

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.....	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 DEL CENTRO.....	7
1.5. ANEXOS.....	9
1.5.1. MAPA DE PROCESOS.....	9
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 DEL CENTRO.	11

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – MSGC01		
Número	Fecha	Justificación
00	14/02/08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)
01	24/03/08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad de la FTI
02	23/04/08	Incorporación de modificaciones del VCIE
03	29/03/09	Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
04	04/02/14	Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes.
05	22/01/18	Actualización de procedimientos vinculados y normativa vigentes.
06	29/07/20	Actualización del logotipo del Centro y del enlace a la normativa aplicable. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Víctor González Ruiz	05/12/19
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Laura Cruz García (Presidente)	18/12/19
Aprobado por:	Junta de Facultad	Laura Cruz García (Decana)	29/07/20

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) **de la Facultad de Traducción e Interpretación** es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad 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 **de la Facultad de Traducción e Interpretación** vinculado a todas las titulaciones que imparte y de las que el Centro es responsable.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[Normativa externa y de la ULPGC](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa).

Normativa del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

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 LOLOU 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 Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria, y por el cual ha obtenido la verificación de su diseño.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

La ULPGC, para organizar la gestión de la calidad en los centros universitarios, y con el objetivo de desarrollar las normativas y requerimientos de la ANECA, elabora un reglamento y determina unas directrices por las que cada Centro debe confeccionar un Sistema de Gestión de Calidad del Centro. El Sistema de Gestión 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 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 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 GESTIÓN DE CALIDAD

El objetivo básico del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Traducción e Interpretación es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria			
Página 4 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA		29/07/2020 19:55:42	

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 Centro.

1.4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Centro incluye 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. Una descripción más específica del ciclo de mejora continua atendiendo a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro, se detalla en el mapa de procesos presentado en los anexos (Figura 3).

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

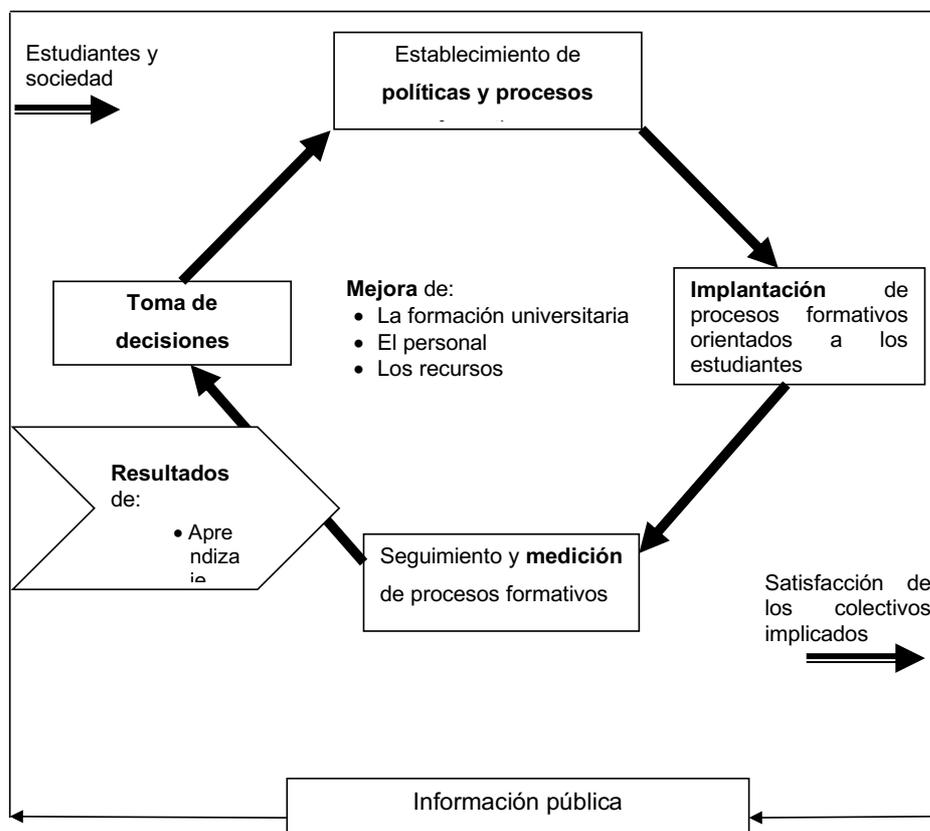


Figura 2 . Ciclo de mejora de la formación universitaria

1.4.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro 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 del Centro* 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,

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

también incluye 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 Centro, cuya responsabilidad recaen en el personal del Centro 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 Decano del Centro procura que los miembros del Centro, 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 del Centro un lugar adecuado en el que figura su versión actualizada.

1.4.5. EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

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 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 Gestión 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
1. Diseño de la Oferta formativa	- Definición de política y objetivos de calidad - Definición y aprobación de programas formativos - Criterios de admisión de estudiantes

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

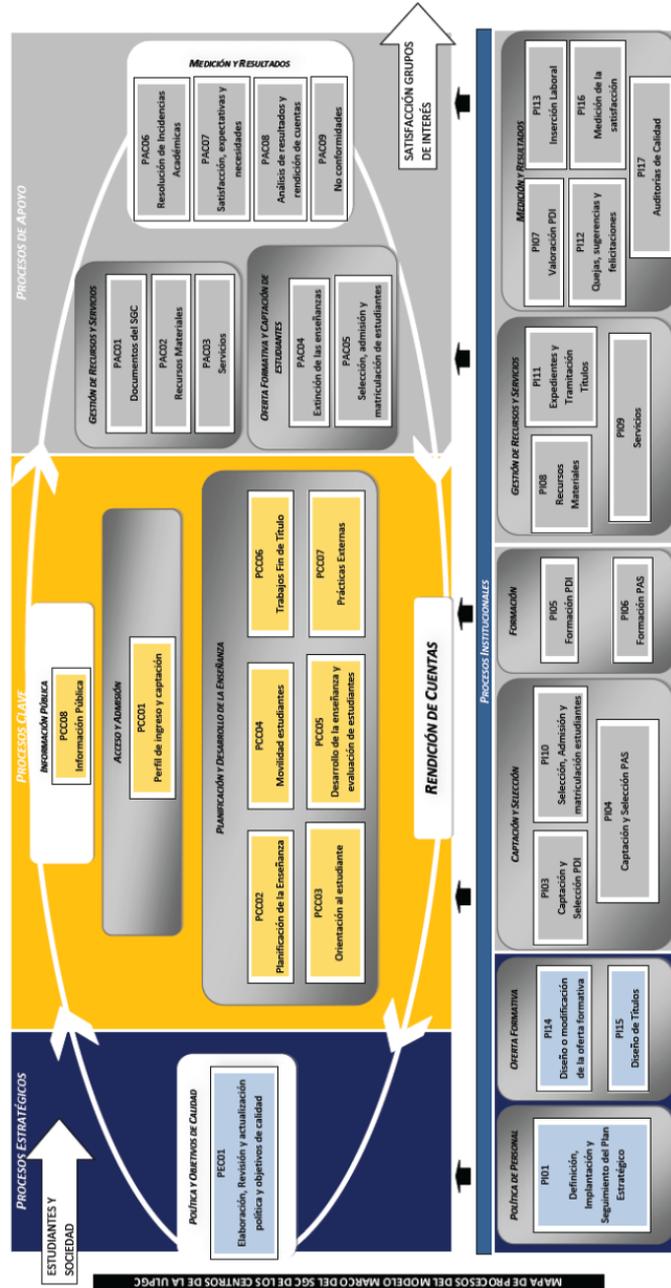
1.5. ANEXOS

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.

<p>Universidad de Las Palmas de Gran Canaria</p>		
<p>Página 9 / 14</p>	<p>ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$</p>	
<p>Este documento ha sido firmado electrónicamente por</p>	<p>Fecha de firma</p>	
<p>LAURA CRUZ GARCÍA</p>	<p>29/07/2020 19:55:42</p>	

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



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 10 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

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 DEL CENTRO.

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	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantiles	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Capítulo 1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.								X	
Capítulo 2. Presentación del Centro.	X	X							
Capítulo 3. Estructura organizativa para la gestión de la calidad.							X	X	
Capítulo 4. Gestión de los programas formativos.				X	X			X	
Capítulo 5. Gestión del personal académico y de apoyo.						X			
Capítulo 6. Gestión de los recursos materiales y servicios.							X		
Capítulo 7. Gestión de la información.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.				X					X
Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas					X				X
Procedimiento clave de orientación al estudiante				X	X				
Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes					X				
Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes				X	X			X	X
Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título					X			X	
Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas					X			X	
Procedimiento clave de información pública	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales							X		
Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios							X		
Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas				X	X	X		X	X
Procedimiento de apoyo para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				X					
Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas				X	X	X			

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 12 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.	X	X	X	X	X	X	X	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	
Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC						X	X		
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador						X			
Procedimiento institucional para la captación y selección del personal de administración y servicios						X	X		
Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador						X			
Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios.						X	X		
Procedimiento institucional para la valoración de la calidad del personal docente e investigador						X			
Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales							X		
Procedimiento institucional para la gestión de los servicios							X		
Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes				X					
Procedimiento institucional para la gestión y tramitación de títulos oficiales en la ULPGC							X	X	X
Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones				X	X	X	X	X	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 13 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

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>

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Descripción	Justificación	Competencias	Acceso y admisión estudiantiles	Planificación enseñanzas	Personal	RRMM y servicios	Resultados	Calendario
Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.		X	X					X	
Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción		X	X	X	X	X	X	X	
Procedimiento institucional de auditorías de calidad								X	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 14 / 14	ID. Documento OLXWs8IeONr.qS78pt3lg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 19:55:42	

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>