

### 9 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La garantía de la calidad del grado **en Ingeniería en Organización Industrial** se basa en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles** (Anexo SGC del Centro). Este SGC es reflejo de la adaptación del documento marco del SGC de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

La ULPGC ha optado por aplicar un SGC definido, como documento marco, desde el Gabinete de Evaluación Institucional (unidad técnica dependiente del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa de la ULPGC), y que parte del modelo presentado por los centros piloto en el Programa AUDIT, cuyo diseño ha sido evaluado por ANECA y valorado positivamente en la fase de Verificación. Este documento ha sido particularizado por la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles** atendiendo a sus necesidades y expectativas particulares para su aplicación a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.

El SGC asegura el control, la revisión y mejora continua de: *los objetivos de la titulación; los sistemas de acceso y admisión de estudiantes; planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza; personal académico; recursos materiales y servicios*. Para ello, integra procesos desarrollados por la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles**, y procesos generales de la ULPGC que repercuten directamente en el **Grado en Ingeniería en Organización Industrial**.

El SGC de la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles** se estructura de la siguiente manera:

- Manual del SGC de la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles**, que se compone de un índice, una presentación y diez capítulos.
- Procedimientos definidos para:
  - la política y objetivos de calidad.
  - la garantía de la calidad de los programas formativos.
  - la orientación de las enseñanzas a los estudiantes.
  - el análisis de satisfacción y de incidencias de los diferentes grupos de interés.
  - la garantía y mejora de la calidad del personal.
  - la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
  - el análisis y utilización de resultados.
  - la publicación de la información sobre las titulaciones

### 9.1 Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del plan de estudios

El Manual del SGC de la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles**, en su capítulo 3, propone en la estructura de la **Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles** para el Desarrollo del SGC el nombramiento de un Coordinador de Calidad y de una Comisión de Garantía de Calidad, estableciendo las responsabilidades de los mismos, así como del **Equipo Directivo**. Asimismo, se menciona el reglamento del Centro, así como otras normas de funcionamiento que se basan en las siguientes evidencias:

1. El reglamento interno de la escuela que, entre otras cosas, recoge la participación de los diferentes grupos de interés en los distintos órganos del centro y como se articula dicha participación.
2. Funciones del **Equipo Directivo** y de los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, de fecha 06 de octubre de 2009 en su última remodelación.

### 9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

El SGC del centro garantiza la correcta evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, profesorado y personal de apoyo que participan en la misma, aspectos que responden a la política y objetivos de calidad que han sido fijados por la escuela con relación a la enseñanza y el profesorado, y que se definen en el capítulo 4 del Manual del SGC y en el procedimiento *PEC01 (Procedimiento Estratégico del Centro para la elaboración, revisión y actualización de la Política y Objetivos de calidad)*.

Así, el SGC del centro cuenta con un **procedimiento de apoyo para la Revisión y Mejora de las Titulaciones (PAC09)** a través del cual se valora tanto los procesos de planificación, como el de desarrollo de la titulación y se proponen mejoras al respecto. Este procedimiento se apoya en otro de medición general del centro, *PAC08 (Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados)*, el cual recoge, mide y analiza los resultados en función del grado de cumplimiento de los objetivos, y recaba las propuestas de mejora de las titulaciones, priorizándolas para hacerlas llegar al Equipo Directivo del centro quien tomará decisiones al respecto a través del *PEC01*.

El SGC define además otros procedimientos que integran las mejoras establecidas desde el *PEC01*, estos procedimientos incluyen la recogida y análisis de la información sobre la calidad de la enseñanza, suministrando datos e información al PAC08 y PAC09.

De entre ellos cabe destacar:

- *PEC02*. Procedimiento clave para el diseño de la oferta formativa oficial.

- PCC01. Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes.
- PCC02. Procedimiento clave para la planificación de la enseñanza.
- PCC03. Procedimiento clave de orientación a los estudiantes.
- PCC09. Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas.

Con respecto al personal implicado en el **Grado en Ingeniería en Organización Industrial**, el SGC tiene definido procedimientos para la gestión, revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios. *PI01 (Procedimiento institucional para la definición de la política de personal docente e investigador)*, *PI02 (Procedimiento institucional para la definición de la política de personal de administración y servicios)*, *PI03 (Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador)*, *PI04 (Procedimiento institucional para la captación y selección del personal de administración y servicios)*, *PI05 (Procedimiento institucional para la formación PDI)*, *PI06 (Procedimiento institucional para la formación PAS)* y *PI07 (Procedimiento institucional para la evaluación de PDI)* relativos a la política y gestión del personal académico e investigador y de administración y servicios.

### 9.3 Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

El SGC de la escuela, establece el procedimiento PCC07 (*Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas*) para garantizar el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el plan de estudios, y el proceso PCC04 (*Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados*), PCC05 (*Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos*) para garantizar el desarrollo de los programas de movilidad, además de los anteriormente. Como se ha indicado anteriormente, el desarrollo de estos procesos aporta datos que serán analizados con el conjunto de resultados de la titulación a través del *PAC08* y *PAC09*, e integran las mejoras establecidas por el Equipo Directivo a través del *PEC01*.

### 9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados/as y de la satisfacción con la formación recibida

El SGC tiene definido el procedimiento PCC06 (*Procedimiento clave para la gestión de orientación profesional*) para garantizar el desarrollo de planes de orientación profesional a sus estudiantes. Además, habría que sumar los procedimientos *PAC06* y *PI12 (Procedimientos para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias)* y *PAC07 (Procedimiento de apoyo a la satisfacción, expectativas y necesidades)* de incidencias y análisis de satisfacción.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria dispone de un Observatorio de Empleo el cual realiza la investigación de las condiciones de empleo de todos los titulados universitarios. Por ello, contamos con el *Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral* (PI13).

Como en los casos anteriores, el análisis global y su utilización para la mejora queda garantizada por los procedimientos *PAC08* y *PAC09*.

Para los estudios de inserción laboral, el Observatorio de Empleo de la ULPGC cuenta con el Convenio firmado en el curso 2007/08 por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Fundación Universitaria de Las Palmas, donde se establecen los siguientes objetivos:

1. Elaborar una metodología común para el estudio de la inserción sociolaboral en Canarias en relación con la formación recibida.
2. Proporcionar a las instituciones elementos de reflexión acerca de la relación entre la formación e inserción en el mercado laboral en la Provincia de Las Palmas, que sirva de herramienta en la toma de decisiones.
3. Diseñar líneas de investigación concretas de interés para las distintas Instituciones participantes y para los responsables políticos de la Comunidad Autónoma en general.

Según el Convenio firmado por ambas partes, el Observatorio permanente para el seguimiento de la inserción laboral sigue estas líneas de investigación:

- Detectar las demandas Sociales/ Empresariales de contratación de universitarios (extensible al resto de colectivos) en las empresas e instituciones de la Provincia de Las Palmas.
- Conocer la satisfacción de los estudiantes con respecto a la enseñanza recibida.
- Geografía del empleo universitario (extensible al resto de colectivos). Conocer la ubicación del empleo en la Provincia de Las Palmas, así como la movilidad de la población por motivos formativos y laborales.
- La construcción de herramientas para los equipos de Ordenación Laboral en los centros educativos.
- Estudio de intervención en relación con la exclusión del mercado laboral: tipos de exclusión, colectivos excluidos, procesos de exclusión/ inclusión, con especial relación con la descualificación/ cualificación.

- Medir la emprendeduría empresarial de los titulados universitarios y en Formación Profesional. Detectar cuáles son las especialidades formativas más proclives al autoempleo.
- Establecer un catálogo de correlación entre las especialidades formativas (FP y Universidad) y las ocupaciones laborales que se pueden ejercer con las mismas.
- Estudio de las titulaciones y especialidades formativas desde la perspectiva de las competencias con el objeto de establecer un “círculo formativo” o carrera profesional asociada a la formación.
- El tránsito entre los subsistemas formativos, especialmente entre la formación ocupacional y la formación reglada.

### 9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Respecto a la satisfacción de los colectivos implicados, ya se ha indicado que el SGC establecido para la **Escuela de Ingeniería Industriales y Civiles** de ULPGC, cuenta con un procedimiento específico *PAC07 (Procedimiento de apoyo a la satisfacción, expectativas y necesidades)* para su medida y análisis. Y para la atención a las sugerencias o reclamaciones, los procedimientos *PAC06* y *PI12 (Procedimientos para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias)*.

Como en los casos anteriores, el análisis global y su utilización para la mejora de los resultados de inserción laboral queda garantizada por los procedimientos *PAC08* y *PAC09*.

Los procedimientos y criterios para la suspensión del Título se establecerán por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, según las directrices nacionales al respecto. Para la suspensión del **Grado en Ingeniería en Organización Industrial**, el SGC tiene definido el procedimiento *PAC04 (Procedimiento de apoyo para la suspensión de enseñanzas)* para garantizar el cumplimiento de los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes.

Respecto a la publicación de información, el centro tiene establecido el procedimiento *PCC08 (Procedimiento clave de información pública)* sobre el modo en que hará pública la información actualizada para el conocimiento de sus grupos de interés. Y, en lo referente a la transparencia y rendición de cuentas, todos los procedimientos del SGC de los Centros de la ULPGC cuentan con un apartado de rendición de cuentas, situación recogida en el capítulo 10 del Manual del SGC.

9.6 Relación entre el proyecto de Título presentado y los diferentes procedimientos definidos en el SGC del Centro

Procedimientos SGC		CRITERIOS Y DIRECTRICES VERIFICA						
Código	Nombre	Justificación	Objetivos	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal académico	RRMM y servicios	Resultados previstos
PEC 01	Elaboración, revisión y actualización de la Política y Objetivos de Calidad	●	●					
PEC 02	Diseño de la Oferta Formativa Oficial del Centro	●	●		●			
PCC 01	Definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes			●				
PCC 02	Planificación de la enseñanza				●			
PCC 03	Orientación a los estudiantes				●			
PCC 04	Gestión de la movilidad de estudiantes enviados				●			
PCC 05	Gestión de la movilidad de estudiantes recibidos				●			
PCC 06	Gestión de orientación profesional				●			
PCC 07	Gestión de las Prácticas externas				●			
PCC 08	Información Pública			●	●			
PCC09	Desarrollo y Evaluación de la Enseñanza				●			
PAC 02	Gestión de los recursos materiales						●	
PAC 03	Gestión de los servicios						●	
PAC 04	Suspensión de la enseñanza							●
PAC 05	Selección y admisión			●				
PAC 06	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias							●
PAC 07	Satisfacción, expectativas y necesidades							●
PAC 08	Medición, análisis y mejora de resultados		●					●
PAC 09	Revisión y mejora de las Titulaciones		●					●
PI 01	Definición de la política de personal docente e investigador (PDI)					●		
PI 02	Definición de la política de personal de administración y servicios (PAS)					●		
PI 03	Captación y selección del PDI					●		

Procedimientos SGC		CRITERIOS Y DIRECTRICES VERIFICA						
Código	Nombre	Justificación	Objetivos	Acceso y admisión estudiantes	Planificación enseñanzas	Personal académico	RRMM y servicios	Resultados previstos
PI 04	Captación y Selección del PAS					•		
PI 05	Formación del PDI					•		
PI 06	Formación del PAS					•		
PI 07	Valoración del PDI					•		
PI 08	Gestión de recursos materiales						•	
PI 09	Gestión de servicios						•	
PI 10	Selección, admisión y matrícula de estudiantes			•				
PI 11	Gestión de expedientes y tramitación de títulos						•	
PI12	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias							•
PI13	Seguimiento de la inserción laboral	•						