

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

1.1. OBJETO	3
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.....	5
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.....	7
1.5. ANEXOS.....	8
1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....	8



Tabla de modificaciones - MSGC01		
Número	Fecha	Justificación
00	23/10/08	Edición inicial: Modelo Marco del SGC de la ULPGC en su revisión 09 (R09).
01	22/01/09	Adaptación del Modelo Marco a la Facultad de Filología por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
02	23/07/09	Tras incorporar las modificaciones del GEI en su revisión 10 (R10).
03	03/10/13	Tras incorporar las modificaciones del nuevo Modelo Marco de la ULPGC (CI 2012/01).
04	13/12/2021	Adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, modificación del cuadro de firmas, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable y sustitución del término "Garantía de Calidad" por "Gestión de Calidad". Actualización del mapa de procesos y eliminación de las tablas del anexo 1.5.2. los aspectos relacionados con los programas de doctorado.
05	23/07/2024	Actualización del logo y cambio en la denominación del Personal de Administración y Servicios (PAS) por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS). Adecuación del desarrollo del documento a las normativas, directrices y criterios de calidad vigentes. Para ello, se actualizan las tablas y figuras, eliminando el anexo 1.5.2. Relación de los apartados de la Memoria del título con los diferentes documentos del SGC e incorporándolos en la Figura 1 junto a los criterios de evaluación externos y los ámbitos del SGC. Actualización del Mapa de procesos en relación con el cambio de nombre del PCC05.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por	Vicedecano con competencias en Calidad	Víctor Junco Ezquerra	10/06/2024
Revisado por	Comisión de Gestión de Calidad	Dolores Fernández Martínez (Presidenta)	14/06/2024
Aprobado por	Junta de Facultad	Dolores Fernández Martínez (Decana)	23/07/2024



1.1. OBJETO

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

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

1.4. DESARROLLO

1.4.1. INTRODUCCIÓN

El marco legal que conforma la Enseñanza Superior en España establece la necesidad de que existan procesos externos que garanticen la calidad de las titulaciones universitarias, así como que las universidades y centros universitarios dispongan de sistemas internos que garanticen la calidad de sus titulaciones. 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*” (ESG) determinados por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA). Dichos criterios parten de tres principios básicos:

Los intereses del estudiantado, el tejido empresarial y la sociedad en general en una educación superior de buena calidad.

La importancia central de la autonomía institucional, acompañada por el reconocimiento de que esto implica importantes responsabilidades.

El reconocimiento de que la responsabilidad primera del aseguramiento de la calidad reside en la misma institución.



Para organizar la gestión de la calidad interna en los centros universitarios, teniendo en cuenta las normativas y requerimientos de las agencias externas con competencias en calidad universitaria, la ULPGC dispone de un reglamento para desarrollar el sistema para gestionar o garantizar la calidad de sus enseñanzas. El Sistema de Gestión de la Calidad será desarrollado atendiendo a la normativa de la universidad y a las directrices establecidas por el Vicerrectorado con competencias en calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Filología responde, entre otros, a los requisitos establecidos por ENQA y las agencias nacionales de calidad con competencias en educación superior para los distintos procesos de acreditación y certificación vinculados a las enseñanzas oficiales. La relación entre los ámbitos del SGC de la Facultad y los requisitos, directrices o criterios de las agencias externas se presentan en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

ESG	AUDIT	Verificación	Acreditación	SGC FF
1 Política de aseguramiento de la calidad	1. Política y objetivos de calidad 10. Mantenimiento y actualización del SAIC	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Política y objetivos Mejora
2 Diseño y aprobación de programas	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1. Descripción, objetivos formativos y justificación del Título 2. Resultados del proceso de formación y aprendizaje	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios 6. Resultados de aprendizaje	Oferta formativa
3 Aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	4. Planificación de las enseñanzas	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios	Planificación y desarrollo de la enseñanza
4 Admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	3. Admisión, reconocimiento y movilidad	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios	Acceso y Admisión
5 Profesorado	4. Personal académico y de apoyo a la docencia	5. Personal académico y de apoyo a la docencia	4. Personal académico y de apoyo a la docencia	Gestión de recursos y servicios
6 Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes	5. Recursos y servicios	7. Calendario de implantación 6. Recursos para el aprendizaje: materiales e infraestructuras, prácticas y servicios	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios 5. Recursos para el aprendizaje	Gestión de recursos y servicios
7 Gestión de la información	9. Publicación de información sobre sus actividades y programa	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	7. Satisfacción y egreso	Gestión de la información y Resultados
8 Información pública	9. Publicación de información sobre sus actividades y programa	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	2. Información y transparencia	Gestión de la información
9 Seguimiento continuo y revisión periódica de programas	2. Garantía de calidad de los programas formativos	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Gestión de recursos y servicios Medición Resultados Mejora
10 Aseguramiento externo de la calidad cíclico	2. Garantía de calidad de los programas formativos	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Oferta formativa Medición Resultados Mejora

Figura 1. Criterios de evaluación externos y ámbitos del SGC-FF

Todos los requisitos, directrices o criterios vinculados a los títulos oficiales están recogidos en los ámbitos del SGC de la Facultad de Filología, cada uno de esos ámbitos se desglosan



en distintos procedimientos como se recoge en el anexo (Figura 2). El SGC de la Facultad garantiza la calidad de todas sus titulaciones, permite analizar las desviaciones de lo planificado, las áreas susceptibles de mejora y, también, hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua de los planes de estudios.

1.4.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El diseño del SGC conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la Facultad de Filología, ya que dicho sistema fija de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así, el objetivo básico del SGC de la Facultad es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, grados y posgrados. Para ello, el SGC revisará sus programas formativos y los mejorará, siempre que se considere necesario, en función de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se informará puntualmente.

El propio SGC se mantendrá permanentemente actualizado. Con todo esto se persigue:

- 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 las 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 centro.

En la elaboración del SGC de la Facultad de Filología se contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La Facultad diseña su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: La Facultad dará difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de la Facultad de Filología incluye a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.

En conjunto, el SGC 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 **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, en la que se representa el “*ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios*”. Una descripción más específica de dicho ciclo de mejora continua, atendiendo a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad, se detalla en el mapa de procesos presentado en el anexo (Figura 2).

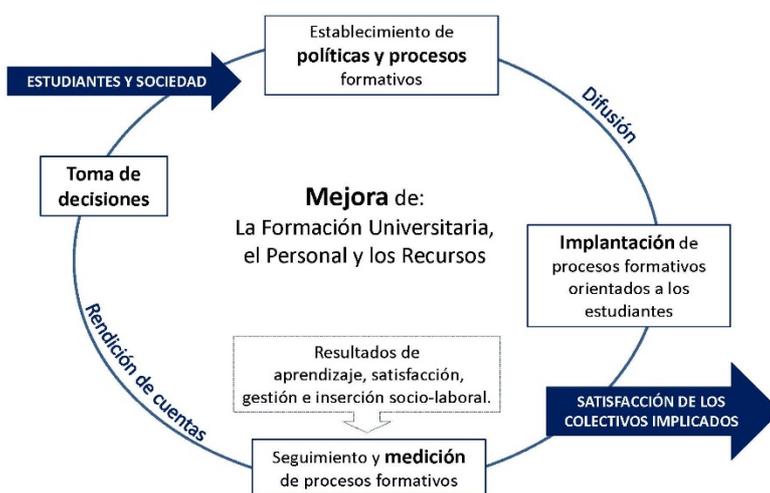


Figura 2. Ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios

1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Todos los documentos básicos son diseñados a partir del reglamento y directrices establecidos por el Vicerrectorado con competencias en calidad. La Facultad de Filología, atendiendo a sus singularidades y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por las agencias de calidad con competencias en educación superior. Dispone de los documentos del diseño y los documentos de la implantación, tal y como se definen a continuación.

- Los *documentos del diseño* son todos aquellos integrados en el *Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad* y comprenden:



- Los 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.
- Los procedimientos que especifican las actuaciones para garantizar la calidad. Estos procedimientos se diferencian según los agentes responsables de su realización.
- 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 Facultad.

La persona responsable de la Facultad de Filología procura que su comunidad constituida por el personal docente e investigador, personal de apoyo (técnico, de gestión y 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 un lugar adecuado en la página web de la Facultad en el que figura su versión actualizada.

1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

- **Capítulos:** Los capítulos introducen las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad. Comprenden la presentación del Sistema (capítulo 1) y de la Facultad de Filología (capítulo 2), la estructura organizativa 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).
- **Procedimientos del Centro:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en la Facultad para implantar las titulaciones y garantizar su calidad. Se clasifican en:
 - Procedimientos estratégicos: aquellos que vienen definidos por el equipo decanal de la Facultad.
 - Procedimientos clave: aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales de la Facultad para desarrollar la enseñanza.



- Procedimientos 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 Facultad, 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 institucionales, estratégicos, claves o de apoyo y las distintas directrices del SGC, se presenta este mapa de procesos en la Figura 2.

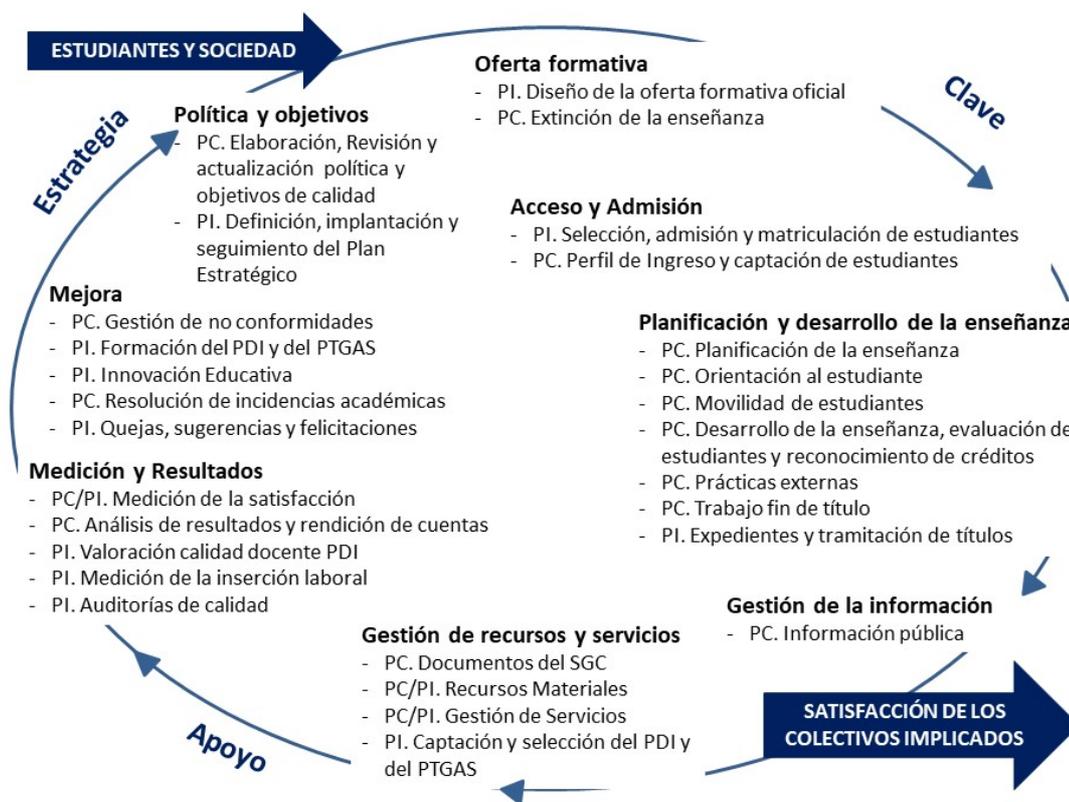


Figura 2. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro

