



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

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





**PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

1.1. OBJETO .....	2
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
1.4. DESARROLLO .....	3
1.4.1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	4
1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	5
1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	6
1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL INSTITUTO.....	6
1.5. ANEXOS .....	8
1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....	8
1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL INSTITUTO ....	9

**RESUMEN DE EDICIONES – MSGC01**

Número	Fecha	Justificación
00	09/09/2008	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R9)
01	22/02/2010	Adaptación al Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto
02	10/04/2015	Adaptación a la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC y a las normativas vigentes, unificando los capítulos 0 y 1 del Manual anterior

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Subdirectora de Calidad	Comisión de Garantía de Calidad	Comisión Ejecutiva	Director de Instituto
Fdo: Marisa Ana Andrada Borzollino Fecha: 13/03/2015	Fdo: Marisa Ana Andrada Borzollino Fecha: 10/04/2015	Fdo: Mª Soraya Déniz Suárez Fecha:	Fdo: Antonio J. Fernández Rodríguez Fecha:

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

## 1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía de Calidad implantado con el propósito de presentar cómo el Instituto 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 IUSA vinculado a todas las titulaciones que imparte y de las que es responsable.

## 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (LOMLOU) y por el Real Decreto Ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por Real Decreto 861/2010, de 2 de julio y por Real Decreto 43/2015, de 2 de febrero.
- Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Norma UNE-EN-ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- Norma UNE-EN-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la Calidad. Conceptos y vocabulario.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ANECA (2007): AUDIT. Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

- ANECA\_ESG (2015) Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, aprobado por la Conferencia Ministerial en mayo de 2015.

De la ULPGC

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de 22 de febrero de 2012, modificado el 5 de diciembre de 2014.

Del Instituto

- Reglamento de Régimen Interno del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria

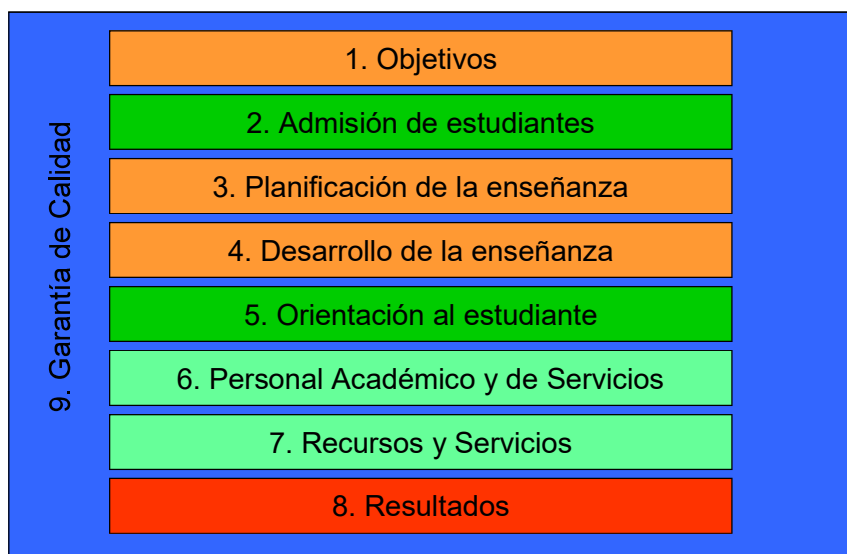
## **1.4. DESARROLLO**

### **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 Instituto Universitario 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 con fecha de 17/01/2011.

La ULPGC, para organizar la gestión de la calidad en los centros e institutos universitarios, y con el objetivo de desarrollar las normativas y requerimientos de la ANECA, elabora un reglamento por el cual cada unidad docente debe confeccionar un Sistema de Garantía de Calidad propio a partir de un modelo marco elaborado por el Vicerrectorado con competencias en Calidad. El Sistema de Garantía de Calidad del IUSA responde, entre otros,

a los requisitos de la ANECA para la acreditación de las enseñanzas oficiales, éstos se articulan sobre la base de 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que sustenta el modelo se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de los cuales hace referencia a uno o varios criterios de calidad, tal y como se presenta en la Figura 1.



**Figura 1. Esquema del modelo de acreditación**

El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoya el resto de los criterios y ejes, debe poner de manifiesto que los responsables del plan de estudios que se pretende acreditar han establecido un 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.

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

El objetivo básico del Sistema de Garantía de Calidad del IUSA es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable el IUSA, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos en función de 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 IUSA.

### 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 IUSA 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 2 y en la que ANECA representa el *ciclo de mejora continua* de los programas formativos universitarios. En el anexo de este capítulo, se detallan los procesos que configuran el ciclo de mejora continua.



Figura 2 . Ciclo de mejora continua de la formación universitaria

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

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

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad del IUSA 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 Instituto Universitario* 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 Instituto, cuya responsabilidad recae en el personal del mismo y los procedimientos Institucionales, cuya responsabilidad recae en los distintos Vicerrectorados o en los servicios generales de la ULPGC.
- Los documentos de la implantación son todos aquellos que se originan como consecuencia de la aplicación del Manual y que constituyen las evidencias de su implantación. Entre dichos documentos, es fundamental la política y objetivos del Instituto y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico del mismo.

El Director del IUSA procura que los miembros del Instituto (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 IUSA de un lugar específico en el que figura su versión actualizada.

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

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 Instituto Universitario (capítulo 2), la estructura organizativa del mismo 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

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	--

información (capítulo 7). En todos ellos, se recogen los requerimientos establecidos por el programa AUDIT, por los cuales se establece que la unidad docente 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
<p><b>1. Diseño de la Oferta formativa</b></p>	<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> <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>
<p><b>2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes</b></p>	<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 incidencias, quejas y reclamaciones</li> <li>- Gestión de expedientes y tramitación de títulos</li> </ul>
<p><b>3. Personal académico y de apoyo a la docencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia</li> </ul>
<p><b>4. Recursos materiales y servicios</b></p>	<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>
<p><b>5. Resultados de la formación</b></p>	<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>
<p><b>6. Información pública</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.</li> </ul>

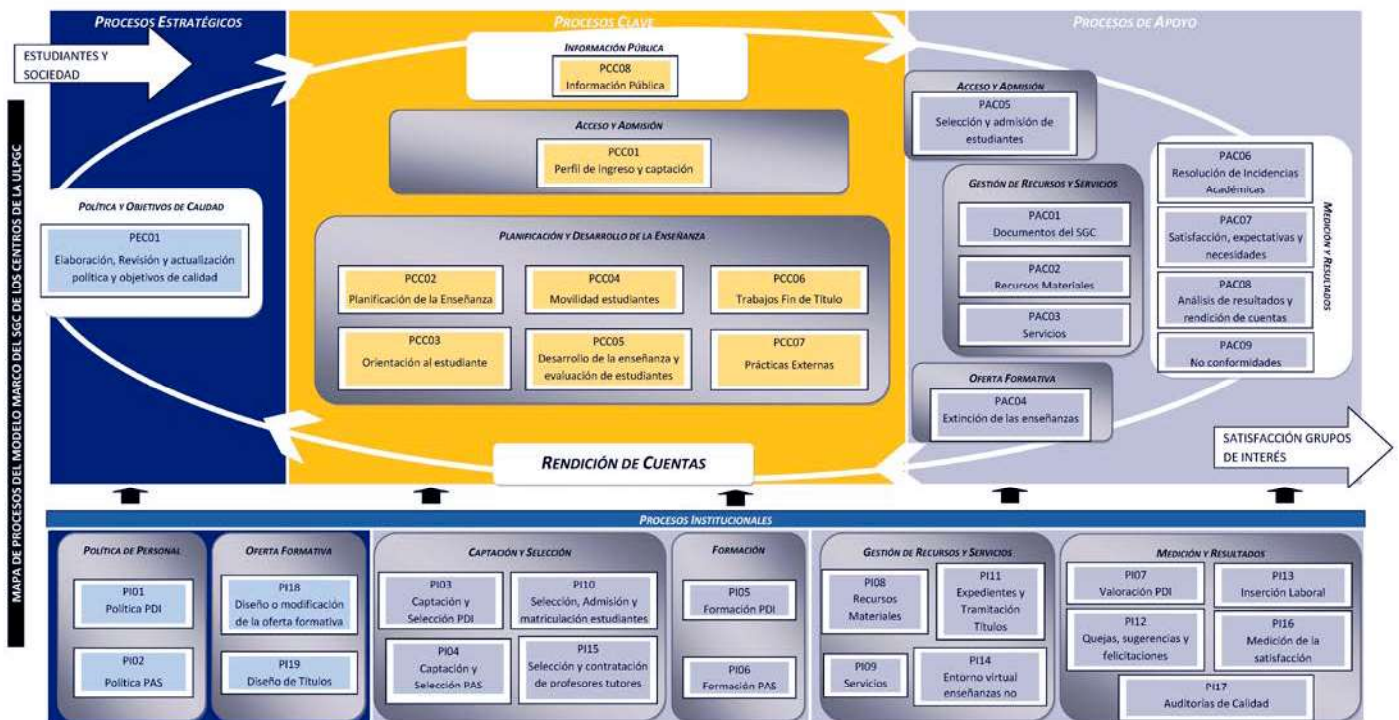
- **Procedimientos del Instituto Universitario:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en el mismo para implantar las Titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en procedimientos estratégicos -aquellos que vienen definidos por el equipo de gobierno del Instituto-; procedimientos clave -aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales del IUSA 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 como para garantizar el cumplimiento de

los requerimientos que sobre calidad en educación superior establecen 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 Figura 3.



**Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Garantía de Calidad del IUSA**





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



**1.5.2. RELACIÓN ENTRE LOS APARTADOS DEFINIDOS EN LA MEMORIA DEL TÍTULO QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL INSTITUTO**

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

Documentos del Sistema de Garantía de Calidad	Apartados de la memoria de Títulos									
	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RMM y servicios	Resultados	Calendario	
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Garantía de Calidad								X		
Capítulo 2. Presentación del Instituto	X	X								
Capítulo 3. Estructura organizativa para la gestión de la calidad.							X	X		
Capítulo 4. Gestión de los programas formativos				X	X			X		
Capítulo 5. Gestión del personal académico y de apoyo						X				
Capítulo 6. Gestión de los recursos materiales y servicios							X			
Capítulo 7. Gestión de la información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

		Apartados de la memoria de Títulos												
		Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y adm. Estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RMM y servicios	Resultados	Calendario				
<b>Documentos del Sistema de Garantía de Calidad</b>														
PEC01	Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PCC01	Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.				X									X
PCC02	Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas					X								X
PCC03	Procedimiento clave de orientación al estudiante				X									
PCC04	Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes					X								
PCC05	Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes				X	X							X	X
PCC06	Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título						X						X	
PCC07	Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas						X						X	
PCC08	Procedimiento clave de información pública	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PAC02	Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales										X			
PAC03	Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios										X			
PAC04	Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas				X	X				X			X	X
PAC05	Procedimiento de apoyo para la selección y admisión de estudiantes				X									
PAC06	Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas				X	X				X				
PAC07	Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades		X	X	X	X				X	X	X	X	X
PAC08	Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas												X	
PAC09	Procedimiento de apoyo para gestión de no conformidades		X	X	X	X				X	X	X	X	X
PI01	Procedimiento institucional para la definición de la política de personal docente e investigador.										X			
PI02	Procedimiento institucional para la definición de la política de personal de administración y servicios										X		X	

		Apartados de la memoria de Títulos									
		Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y adm. estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RMM y servicios	Resultados	Calendario	
PI03	Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador					X					
PI04	Procedimiento institucional para la captación y selección del personal de administración y servicios					X					
PI05	Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador					X					
PI06	Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios					X					
PI07	Procedimiento institucional para la valoración del personal docente e investigador					X					
PI08	Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales									X	
PI09	Procedimiento institucional para la gestión de los servicios									X	
PI10	Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				X						
PI11	Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos							X	X	X	
PI12	Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones				X			X	X	X	
PI13	Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral de los egresados.		X	X						X	
PI14	Procedimiento institucional para la gestión del entorno virtual de enseñanzas no presenciales.								X		
PI15	Procedimiento institucional para la selección y contratación de profesores tutores								X		
PI16	Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción		X	X	X	X	X	X	X	X	
PI17	Procedimiento institucional de auditorías de calidad									X	
PI18	Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial	X	X	X	X	X	X	X	X	X	