CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SGC DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA

1.1. OBJETO 2
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 3
1.4. DESARROLLO 3
1.4.1. INTRODUCCIÓN 3
1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 4
1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 5
1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 6
1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EITE 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 O PROGRAMA DE DOCTORADO, QUE SERÁN OBJETO DE SEGUIMIENTO, Y LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EITE. 9

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 12	ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:57

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

TABLA DE MODIFICACIONES - MSGC01		
Número	**Fecha**	**Modificación**
00	09-03-09	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10).
01	23-04-09	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica.
02	23-07-09	Revisión tras el análisis realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) de la ULPGC.
03	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
04	24-04-17	Revisión del SGC de la EITE realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
05	15-06-20	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento y documentos de referencias. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas acorde con lo especificado en el PAC01. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por del de “Sistema de Gestión de Calidad” Actualización del apartado de documentación y referencias. Actualización y corrección de erratas del apartado desarrollo y anexos.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector/a de Calidad y Comunicación	Asunción Morales Santana	29-05-2020
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Iván A. Pérez Álvarez	29-05-2020
Aprobado por:	Junta de Escuela	Iván A. Pérez Álvarez	Fecha y firma a pie de página

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 2 / 12 ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:57

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

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) **de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE)** es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad implantado con el propósito de presentar cómo la EITE y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantizan la calidad de sus actividades atendiendo a los requerimientos de calidad establecidos.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este SGC:

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa

1.4. DESARROLLO

1.4.1. Introducción

Los requisitos de calidad en el ámbito de la educación superior en España se basan en los "*Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*" determinados por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). Por ello, la legislación nacional, a través de la 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, la EITE 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Página 3 / 12	ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:57

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

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, dispone de un reglamento por el cual cada Centro debe confeccionar un Sistema de Gestión de Calidad a partir de directrices establecidas por el Vicerrectorado con competencias en Calidad. El Sistema de Gestión de Calidad de la EITE 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.

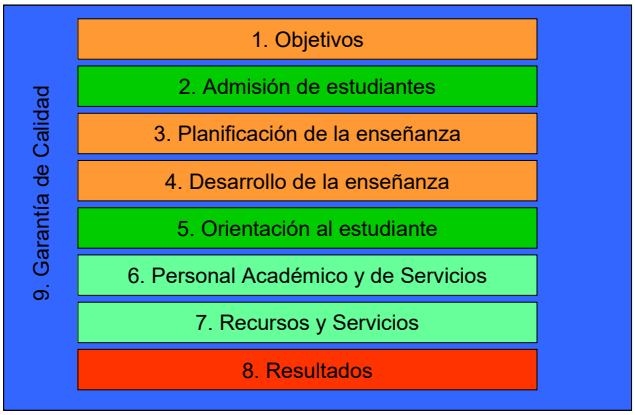

Figura 1. Esquema del modelo de acreditación

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 Gestión 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 Gestión de Calidad de la EITE y los diferentes apartados de la memoria de los Títulos se presenta en la Tabla 2 de los anexos.

1.4.2. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

El objetivo básico del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE 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:

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 4 / 12 ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:57

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

- 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 la EITE.

1.4.3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE 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 que representa el *ciclo de mejora continua* de los programas formativos universitarios.

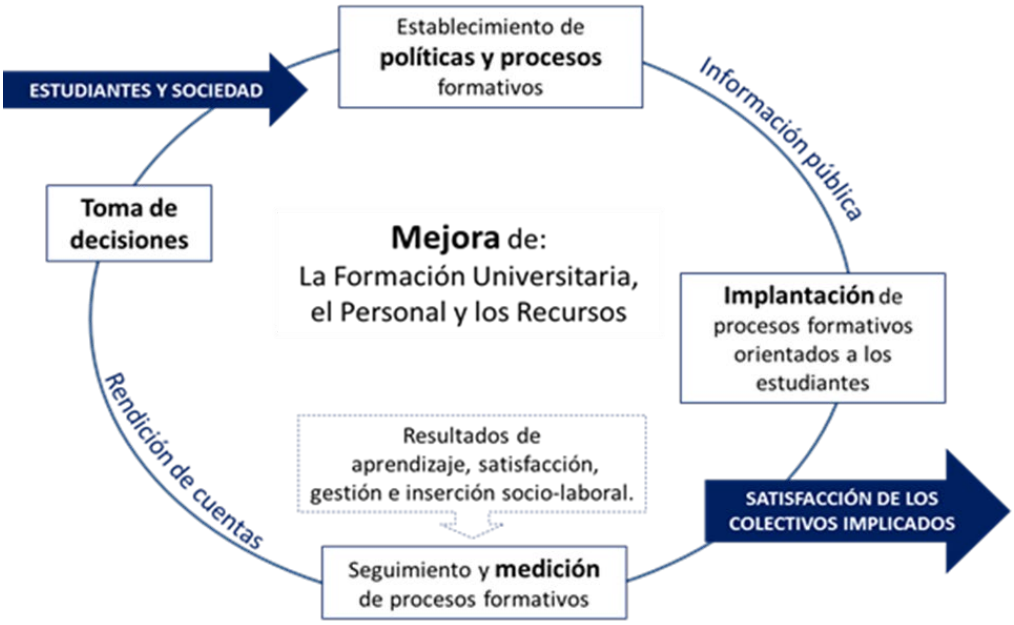

Figura 2 . Ciclo de mejora de la formación universitaria

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 5 / 12 ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:57

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

1.4.4. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE 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 Gestión de Calidad de la EITE* y está constituido, por un lado, por una serie de ***capítulos*** donde se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, el alcance y, de forma general, las referencias a la documentación necesaria para su desarrollo. Y, por otro lado, los ***procedimientos*** que especifican las actuaciones para garantizar la calidad. A su vez, estos procedimientos se diferencian según los agentes responsables de su realización. Por ello se distinguen los procedimientos de la EITE, cuya responsabilidad recaen en el personal de la EITE, y los procedimientos Institucionales, cuya responsabilidad recae en los distintos Vicerrectorados o en los servicios generales de la ULPGC.
- Los documentos de la implantación son todos aquellos que se originan como consecuencia de la aplicación del Manual y que constituyen las ***evidencias*** de su implantación. Entre dichos documentos, es fundamental la política y objetivos de la EITE y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico de la EITE.

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

1.4.5. El Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE

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

- **Capítulos:** Los capítulos que introducen las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad, comprenden la presentación tanto del Sistema (capítulo 1) y de la EITE (capítulo 2), la estructura organizativa de la EITE 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 (capítula 7). En todos ellos, se recogen los requerimientos establecidos por el programa AUDIT, por los cuales se establece que la EITE debe integrar en su Sistema de Gestión de Calidad, como mínimo, los elementos que afectan a la formación universitaria (Tabla 1).

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 12	ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:57

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

Tabla 1. Elementos que afectan a la formación universitaria

Ámbito	Elemento
1. Diseño de la Oferta formativa	- Definición de política y objetivos de calidad - Definición y aprobación de programas formativos - Criterios de admisión de estudiantes - Planificación de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación del aprendizaje) - Criterios para la eventual suspensión del título
2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes	- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje - Prácticas externas y movilidad de estudiantes - Orientación profesional - Evaluación y mejora de la oferta formativa (despliegue de las acciones de mejora detectadas) - Gestión de las quejas y reclamaciones - Gestión de expedientes y tramitación de títulos
3. Personal académico y de apoyo a la docencia	- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia
4. Recursos materiales y servicios	- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos - Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes
5. Resultados de la formación	- Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés y de inserción laboral)
6. Información pública	- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

- **Procedimientos de la EITE:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en la EITE para implantar las Titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en: *procedimientos estratégicos*, aquellos que vienen definidos por el equipo de gobierno de la EITE; *procedimientos clave*, aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales de la EITE 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 de la EITE, como para garantizar el cumplimiento de los requerimientos, sobre calidad en educación superior, establecidos por la agencia de calidad.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 7 / 12 ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:57

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

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 Gestión de Calidad se presenta este mapa de procesos en la Figura 3.

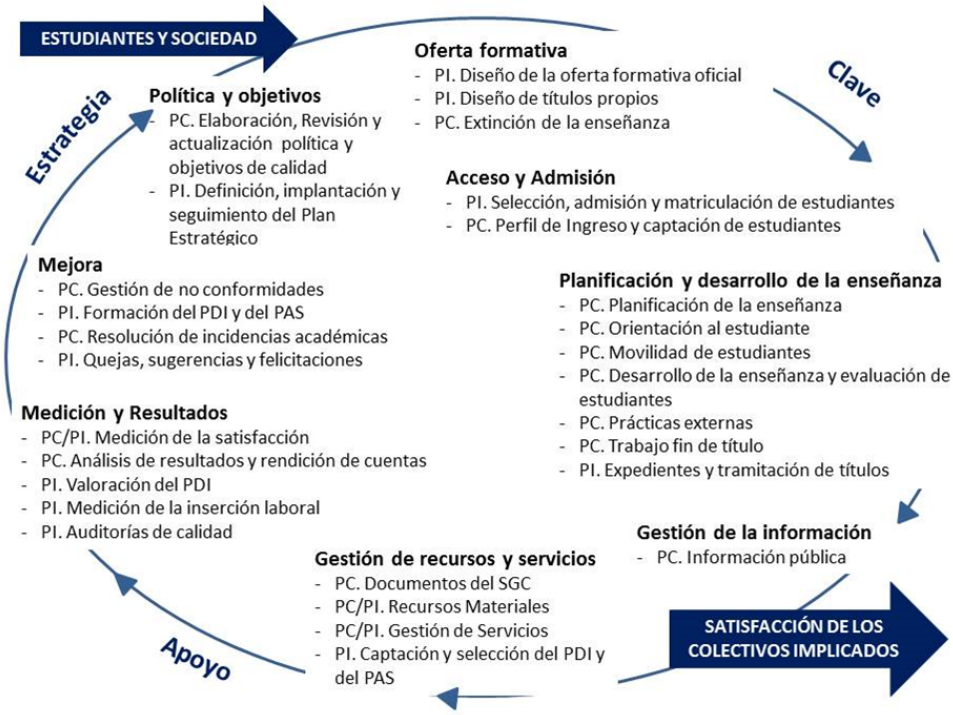

Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 8 / 12 ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:57

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

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 Gestión de Calidad de la EITE.

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

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE.										x	
Capítulo 2. Presentación de la EITE.	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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 9 / 12
ID. Documento KTTjRdMlyIETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ
Fecha de firma
17/06/2020 10:12:57
Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EITE

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos										
	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 de la EITE		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							

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 10 / 12
ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ
Fecha de firma
17/06/2020 10:12:57
Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EITE

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos										
	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	x		
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador								x			
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal de administración y servicios								x	x		
Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador								x			
Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios.								x	x		
Procedimiento institucional para la valoración de la actividad docente 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		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 11 / 12
ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por
Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ
17/06/2020 10:12:57
Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EITE

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Apartados de la memoria de los Títulos										
	Descripción*	Justificación	Competencias*	Acceso y admisión estudiantes*	Planificación enseñanzas	Actividades formativas	Organización programa	Personal*	RRMM y servicios*	Resultados*	Calendario
Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				x							
Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos									x	x	x
Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones				x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral de los egresados		x	x							x	
Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción		x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Procedimiento institucional de auditorías de calidad										x	
Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 12 / 12
ID. Documento KTTjRdMlylETyMzTX.NYGw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por
Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ
17/06/2020 10:12:57
Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action