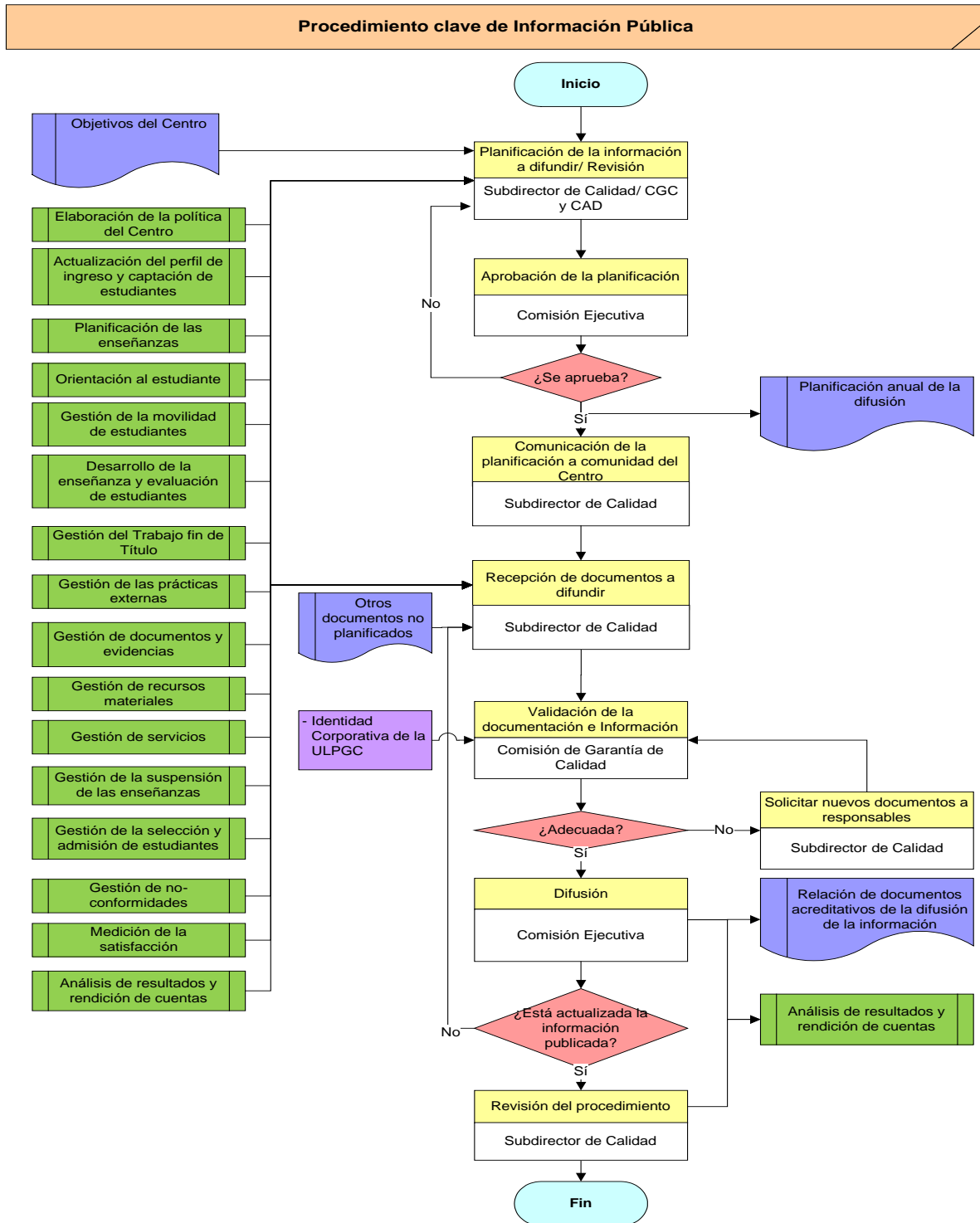
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de revisión del procedimiento (F01-PCC08)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años



## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión Ejecutiva	X			
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsables de la Elaboración de documentos y comunicaciones	X			

## 9. FLUJOGRAMA



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b></p> <hr/> <p><b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</b></p>	
--	--	---

## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA (F01-PCC08)*

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

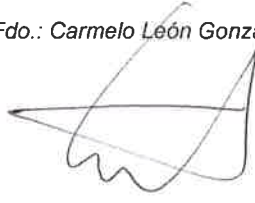

Fecha y firma:

Subdirector de Calidad

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO .....	4
5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO..	5
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>6</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>7</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>8</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>9</b>
10.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL.....	9
10.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO .....	10
10.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	12
10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS .....	14

RESUMEN DE REVISIONES – PAC01		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambios en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la forma de elaborar, conservar y registrar los documentos relativos al diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, con el **propósito** de garantizar la oficialidad y accesibilidad a la documentación vigente del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

## 2. ALCANCE

La gestión documental se aplica a todos los documentos del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, por lo tanto, este procedimiento se aplica cada vez que se requiere el diseño del Manual del Sistema de Garantía de Calidad y el registro de documentos relacionados con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:



- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 1 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la presentación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Garantía de Calidad del Centro (capítulos y procedimientos).

**Procedimiento:** Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC</b>	
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD		

**Documento de Evidencia:** Documento que presenta testimonio de la realización de la actividad o actividades de los procedimientos.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO

#### 5.1.1. Elaboración

Los documentos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del Centro se generan a partir del *Modelo Marco para los SGC de los Centros de la ULPGC* establecido por el Vicerrectorado con competencias en Calidad, este Vicerrectorado informa al Centro de la documentación del Modelo Marco a través del Reglamento que normaliza dicho Modelo y respectivas circulares informativas en el Boletín Oficial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (BOULPGC).

El Subdirector de Calidad del Instituto es el responsable de adaptar la documentación del Modelo Marco para que se ajuste a las características del Centro y de su actualización, motivada por los objetivos anuales del Centro, la actualización del Modelo Marco, cambios de normativas, etc. Esta documentación cumple con los requisitos del diseño establecidos por el Vicerrectorado con competencias en Calidad y que el Centro recoge y amplía en los anexos 1, 2 y 3 (Estructura del manual; Estructura del procedimiento; Codificación de documentos). Una vez elaborada la documentación, ésta es revisada por la Comisión de Garantía de Calidad y aprobada por la Comisión Ejecutiva. En cuanto a su oficialidad cualquier documento del SGC entra en vigor en el momento de su ratificación por la Comisión Ejecutiva del Instituto, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

#### 5.1.2. Conservación

Los documentos son archivados por el Subdirector de Calidad. Para ello, se dispone de un lugar físico en la sede del Instituto y un espacio virtual en la página web del Instituto. Preferentemente, los documentos son archivados en formato digital.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Subdirector de Calidad lo comunica y lo actualiza en la página web del Instituto y guarda una copia reconocida bajo el epígrafe de *documentos obsoletos*, al menos, hasta la siguiente certificación del SGC y de sus Títulos.



### 5.1.3. Difusión

Los documentos oficiales son difundidos públicamente en la web de Calidad del Instituto, en ella se encuentra la versión actualizada de todos ellos en formato pdf, con uso restringido (modificación, copia e impresión) o estar claramente identificadas como *copias no controladas*. Además, el Subdirector de Calidad realiza todas las actuaciones necesarias para fomentar el conocimiento de la documentación por parte de la comunidad del Centro y, especialmente, a los responsables de los procedimientos y de las acciones especificadas en ellos.

## **5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO**

### 5.2.1. Elaboración

Durante la implantación del SGC del Centro se utilizan y se generan variedad de documentos, los cuales clasificamos como documentos aplicables al SGC y documentos de evidencias.

- a. Los documentos aplicables al SGC son aquellos que se generan en la dinámica de trabajo de gestión administrativa y cuya estructura documental y oficialidad responde a las normativas internas o instrucciones que especifica cada entidad o unidad responsable de su elaboración. Entre estos documentos se encuentran:
  - Documentos de apoyo, que se crean para especificar los procesos y sistematizar actividades no detalladas en los procedimientos del SGC tales como manuales, guías, instrucciones, etc.
  - Documentos que acreditan acuerdos adoptados y la toma de decisiones en relación al SGC tales como, actas de la Comisión de Garantía de Calidad, de la Comisión Ejecutiva, de reuniones con las unidades institucionales, acuerdos del Equipo de Gobierno de la Universidad, etc.
  - Documentos de origen externo que se aplican en la gestión del centro tales como, normativa legal, requisitos de programas de calidad, etc.
  
- b. Los documentos de evidencias del SGC son aquellos que se generan por la implantación del mismo y cuya estructura documental y oficialidad responde a lo especificado en cada procedimiento tanto del SGC o programa de calidad en el que se participe. Entre estos documentos se encuentran:

- Documentos que verifican la realización de los procesos especificados en el SGC tales como planificaciones, memoria de actividades, informes, etc.
- Documentos de participación en programas de calidad tales como, certificaciones, informes externos, etc.

### 5.2.2. Conservación

La conservación y archivo de esta documentación, depende, en particular, de lo establecido en las diferentes normativas y en los propios procedimientos del SGC. No obstante, de forma general, se establece que, además del archivo que le corresponda a cada unidad responsable, el Subdirector de Calidad archiva, en los espacios de calidad, una copia del documento original, o al menos, un documento con su identificación, responsable y localización.

### 5.2.3. Difusión

La difusión de esta documentación la realiza cada entidad o unidad responsable de su elaboración a los grupos de interés a los que va destinado y, la difusión de cada evidencia se especifica en los procedimientos del SGC o en el programa de calidad en que se participe. Aun así, y al menos en relación a los documentos que son responsabilidad del Centro, el Subdirector de Calidad, elabora y difunde en la web de calidad del Centro el listado de documentos aplicables y evidencias de implantación, por curso académico, en el que se identifique el contenido de cada documento, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC del Centro.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector de Calidad procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos oficiales del diseño del SGC vigente	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	Actualizado
Documentos oficiales del diseño del SGC obsoletos	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años
Listado anual de documentos aplicables y evidencias de la implantación del SGC	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informe de Revisión del Procedimiento	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años

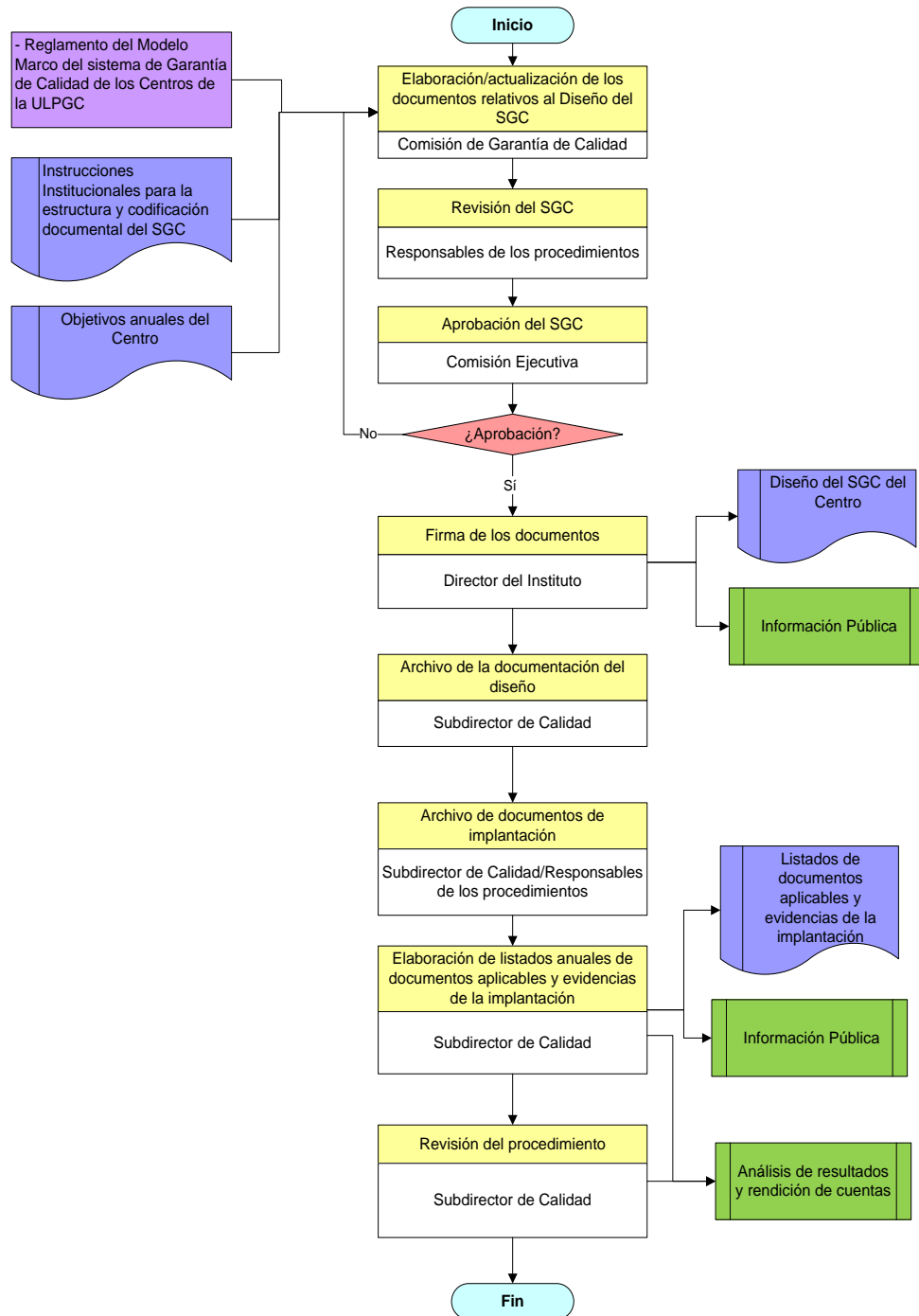
## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo del Instituto	X	X	X	X
Comisión Ejecutiva	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirector de Calidad	X			
Responsables procedimientos del Centro	X			

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de Apoyo del Centro para la gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad



## 10. ANEXOS

### 10.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) incluye una descripción general del Sistema de Garantía de Calidad del Centro de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. A continuación, se especifica la estructura de cada capítulo del Manual, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo o nombre del Centro
  - **Pié de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
  - **Portada:** constituida por el nombre del manual y, a continuación, el índice del documento.
- Apartado de revisiones:** constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas revisiones y modificaciones del documento, y otra con los nombres y firmas de las personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado de revisión.
- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
  - **Apartado ámbito de aplicación:** designa la delimitación de validez del documento y su contenido, nos dice cuando, donde y sobre quien se aplica su contenido.
  - **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
  - **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y concreta los contenidos necesarios para el logro del propósito del documento.
  - **Apartado anexos:** Incluye documentos complementarios para la comprensión o despliegue del objeto del documento.

## 10.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad especifican la realización de las diferentes actividades necesarias para la gestión del Centro de acuerdo con las directrices del MSGC. A continuación, se especifica la estructura de cada procedimiento, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.





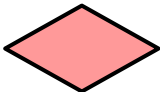



- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo o nombre del Centro
- **Pié de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y a continuación el índice del documento.

**Apartado de revisiones:** constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas revisiones y modificaciones del documento, y otra con los nombres y firmas de las personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado de revisión.

- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado alcance:** Se indica cuándo se aplica el procedimiento y sobre qué o quiénes se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
- **Definiciones:** Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este Apartado algún término que se considere de interés, se entiende que queda definido por la norma ISO 9000:2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definición y documentación...).
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y detallada las acciones necesarias para el logro del propósito del documento.
- **Seguimiento, Medición y Mejora:** Se describe la sistemática para la revisión de los resultados de las acciones del procedimiento, para la revisión del cumplimiento de las fases el procedimiento, para la rendición de cuentas a los grupos de interés y la mejora de los resultados obtenidos.

- **Archivo:** Incluye un listado de los documentos derivados de la implantación de los procedimientos que se deben archivar y custodiar como evidencias.
- **Responsabilidades:** Se indican los grupos de interés que tienen funciones en el desarrollo del procedimiento.
- **Flujograma:** Representación gráfica que resume el desarrollo y revisión del procedimiento (imagen 1).
- **Anexos:** Cualquier documento adicional que integre especificaciones necesarias para la implantación del procedimiento.

Imagen 1. Símbolos del flujograma

Símbolos utilizados para elaborar los Flujogramas	
Símbolo	Significado
	Inicio y fin de procedimiento
	Etapa del procedimiento (actividad a desarrollar). Arriba proceso, abajo responsable.
	Entrada al procedimiento de la mejora procedente, directamente, de la revisión del mismo
	Producto de un procedimiento
	Decisión
	Procedimiento preestablecido
	Elementos del entorno (normativas) a considerar para el desarrollo de una actividad
	Conector con otra etapa del procedimiento

### 10.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Queda establecido de por parte del Vicerrectorado con competencias en calidad la codificación de los documentos relativos a los capítulos del manual, procedimientos e indicadores, tal como sigue:

- **Procedimientos que son competencia directa del Centro** se codifican como **PXCZZ**:  
**P** = Procedimiento  
**X** = E (estratégico), C (clave) A (de apoyo)  
**C/I** = del Centro o del Instituto, según el caso  
**ZZ** = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).
  
- **Procedimientos Institucionales**, que son desarrollados por órganos de gobierno y servicios generales de la ULPGC, se codifican como **PIZZ**:  
**PI** = Procedimiento Institucional.  
**ZZ** = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).
  
- **Indicadores** para la medición del Sistema de Garantía de Calidad se codifican como **R-INDZZCAT- N**:  
**R**= Revela la unidad responsable del cálculo, puede ser la Universidad (U) o el Centro (C).  
**IN**= Indicador.  
**ZZ**= Número ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).  
**CAT**= Revela la categoría del indicador que puede ser de rendimiento (REN), de satisfacción (SAT) o de cumplimiento del procedimiento (CUM).  
**N**= Revela el nivel del indicador que puede ser principal (P) o secundario (S).

El Centro, por su parte, establece la codificación de los documentos relativos a los modelos de documentos, instrucciones y evidencias tal y como sigue:

- **Modelos de documentos** se codifican como **FZZ - código del documento del que emana**:  
**F**= Formato.  
**ZZ**= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).
  
- **Instrucciones** se codifican como **ITZZ - código del documento del que emana**:  
**IT**= Instrucción.



**ZZ**= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- Las **evidencias** se codifican como **E- curso académico – ZZ- nombre del documento- código del procedimiento del que emana:**

**E**= Evidencia

**ZZ**= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

**Nombre del documento**= Describe resumidamente, en una o dos palabras, el contenido. En el caso de que la evidencia se derive de un modelo de documento establecido en los procedimientos se sustituye este nombre por el código del modelo.

**Tabla 3. Ejemplos de codificación**

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PEC01	Procedimiento Estratégico del Centro número 1.
Procedimiento	PI01	Procedimiento Institucional número 1.
Indicador	U-IN01REN-P	Indicador principal de rendimiento, número 1, cuyo responsable del cálculo es la Universidad.
Indicador	C-IND03SAT-P	Indicador principal de satisfacción, número 3, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Indicador	C-CUMPCC03-P	Indicador principal de cumplimiento del procedimiento PCC03, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Formato	F01-PCC01	Formato número 1 del Procedimiento clave del Centro número 1
Instrucción	IT02-PI01	Instrucción número 2 necesaria para el Procedimiento Institucional número 1
Evidencia	E-0910-01-F01-PCC03	Evidencia del curso 2009-2010, número 1, derivada del formato 01 del procedimiento clave del Centro número 3
Evidencia	E-0910-01-Acta-PCC03	Evidencia del curso 2009-2010, número 1, derivada del Acta de aprobación en el procedimiento clave del Centro número 3

#### **10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS (F01-PAC01)**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector de Calidad.


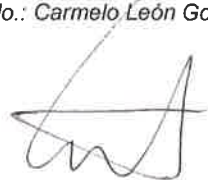


## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. PLANIFICACIÓN DE LA ADQUISICIÓN .....	3
5.2. RECEPCIÓN, REVISIÓN E INVENTARIADO .....	4
5.3. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXO</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES .....	8



**RESUMEN DE REVISIONES – PAC02**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambio en la frecuencia de revisión de los procedimientos de anual cada dos años. Concretar las responsabilidades de la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales y de la del Parque Científico Tecnológico
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

## 1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los recursos materiales destinados a la docencia en el Centro con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los recursos materiales del Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

[http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Recursos materiales:** las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y el equipamiento (material científico, técnico, asistencial y artístico) con los que se desarrolla el procedimiento de enseñanza-aprendizaje.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. PLANIFICACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

Tanto los estudiantes y los profesores como el personal de administración y servicios del Centro pueden solicitar, en cualquier momento, la adquisición de recursos para el Centro a través del formulario dispuesto para ello en la Administración del Instituto.

Anualmente, el Secretario del Instituto realiza la planificación de las adquisiciones de recursos materiales, para lo cual se tendrá en cuenta tanto los objetivos establecidos a través del *procedimiento de elaboración y actualización de la Política del Centro* como las peticiones que se hayan recibido de los distintos grupos de interés. Una vez elaborada la planificación es revisada y aprobada por el Director del Instituto.

Dependiendo del carácter de la adquisición, éstas se pueden clasificar en:

- Adquisiciones de bienes corrientes y servicios: aquellos necesarios para el funcionamiento ordinario del Centro (material de oficina, pagos de conferenciantes, gastos protocolarios, etc.)
- Inversiones reales: aquellas que, en función de su importe y su durabilidad, incrementan el patrimonio.



Para cada compra, el Personal de Administración Servicios (PAS) del Parque Científico Tecnológico realiza un expediente de gasto, con los documentos contables y memorias necesarias en todo caso, y siguiendo las normas de ejecución presupuestaria y de la selección de proveedores de la Universidad, y dependiendo de las características económicas del gasto, se aplica la normativa que corresponda.

### **5.2. RECEPCIÓN, REVISIÓN E INVENTARIADO**

El Personal de Administración y Servicios (PAS) del Parque Científico y Tecnológico con competencias en la gestión de compras verifica la compra, cualitativa y cuantitativamente, contrastando el material recibido con la petición realizada. Cuando los recursos adquiridos necesitan ser inventariados de acuerdo con las normas de ejecución presupuestaria de la Universidad, este proceso se realiza en la Administración del Parque Científico Tecnológico, generando un certificado de inventario que es firmado por el Secretario del Instituto.

### **5.3. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

De manera periódica, el funcionamiento de las instalaciones utilizadas por el Tides, que se encuentran ubicadas en los Edificios de Ciencias Económicas y Empresariales, es comprobado por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales. Cualquier usuario de estas instalaciones puede dar parte de las anomalías o averías detectadas en las mismas a través de un impreso que se encuentra en la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales o bien a través de un correo electrónico dirigido a la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales. Los partes

	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD: SECRETARIO DEL INSTITUTO</b>	

de averías se gestionan desde la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales a través de una aplicación informática.

Dependiendo de la naturaleza de los recursos materiales, el mantenimiento de los mismos se asigna a diferentes servicios:

- El mantenimiento de los recursos y locales se lleva a cabo, tanto en el terreno preventivo como en el correctivo, por empresas contratadas por la Universidad de manera centralizada y, además, la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales cuenta con personal para realizar el mantenimiento correctivo. Existen, por otro lado, una serie de supuestos en los que el mantenimiento de las instalaciones requiere la intervención del Servicio de Obras e Instalaciones de la Universidad, que es el responsable de gestionar las obras menores, las reparaciones que afectan a cuadros eléctricos, etc. En estos casos, se genera un expediente administrativo gestionado desde la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales.
- En cuanto al mantenimiento de los recursos informáticos, las incidencias que surjan en los mismos se pueden gestionar a través de la web institucional o del teléfono de asistencia técnica informática al usuario del Servicio de Informática (SI) de la ULPGC.
- El mantenimiento de los recursos audiovisuales de las aulas se realiza, en primera instancia, por el personal auxiliar de servicio de la Administración de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales y, en caso de no poder solventar la avería, se contacta desde la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales con el servicio técnico correspondiente.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Secretario de Instituto procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los recursos materiales se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son

aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Solicitud para la dotación de recursos	Papel o informático	Secretario del Instituto	6 años
Planificación de las adquisiciones	Papel o informático	Secretario del Instituto	6 años
Expedientes de gasto	Papel o informático	Administración del Parque Científico Tecnológico	6 años
Certificado de inventariado	Papel o informático	Administración del Parque Científico Tecnológico	6 años
Partes de averías	Papel o informático	Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales	6 años
Informe de revisión del procedimiento F01-PAC02	Papel o informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

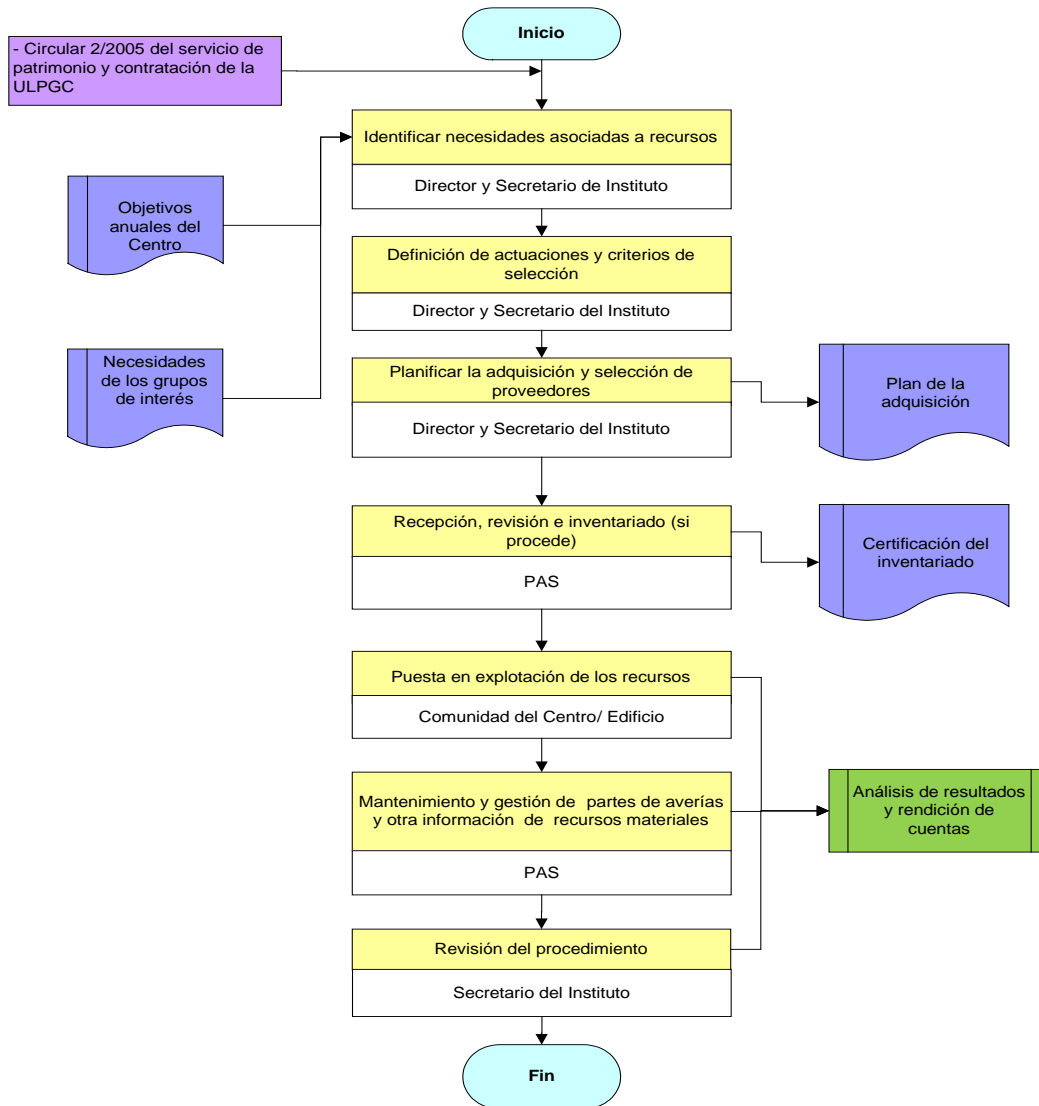
**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Comisión Ejecutiva</b>	X	X		
<b>Administración</b>		X		
<b>Personal de los servicios prestados en el Centro</b>	X	X		



## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales



## 10. ANEXO

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES (F01-PAC02)

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Secretario del Instituto





## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS


<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES .....	4
5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>4</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F01-PAC03) .....	8



**RESUMEN DE REVISIONES – PAC03**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años. Concreción de las responsabilidades de la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad</p> <p>Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

## 1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece el Centro con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los servicios que la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales presta al Instituto Tides.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Servicios:** Actividad llevada a cabo por una organización especializada y destinada a satisfacer las necesidades del proceso enseñanza - aprendizaje.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Centro para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración del edificio tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza y control de plagas.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	 Tides INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

### **5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el Gerente de la ULPGC y Administrador del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, atendiendo a las necesidades que manifieste el equipo directivo del TIDES que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios que realicen las actividades en sus dependencias y a sus derechos.

### **5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES**

El Administrador del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales planifica las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello.

### **5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

La ejecución de las actividades corresponde al personal asignado, tal y como se especifica en la planificación, la supervisión y coordinación de las actividades corresponde al Administrador del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al Administrador del Edificio para su rápida subsanación, en el caso de que el usuario estime conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, se procede tal y como se establece en el *Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**

El Administrador del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del

procedimiento. Estos documentos son entregados al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora acordadas, son aplicadas por el Gerente de la ULPGC y el Administrador del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales en la definición y planificación de sus objetivos anuales.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio de CC. Económicas y Empresariales	6 años
Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio de CC. Económicas y Empresariales	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio de CC. Económicas y Empresariales	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio de CC. Económicas y Empresariales	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

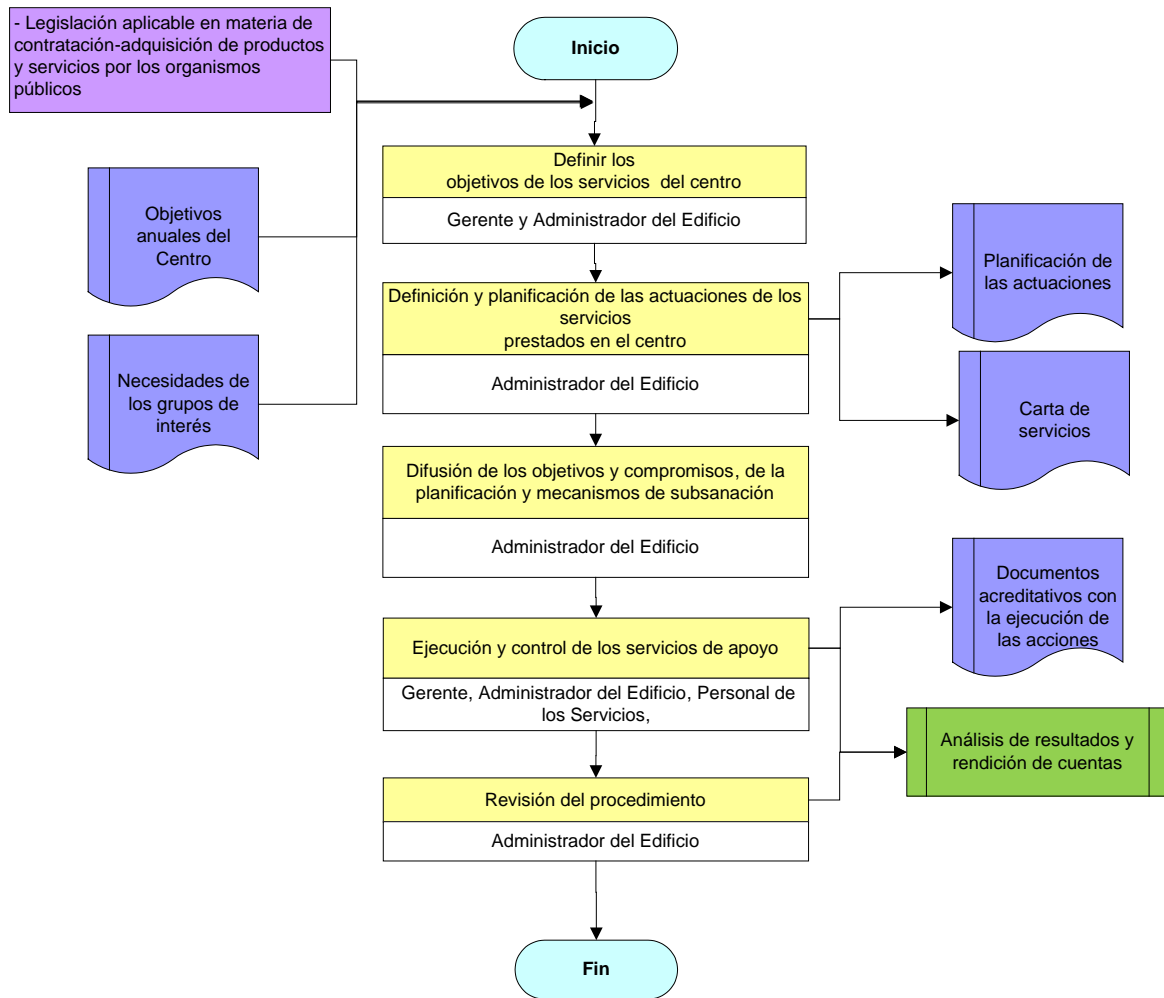
Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerente de la ULPGC		X		
Administrador del Edificio		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		



## 9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F01-PAC03)*

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Administrador del Edificio


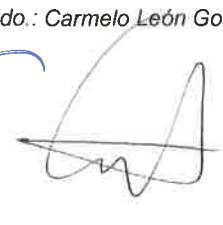
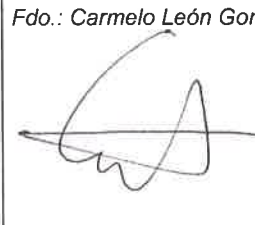

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>5</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>6</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>7</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SUSPENSIÓN DE ENSEÑANZAS.....	<b>7</b>



**RESUMEN DE REVISIONES – PAC04**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambio de la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad</p> <p>Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la extinción y supresión de los títulos oficiales que hayan sido implantadas de acuerdo con las directrices definidas según el nuevo modelo de la Enseñanza Superior con el **propósito** de garantizar el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.

## 2. ALCANCE

La extinción de una enseñanza se aplica a cualquier título de Grado, Máster y Doctorado, de validez en todo el territorio nacional, y cuando así lo determine el Equipo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Suspensión de la Enseñanza/Título:** proceso por el cual una titulación deja de ser impartida en la Universidad. En el desarrollo del mismo es prioritario suprimir la matriculación de nuevos estudiantes, así como garantizar los derechos de los estudiantes ya matriculados, posibilitando la terminación de sus estudios o la adaptación a otras titulaciones.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia con la decisión del Consejo de Gobierno de la ULPGC de suspender el título. Los criterios de suspensión de un título son los siguientes:

- Informe negativo de acreditación por parte del Consejo de Coordinación Universitario.
- Incumplimiento de la normativa de la Comunidad Autónoma en lo referente al número de alumnos matriculados.
- Porque se considere que el título ha sufrido una amplia serie de modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos
- Incumplimiento de la normativa y reglamentos internos de la ULPGC referente a la planificación, desarrollo y revisión de titulaciones oficiales.

La fase inicial del proceso es responsabilidad del Consejo de Gobierno, que, a través de su Comisión de Títulos Oficiales y Propios, actúa de una de las siguientes formas:

- Si el título extinguido no es sustituido por otro, la Comisión deberá elaborar la Memoria de Extinción, que es aprobada en Consejo de Gobierno, en la que se regulan aspectos como el calendario y plan de extinción, el plan de adaptación a otras titulaciones, siempre que sea posible, etc.
- Si la extinción del título implica la sustitución por otro título de carácter oficial, el calendario de extinción y el procedimiento de adaptación deberán quedar recogidos en la Memoria de Verificación del nuevo título, no siendo necesaria la elaboración de memoria de extinción de forma independiente.

Tras la aprobación de la Memoria en Consejo de Gobierno y comunicación al Centro correspondiente y a los grupos de interés (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios), la Comisión Ejecutiva del Instituto, a través del Coordinador del Título, propone al Consejo del Instituto, para su aprobación, los mecanismos que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la ULPGC.

Estos mecanismos se comunican a los estudiantes y profesorado de la titulación para, posteriormente, irlos implantando de forma gradual.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Coordinador del Título procede al control y seguimiento de este procedimiento cada dos años, mientras exista un título del Centro en proceso de extinción, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento será entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de la extinción de las enseñanzas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos acreditativos de las causas de la Suspensión del Título	Papel/ informático	CTOP de la ULPGC	Permanente
Memoria de suspensión	Papel/ informático	CTOP de la ULPGC	Permanente
Documento que acredite la planificación de las acciones para llevar a cabo la suspensión del Título en el Centro	Papel/ informático	Coordinador del Título	Permanente
Informe de revisión del procedimiento (F01-PAC04)	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años

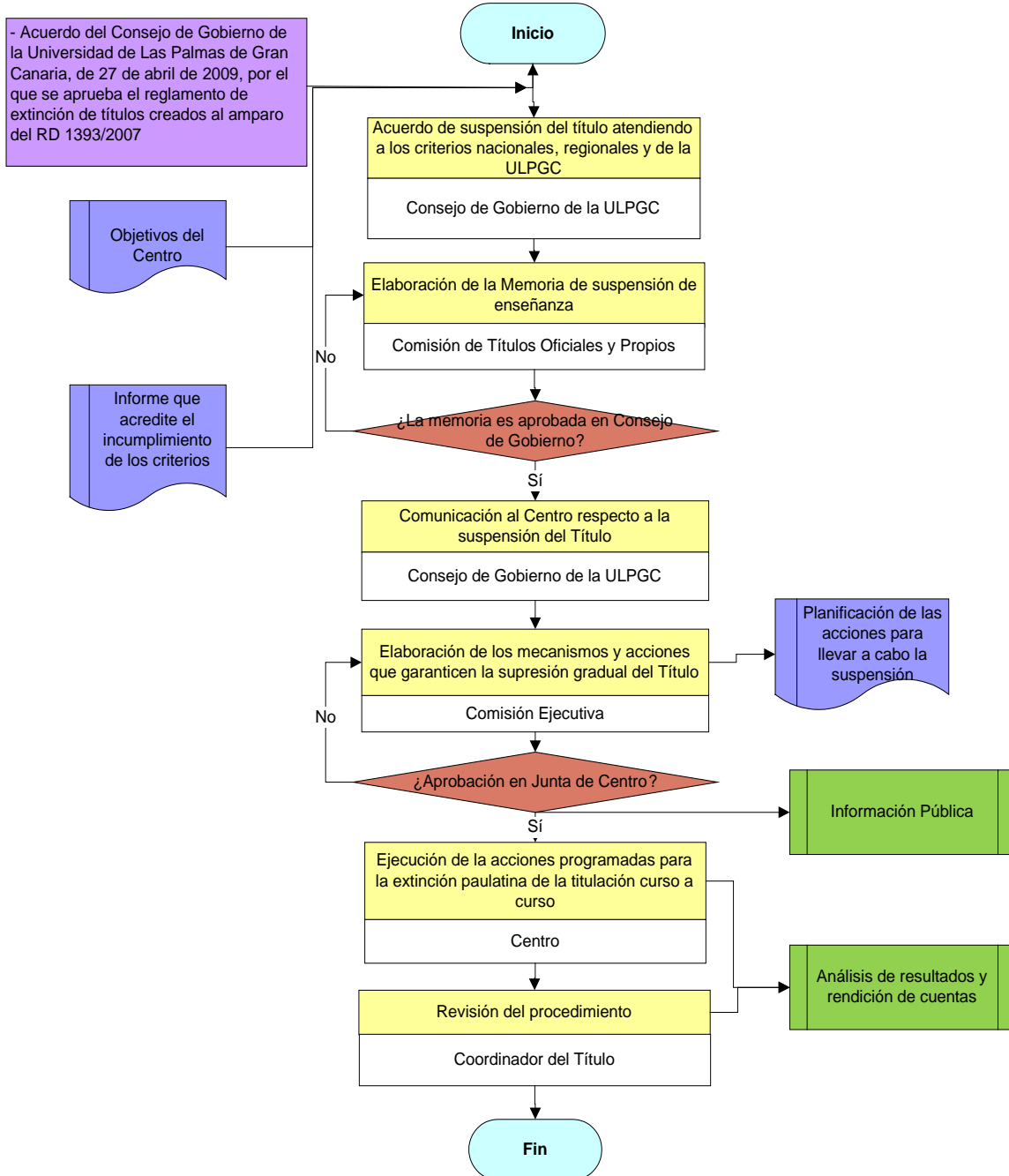
## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo de Gobierno	X	X	X	
Comisión de Títulos Oficiales y Propios	X		X	
Consejo del Instituto	X	X	X	X
Comisión Ejecutiva	X			

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de apoyo para la Gestión de la extinción de las Enseñanzas





## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SUSPENSIÓN DE ENSEÑANZAS (F01-PAC04)*

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador del Título




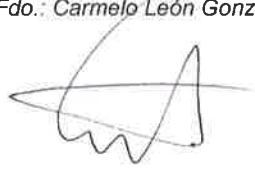


**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES**

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>4</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>5</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>6</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>7</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES (F01-PAC05).....	7
10.2 FORMATO PARA LA BASE DE DATOS DEL PERFIL DE INGRESO Y CRITERIOS DE ADMISIÓN (F02-PAC05)	8



**RESUMEN DE REVISIONES – PAC05**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años. Añadir registro de selección y admisión de estudiantes
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p>Subdirector de Calidad</p> <p>Fdo.: Víctor Padrón Robaina</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Garantía Calidad</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	<p>Comisión Ejecutiva</p> <p>Fdo.: Carmelo León González</p>  <p>Fecha: 10/04/2019</p>	 <p>Fecha: 10/04/2019</p>

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la sistemática por la cual el Centro gestiona la selección y admisión de estudiantes a Titulaciones con criterios de admisión que precisen la realización de pruebas añadidas a las establecidas de forma institucional, con el **propósito** de garantizar el acceso idóneo a los estudios universitarios.

## 2. ALCANCE

La selección y admisión de estudiantes en el Centro afecta, anualmente, a todas las titulaciones oficiales impartidas en el Centro que precisan la realización de pruebas específicas de admisión.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Para el acceso a los estudios oficiales, la selección se hace de acuerdo a la normativa vigente, que se recoge en los reglamentos específicos que se desarrollan en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), y a los criterios establecidos en la Memoria Verifica del Título. Los criterios y acciones necesarias para desarrollar la selección, admisión general y posterior matrícula de estudiantes se desarrollan en el Procedimiento Institucional para la Selección, Admisión y Matriculación de Estudiantes.

En el documento DOC PCC01-01, se establece el Perfil de Ingreso, los Criterios de Acceso y los Criterios Admisión o de valoración de méritos para la adjudicación de plazas en el Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente. En la Base de Datos del Perfil de Ingreso y Criterios de Admisión (F02-PAC05) quedará reflejado los datos por cursos de cada estudiante en relación a:

- Curso Ingreso
- Curso Egreso
- DNI
- Apellidos, Nombre
- Universidad de Origen
- Titulación de Acceso
- Criterios de Admisión: expediente, currículum vitae, adecuación y puntuación total.
- Tiempo completo/parcial
- Resumen de datos de perfil

El Coordinador del Título será el responsable de evaluar a los candidatos y enviar Los resultados a gestión académica para la tramitación de la matrícula oficial a través de los cauces establecidos para ello según el Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes.

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**

El Coordinador del Título procede, cada dos años, cuando se aplique este procedimiento, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de las pruebas de admisión de estudiantes se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

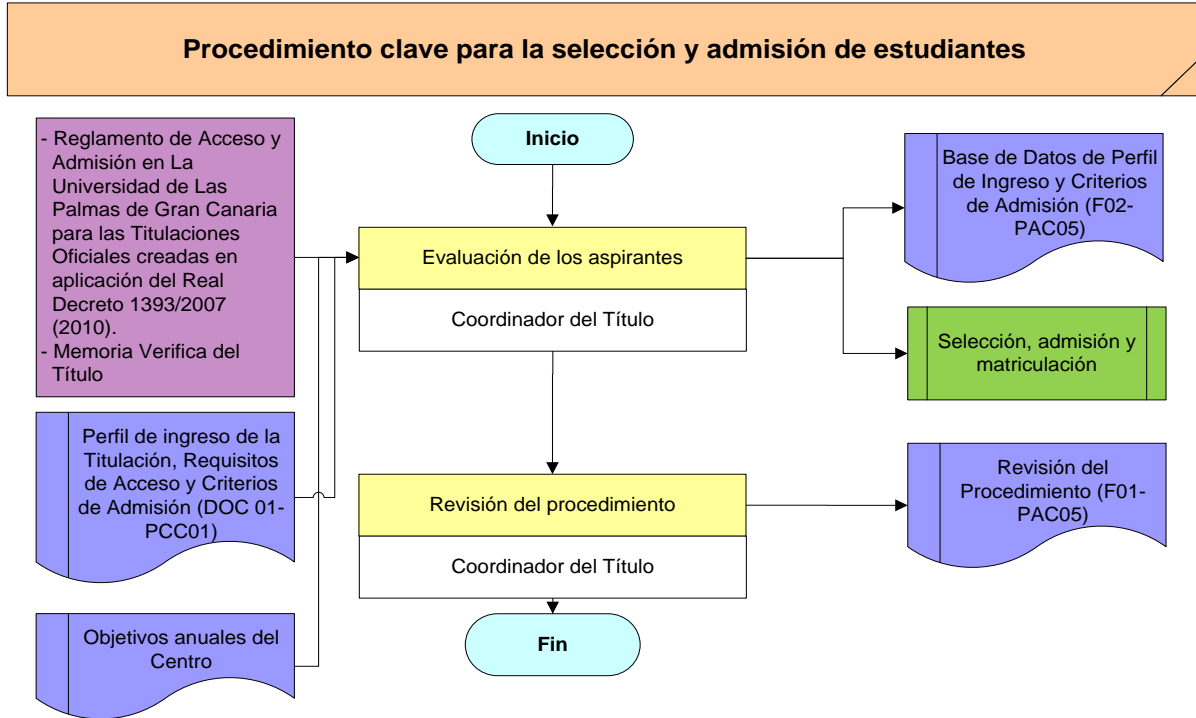
Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de las pruebas de admisión	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de Revisión del Procedimiento (F01-PAC05)			
Base de Datos de Perfil de Ingreso y Criterios de Admisión (F02-PAC05)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo del Instituto	X	X	X	
Comisión Ejecutiva	X			
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Coordinador del Título	X			

## 9. FLUJOGRAMA



## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES (F01-PAC05)*

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Coordinador del Título



**10.2 FORMATO PARA LA BASE DE DATOS DEL PERFIL DE INGRESO Y CRITERIOS DE ADMISIÓN (F02-PAC05)**

**CURSO:**

Nº	TC/ TP	Curso Ingreso	Curso Egreso	DNI	Apellidos, Nombre	País	Universidad Origen	Titulación Acceso	Criterios de Admisión			
									Expediente 60%	Cv 30%	Adecuación 10%	Total

**RESUMEN DE DATOS DE PERFIL**

<b>Nacionalidad</b>	<b>Nº Estudiantes</b>	<b>País</b>
<b>Universidad de Procedencia</b>	<b>Nº Estudiantes</b>	<b>Universidad</b>
<b>Titulación de Acceso</b>	<b>Nº Estudiantes</b>	<b>Titulación</b>
<b>Nota Media de Acceso</b>		



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS  
ACADÉMICAS**

**RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  
CALIDAD**





**Tides**


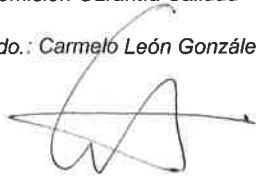
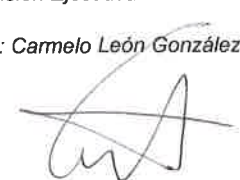

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE



**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS  
ACADÉMICAS**

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD	

RESUMEN DE REVISIONES – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, exclusivamente las académicas, con el **propósito** de mejorar el desarrollo de los programas formativos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte el Centro.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:



- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Incidencia:** En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

**Incidencia académica:** El acontecimiento exclusivamente académico que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia.

**Resolución de una incidencia no académica:** La solución de incidencias es una prestación de todo servicio u unidad universitaria. En consecuencia, los medios para

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS  ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  CALIDAD</b>	

ello dependen del propio servicio/unidad y la forma de trámite requiere una comunicación de la incidencia al servicio responsable (biblioteca, administración, servicio de Informática, etc.) a través de los mecanismos establecidos para ello por dicho servicio/unidad.



**Queja:** En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una queja oficialmente es la manifestación documentada del desacuerdo, de un usuario del servicio, con el funcionamiento del mismo. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

**Sugerencia:** En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una sugerencia oficialmente es la manifestación documentada de un punto de vista diferente, de un usuario del servicio, de cómo debe funcionar un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

**Felicitación:** En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una felicitación oficialmente es la manifestación documentada del reconocimiento del usuario por el buen funcionamiento y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Director del Instituto precisa y delimita documentalmente las incidencias académicas de los otros tipos de manifestaciones de acuerdo con las definiciones del apartado anterior (Ver Anexo 10.2: **Información sobre la formulación de incidencias académica, DOC\_PAC06\_01**). Además, en ese documento indica los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del Centro manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos al Centro, estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a través del *procedimiento clave de información pública*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	

La manifestación de incidencias académicas la realizan los usuarios de los servicios académicos, es decir, los estudiantes y el profesorado de las titulaciones que se imparten en el Centro. Esta manifestación se realiza a través de la cumplimentación de la **Hoja de Incidencia** (FR\_PAC06\_01) y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Director del Instituto, una vez recibida la comunicación, procede a considerar la pertinencia y viabilidad de su resolución, tomando en consideración la opinión de los afectados y de los responsables académicos implicados en la incidencia; realizando las actuaciones necesarias para la solución, en caso que proceda. En la Hoja de Incidencia (FR\_PAC06\_01) quedarán reflejadas dichas actuaciones.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Subdirector de Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA



El Subdirector de Calidad procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es también custodiado por el Subdirector de Calidad.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la resolución de incidencias académicas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de revisión del procedimiento (F01-PAC06)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Hoja de incidencia académica (F02-PAC06)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

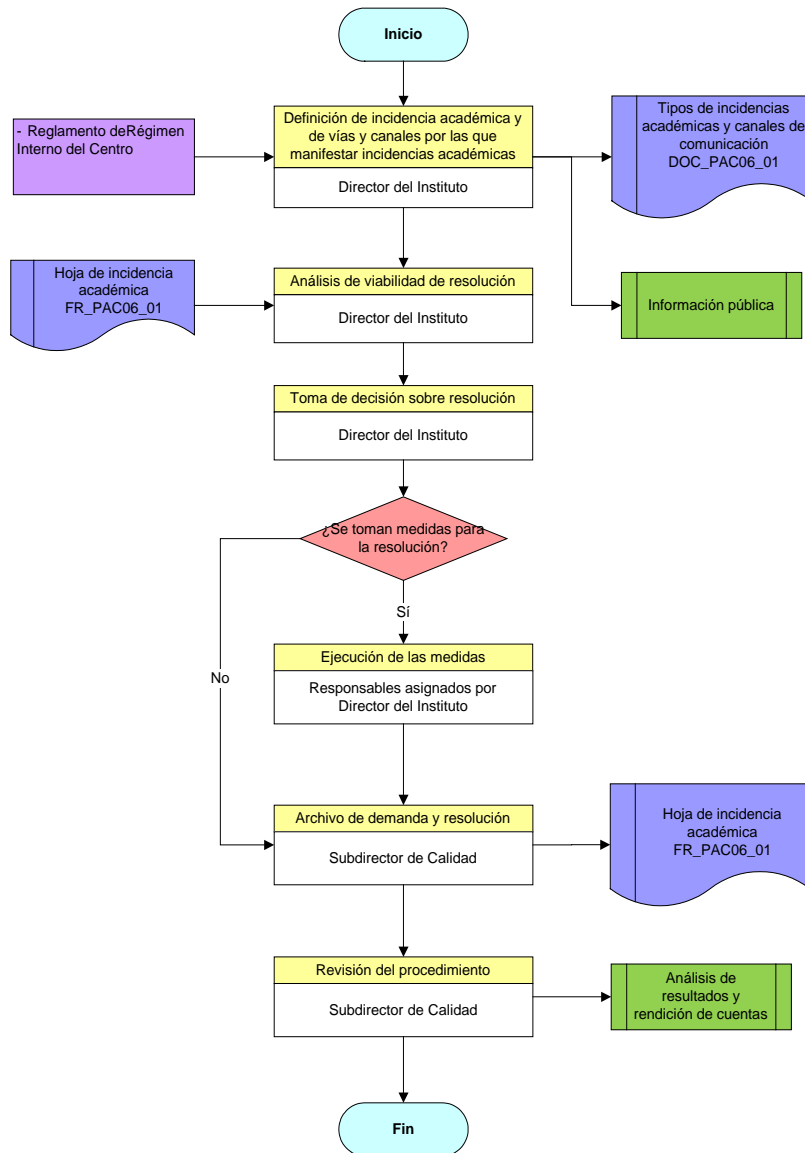
## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director del Instituto	X			
Subdirector de Calidad	X			

## 9. FLUJOGRAMA

**Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas**





 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS  ACADÉMICAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  CALIDAD</b>	

## 10. ANEXOS

### 10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS (F01-PAC06).*



#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector de Calidad

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	



## 10.2 ANEXO I: INFORMACIÓN SOBRE LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.

**¿Qué son Incidencias Académicas, No Académicas, Quejas y Sugerencias y Felicidades y cómo se tramitan?**

Tipología	Tramitación
<b>Quejas, Sugerencias y Felicidades</b> En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, son manifestaciones documentadas de un usuario del servicio sobre el funcionamiento del mismo.	Podrán ser presentadas por cualquiera de estas vías: a. En soporte papel, en el registro de la Administración del TiDES. b. En documento electrónico, a través de la sede electrónica de la Universidad.
<b>Incidencias no Académicas</b> Se dan en el ámbito de la prestación de todo servicio o unidad universitaria (biblioteca, administración, servicio de Informática, etc.).	La comunicación se hará al servicio/unidad responsable (biblioteca, administración, servicio de informática, etc.).
<b>Incidencias Académicas</b> Se dan exclusivamente en el ámbito académico e interfieren en el adecuado desarrollo de la docencia.	La comunicación se hará a través del formulario Hoja de Incidencia Académica y efectuando su registro en la Administración del TiDES.

### Tipos de Incidencias Académicas

- Disponibilidad y correspondencia del proyecto docente de la asignatura con la docencia impartida.
- Claridad y utilización de los criterios y procedimientos de evaluación reflejados en el proyecto docente.
- Disponibilidad y accesibilidad de recursos materiales y tecnológicos necesarios para la actividad docente.
- Cumplimiento la actividad docente (horario de clases, tutorías, sustituciones, exámenes, revisión y publicación de notas, etc.).



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS  ACADÉMICAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  CALIDAD</b>	

- Comportamiento y actitudes de profesores, estudiantes y personal de administración de servicios.
- Cualquier otra derivada de la reglamentación académica vigente.

### **Resolución de Incidencias Académicas**

El Director del Instituto, una vez registrada la incidencia académica, procede a considerar la pertinencia y viabilidad de su resolución, tomando en consideración la opinión de los afectados y de los responsables de las actuaciones académicas objeto de incidencias. Si procede, realiza las actuaciones necesarias para la solución de la incidencia académica, informando al usuario de las medidas adoptadas utilizando para ello los medios telemáticos disponibles.

El plazo de respuesta es de 15 días hábiles a contar desde su registro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	



**10.3 FORMATO DE HOJA DE INCIDENCIA ACADÉMICA (F02-PAC06)**

**HOJA DE INCIDENCIA ACADÉMICA**

<b>Nombre y Apellidos:</b>			
<b>DNI:</b>		<b>Teléfono fijo</b>	
<b>Correo electrónico institucional donde realizar notificaciones:</b>			<b>Teléfono móvil</b>
<b>Estamento al que pertenece</b>	<input type="checkbox"/> <b>Estudiante</b>  <input type="checkbox"/> <b>Delegación de alumnos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesorado</b>	

<b>Registro (Fecha, Firma y sello)</b> <b>A cumplimentar por Administración</b>	
--	--

<b>Máster Universitario en Economía del Turismo,          Transporte y Medio Ambiente</b>
<b>ASUNTO (Breve descripción)</b>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 Tides <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</b>	

**PROPUESTA DE MEJORA (describir, si procede, la propuesta de mejora)**

--

**RESOLUCIÓN (A cumplimentar por el Director del Instituto)**

--

**Firmado:**

**Director Instituto**

**Fecha:**



**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,  
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES**

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
5.1. GENERALIDADES.....	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN.....	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>5</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.....	8



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,  
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON  
COMPETENCIAS EN CALIDAD

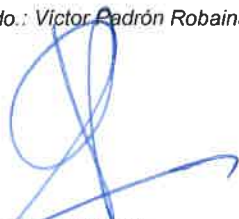







Tides

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

### RESUMEN DE REVISIONES – PAC07

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Victor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,          EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente del Centro, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés del Centro con el **propósito** de garantizar el conocimiento de la opinión de todos los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquiera de los grupos de interés del Centro y cuando así lo determine el Equipo Directivo del Centro en su planificación anual.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)



Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,          EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. GENERALIDADES

La ULPGC a través del Vicerrectorado con competencias en calidad, y en concreto, del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), pone a disposición de los Centros los resultados de las encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los grupos de interés internos de la ULPPGC y, por lo tanto, de los Centros. Asimismo, cuando el Centro decide realizar una encuesta propia para el estudio de la satisfacción de sus grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios), dicho Centro puede solicitar el apoyo el GEI para la planificación, diseño y análisis de resultados estadísticos de la encuesta.

### 5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Cuando la Comisión Ejecutiva decide realizar un estudio de satisfacción específico para el Centro, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) concretará el objetivo del mismo, la población objeto de estudio, el método de investigación a utilizar (encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.) y los recursos para el desarrollo del estudio. Posteriormente, asigna a un responsable técnico que diseña el estudio, preferiblemente se elige a la persona o entidad con conocimientos y experiencia en diseño y aplicación de estudios de satisfacción. El responsable técnico determina la muestra a la que aplicar el estudio y diseña el instrumento de medición, así como su aplicación, para ello tiene en cuenta los informes de revisión y mejora de este procedimiento de años anteriores. Este diseño es revisado por la CGC antes de su aplicación.

### 5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tal y como se especifica en el diseño del estudio:

- El Centro desarrolla acciones informativas, atendiendo al *procedimiento clave de información pública*, para fomentar la participación en el estudio de los grupos de interés objeto de estudio.
- Las personas o entidad involucrada aplican el instrumento de medición en los plazos previstos.
- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Subdirector con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada dos años, siempre y cuando se esté aplicando, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la medición de la satisfacción se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO



**Tabla 1. Archivo de evidencias**

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento (F01-PAC07)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

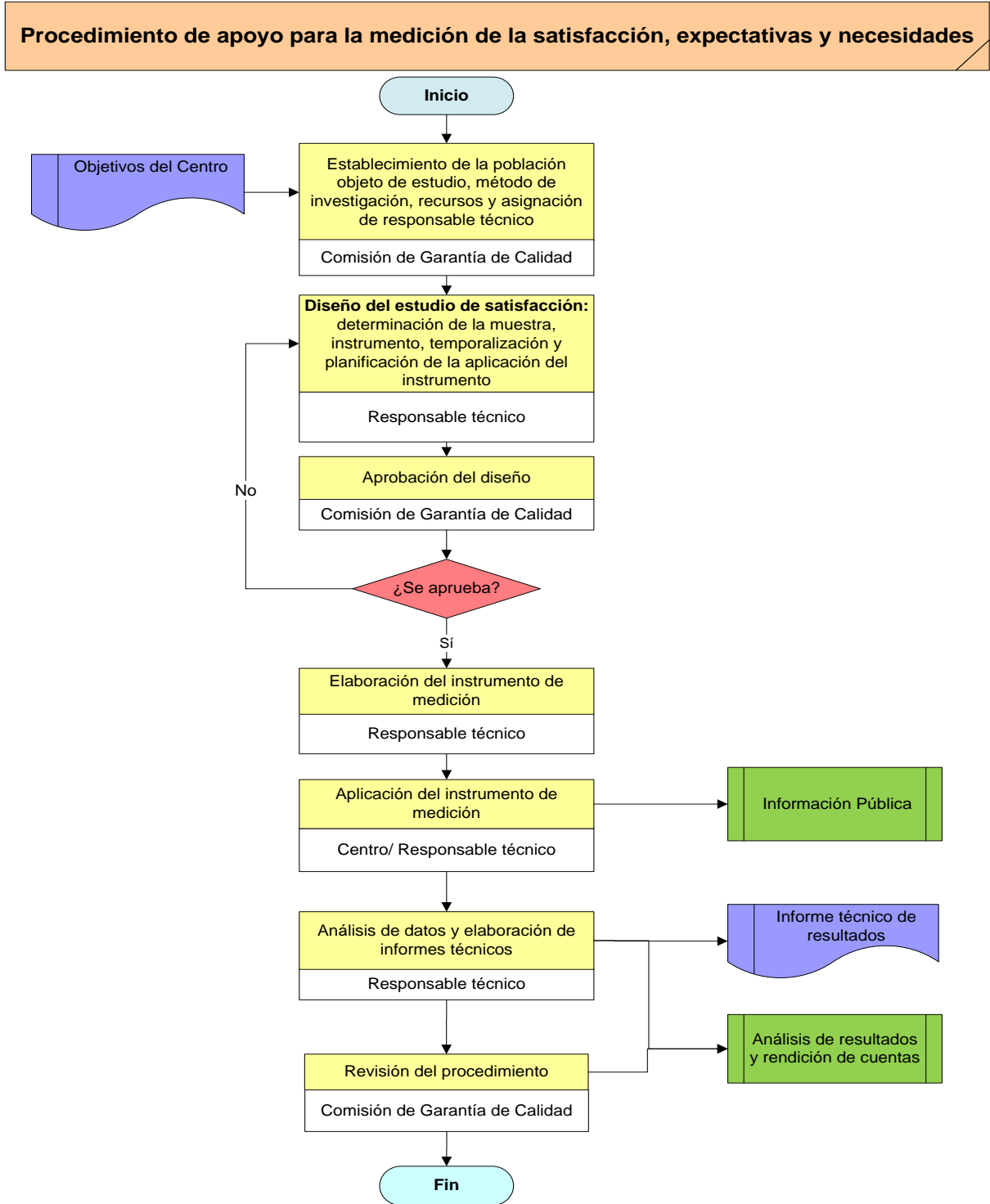
**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirector de Calidad	X			
Responsable	X	X		X

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,          EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON          COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
técnico				

## 9. FLUJOGRAMA



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN,  EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON  COMPETENCIAS EN CALIDAD</b>	

## 10. ANEXOS

### **10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (F01-PAC07)**

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector de Calidad



## PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. GENERALIDADES .....	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	4
5.3. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE CONTENIDOS INFORMATIVOS .....	4
5.4. DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	5
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA. ....	8



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN  
PÚBLICA


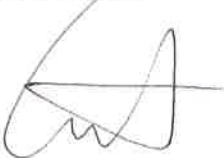
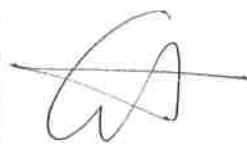

RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD





Tides  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

**RESUMEN DE REVISIONES – PCC08**

Número	Fecha	Justificación
00	15-11-10	Adaptación de la R04 de 27-04-09 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Inclusión del Catálogo Anual de Información Pública, redistribución de responsabilidades y cambio en la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años.
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO  PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y  RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que el Centro revisa sus resultados y propone mejoras, con el **propósito** de garantizar que la gestión del Centro se dirija hacia el cumplimiento de su política y objetivos.

## 2. ALCANCE

Los procesos de análisis y valoración afectan a los resultados generales del Centro, así como a los resultados de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable, y se aplican anualmente.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Externa e institucional:

- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)



Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la estructura organizativa para la gestión de la calidad.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Indicador:** expresión valorativa que sirve para comprender, interpretar y explicar la realidad de la gestión de la institución universitaria. El cálculo de un indicador da un valor que informa en qué grado se están consiguiendo objetivos previamente fijados en relación a cada una de las dimensiones de la gestión universitaria. Los indicadores en el Sistema de



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO  PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y  RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

Garantía de Calidad (SGC) de los Centros de la ULPGC tienen diferentes clasificaciones, la tipología más genérica distingue indicadores Institucionales e indicadores de Centro, a partir de ésta se diversifican en indicadores de rendimiento, de satisfacción y de cumplimiento de procedimientos.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1 REGISTRO DE RESULTADOS

El procedimiento comienza con el registro de los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores determinados para el curso académico objeto de valoración<sup>1</sup> y para ello:

- El Subdirector de Calidad del Centro, atendiendo a los diferentes tipos de indicadores, recurre a la consulta de bases de datos institucionales, informes institucionales, memorias académicas anuales e informes internos del Centro (informes de revisión del procedimiento, informes de resolución de no conformidades, etc.)
- Los datos consultados son anotados en un documento organizado según los resultados relativos a: objetivos generales del Centro, rendimiento general del Centro, de las Titulaciones y grado de implantación de los procesos del Centro. Para la mayor comprensión del documento, éste incluye información relativa a la forma de cálculo de cada indicador, así como la justificación de los resultados no obtenidos.
- Para ayudar en este proceso, el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) elabora un documento que guía en la consulta de los indicadores institucionales y en la forma de proceder para un registro uniforme de la información de cada Centro.



### 5.2 EVALUACIÓN INTERNA DEL CENTRO

Una vez registrados los resultados, el análisis de los mismos corresponde a diferentes responsables según su implicación en la gestión del Centro:

1. El Subdirector de Calidad es el responsable de elaborar el borrador del **Informe Anual del Centro** y, para ello:

---



<sup>1</sup> La Batería de Indicadores por cada curso académico se determina, de forma general, a través del procedimiento institucional para el establecimiento de indicadores para el SGC de los Centros de la ULPGC y, de forma particular, a través del procedimiento estratégico del Centro para la elaboración y actualización de la política del Centro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO  PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y  RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

- Unifica la información en un solo documento denominado Informe Anual del Centro en el que se comenta y justifican los resultados obtenidos, así como las recomendaciones para el futuro.
  - Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un documento que guía la forma de proceder para elaborar el Informe Anual del Centro.
  
- 2. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) es la responsable de revisar el borrador del **Informe Anual del Centro** y, para ello:
  - El Subdirector de Calidad facilita el borrador del Informe Anual del Centro.
  
- 3. La Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) es la responsable de revisar los **resultados del Título del borrador del Informe Anual del Centro** que le corresponda coordinar y, para ello:
  - El Subdirector de Calidad facilita el borrador del Informe Anual del Centro revisado previamente por la CGC.
  
- 4. La Comisión Ejecutiva del Centro es la responsable de revisar **los resultados académicos y de la administración del Informe Anual del Centro** y, para ello:
  - El Subdirector de Calidad facilita el borrador del **Informe Anual del Centro** revisado por la CGC y la CAD.
  
- 5. La Comisión Ejecutiva aprueba el Informe Anual de Centro y para ello:
  - El Subdirector de Calidad facilita el borrador **Informe Anual del Centro revisado** previamente por la CGC y la CAD.

El Informe Anual del Centro es difundido a todos los grupos de interés internos y externos (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al procedimiento clave de información pública.

Asimismo, las propuestas de mejora de este informe son la fuente de información básica para, por un lado, planificar anualmente la Política y los Objetivos del Centro, atendiendo al *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro* y, por

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO          PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y          RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

otro lado, la actualización de los documentos del SGC atendiendo al *procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos y evidencias*.

### 5.3 EVALUACIONES EXTERNAS

Si al Centro se le requiere un informe para rendir cuentas en una evaluación externa, a propósito de un **programa de calidad o de reconocimiento nacional o internacional**, de forma general se procede como se indica a continuación:

- La Comisión de Autoevaluación del Título, constituida para tal fin, con los criterios determinados por el programa en cuestión elabora el informe requerido.
- La Comisión Ejecutiva le da el visto bueno antes de su envío.
- Si el programa es avalado por algún órgano institucional de la ULPGC, el informe debe obtener su visto bueno antes de su envío externo.

En el caso de los informes de **seguimiento del Título** para rendir cuentas de su implantación a las agencias de calidad autonómica y nacional, específicamente se actúa como sigue:

- El Subdirector de Calidad elabora el borrador del Informe Anual de Seguimiento del Título atendiendo a las indicaciones del GEI, las cuales se rigen por los criterios determinados por las agencias de calidad.
- El informe es revisado por la CGC y la CAD y aprobado por la Comisión Ejecutiva.
- El informe es revisado por el Vicerrectorado con competencias en Calidad quien es el responsable del envío del mismo a la agencia de calidad externa.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director del Instituto procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas se desarrolla según se indica en el apartado 5 de este procedimiento. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivo de evidencias**

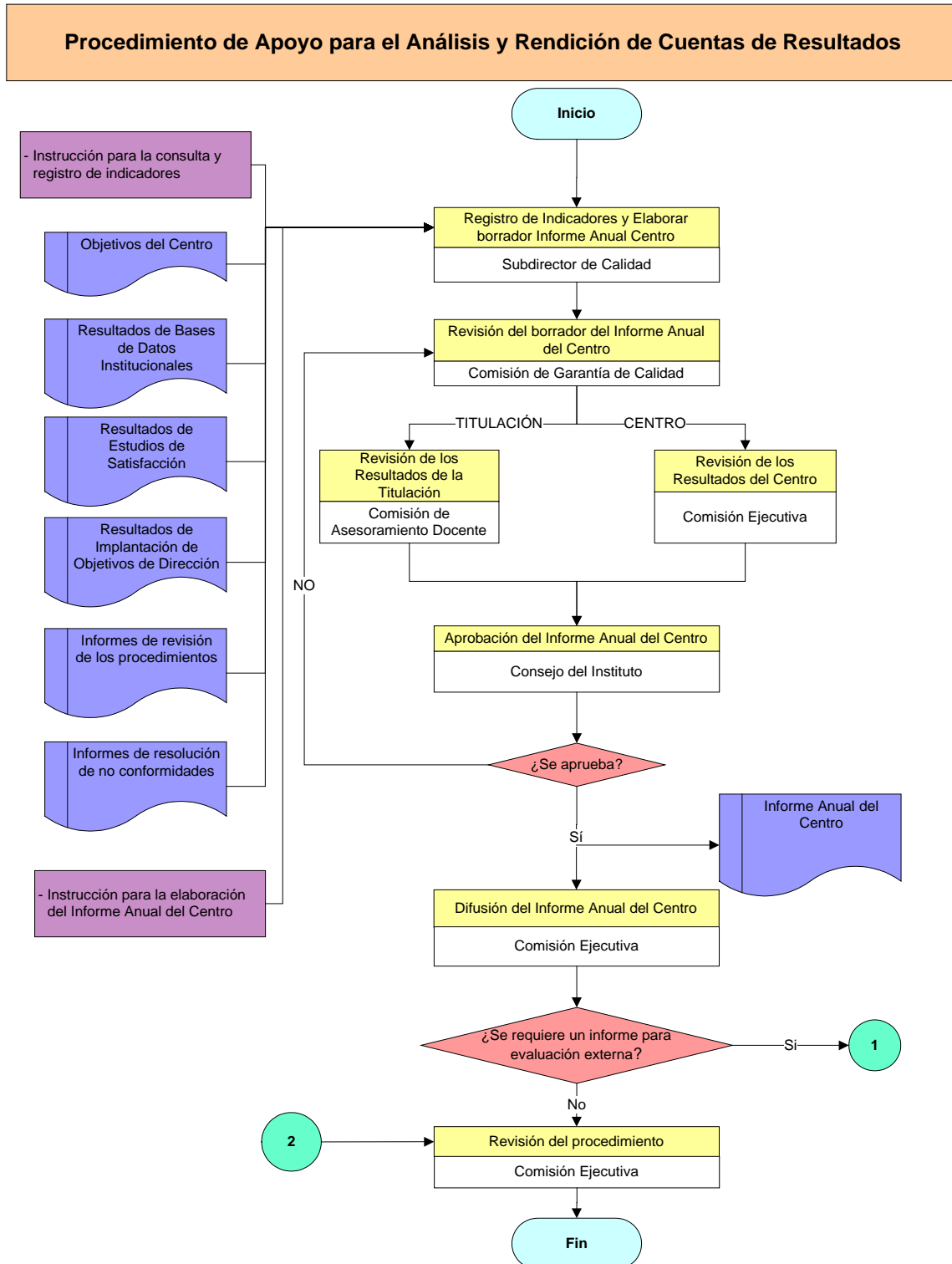
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Registro de indicadores	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informe anual de Resultados del Centro	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Acta de aprobación del Informe anual de resultados del Centro	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informes de rendición de cuentas en evaluación externa	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informes de seguimiento del Título	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Informe de revisión del procedimiento (F01-PAC08)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

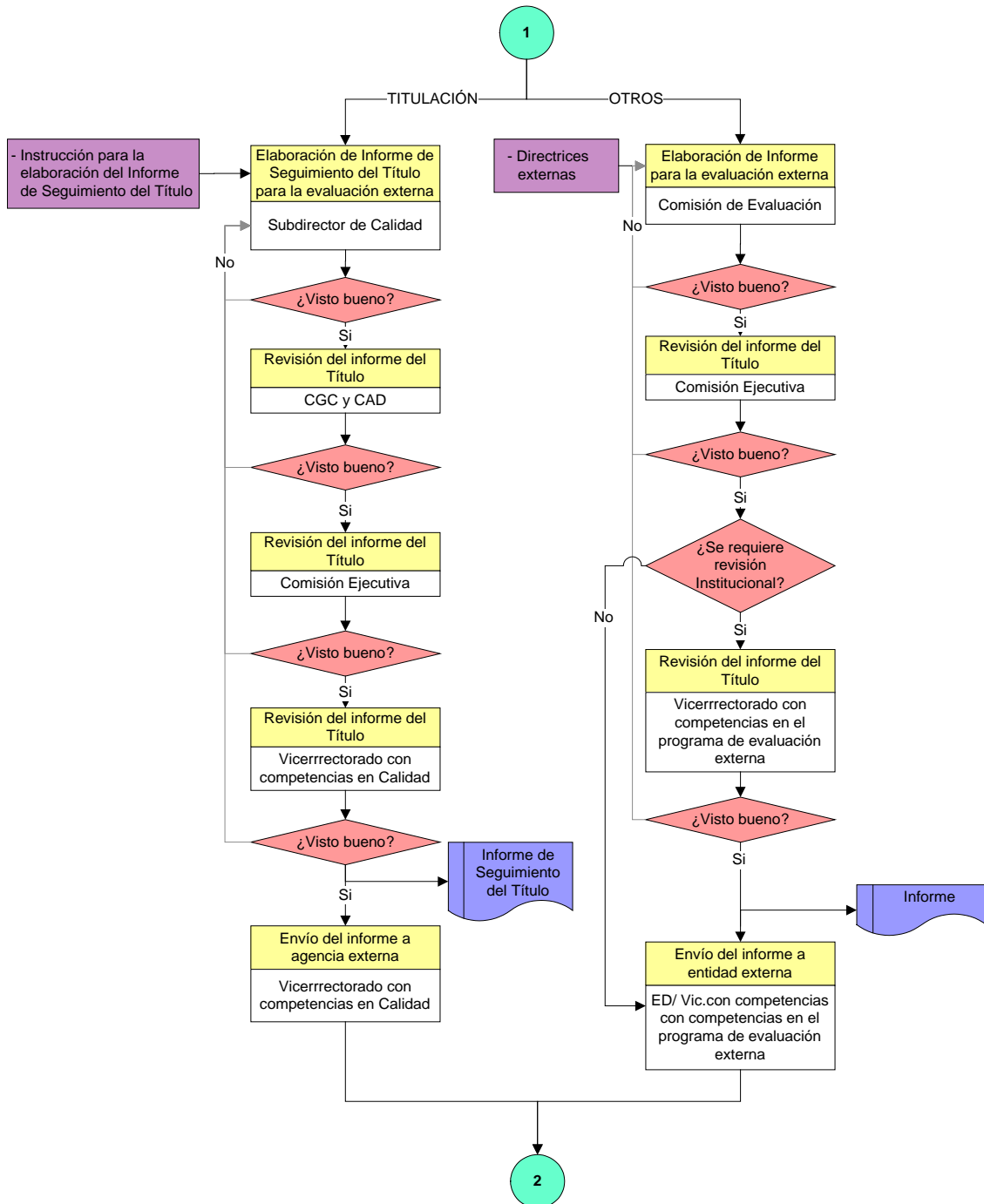
**Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés**



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo del Instituto	X	X	X	X
Comisión Ejecutiva	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Subdirector de Calidad	X			
Vicerrectorados	X	X		

## 9. FLUJOGRAMA



Procedimiento de Apoyo para el Análisis y Rendición de Cuentas de Resultados



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO  PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y  RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 10. ANEXOS

### ***10.1 GUÍAS E INSTRUCCIONES INSTITUCIONALES PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS***

Los documentos institucionales se encuentran en el Espacio Virtual de Trabajo denominado Sistema de Garantía de Calidad, específicamente en el apartado *Guías e Instrucciones Institucionales para la gestión de la Calidad*.



**10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS (F01-PAC08)**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Director del Instituto





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

**RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  
CALIDAD**



**Tides**  
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL .....	4
5.2. RESOLUCIÓN.....	4
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	5
5.4. RESPUESTA .....	5
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES.....	8



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  
CALIDAD



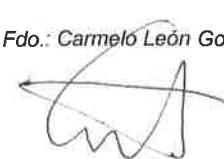





Tides

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO  
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

### RESUMEN DE REVISIONES – PAC09

Número	Fecha	Justificación
01	05-12-13	Adaptación de la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC
02	06-06-16	Simplificación del procedimiento y cambio de la frecuencia de revisión del procedimiento de anual a cada dos años
03	10-04-19	Actualización del procedimiento atendiendo a la normativa universitaria y a los procesos de evaluación externa de títulos y centros

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad Fdo.: Víctor Padrón Robaina  Fecha: 10/04/2019	Comisión Garantía Calidad Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	Comisión Ejecutiva Fdo.: Carmelo León González  Fecha: 10/04/2019	 Fecha: 10/04/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 Tides INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE CALIDAD</b>	

## 1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que el Centro corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al Centro, con el **propósito** de garantizar que la gestión del Centro y sus titulaciones mejoran atendiendo a los estándares de calidad determinados por las normativas europeas de Educación Superior.

## 2. ALCANCE

La subsanación de no conformidades afecta a la gestión del Centro en general y, en particular, al de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente al Centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e institucional:



- [http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Centro:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, de 27 de abril de 2010.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Requisito:** Requerimiento determinado en los documentos normativos a nivel europeo, nacional, autonómico y propio de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que rige la Educación Superior, así como los especificados en programas de gestión y de calidad en los que participe el centro, o unidad de gestión, para su evaluación y mejora.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  CALIDAD</b>	

**No Conformidad:** Especificación documentada y argumentada del incumplimiento de un requisito por parte de un evaluador externo competente en la gestión del Centro en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en esta definición, las *enmiendas* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

**No Conformidad potencial:** Se entiende como tal, la detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo al Centro como de cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se incluyen, en esta definición, las *propuestas de mejora* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

**Corrección de una no conformidad:** Acción encaminada a eliminar una no conformidad.

**Acción correctiva:** Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad.

**Acción preventiva:** Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad potencial.



## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Todos los documentos que constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Director del Instituto, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Subdirector de Calidad tanto el documento constitutivo de la NC como el nombre del responsable y periodo de la resolución, para su registro.

### 5.2. RESOLUCIÓN

El responsable asignado analiza la NC/NCP y emite un borrador de Informe sobre la valoración de la misma (o borrador de Alegaciones al Informe de No Conformidad), en el que se incluyen las medidas que se estima oportuno adoptar y el plazo previsto para su realización. Este borrador es presentado a la Comisión Ejecutiva y, si fuera necesario, al Consejo del Instituto para su aprobación. El documento aprobado se remite al Subdirector de Calidad para su registro. Una vez aprobadas las medidas, el

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	

responsable asignado vela por el cumplimiento de las mismas y una vez terminado el plazo, si fuera necesario, emite un informe de conclusión con las acciones realizadas y lo enviará al Subdirector de Calidad para su registro.

### **5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN**

Con la información remitida, el Subdirector de Calidad elabora un expediente de NC/NCP en el que incluye el documento constitutivo de la no conformidad, el informe de valoración (o alegación) aprobado, documentación de las medidas que se vayan a adoptar y el informe de conclusión de la NC/NCP.

### **5.4. RESPUESTA**

A través de los mecanismos dispuestos para ello por el evaluador externo, el Director del Instituto, o persona en quien delegue, contesta la NC/NCP remitiendo el Informe aprobado (o Informe de Alegación).

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**



El Subdirector de Calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada dos años, siempre y cuando se aplique, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. El Subdirector de Calidad es también responsable de su custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la corrección de NC y NCP, acciones correctivas y preventivas, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política del Centro*.

## **7. ARCHIVO**

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

<b>Identificación de la evidencia</b>	<b>Soporte del archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	 <b>Tides</b> <small>INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO          Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</small>
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE          CALIDAD</b>	

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de revisión del procedimiento (F01-PAC09)	Papel / informático	Subdirector de Calidad	6 años

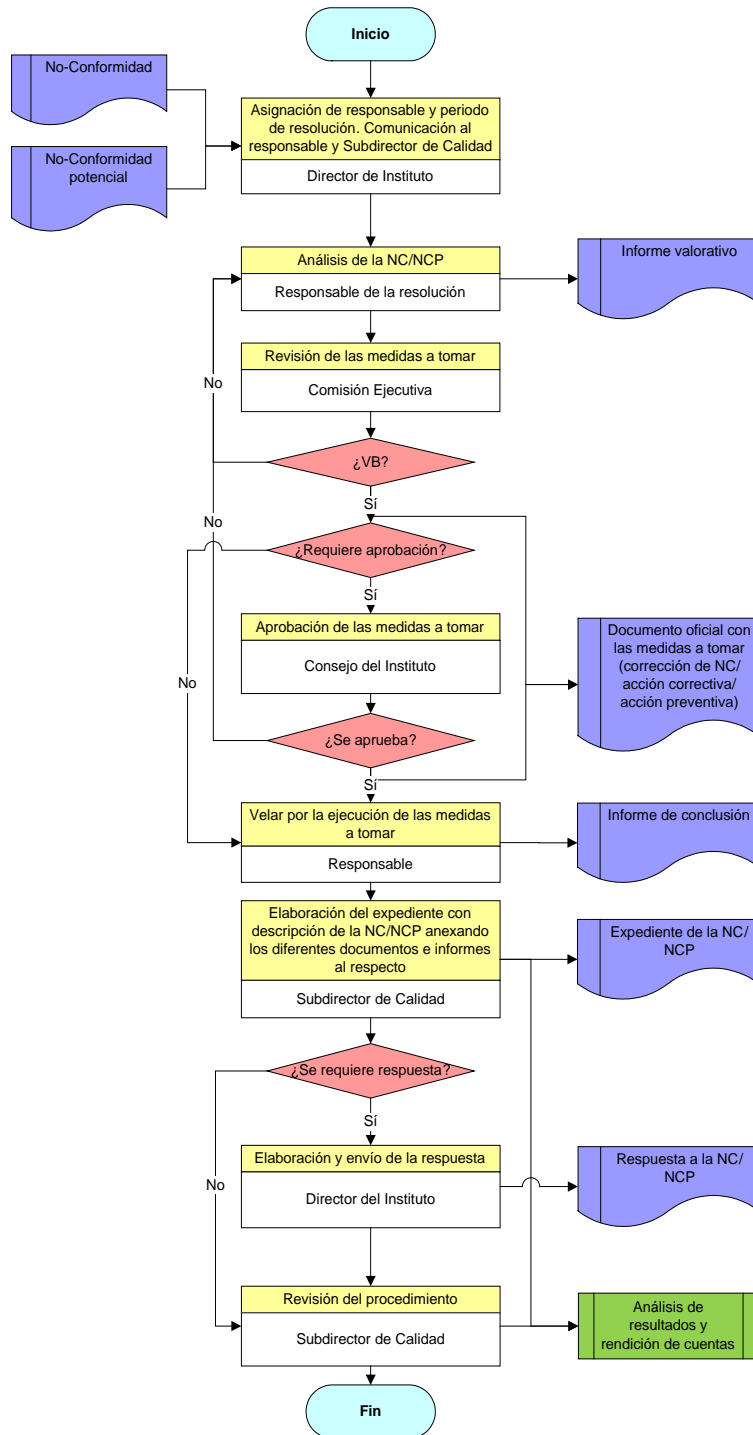
## 8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo del Instituto	X	X	X	X
Comisión Ejecutiva	X			
Director del Instituto	X			
Subdirector de Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

## 9. FLUJOGRAMA

**Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades**



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  GESTIÓN DE No CONFORMIDADES</b>	 <b>Tides</b> INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
	<b>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE  CALIDAD</b>	

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE No CONFORMIDADES (F01-PAC09)

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector de Calidad