

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	7
9. FLUJOGRAMA.....	8
10. ANEXOS.....	9
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO.	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

Ediciones del Documento – PEC01		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Ampliación del procedimiento para integrar la gestión de la política general del Centro, homogenización con las modificaciones del procedimiento de apoyo para el análisis de necesidades y rendición de cuentas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Dirección de Evaluación Institucional Fdo: Fecha: 22/01/2014	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa Fdo: Fecha: 22/01/2014	Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Fdo: Fecha: 22/01/2014	Director / Decano del Centro Fdo: Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que se elabora, actualiza, aprueba y se difunde la política y objetivos del centro, incluidos los de calidad, con el **propósito** de garantizar que la gestión de la Escuela de Arquitectura se dirija hacia el logro de una formación óptima y de calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica anualmente y afecta a todo el personal de la Escuela de Arquitectura, estudiantes y a las Titulaciones de la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

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.
- Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

De la Escuela de Arquitectura.

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la estructura organizativa para la gestión de la calidad.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Política del Centro: Intenciones globales y orientación de una organización relativos a su compromiso con el personal, estudiantes y sociedad en general.

Objetivo: Concreción de la política general de la Escuela de Arquitectura en un aspecto en particular que se pretende alcanzar. Los objetivos pueden plantearse de forma extensa de manera que se corresponde con una directriz del centro, por lo que precisaría de mayor concreción, dependiendo de la amplitud se admiten diferentes clasificaciones de objetivos, siendo la más usual la de objetivo general u objetivo específico.

Objetivo de Calidad: Concreción de la política general del centro en un aspecto en particular que se pretende alcanzar relacionado con la mejora o mantenimiento del estado óptimo de la institución.

Meta: Valor específico que se pretende alcanzar y que permite el análisis del logro del objetivo.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El protocolo a seguir en este procedimiento consiste en las siguientes fases.

- El Subdirector con competencias en Calidad del Centro (CC) realiza un diagnóstico de necesidades en relación a la Política y Objetivos del Centro, incluidos los servicios de apoyo al decanato/dirección relacionados con la cultura y el deporte. Atendiendo a los requisitos externos (normativas internacionales, nacionales, autonómicas en relación con la educación superior y calidad además de los requerimientos institucionales (Plan Estratégico de la Universidad vigente, requisitos del Vicerrectorado con competencias en Calidad, etc.) y al Informe Anual del Centro del curso académico anterior, así como a otros documentos que se consideren relevantes, justifica la recomendación de definir o reformular la política del centro.
- En el caso de que se recomiende la definición o reformulación de la Política del Centro, el Equipo Directivo del Centro (ED) elabora una propuesta atendiendo a las recomendaciones y documentos anteriormente citados.
- En todo caso, para desplegar la Política del Centro (tanto si es nueva o si es la misma del año anterior) en el curso académico actual, el ED debe proponer los objetivos específicos del centro y, para ello, también tiene como referencia el Informe Anual del Centro del curso académico anterior. Los objetivos específicos se definen según los objetivos de dirección y los objetivos de procesos y se plantean de forma que sean medibles, por lo tanto, también se detalla la batería de indicadores necesarios para su revisión, para ello, el Centro utiliza como referencia la batería de indicadores establecida por el Vicerrectorado con competencias en calidad. Para ayudar a definir y planificar los objetivos específicos, el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) elabora un documento como guía en esta fase.
- Los documentos generados por el ED son revisados por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC), ésta vela que la Política del Centro se corresponda con las normativas externas e internas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) así como que los objetivos anuales sean específicos y medibles.
- La propuesta de Política y/o Objetivos de Calidad del Centro se presenta a la Junta de Centro para su aprobación.
- Tras su aprobación, el Director del Centro firma los documentos y los difunde a los grupos de interés internos y externos al centro (estudiantes, profesorado, personal

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

de administración y comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al procedimiento clave para la Información Pública.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Equipo Directivo de la Escuela de Arquitectura procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la política del centro se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el apartado 5 de este procedimiento.

7. ARCHIVO

Tabla 1: Archivo de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Política del Centro	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Objetivos específicos del Centro	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Acta de Aprobación de Política del Centro y objetivos específicos	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA	

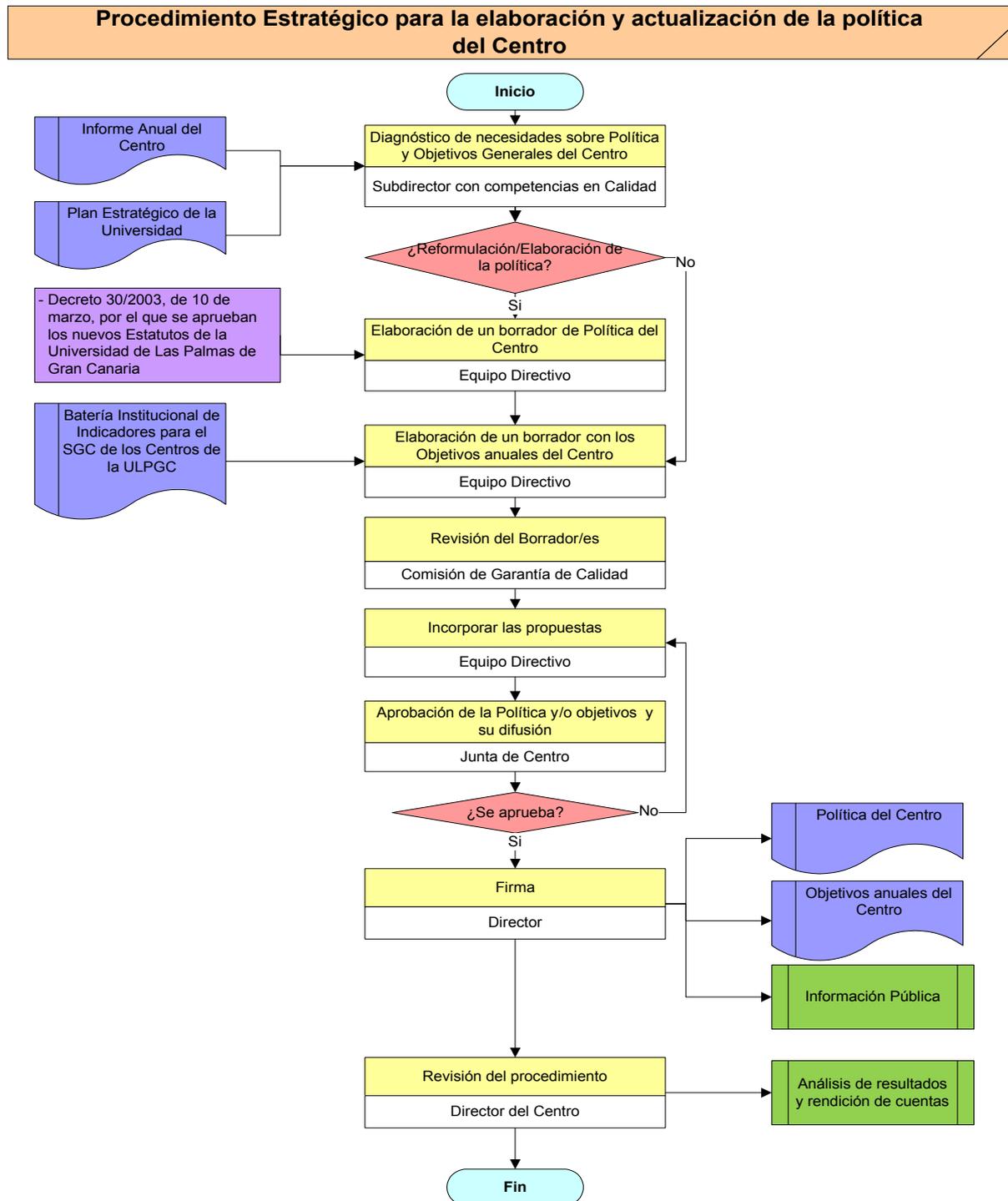
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirector con competencias en Calidad	X			



9. FLUJOGRAMA



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO</p>	
	<p>RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA</p>	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CENTRO.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director del Centro



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO	4
5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO ..	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	7
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	8
9. FLUJOGRAMA.....	9
10. ANEXOS.....	10
10.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL	10
10.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO	11
10.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	13
10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS	15



Ediciones del Documento – PAC01

Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, modificación del nombre, de la redacción y estructura del contenido, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo:	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo:	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo:	Fecha: / /
Fecha: 22/01/2014	Fecha: 22/01/2014	Fecha: 22/01/2014	



1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la forma de elaborar, conservar y registrar los documentos relativos al diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura, con el **propósito** de garantizar la oficialidad y accesibilidad a la documentación vigente del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.

2. ALCANCE

La gestión documental se aplica a todos los documentos del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura, por lo tanto, este procedimiento se aplica cada vez que se requiere el diseño del Manual del Sistema de Garantía de Calidad y el registro de documentos relacionados con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- ANECA (2007): Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria (Documento 01)
- ANECA (2007): Programa AUDIT. Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Documento 02).

De la ULPGC

- 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.

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 1 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la presentación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.



4. DEFINICIONES

Manual de la calidad: Documento que especifica el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura (capítulos y procedimientos).

Procedimiento: Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Documento de Evidencia: Documento que presenta testimonio de la realización de la actividad o actividades de los procedimientos.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA.

5.1.1. Elaboración

Los documentos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Escuela de Arquitectura se generan a partir del *Modelo Marco para los SGC de los Centros de la ULPGC* establecido por el Vicerrectorado con competencias en Calidad, este Vicerrectorado informa a la Escuela de Arquitectura de la documentación del Modelo Marco a través del Reglamento que normaliza dicho Modelo y respectivas circulares informativas en el Boletín Oficial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (BOULPGC).

La Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura es la responsable de adaptar la documentación del Modelo Marco para que se ajuste a las características del centro y de su actualización, motivada por los objetivos anuales del centro, la actualización del Modelo Marco, cambios de normativas, etc. Esta documentación cumple con los requisitos del diseño establecidos por el Vicerrectorado con competencias en Calidad y que la Escuela de Arquitectura recoge y amplía en los anexos 1, 2 y 3 (Estructura del manual; Estructura del procedimiento; Codificación de documentos). Una vez elaborada la documentación, ésta es revisada por el Director del Centro y, si fuera el caso, por el responsable del procedimiento afectado. En cuanto a su oficialidad cualquier documento del SGC entra en vigor en el momento de su ratificación por Junta de Centro, no



considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

5.1.2. Conservación

Los documentos son archivados por el Subdirector con competencias en calidad. Para ello, se dispone de un lugar físico en el despacho del mismo y un espacio virtual en la intranet del centro. Preferentemente, los documentos son archivados en formato digital, por lo que los miembros del equipo directivo del centro disponen de “firma digital”.

A estos espacios tienen acceso tanto el Director del Centro como el Subdirector con competencias en calidad y los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Subdirector con competencias en calidad lo da a conocer a toda la comunidad Universitaria y procede a eliminarlo de los archivos oficiales, por último, guarda una copia reconocida bajo el epígrafe de *documentos obsoletos*, al menos, hasta la siguiente certificación del SGC y de sus Títulos.

5.1.3. Difusión

Los documentos oficiales son difundidos públicamente en la web de Calidad del Centro, en ella se encuentra la versión actualizada de todos ellos en formato pdf, con uso restringido (modificación, copia e impresión) o estar claramente identificadas como *copias no controladas*. Además el Subdirector con competencias en Calidad realiza todas las actuaciones necesarias para fomentar el conocimiento de la documentación por parte de la comunidad de la Escuela de Arquitectura y, especialmente, a los responsables de los procedimientos y de las acciones especificadas en ellos.

5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA.

5.2.1. Elaboración

Durante la implantación del SGC del centro se utilizan y se generan variedad de documentos, los cuales clasificamos como documentos aplicables al SGC y documentos de evidencias.

- a. Los documentos aplicables al SGC son aquellos que se generan en la dinámica de trabajo de gestión administrativa y cuya estructura documental y oficialidad responde a las normativas internas o instrucciones que especifica cada entidad o unidad responsable de su elaboración. Entre estos documentos se encuentran:



- Documentos de apoyo, que se crean para especificar los procesos y sistematizar actividades no detalladas en los procedimientos del SGC tales como manuales, guías, instrucciones, etc.
 - Documentos que acreditan acuerdos adoptados y la toma de decisiones en relación al SGC tales como, actas de la Comisión de Garantía de Calidad, del Equipo Directivo, de reuniones con las unidades institucionales, acuerdos del Equipo de Gobierno de la Universidad, etc.
 - Documentos de origen externo que se aplican en la gestión del centro tales como, normativa legal, requisitos de programas de calidad, etc.
- b. Los documentos de evidencias del SGC son aquello que se generan por la implantación del mismo y cuya estructura documental y oficialidad responde a lo especificado en cada procedimiento tanto del SGC o programa de calidad en el que se participe. Entre estos documentos se encuentran:
- Documentos que verifican la realización de los procesos especificados en el SGC tales como planificaciones, memoria de actividades, informes, etc.
 - Documentos de participación en programas de calidad tales como, certificaciones, informes externos, etc.

5.2.2. Conservación

La conservación y archivo de esta documentación, depende, en particular, de lo establecido en las diferentes normativas y en los propios procedimientos del SGC. No obstante de forma general, se establece que, además del archivo que le corresponda a cada unidad responsable, el Subdirector con competencias en calidad archiva, en los espacios de calidad, una copia del documento original, o al menos, un documento con su identificación, responsable y localización.

5.2.3. Difusión

La difusión de esta documentación la realiza cada entidad o unidad responsable de su elaboración a los grupos de interés a los que va destinado y, la difusión de cada evidencia se especifica en los procedimientos del SGC o en el programa de calidad en que se participe. Aun así, y al menos en relación a los documentos que son responsabilidad de la Escuela de Arquitectura, el Subdirector con competencias en calidad, elabora y difunde en la web de calidad del centro:



- Un listado de documentos aplicables, por curso académico, en el que se identifique el contenido de cada documento, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC del centro.
- Un listado de evidencias, por curso académico, en el que se identifique el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC del centro.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos oficiales del diseño del SGC vigente	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	Permanente actualizado
Documentos oficiales del diseño del SGC obsoletos	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años
Listado anual de documentos aplicables al SGC	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años
Listado anual de evidencias de la implantación del SGC	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años



Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años
---------------------------------------	-----------------------	--	--------

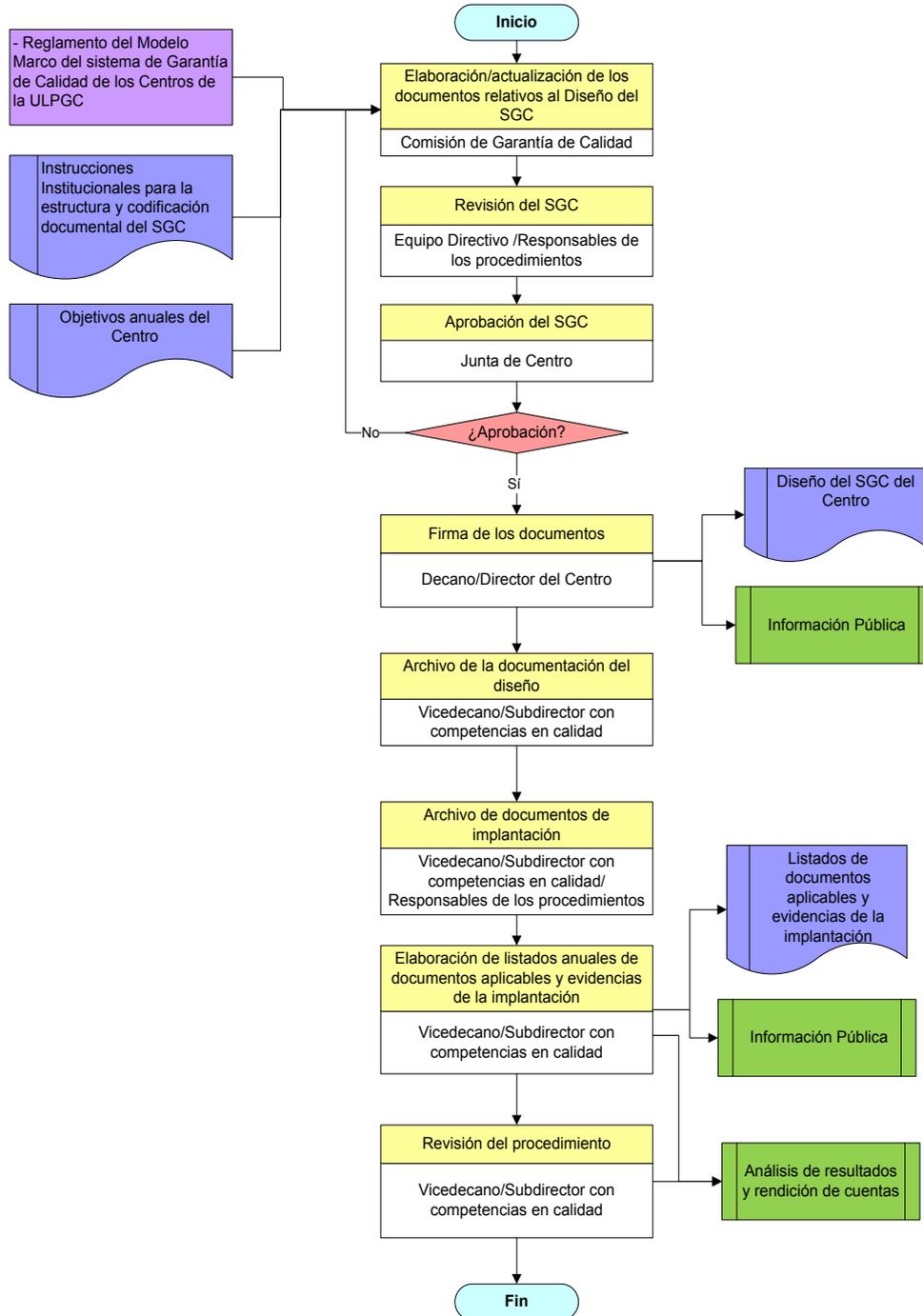
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Vicedecano/Subdire ctor con competencias en Calidad	X			
Responsables procedimientos del Centro	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo del Centro para la gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad





10. ANEXOS

10.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) incluye una descripción general del Sistema de Garantía de Calidad del Centro de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. A continuación, se especifica la estructura de cada capítulo del Manual, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo o nombre del Centro
- **Pié de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y, a continuación, el índice del documento.

Apartado de revisiones: constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas revisiones y modificaciones del documento, y otra con los nombres y firmas de las personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado de revisión.

- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado ámbito de aplicación:** designa la delimitación de validez del documento y su contenido, nos dice cuando, donde y sobre quien se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y concreta los contenidos necesarios para el logro del propósito del documento.
- **Apartado anexos:** Incluye documentos complementarios para la comprensión o despliegue del objeto del documento.



10.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad especifican la realización de las diferentes actividades necesarias para la gestión del Centro de acuerdo con las directrices del MSGC. A continuación, se especifica la estructura de cada procedimiento, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo o nombre del Centro
- **Pié de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y a continuación el índice del documento.

Apartado de revisiones: constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas revisiones y modificaciones del documento, y otra con los nombres y firmas de las personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado de revisión.

- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado alcance:** Se indica cuándo se aplica el procedimiento y sobre qué o quiénes se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
- **Definiciones:** Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este Apartado algún término que se considere de interés, se entiende que queda definido por la norma ISO 9000:2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definición y documentación...).
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y detallada las acciones necesarias para el logro del propósito del documento.
- **Seguimiento, Medición y Mejora:** Se describe la sistemática para la revisión de los resultados de las acciones del procedimiento, para la revisión del cumplimiento de las fases el procedimiento, para la rendición de cuentas a los grupos de interés y la mejora de los resultados obtenidos.



- **Archivo:** Incluye un listado de los documentos derivados de la implantación del procedimientos que se deben archivar y custodiar como evidencias.
- **Responsabilidades:** Se indican los grupos de interés que tienen funciones en el desarrollo del procedimiento.
- **Flujograma:** Representación gráfica que resume el desarrollo y revisión del procedimiento (imagen 1).
- **Anexos:** Cualquier documento adicional que integre especificaciones necesarias para la implantación del procedimiento.

Imagen 1. Símbolos del flujograma

Símbolos utilizados para elaborar los Flujogramas	
Símbolo	Significado
	Inicio y fin de procedimiento
	Etapa del procedimiento (actividad a desarrollar). Arriba proceso, abajo responsable.
	Entrada al procedimiento de la mejora procedente, directamente, de la revisión del mismo
	Producto de un procedimiento
	Decisión
	Procedimiento preestablecido
	Elementos del entorno (normativas) a considerar para el desarrollo de una actividad
	Conector con otra etapa del procedimiento



10.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Queda establecido de por parte del Vicerrectorado con competencias en calidad la codificación de los documentos relativos a los capítulos del manual, procedimientos e indicadores, tal como sigue:

- **Procedimientos que son competencia directa de la Escuela de Arquitectura** se codifican como **PXCZZ**:

P = Procedimiento

X = E (estratégico), C (clave) A (de apoyo)

C/I = del Centro o del Instituto, según el caso

ZZ = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- **Procedimientos Institucionales**, que son desarrollados por órganos de gobierno y servicios generales de la ULPGC, se codifican como **PIZZ**:

PI = Procedimiento Institucional.

ZZ = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- **Indicadores** para la medición del Sistema de Garantía de Calidad se codifican como **R-INDZZCAT- N**:

R= Revela la unidad responsable del cálculo, puede ser la Universidad (U) o el Centro (C).

IN= Indicador.

ZZ= Número ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

CAT= Revela la categoría del indicador que puede ser de rendimiento (REN), de satisfacción (SAT) o de cumplimiento del procedimiento (CUM).

N= Revela el nivel del indicador que puede ser principal (P) o secundario (S).

La Escuela de Arquitectura, por su parte, establece la codificación de los documentos relativos a los modelos de documentos, instrucciones y evidencias tal y como sigue:

- **Modelos de documentos** se codifican como **FZZ - código del documento del que emana**:

F= Formato.

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- **Instrucciones** se codifican como **ITZZ - código del documento del que emana**:

IT= Instrucción.

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- Las **evidencias** se codifican como **E- curso académico – ZZ- nombre del documento- código del procedimiento del que emana:**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Nombre del documento= Describe resumidamente, en una o dos palabras, el contenido. En el caso de que la evidencia se derive de un modelo de documento establecido en los procedimientos se sustituye este nombre por el código del modelo.

Tabla 3. Ejemplos de codificación

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PEC01	Procedimiento Estratégico del Centro número 1.
Procedimiento	PI01	Procedimiento Institucional número 1.
Indicador	U-IN01REN-P	Indicador principal de rendimiento, número 1, cuyo responsable del cálculo es la Universidad.
Indicador	C-IND03SAT-P	Indicador principal de satisfacción, número 3, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Indicador	C-CUMPCC03-P	Indicador principal de cumplimiento del procedimiento PCC03, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Formato	F01-PCC01	Formato número 1 del Procedimiento clave del Centro número 1
Instrucción	IT02-PI01	Instrucción número 2 necesaria para el Procedimiento Institucional número 1
Evidencia	E-0910-01-F01-PCC03	Evidencia del curso 2009-2010, número 1, derivada del formato 01 del procedimiento clave del Centro número 3
Evidencia	E-0910-01-Acta-PCC03	Evidencia del curso 2009-2010, número 1, derivada del Acta de aprobación en el procedimiento clave del Centro número 3



10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en calidad.

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES.....	4
5.3. PLANIFICACIÓN DE LA ADQUISICIÓN.....	4
5.4. RECEPCIÓN, REVISIÓN E INVENTARIADO.....	5
5.5. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	8
10. ANEXO	9
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES.....	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

Ediciones del Documento – PAC02		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado con competencias en calidad</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los recursos materiales destinados a la docencia en la Escuela de Arquitectura con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los recursos materiales de la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y Real Decreto Legislativo 1098/2001 de 5 de julio Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley General Presupuestaria.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

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.
- Circular 2/2005 del servicio de patrimonio y contratación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)
- Contrato – Programa firmado con la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y el equipamiento (material científico, técnico, asistencial y artístico) con los que se desarrolla el procedimiento de enseñanza-aprendizaje.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES

Tanto los estudiantes y los profesores como el personal de administración y servicios de la Escuela de Arquitectura pueden solicitar, en cualquier momento, la adquisición de recursos para el centro a través del formulario dispuesto para ello en la Administración del Edificio.

Anualmente, el Director de la Escuela de Arquitectura, en coordinación con el Administrador del Edificio, identifica las necesidades de recursos materiales que tiene el centro, para lo cual se tendrá en cuenta tanto los objetivos establecidos a través del *procedimiento de elaboración y actualización de la Política del Centro* como las peticiones que se hayan recibido de los distintos grupos de interés. Una vez identificadas las necesidades, se proponen los recursos que se van a adquirir por parte de la administración del Edificio y por parte de la administración del Decanato.

5.3. PLANIFICACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

La planificación de las adquisiciones de recursos materiales la realiza cada responsable de la administración o personas en quien deleguen. Dependiendo del carácter de la adquisición, éstas se pueden clasificar en:

- Adquisiciones de bienes corrientes y servicios: aquellos necesarios para el funcionamiento ordinario de la Escuela de Arquitectura (material de oficina, pagos de conferenciantes, gastos protocolarios, etc.)
- Inversiones reales: aquellas que, en función de su importe y su durabilidad, incrementan el patrimonio.

Para cada compra se realiza un expediente de gasto, con los documentos contables y memorias necesarias en todo caso, y siguiendo las normas de ejecución presupuestaria y

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

de la selección de proveedores de la Universidad, y dependiendo de las características económicas del gasto, se aplica la normativa que corresponda.

5.4. RECEPCIÓN, REVISIÓN E INVENTARIADO

El Personal de Administración y Servicios (PAS) con competencias en la gestión de compras verifica la compra, cualitativa y cuantitativamente, contrastando el material recibido con la petición realizada. Cuando los recursos adquiridos necesitan ser inventariados de acuerdo con las normas de ejecución presupuestaria de la Universidad, este proceso se realiza en la Administración, generando un certificado de inventario que es firmado por el Secretario del Centro.

5.5. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

De manera periódica, el funcionamiento de las instalaciones es comprobado por el personal de la Conserjería. Cualquier usuario de las instalaciones puede dar parte de las anomalías o averías detectadas en las mismas a través de un impreso que se encuentra en la Conserjería del Edificio, o bien a través de un correo electrónico dirigido a la Administración. Los partes de averías se gestionan desde la Administración a través de una aplicación informática.

Dependiendo de la naturaleza de los recursos materiales, el mantenimiento de los mismos se asigna a diferentes servicios:

- El mantenimiento de los recursos y locales se lleva a cabo, tanto en el terreno preventivo como en el correctivo, por empresas contratadas por la Universidad de manera centralizada y, además, el Edificio cuenta con un trabajador para realizar el mantenimiento correctivo. Existen, por otro lado, una serie de supuestos en los que el mantenimiento de las instalaciones requiere la intervención del Servicio de Obras e Instalaciones de la Universidad, que es el responsable de gestionar las obras menores, las reparaciones que afectan a cuadros eléctricos, etc. En estos casos, se genera un expediente administrativo gestionado desde la Administración.
- En cuanto al mantenimiento de los recursos informáticos, las incidencias que surjan en los mismos se pueden gestionar a través de la web institucional o del teléfono de asistencia técnica informática al usuario del Servicio de Informática (SI) de la ULPGC.
- El mantenimiento de los recursos audiovisuales se realiza, en primera instancia, por el personal auxiliar de servicio y, en caso de no poder solventar la avería, se contacta desde la Administración con el servicio técnico correspondiente.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director de la Escuela de Arquitectura procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los recursos materiales se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Solicitud para la dotación de recursos	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Planificación de las adquisiciones	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Expedientes de gasto	Papel o informático	Administración del edificio	6 años
Certificado de inventariado	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Partes de averías	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel o informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

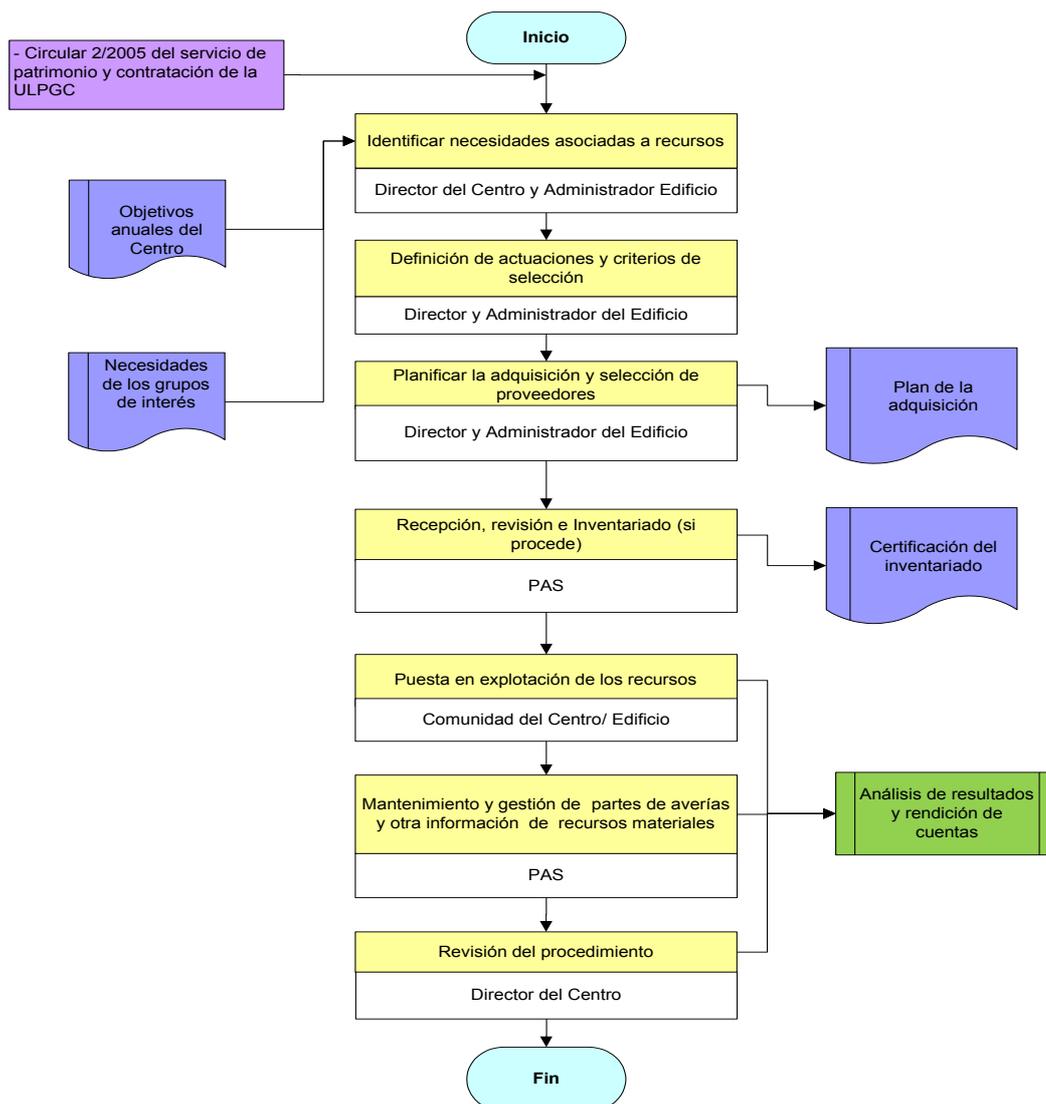
Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Equipo Directivo	X	X		
Administración del Edificio		X		

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales



10. ANEXO

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Director del Centro

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES	4
5.2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES	4
5.2. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

Ediciones del Documento – PAC03		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado con competencias en calidad</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece la Escuela de Arquitectura con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los servicios que la Administración del Edificio presta la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y Real Decreto Legislativo 1098/2001 de 5 de julio Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley General Presupuestaria.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> <p>RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO</p>	
---	--	---

4. DEFINICIONES

Servicios: Actividad llevada a cabo por una organización especializada y destinada a satisfacer las necesidades del proceso enseñanza - aprendizaje.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo a la Escuela de Arquitectura para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración del edificios tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas.

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el Gerente y el Administrador del Edificio, atendiendo a las necesidades que manifiesten los equipos decanales/directivos de los Centros y unidades (departamentos, servicios generales, etc.), que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal de administración y Servicios que realicen las actividades en sus dependencias y a sus derechos.

5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

El Administrador del Edificio planifica las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello.

5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La ejecución de las actividades corresponde al personal asignado, tal y como se especifica en la planificación, la supervisión y coordinación de las actividades corresponde al Administrador del Edificio. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al Administrador del

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

Edificio para su rápida subsanación, en el caso de que el usuario estime conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, se procede tal y como se establece en el *Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Administrador del Edificio procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al Subdirector con competencias en calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas, son aplicadas por el Gerente y el Administrador del Edificio en la definición y planificación de los objetivos anuales.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe de revisión de resultados	Papel/ informático	Coordinador de Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

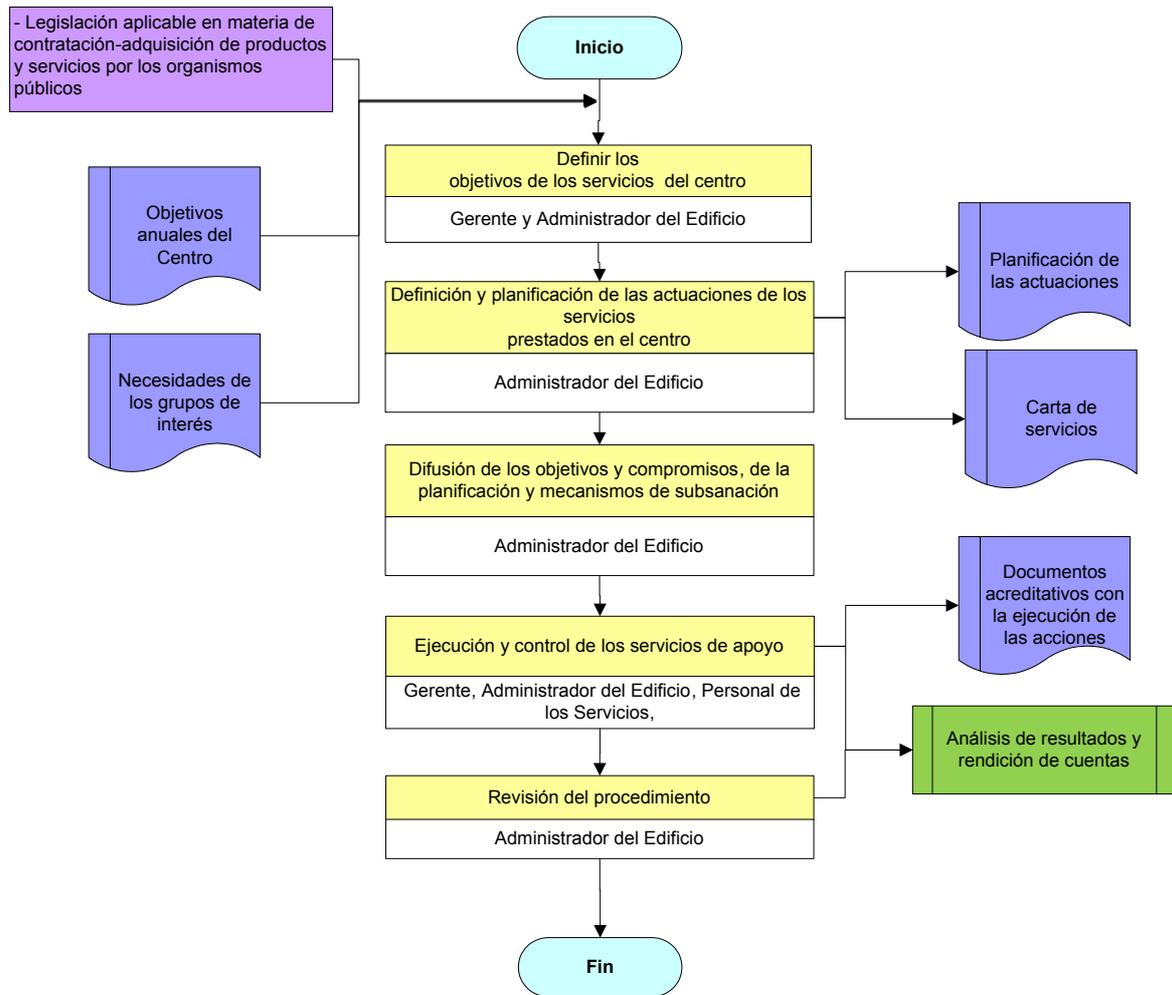
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerente		X		
Administrador del Edificio		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



10. ANEXOS

10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS*

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Administrador del Edificio

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA.....	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SUSPENSIÓN DE ENSEÑANZAS	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

Ediciones del Documento – PAC04		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización atendiendo las nuevas normativas de la ULPGC, actualización del formato del procedimiento, detección de erratas, modificación del nombre del procedimiento y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado con competencias en calidad</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la extinción y supresión de los títulos oficiales que hayan sido implantadas de acuerdo con las directrices definidas según el nuevo modelo de la Enseñanza Superior con el **propósito** de garantizar el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.

2. ALCANCE

La extinción de una enseñanza se aplica a cualquier título de Grado, Máster y Doctorado, de validez en todo el territorio nacional, y cuando así lo determine el Equipo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU)
- Real Decreto 1393/2007 del 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales.
- 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.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.

De la ULPGC:

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de 27 de abril de 2009, por el que se aprueba el reglamento de extinción de títulos creados al amparo del RD 1393/2007, por el que se establece las Enseñanzas Universitarias Oficiales.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

- Reglamento para la elaboración de Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) del 4 de junio de 2008.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Suspensión de la Enseñanza/Título: proceso por el cual una titulación deja de ser impartida en la Universidad. En el desarrollo del mismo es prioritario suprimir la matriculación de nuevos estudiantes así como garantizar los derechos de los estudiantes ya matriculados, posibilitando la terminación de sus estudios o la adaptación a otras titulaciones.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia con la decisión del Consejo de Gobierno de la ULPGC de suspender el título. Los criterios de suspensión de un título son los siguientes:

- Informe negativo de acreditación por parte del Consejo de Coordinación Universitario.
- Incumplimiento de la normativa de la Comunidad Autónoma en lo referente al número de alumnos matriculados.
- Porque se considere que el título ha sufrido una amplia serie de modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos
- Incumplimiento de la normativa y reglamentos internos de la ULPGC referente a la planificación, desarrollo y revisión de titulaciones oficiales.

La fase inicial del proceso es responsabilidad del Consejo de Gobierno, que, a través de su Comisión de Títulos Oficiales y Propios, vela por el adecuado desarrollo de la suspensión de las enseñanzas. Para ello, dicha Comisión elabora una Memoria, que es aprobada en Consejo de Gobierno, en la que se regulan aspectos como el calendario y plan de extinción, el plan de adaptación a otras titulaciones, siempre que sea posible, etc.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

Tras la aprobación de la Memoria en Consejo de Gobierno y comunicación a la Escuela de Arquitectura correspondiente y a los grupos de interés (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios), el Equipo Directivo del centro, a través del Subdirector con competencias en Ordenación Académica, propone a la Junta de Centro, para su aprobación, los mecanismos que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la ULPGC.

Estos mecanismos se comunican a los estudiantes y profesorado de la titulación para, posteriormente, ir las implantando de forma gradual.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector con competencias en Ordenación Académica de la Escuela de Arquitectura procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, es decir, anualmente mientras exista un título del centro en proceso de extinción, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento será entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de la extinción de las enseñanzas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos acreditativos de las causas de la Suspensión del Título	Papel/ informático	CTOP de la ULPGC	Permanente
Memoria de suspensión	Papel/ informático	CTOP de la ULPGC	Permanente
Documento que acredite la planificación de las acciones para llevar a cabo la suspensión del Título en el Centro	Papel/ informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en ordenación académica	Permanente
Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Coordinador de Calidad	6 años

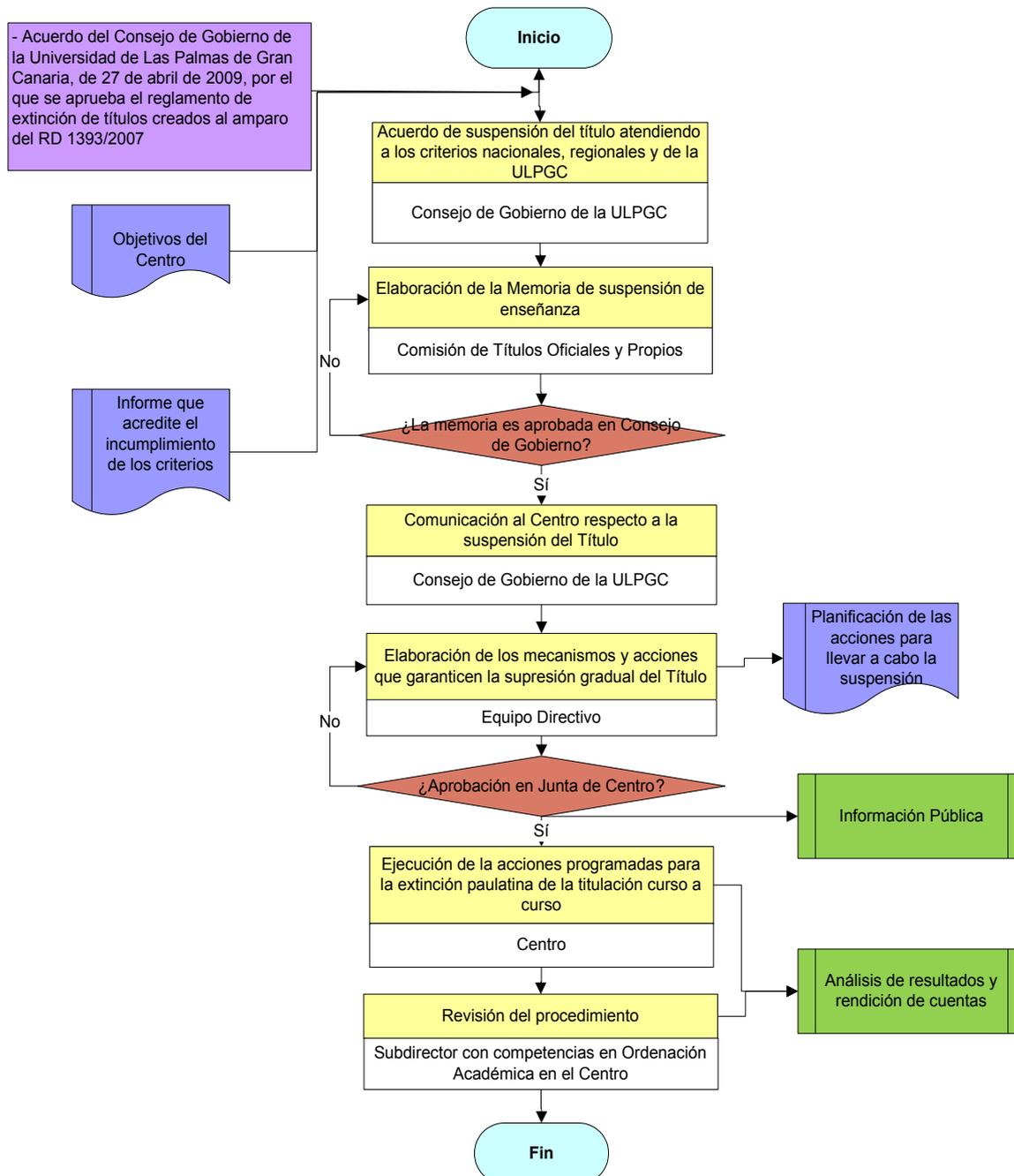
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo de Gobierno	X	X	X	
Comisión de Títulos Oficiales y Propios	X		X	
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de la extinción de las Enseñanzas



10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SUSPENSIÓN DE ENSEÑANZAS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en Ordenación Académica en el Centro

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA.....	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES.	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

Ediciones del Documento – PAC05		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la sistemática por la cual la Escuela de Arquitectura gestiona la selección y admisión de estudiantes a Titulaciones con criterios de admisión que precisen la realización de pruebas añadidas a las establecidas de forma institucional, con el **propósito** de garantizar el acceso idóneo a los estudios universitarios.

2. ALCANCE

La selección y admisión de estudiantes en la Escuela de Arquitectura afecta, anualmente, a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Escuela de Arquitectura que precisan la realización de pruebas específicas de admisión.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
- Reglamento para la elaboración, tribunal, defensa y evaluación de tesis doctorales de 7 de julio de 2005.
- Modificaciones al Real Decreto 56/2005, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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 Grado, Máster y Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES</p>	
--	--	---

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.

De la ULPGC

- Reglamento de Acceso y Admisión en La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para las Titulaciones Oficiales creadas en aplicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre (BOE Del 30) por el que se establece la ordenación de Las Enseñanzas Universitarias Oficiales (Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2010)

De la Escuela de Arquitectura

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Para el acceso a los estudios oficiales, la selección se hace de acuerdo a la normativa vigente y se recoge en los reglamentos específicos que se desarrollan en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Los criterios y acciones necesarias para desarrollar la selección, admisión general y posterior matrícula de estudiantes se desarrollan en el Procedimiento Institucional para la Selección, admisión y matriculación de Estudiantes. Sin embargo, **la Escuela de Arquitectura**, para el acceso a sus estudios, establece una serie de mecanismos para determinar la admisión de los estudiantes a la formación especializada que ofrece. Para ello se realizan las siguientes acciones:

- La Comisión de Asesoramiento Docente, atendiendo al perfil de ingreso, establece los objetivos y tipología de pruebas de admisión.
- Estas pruebas son aprobadas por la Junta de Centro.
- El Equipo Directivo de la Escuela de Arquitectura planifica las pruebas de admisión y elabora la convocatoria. En la planificación se diseña los horarios y calendarios, se prepara el material, las instalaciones y las personas necesarias para el desarrollo de las pruebas, etc.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

- A través del *procedimiento clave de información Pública* del centro se difunde la convocatoria a los grupos de interés internos y externos al centro, futuros estudiantes según el perfil de ingreso de cada titulación, profesorado implicado y sociedad en general.
- Se desarrollan las pruebas de admisión en la Escuela de Arquitectura.
- Los responsables de la evaluación valoran a los candidatos y elaboran las actas correspondientes.
- Los resultados son enviados a gestión académica para la tramitación de la matrícula oficial a través de los causes establecidos para ello según el Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector con competencias en ordenación académica procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de las pruebas de admisión de estudiantes se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de las pruebas de admisión	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Planificación de las pruebas de admisión	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

Actas académicas de las pruebas de admisión.	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel /informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

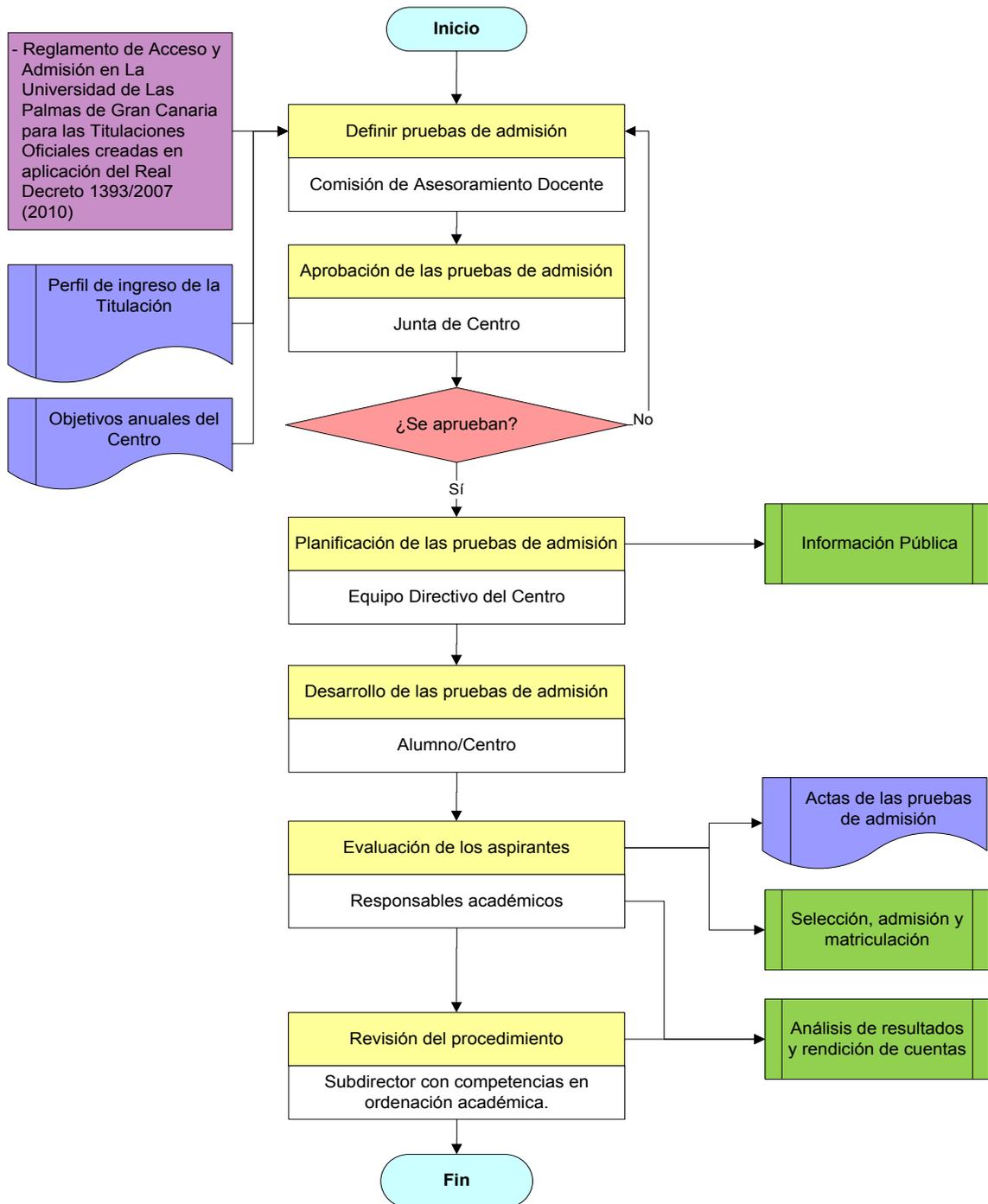
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Responsables académicos	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento clave para la selección y admisión de estudiantes



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Subdirector con competencias en Calidad

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

Ediciones del Documento – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación de algunas de las fases del procedimiento y homogenización respecto a las acciones desarrolladas en el procedimiento institucional para la Gestión de Incidencias. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Modificación del nombre procedimiento y de todos los apartados del procedimiento de acuerdo con la nueva normativa y delimitación en la definición de incidencia e incidencia académica. Corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, exclusivamente las académicas, con el **propósito** de mejorar el desarrollo de los programas formativos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externas

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).

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 de Planificación Académica de 02 de Julio de 2010.
- Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de da ULPGC. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 24 de mayo de 2011.
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título de 29 de junio de 2011.
- Reglamento de prácticas externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno el 29 de julio de 2011.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Incidencia: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

Incidencia académica: El acontecimiento exclusivamente académico que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia.

Resolución de una incidencia no académica: La solución de incidencias es una prestación de todo servicio u unidad universitaria. En consecuencia, los medios para ello dependen del propio servicio/unidad y la forma de trámite requiere una comunicación de la incidencia al servicio responsable (biblioteca, administración del edificio, Servicio de Informática, etc.) a través de los mecanismos establecidos para ello por dicho servicio/unidad.

Queja: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una queja oficialmente es la manifestación documentada del desacuerdo, de un usuario del servicio, con el funcionamiento del mismo. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

Sugerencia: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una sugerencia oficialmente es la manifestación documentada de un punto de vista diferente, de un usuario del servicio, de cómo debe funcionar un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

Felicitación: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una felicitación oficialmente es la manifestación documentada del reconocimiento del usuario por el buen funcionamiento y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Director del Centro precisa y delimita documentalmente qué se consideran incidencias académicas y qué otro tipo de manifestaciones de acuerdo con las definiciones del apartado anterior. Además, en ese documento indica los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del centro manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos a la Escuela de Arquitectura, estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a través del *procedimiento clave de información pública*.

La manifestación de incidencias académicas la realizan los usuarios de los servicios académicos, es decir, los estudiantes y el profesorado de las titulaciones que se imparten en la Escuela de Arquitectura. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Director del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Director de la Escuela de Arquitectura, una vez recibida la comunicación, procede a considerar la pertinencia y viabilidad de su resolución, tomando en consideración la opinión de los afectados y de los responsables de las actuaciones académicas objeto de incidencia. Realiza las actuaciones necesarias para la solución, en caso que proceda.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Subdirector con competencias en calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director, o persona en quien delegue, procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la resolución de incidencias académicas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Papel / informático	Secretario del Centro	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

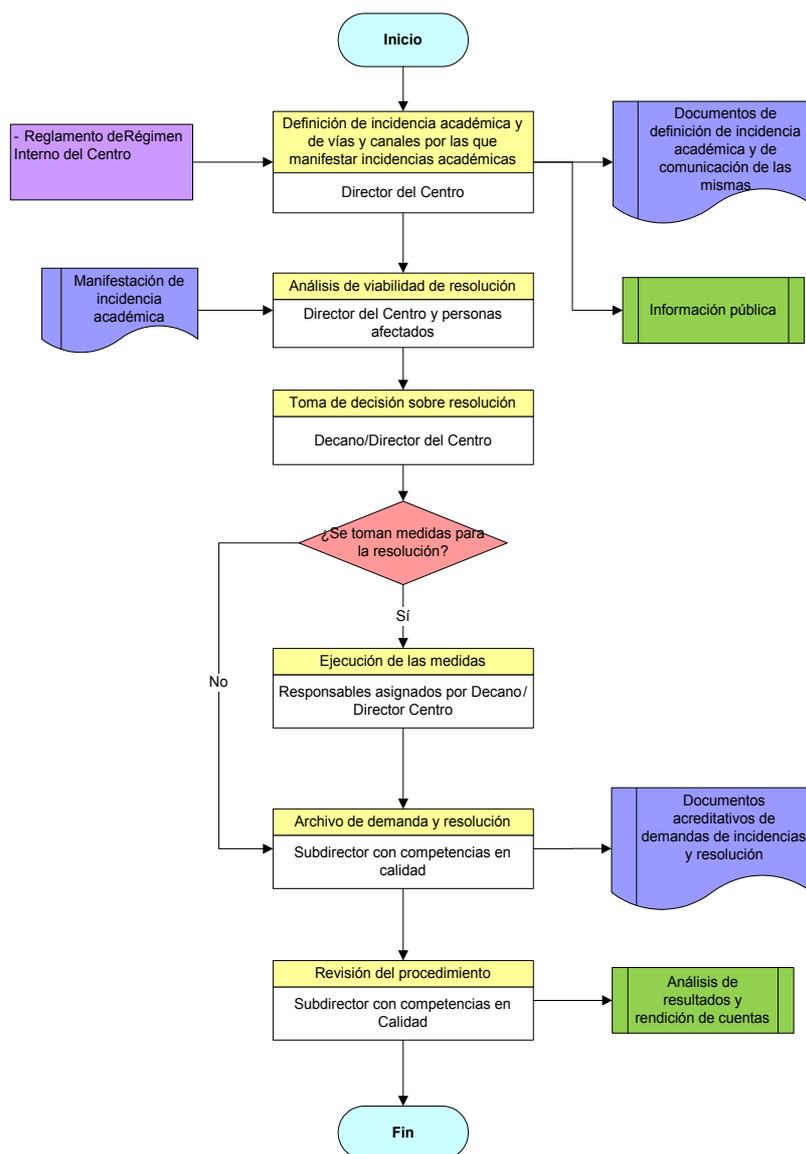
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director del Centro

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.....	8

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Ediciones del Documento – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Homogenización con el Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción, actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	
--	--	---

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente de la Escuela de Arquitectura, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés del centro con el **propósito** de garantizar el conocimiento de la opinión de todos los grupos de interés.

2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquiera de los grupos de interés de la Escuela de Arquitectura y cuando así lo determine el Equipo Directivo del centro en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU)
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

De la ULPGC

- 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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	
--	--	---

- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

La ULPGC a través del Vicerrectorado con competencias en calidad, y en concreto, del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), pone a disposición de los centros los resultados de las encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los grupos de interés internos de la ULPPGC y, por lo tanto, de los centros. Asimismo, cuando el centro decide realizar una encuesta propia para el estudio de la satisfacción de sus grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios), dicho centro puede solicitar el apoyo del GEI para la planificación, diseño y análisis de resultados estadísticos de la encuesta.

5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Cuando el Equipo Directivo decide realizar un estudio de satisfacción específico para la Escuela de Arquitectura, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decide el objetivo del mismo, la población objeto de estudio, el método de investigación a utilizar (encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.) y los recursos para el desarrollo del estudio. Posteriormente, asigna a un responsable técnico que diseña el estudio, preferiblemente se elige a la persona o entidad con conocimientos y experiencia en diseño y aplicación de estudios de satisfacción. El responsable técnico determina la muestra a la que aplicar el estudio y diseña el instrumento de medición así como su aplicación, para ello tiene en cuenta los informes de revisión y mejora de este procedimiento de años anteriores. Este diseño es revisado por la CGC antes de su aplicación.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tal y como se especifica en el diseño del estudio:

- La Escuela de Arquitectura desarrolla acciones informativas, atendiendo al *procedimiento clave de información pública*, para fomentar la participación en el estudio de los grupos de interés objeto de estudio.
- Las personas o entidad involucrada aplican el instrumento de medición en los plazos previstos.
- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Subdirector con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La comisión de garantía de calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la medición de la satisfacción se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años

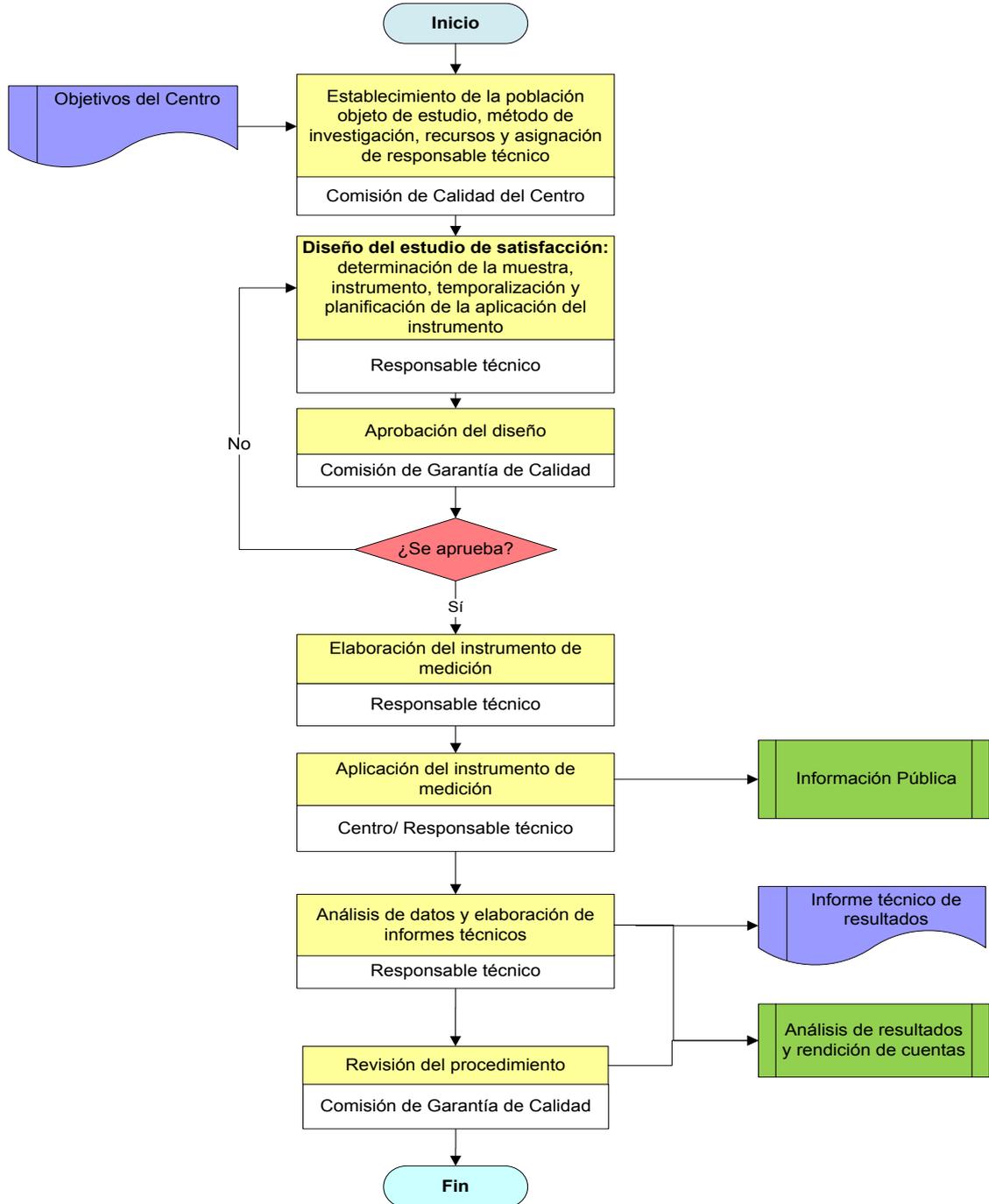
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	
--	--	---

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Subdirector con competencias en Calidad



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

1. OBJETO 3

2. ALCANCE 3

3. REFERENCIAS/NORMATIVA 3

4. DEFINICIONES 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4

 5.1 REGISTRO DE RESULTADOS..... 4

 5.2 EVALUACIÓN INTERNA DEL CENTRO 5

 5.3 EVALUACIONES EXTERNAS 6

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA 7

7. ARCHIVO 7

8. RESPONSABILIDADES 8

9. FLUJOGRAMA..... 9

10. ANEXOS 11

 10.1 GUÍAS E INSTRUCCIONES INSTITUCIONALES PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS..... 11

 10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS..... 12

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

Ediciones del Documento – PAC08		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Integración del registro de indicadores, especificación de los procesos de análisis y rendición de cuentas atendiendo los requerimientos institucionales, unificación de los procedimientos de revisión del Centro y de los Títulos, modificación del nombre del procedimiento y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que la Escuela de Arquitectura revisa sus resultados y propone mejoras, con el **propósito** de garantizar que la gestión del centro se dirija hacia el cumplimiento de su política y objetivos.

2. ALCANCE

Los procesos de análisis y valoración afectan a los resultados generales de la Escuela de Arquitectura así como a los resultados de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable, y se aplican anualmente.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Externa:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Comisión para la Regulación del Seguimiento y Acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales –CURSA- (2010): Protocolo para el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales
- ACECAU (2011). Protocolo para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster.

De la ULPGC

- 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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la estructura organizativa para la gestión de la calidad.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Indicador: expresión valorativa que sirve para comprender, interpretar y explicar la realidad de la gestión de la institución universitaria. El cálculo de un indicador da un valor que informa en qué grado se están consiguiendo objetivos previamente fijados en relación a cada una de las dimensiones de la gestión universitaria. Los indicadores en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de los Centros de la ULPGC tienen diferentes clasificaciones, la tipología más genérica distingue indicadores Institucionales e indicadores de centro, a partir de ésta se diversifican en indicadores de rendimiento, de satisfacción y de cumplimiento de procedimientos.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 REGISTRO DE RESULTADOS

El procedimiento comienza con el registro de los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores determinados para el curso académico objeto de valoración¹ y para ello:

- El Subdirector con competencias en Calidad de la Escuela de Arquitectura, atendiendo a los diferentes tipos de indicadores, recurre a la consulta de bases de datos institucionales, informes institucionales, memorias académicas anuales e informes internos del centro (informes de revisión del procedimiento, informes de resolución de no conformidades, etc.)

¹ La Batería de Indicadores por cada curso académico se determina, de forma general, a través del procedimiento institucional para el establecimiento de indicadores para el SGC de los Centros de la ULPGC y, de forma particular, a través del procedimiento estratégico del Centro para la elaboración y actualización de la política del Centro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Los datos consultados son anotados en un documento organizado según los resultados relativos a: objetivos generales de la Escuela de Arquitectura, rendimiento general de la Escuela de Arquitectura, de las Titulaciones y grado de implantación de los procesos del centro. Para la mayor comprensión del documento, éste incluye información relativa a la forma de cálculo de cada indicador así como la justificación de los resultados no obtenidos.
- Para ayudar en este proceso, el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) elabora un documento que guía en la consulta de los indicadores institucionales y en la forma de proceder para un registro uniforme de la información de cada centro.

5.2 EVALUACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA

Una vez registrados los resultados, el análisis de los mismos corresponde a diferentes responsables según su implicación en la gestión del centro.

1. La Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) es la responsable de analizar los resultados del Título que le corresponda coordinar y, para ello:
 - El Subdirector con competencias en calidad facilita el registro de los resultados correspondientes a la Titulación.
 - La CAD asume el análisis o delega en otras personas y, posteriormente, revisa y da el visto bueno. El resultado de este análisis es un documento en el que se comenta y justifica los resultados obtenidos así como las recomendaciones para el futuro, este documento formará parte del Informe Anual de la Escuela de Arquitectura.
 - Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un documento que guía en la forma de proceder para la elaboración de este apartado del Informe Anual del Centro.
2. El Equipo Directivo (ED) de la Escuela de Arquitectura es el responsable de analizar los resultados generales de la gestión de calidad del centro que incluye los resultados académicos y de la administración y, para ello:
 - El Subdirector con competencias en calidad facilita el registro de los resultados académicos generales y los de la implantación de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro.
 - El ED analiza los resultados, y elabora un documento en el que se comenten y justifiquen los resultados obtenidos así como las recomendaciones para el futuro, las conclusiones de este documento formarán parte del Informe Anual del Centro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un modelo adaptado de Evaluación Directiva basada en la guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la UNE 66174:2010.
3. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) es la responsable de elaborar el Informe Anual del Centro y, para ello:
- El Subdirector con competencias en calidad la CAD y ED facilitan los documentos necesarios relativos a los resultados del Centro.
 - La CGC unifica la información en un solo documento denominado Informe Anual del Centro en el que se comenten y justifiquen los resultados obtenidos así como las recomendaciones para el futuro, este documento es aprobado por la Junta de Centro.
 - Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un documento que guía la forma de proceder para elaborar este apartado del Informe Anual del Centro.
 - El Informe Anual del Centro es difundido a todos los grupos de interés internos y externos (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al procedimiento clave de información pública.
 - Asimismo, las propuestas de mejora de este informe son la fuente de información básica para, por un lado, planificar anualmente la política y los objetivos del Centro, atendiendo al *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro* y, por otro lado, la actualización de los documentos del SGC atendiendo al *procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos y evidencias*.

5.3 EVALUACIONES EXTERNAS

Si a la Escuela de Arquitectura se le requiere un informe para rendir cuentas en una evaluación externa, a propósito de un programa de calidad o de reconocimiento nacional o internacional, de forma general se procede como se indica a continuación:

- La Comisión de Garantía de Calidad, con los criterios determinados por el programa en cuestión y la información recogida en el Informe Anual del Centro, elabora el informe requerido.
- El ED le da el visto bueno antes de su envío.
- Si el programa es avalado por algún órgano institucional de la ULPGC, el informe debe obtener su visto bueno antes de su envío externo.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

En el caso de los informes de seguimiento del Título para rendir cuentas de su implantación a las agencias de calidad autonómica y nacional, específicamente se actúa como sigue:

- La Comisión de Garantía de Calidad elabora el Informe Anual de Seguimiento del Título atendiendo a las indicaciones del GEI, las cuales se rigen por los criterios determinados por las agencias de calidad.
- El informe es revisado por la CAD y el ED quienes dan el visto bueno.
- El informe es revisado por el Vicerrectorado con competencias en Calidad quien es el responsable del envío del mismo a la agencia de calidad externa.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Equipo de Dirección procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas se desarrolla según se indica en el apartado 5 de este procedimiento. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Registro de indicadores	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe anual de Resultados del Centro	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Acta de aprobación del Informe anual de resultados del Centro	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informes de rendición de resultados externos	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

8. RESPONSABILIDADES

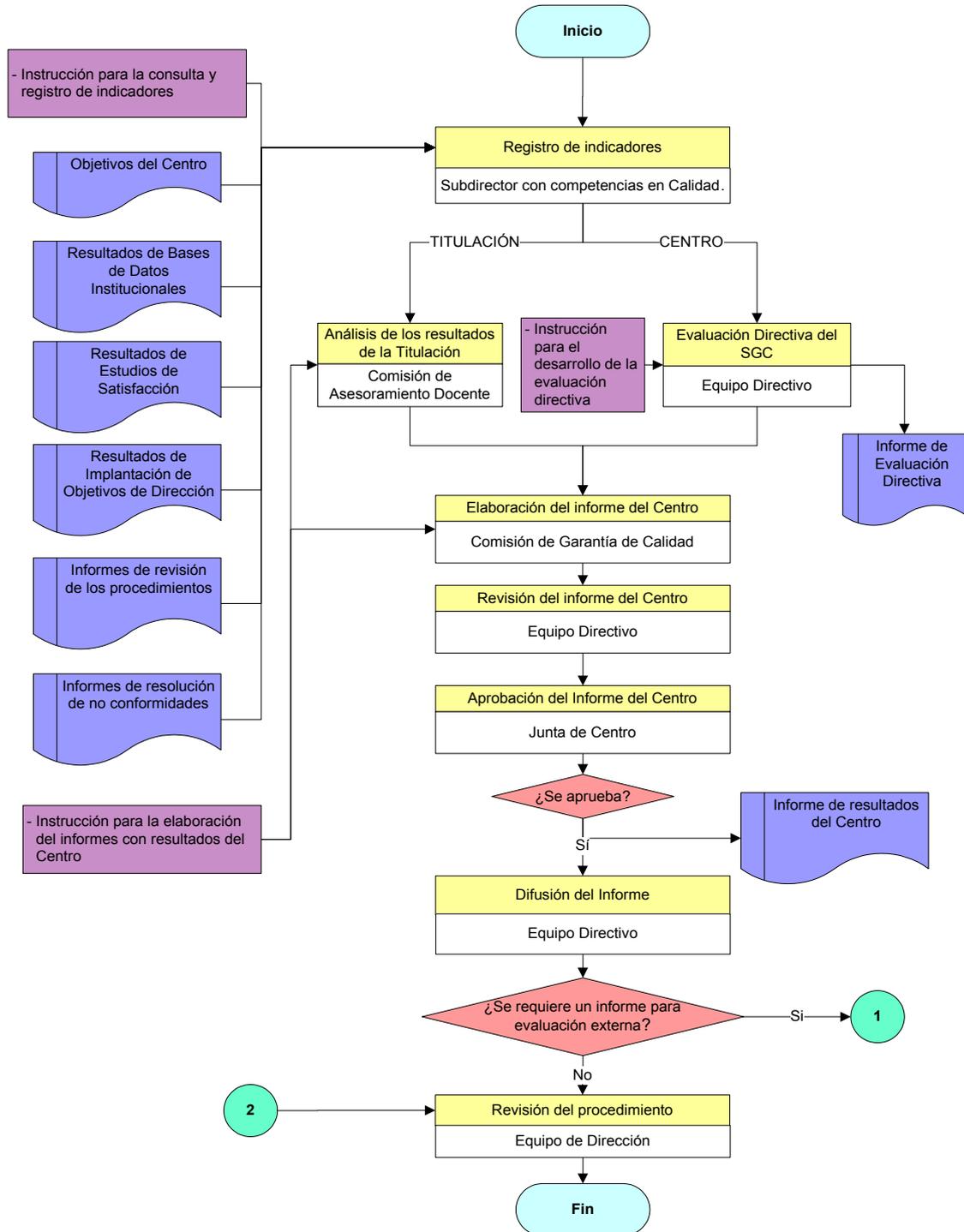
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Vicerrectorados	X	X		



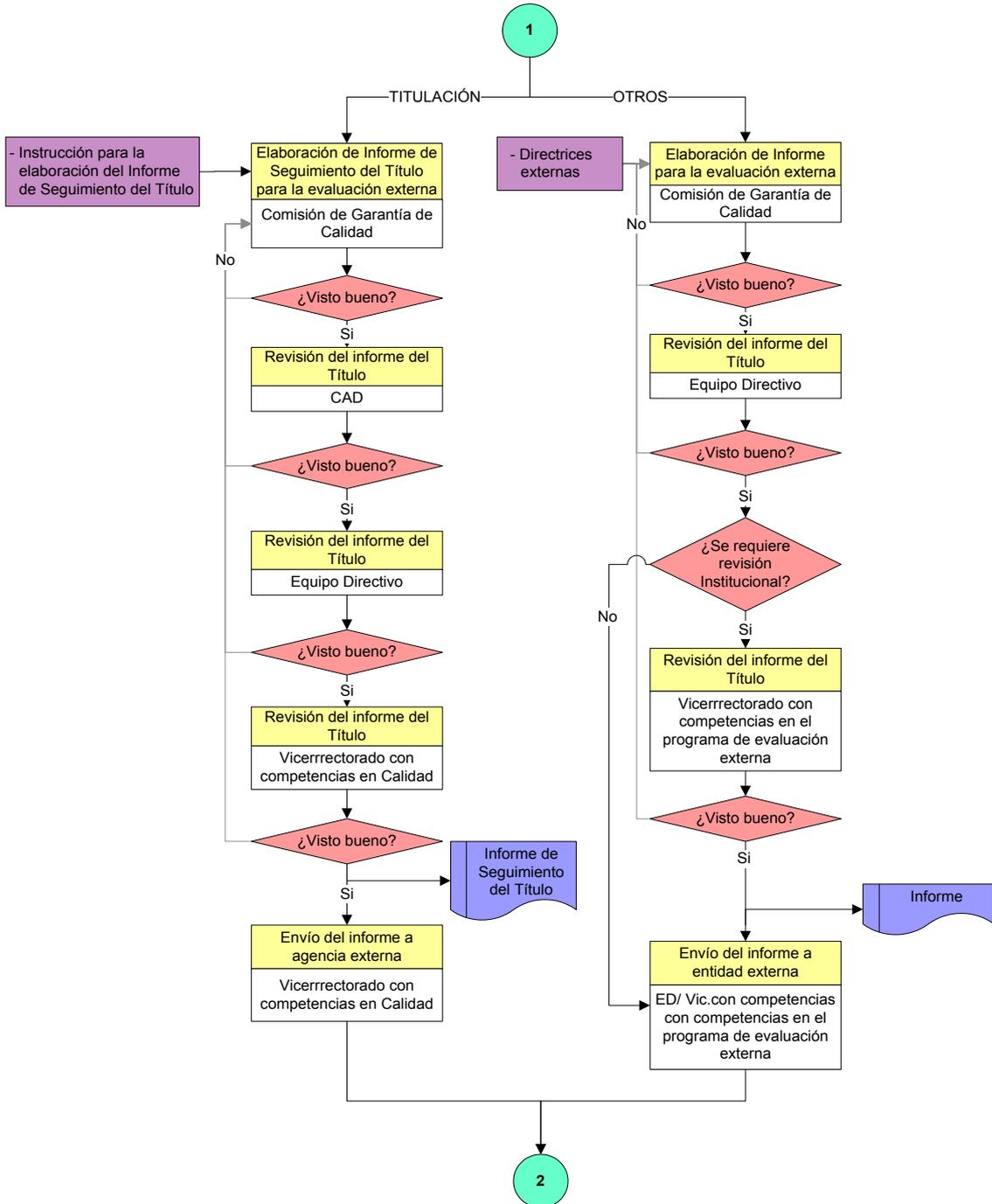
9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo para el Análisis y Rendición de Cuentas de Resultados





Procedimiento de Apoyo para el Análisis y Rendición de Cuentas de Resultados



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

10. ANEXOS

10.1 GUÍAS E INSTRUCCIONES INSTITUCIONALES PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los documentos institucionales se encuentran en el Espacio Virtual de Trabajo denominado Sistema de Garantía de Calidad, específicamente en el apartado *Guías e Instrucciones Institucionales para la gestión de la Calidad*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Director del Centro

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL	4
5.2. RESOLUCIÓN	5
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	5
5.4. RESPUESTA.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	7
9. FLUJOGRAMA	8
10. ANEXOS.....	9
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Ediciones del Documento – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	22-02-12	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
02	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Escuela de Arquitectura corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al centro, con el **propósito** de garantizar que la gestión de la Escuela de Arquitectura y sus titulaciones mejoran atendiendo a los estándares de calidad determinados por las normativas europeas de Educación Superior.

2. ALCANCE

La subsanación de no conformidades afecta a la gestión de la Escuela de Arquitectura en general y, en particular, al de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente al centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- UNE EN ISO 9000-2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE EN ISO 9001-2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

De la ULPGC

- 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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

4. DEFINICIONES

Requisito: Requerimiento determinado en los documentos normativos a nivel europeo, nacional, autonómico y propio de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que rige la Educación Superior, así como los especificados en programas de gestión y de calidad en los que participe el centro, o unidad de gestión, para su evaluación y mejora.

No Conformidad: Especificación documentada y argumentada del incumplimiento de un requisito por parte de un evaluador externo competente en la gestión del Centro en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en esta definición, las *enmiendas* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

No Conformidad potencial: Se entiende como tal, la detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo al Centro como de cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se incluyen, en esta definición, las *propuestas de mejora* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

Corrección de una no conformidad: Acción encaminada a eliminar una no conformidad.

Acción correctiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad.

Acción preventiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad potencial.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Todos los documentos que constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Director de la Escuela de Arquitectura, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Subdirector con competencias en Calidad tanto el documento constitutivo de la NC como el nombre del responsable y periodo de la resolución, para su registro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

5.2. RESOLUCIÓN

El responsable asignado analiza la NC/NCP y emite un informe sobre la valoración de la misma, en el que se incluyen las medidas que se estima oportuno adoptar (corrección de la no conformidad, acción correctiva o acción preventiva) y el plazo previsto. Este informe es presentado al Equipo Directivo y, si fuera necesario, a la Junta de Centro para su aprobación. El documento aprobado se remite al Subdirector con competencias en Calidad para su registro. Una vez aprobadas las medidas, a lo largo del plazo previsto, el responsable asignado, vela por el cumplimiento de las medidas y una vez terminado el plazo, emite un informe de conclusión con las acciones realizadas y lo enviará al Subdirector con competencias en Calidad para su registro.

5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con la información remitida por el Director, el Subdirector con competencias en Calidad elabora un expediente de NC/NCP en el que incluye una descripción de la misma (autor de la NC/NCP, resumen de la NC/NCP, responsable de la resolución y el plazo previsto), anexa a este expediente el documento original y, a medida que se vayan elaborando, el informe valorativo de la NC/NCP aprobado y el informe de conclusión de la NC/NCP.

5.4. RESPUESTA

A través de los mecanismos dispuestos para ello por el evaluador externo, el Director, o persona en quien delegue, contesta la NC/NCP utilizando la información disponible en el expediente de la NC/NCP.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector con competencias en calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento, cada vez que se aplique, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la corrección de NC y NCP, acciones correctivas y preventivas, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

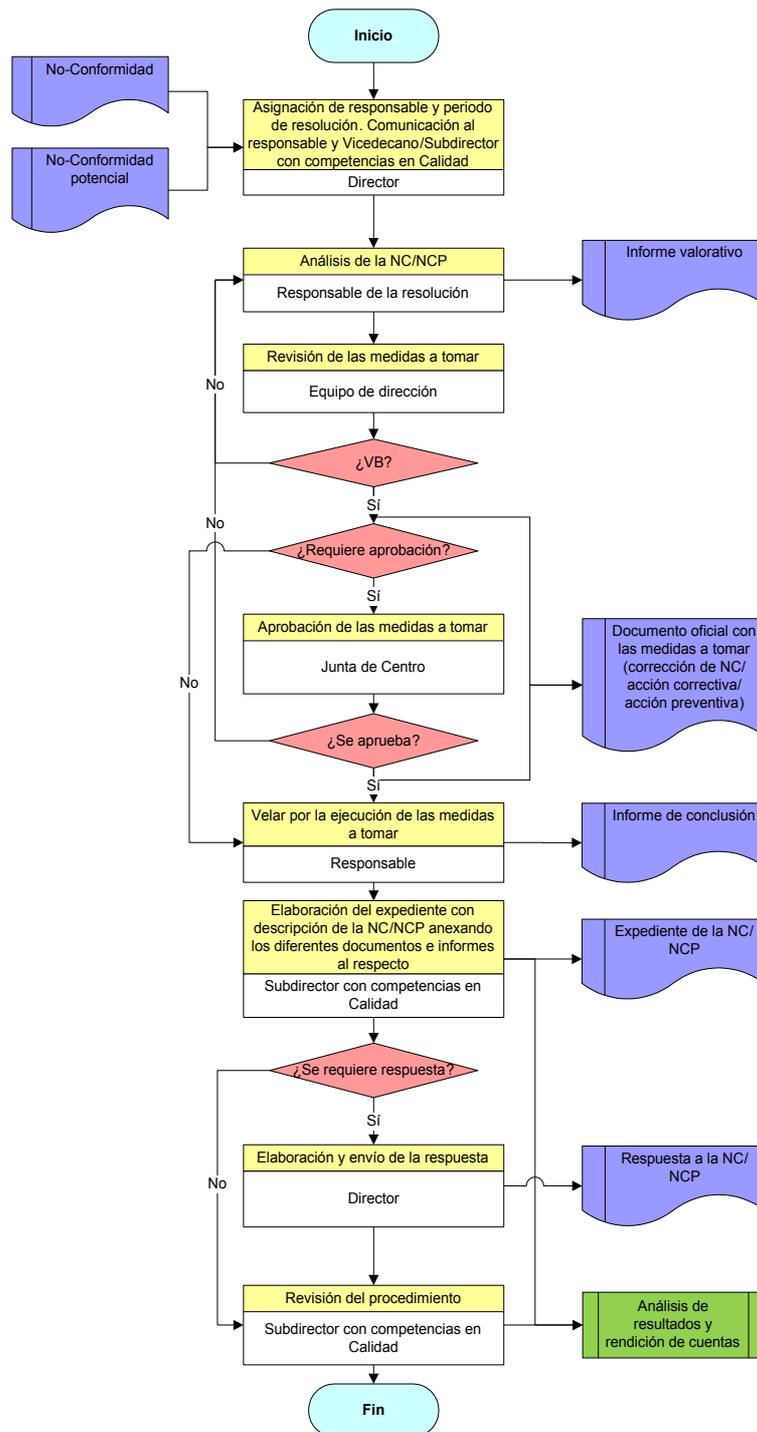
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Director	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en Calidad



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO	4
5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO..	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	7
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	8
9. FLUJOGRAMA.....	9
10. ANEXOS.....	10
10.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL	10
10.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO	11
10.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	13
10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS	15



Ediciones del Documento – PAC01		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, modificación del nombre, de la redacción y estructura del contenido, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo:	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo:	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo:	Fecha: / /
Fecha: 22/01/2014	Fecha: 22/01/2014	Fecha: 22/01/2014	



1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la forma de elaborar, conservar y registrar los documentos relativos al diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura, con el **propósito** de garantizar la oficialidad y accesibilidad a la documentación vigente del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.

2. ALCANCE

La gestión documental se aplica a todos los documentos del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura, por lo tanto, este procedimiento se aplica cada vez que se requiere el diseño del Manual del Sistema de Garantía de Calidad y el registro de documentos relacionados con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- ANECA (2007): Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria (Documento 01)
- ANECA (2007): Programa AUDIT. Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Documento 02).

De la ULPGC

- 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.

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 1 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la presentación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.



4. DEFINICIONES

Manual de la calidad: Documento que especifica el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura (capítulos y procedimientos).

Procedimiento: Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Documento de Evidencia: Documento que presenta testimonio de la realización de la actividad o actividades de los procedimientos.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA.

5.1.1. Elaboración

Los documentos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Escuela de Arquitectura se generan a partir del *Modelo Marco para los SGC de los Centros de la ULPGC* establecido por el Vicerrectorado con competencias en Calidad, este Vicerrectorado informa a la Escuela de Arquitectura de la documentación del Modelo Marco a través del Reglamento que normaliza dicho Modelo y respectivas circulares informativas en el Boletín Oficial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (BOULPGC).

La Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura es la responsable de adaptar la documentación del Modelo Marco para que se ajuste a las características del centro y de su actualización, motivada por los objetivos anuales del centro, la actualización del Modelo Marco, cambios de normativas, etc. Esta documentación cumple con los requisitos del diseño establecidos por el Vicerrectorado con competencias en Calidad y que la Escuela de Arquitectura recoge y amplía en los anexos 1, 2 y 3 (Estructura del manual; Estructura del procedimiento; Codificación de documentos). Una vez elaborada la documentación, ésta es revisada por el Director del Centro y, si fuera el caso, por el responsable del procedimiento afectado. En cuanto a su oficialidad cualquier documento del SGC entra en vigor en el momento de su ratificación por Junta de Centro, no



considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

5.1.2. Conservación

Los documentos son archivados por el Subdirector con competencias en calidad. Para ello, se dispone de un lugar físico en el despacho del mismo y un espacio virtual en la intranet del centro. Preferentemente, los documentos son archivados en formato digital, por lo que los miembros del equipo directivo del centro disponen de “firma digital”.

A estos espacios tienen acceso tanto el Director del Centro como el Subdirector con competencias en calidad y los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Subdirector con competencias en calidad lo da a conocer a toda la comunidad Universitaria y procede a eliminarlo de los archivos oficiales, por último, guarda una copia reconocida bajo el epígrafe de *documentos obsoletos*, al menos, hasta la siguiente certificación del SGC y de sus Títulos.

5.1.3. Difusión

Los documentos oficiales son difundidos públicamente en la web de Calidad del Centro, en ella se encuentra la versión actualizada de todos ellos en formato pdf, con uso restringido (modificación, copia e impresión) o estar claramente identificadas como *copias no controladas*. Además el Subdirector con competencias en Calidad realiza todas las actuaciones necesarias para fomentar el conocimiento de la documentación por parte de la comunidad de la Escuela de Arquitectura y, especialmente, a los responsables de los procedimientos y de las acciones especificadas en ellos.

5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA.

5.2.1. Elaboración

Durante la implantación del SGC del centro se utilizan y se generan variedad de documentos, los cuales clasificamos como documentos aplicables al SGC y documentos de evidencias.

- a. Los documentos aplicables al SGC son aquellos que se generan en la dinámica de trabajo de gestión administrativa y cuya estructura documental y oficialidad responde a las normativas internas o instrucciones que especifica cada entidad o unidad responsable de su elaboración. Entre estos documentos se encuentran:



- Documentos de apoyo, que se crean para especificar los procesos y sistematizar actividades no detalladas en los procedimientos del SGC tales como manuales, guías, instrucciones, etc.
 - Documentos que acreditan acuerdos adoptados y la toma de decisiones en relación al SGC tales como, actas de la Comisión de Garantía de Calidad, del Equipo Directivo, de reuniones con las unidades institucionales, acuerdos del Equipo de Gobierno de la Universidad, etc.
 - Documentos de origen externo que se aplican en la gestión del centro tales como, normativa legal, requisitos de programas de calidad, etc.
- b. Los documentos de evidencias del SGC son aquello que se generan por la implantación del mismo y cuya estructura documental y oficialidad responde a lo especificado en cada procedimiento tanto del SGC o programa de calidad en el que se participe. Entre estos documentos se encuentran:
- Documentos que verifican la realización de los procesos especificados en el SGC tales como planificaciones, memoria de actividades, informes, etc.
 - Documentos de participación en programas de calidad tales como, certificaciones, informes externos, etc.

5.2.2. Conservación

La conservación y archivo de esta documentación, depende, en particular, de lo establecido en las diferentes normativas y en los propios procedimientos del SGC. No obstante de forma general, se establece que, además del archivo que le corresponda a cada unidad responsable, el Subdirector con competencias en calidad archiva, en los espacios de calidad, una copia del documento original, o al menos, un documento con su identificación, responsable y localización.

5.2.3. Difusión

La difusión de esta documentación la realiza cada entidad o unidad responsable de su elaboración a los grupos de interés a los que va destinado y, la difusión de cada evidencia se especifica en los procedimientos del SGC o en el programa de calidad en que se participe. Aun así, y al menos en relación a los documentos que son responsabilidad de la Escuela de Arquitectura, el Subdirector con competencias en calidad, elabora y difunde en la web de calidad del centro:



- Un listado de documentos aplicables, por curso académico, en el que se identifique el contenido de cada documento, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC del centro.
- Un listado de evidencias, por curso académico, en el que se identifique el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC del centro.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos oficiales del diseño del SGC vigente	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	Permanente actualizado
Documentos oficiales del diseño del SGC obsoletos	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años
Listado anual de documentos aplicables al SGC	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años
Listado anual de evidencias de la implantación del SGC	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Vicedecano/subdirector con competencias en calidad	6 años
---------------------------------------	-----------------------	--	--------

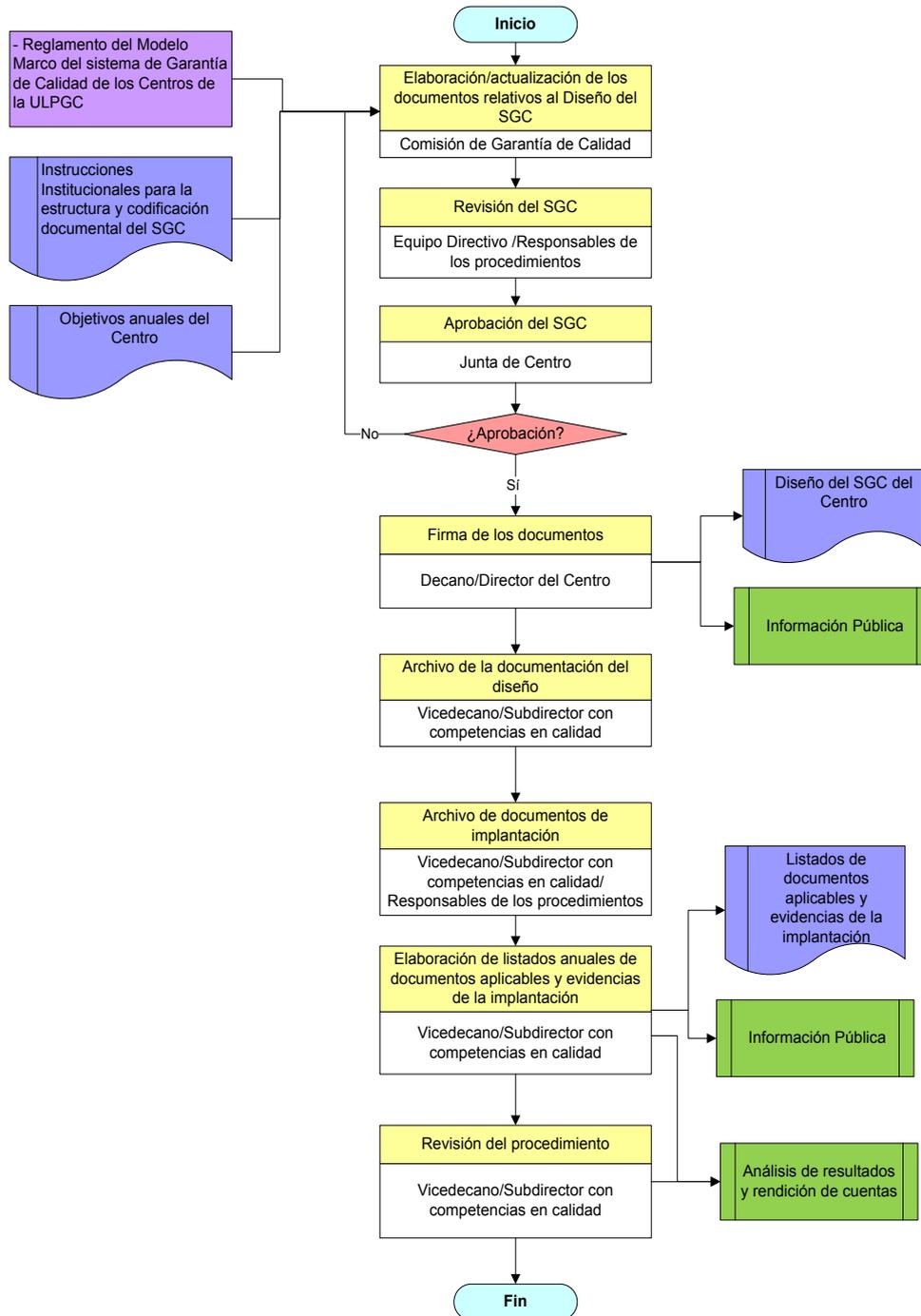
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsables procedimientos del Centro	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo del Centro para la gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad





10. ANEXOS

10.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC) incluye una descripción general del Sistema de Garantía de Calidad del Centro de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. A continuación, se especifica la estructura de cada capítulo del Manual, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo o nombre del Centro
- **Pié de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y, a continuación, el índice del documento.

Apartado de revisiones: constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas revisiones y modificaciones del documento, y otra con los nombres y firmas de las personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado de revisión.

- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado ámbito de aplicación:** designa la delimitación de validez del documento y su contenido, nos dice cuando, donde y sobre quien se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y concreta los contenidos necesarios para el logro del propósito del documento.
- **Apartado anexos:** Incluye documentos complementarios para la comprensión o despliegue del objeto del documento.



10.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad especifican la realización de las diferentes actividades necesarias para la gestión del Centro de acuerdo con las directrices del MSGC. A continuación, se especifica la estructura de cada procedimiento, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo o nombre del Centro
- **Pié de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y a continuación el índice del documento.

Apartado de revisiones: constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas revisiones y modificaciones del documento, y otra con los nombres y firmas de las personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado de revisión.

- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado alcance:** Se indica cuándo se aplica el procedimiento y sobre qué o quiénes se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
- **Definiciones:** Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este Apartado algún término que se considere de interés, se entiende que queda definido por la norma ISO 9000:2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definición y documentación...).
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y detallada las acciones necesarias para el logro del propósito del documento.
- **Seguimiento, Medición y Mejora:** Se describe la sistemática para la revisión de los resultados de las acciones del procedimiento, para la revisión del cumplimiento de las fases el procedimiento, para la rendición de cuentas a los grupos de interés y la mejora de los resultados obtenidos.



- **Archivo:** Incluye un listado de los documentos derivados de la implantación del procedimientos que se deben archivar y custodiar como evidencias.
- **Responsabilidades:** Se indican los grupos de interés que tienen funciones en el desarrollo del procedimiento.
- **Flujograma:** Representación gráfica que resume el desarrollo y revisión del procedimiento (imagen 1).
- **Anexos:** Cualquier documento adicional que integre especificaciones necesarias para la implantación del procedimiento.

Imagen 1. Símbolos del flujograma

Símbolos utilizados para elaborar los Flujogramas	
Símbolo	Significado
	Inicio y fin de procedimiento
	Etapa del procedimiento (actividad a desarrollar). Arriba proceso, abajo responsable.
	Entrada al procedimiento de la mejora procedente, directamente, de la revisión del mismo
	Producto de un procedimiento
	Decisión
	Procedimiento preestablecido
	Elementos del entorno (normativas) a considerar para el desarrollo de una actividad
	Conector con otra etapa del procedimiento



10.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Queda establecido de por parte del Vicerrectorado con competencias en calidad la codificación de los documentos relativos a los capítulos del manual, procedimientos e indicadores, tal como sigue:

- **Procedimientos que son competencia directa de la Escuela de Arquitectura** se codifican como **PXCZZ**:

P = Procedimiento

X = E (estratégico), C (clave) A (de apoyo)

C/I = del Centro o del Instituto, según el caso

ZZ = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- **Procedimientos Institucionales**, que son desarrollados por órganos de gobierno y servicios generales de la ULPGC, se codifican como **PIZZ**:

PI = Procedimiento Institucional.

ZZ = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- **Indicadores** para la medición del Sistema de Garantía de Calidad se codifican como **R-INDZZCAT- N**:

R= Revela la unidad responsable del cálculo, puede ser la Universidad (U) o el Centro (C).

IN= Indicador.

ZZ= Número ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

CAT= Revela la categoría del indicador que puede ser de rendimiento (REN), de satisfacción (SAT) o de cumplimiento del procedimiento (CUM).

N= Revela el nivel del indicador que puede ser principal (P) o secundario (S).

La Escuela de Arquitectura, por su parte, establece la codificación de los documentos relativos a los modelos de documentos, instrucciones y evidencias tal y como sigue:

- **Modelos de documentos** se codifican como **FZZ - código del documento del que emana**:

F= Formato.

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- **Instrucciones** se codifican como **ITZZ - código del documento del que emana**:

IT= Instrucción.

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

- Las **evidencias** se codifican como **E- curso académico – ZZ- nombre del documento- código del procedimiento del que emana:**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Nombre del documento= Describe resumidamente, en una o dos palabras, el contenido. En el caso de que la evidencia se derive de un modelo de documento establecido en los procedimientos se sustituye este nombre por el código del modelo.

Tabla 3. Ejemplos de codificación

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PEC01	Procedimiento Estratégico del Centro número 1.
Procedimiento	PI01	Procedimiento Institucional número 1.
Indicador	U-IN01REN-P	Indicador principal de rendimiento, número 1, cuyo responsable del cálculo es la Universidad.
Indicador	C-IND03SAT-P	Indicador principal de satisfacción, número 3, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Indicador	C-CUMPCC03-P	Indicador principal de cumplimiento del procedimiento PCC03, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Formato	F01-PCC01	Formato número 1 del Procedimiento clave del Centro número 1
Instrucción	IT02-PI01	Instrucción número 2 necesaria para el Procedimiento Institucional número 1
Evidencia	E-0910-01-F01-PCC03	Evidencia del curso 2009-2010, número 1, derivada del formato 01 del procedimiento clave del Centro número 3
Evidencia	E-0910-01-Acta-PCC03	Evidencia del curso 2009-2010, número 1, derivada del Acta de aprobación en el procedimiento clave del Centro número 3



10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en calidad.



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES.....	4
5.3. PLANIFICACIÓN DE LA ADQUISICIÓN.....	4
5.4. RECEPCIÓN, REVISIÓN E INVENTARIADO.....	5
5.5. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	6
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	8
10. ANEXO	9
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES.....	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

Ediciones del Documento – PAC02		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado con competencias en calidad</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los recursos materiales destinados a la docencia en la Escuela de Arquitectura con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los recursos materiales de la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y Real Decreto Legislativo 1098/2001 de 5 de julio Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley General Presupuestaria.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

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.
- Circular 2/2005 del servicio de patrimonio y contratación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)
- Contrato – Programa firmado con la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y el equipamiento (material científico, técnico, asistencial y artístico) con los que se desarrolla el procedimiento de enseñanza-aprendizaje.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES

Tanto los estudiantes y los profesores como el personal de administración y servicios de la Escuela de Arquitectura pueden solicitar, en cualquier momento, la adquisición de recursos para el centro a través del formulario dispuesto para ello en la Administración del Edificio.

Anualmente, el Director de la Escuela de Arquitectura, en coordinación con el Administrador del Edificio, identifica las necesidades de recursos materiales que tiene el centro, para lo cual se tendrá en cuenta tanto los objetivos establecidos a través del *procedimiento de elaboración y actualización de la Política del Centro* como las peticiones que se hayan recibido de los distintos grupos de interés. Una vez identificadas las necesidades, se proponen los recursos que se van a adquirir por parte de la administración del Edificio y por parte de la administración del Decanato.

5.3. PLANIFICACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

La planificación de las adquisiciones de recursos materiales la realiza cada responsable de la administración o personas en quien deleguen. Dependiendo del carácter de la adquisición, éstas se pueden clasificar en:

- Adquisiciones de bienes corrientes y servicios: aquellos necesarios para el funcionamiento ordinario de la Escuela de Arquitectura (material de oficina, pagos de conferenciantes, gastos protocolarios, etc.)
- Inversiones reales: aquellas que, en función de su importe y su durabilidad, incrementan el patrimonio.

Para cada compra se realiza un expediente de gasto, con los documentos contables y memorias necesarias en todo caso, y siguiendo las normas de ejecución presupuestaria y

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

de la selección de proveedores de la Universidad, y dependiendo de las características económicas del gasto, se aplica la normativa que corresponda.

5.4. RECEPCIÓN, REVISIÓN E INVENTARIADO

El Personal de Administración y Servicios (PAS) con competencias en la gestión de compras verifica la compra, cualitativa y cuantitativamente, contrastando el material recibido con la petición realizada. Cuando los recursos adquiridos necesitan ser inventariados de acuerdo con las normas de ejecución presupuestaria de la Universidad, este proceso se realiza en la Administración, generando un certificado de inventario que es firmado por el Secretario del Centro.

5.5. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

De manera periódica, el funcionamiento de las instalaciones es comprobado por el personal de la Conserjería. Cualquier usuario de las instalaciones puede dar parte de las anomalías o averías detectadas en las mismas a través de un impreso que se encuentra en la Conserjería del Edificio, o bien a través de un correo electrónico dirigido a la Administración. Los partes de averías se gestionan desde la Administración a través de una aplicación informática.

Dependiendo de la naturaleza de los recursos materiales, el mantenimiento de los mismos se asigna a diferentes servicios:

- El mantenimiento de los recursos y locales se lleva a cabo, tanto en el terreno preventivo como en el correctivo, por empresas contratadas por la Universidad de manera centralizada y, además, el Edificio cuenta con un trabajador para realizar el mantenimiento correctivo. Existen, por otro lado, una serie de supuestos en los que el mantenimiento de las instalaciones requiere la intervención del Servicio de Obras e Instalaciones de la Universidad, que es el responsable de gestionar las obras menores, las reparaciones que afectan a cuadros eléctricos, etc. En estos casos, se genera un expediente administrativo gestionado desde la Administración.
- En cuanto al mantenimiento de los recursos informáticos, las incidencias que surjan en los mismos se pueden gestionar a través de la web institucional o del teléfono de asistencia técnica informática al usuario del Servicio de Informática (SI) de la ULPGC.
- El mantenimiento de los recursos audiovisuales se realiza, en primera instancia, por el personal auxiliar de servicio y, en caso de no poder solventar la avería, se contacta desde la Administración con el servicio técnico correspondiente.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director de la Escuela de Arquitectura procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los recursos materiales se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Solicitud para la dotación de recursos	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Planificación de las adquisiciones	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Expedientes de gasto	Papel o informático	Administración del edificio	6 años
Certificado de inventariado	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Partes de averías	Papel o informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel o informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

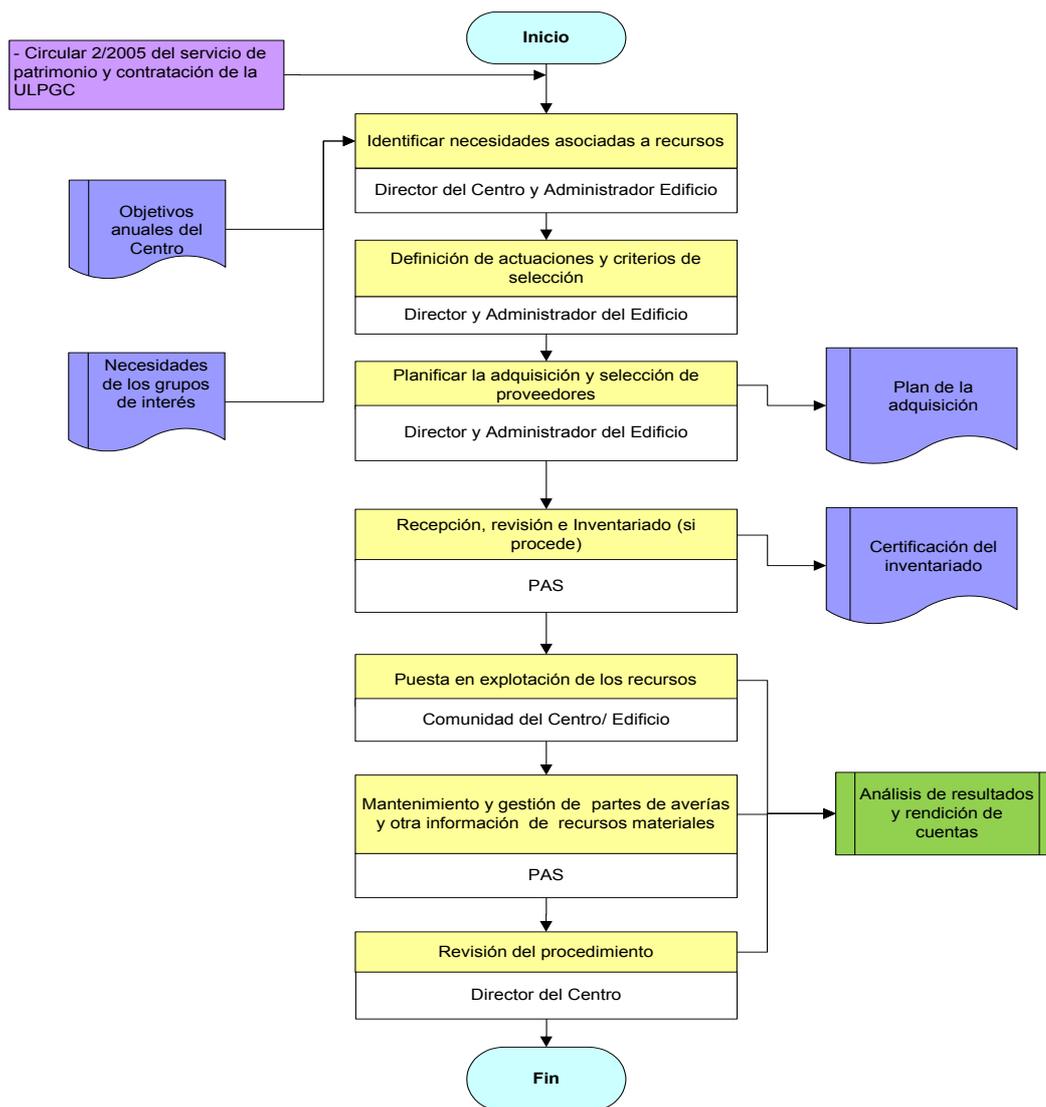
Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Equipo Directivo	X	X		
Administración del Edificio		X		

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES	
	RESPONSABILIDAD: DIRECTOR DEL CENTRO	

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales



10. ANEXO

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Director del Centro

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES	4
5.2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES	4
5.2. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

Ediciones del Documento – PAC03		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado con competencias en calidad</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece la Escuela de Arquitectura con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los servicios que la Administración del Edificio presta la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y Real Decreto Legislativo 1098/2001 de 5 de julio Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley General Presupuestaria.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> <p>RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO</p>	
---	--	---

4. DEFINICIONES

Servicios: Actividad llevada a cabo por una organización especializada y destinada a satisfacer las necesidades del proceso enseñanza - aprendizaje.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo a la Escuela de Arquitectura para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración del edificios tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas.

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el Gerente y el Administrador del Edificio, atendiendo a las necesidades que manifiesten los equipos decanales/directivos de los Centros y unidades (departamentos, servicios generales, etc.), que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal de administración y Servicios que realicen las actividades en sus dependencias y a sus derechos.

5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

El Administrador del Edificio planifica las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello.

5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La ejecución de las actividades corresponde al personal asignado, tal y como se especifica en la planificación, la supervisión y coordinación de las actividades corresponde al Administrador del Edificio. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al Administrador del

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

Edificio para su rápida subsanación, en el caso de que el usuario estime conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, se procede tal y como se establece en el *Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Administrador del Edificio procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al Subdirector con competencias en calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas, son aplicadas por el Gerente y el Administrador del Edificio en la definición y planificación de los objetivos anuales.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe de revisión de resultados	Papel/ informático	Coordinador de Calidad	6 años

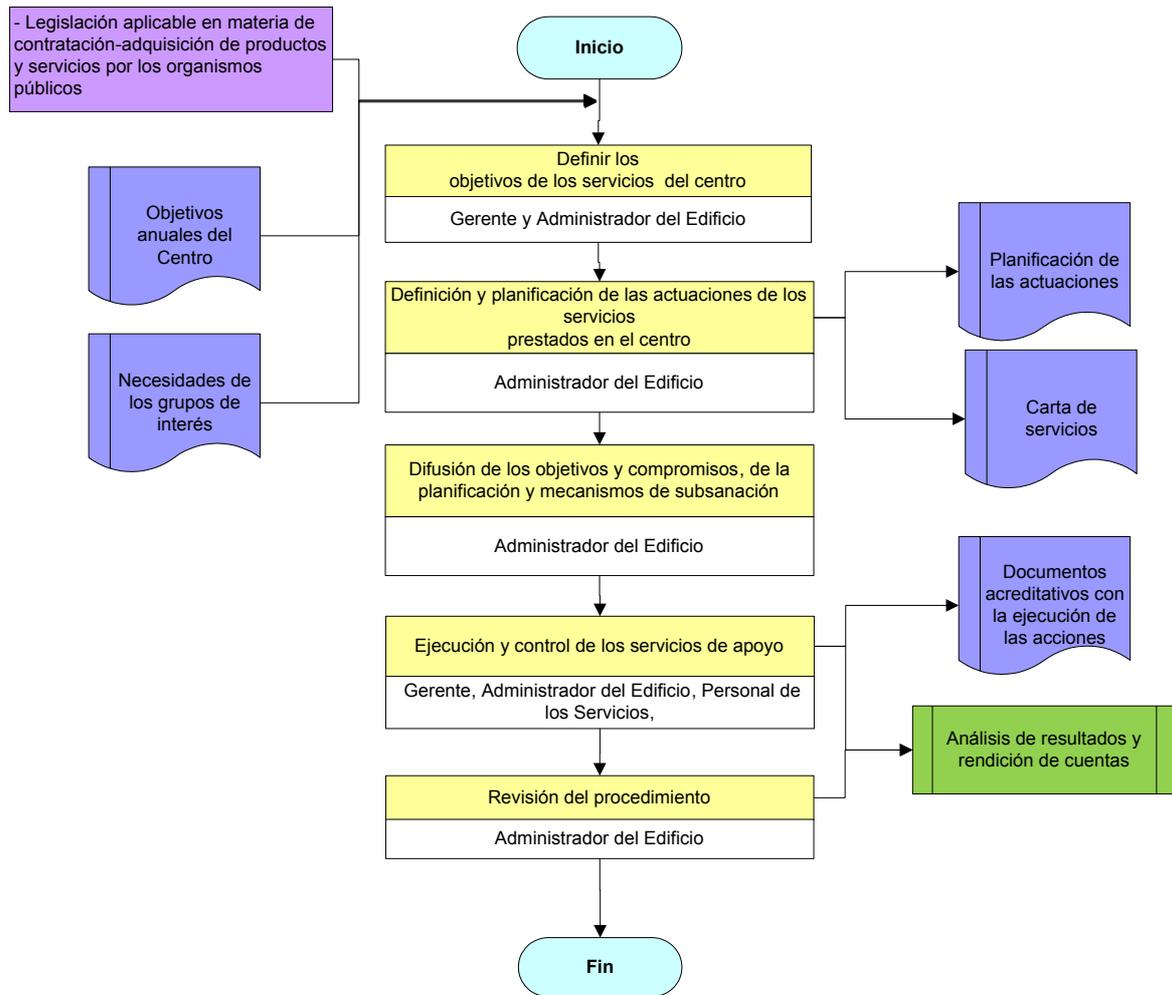
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerente		X		
Administrador del Edificio		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



10. ANEXOS

10.1 *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS*

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Administrador del Edificio

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA.....	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SUSPENSIÓN DE ENSEÑANZAS	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

Ediciones del Documento – PAC04		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización atendiendo las nuevas normativas de la ULPGC, actualización del formato del procedimiento, detección de erratas, modificación del nombre del procedimiento y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado con competencias en calidad</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la extinción y supresión de los títulos oficiales que hayan sido implantadas de acuerdo con las directrices definidas según el nuevo modelo de la Enseñanza Superior con el **propósito** de garantizar el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.

2. ALCANCE

La extinción de una enseñanza se aplica a cualquier título de Grado, Máster y Doctorado, de validez en todo el territorio nacional, y cuando así lo determine el Equipo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU)
- Real Decreto 1393/2007 del 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales.
- 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.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.

De la ULPGC:

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de 27 de abril de 2009, por el que se aprueba el reglamento de extinción de títulos creados al amparo del RD 1393/2007, por el que se establece las Enseñanzas Universitarias Oficiales.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

- Reglamento para la elaboración de Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) del 4 de junio de 2008.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Suspensión de la Enseñanza/Título: proceso por el cual una titulación deja de ser impartida en la Universidad. En el desarrollo del mismo es prioritario suprimir la matriculación de nuevos estudiantes así como garantizar los derechos de los estudiantes ya matriculados, posibilitando la terminación de sus estudios o la adaptación a otras titulaciones.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia con la decisión del Consejo de Gobierno de la ULPGC de suspender el título. Los criterios de suspensión de un título son los siguientes:

- Informe negativo de acreditación por parte del Consejo de Coordinación Universitario.
- Incumplimiento de la normativa de la Comunidad Autónoma en lo referente al número de alumnos matriculados.
- Porque se considere que el título ha sufrido una amplia serie de modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos
- Incumplimiento de la normativa y reglamentos internos de la ULPGC referente a la planificación, desarrollo y revisión de titulaciones oficiales.

La fase inicial del proceso es responsabilidad del Consejo de Gobierno, que, a través de su Comisión de Títulos Oficiales y Propios, vela por el adecuado desarrollo de la suspensión de las enseñanzas. Para ello, dicha Comisión elabora una Memoria, que es aprobada en Consejo de Gobierno, en la que se regulan aspectos como el calendario y plan de extinción, el plan de adaptación a otras titulaciones, siempre que sea posible, etc.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ORDENACIÓN ACADÉMICA	

Tras la aprobación de la Memoria en Consejo de Gobierno y comunicación a la Escuela de Arquitectura correspondiente y a los grupos de interés (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios), el Equipo Directivo del centro, a través del Subdirector con competencias en Ordenación Académica, propone a la Junta de Centro, para su aprobación, los mecanismos que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la ULPGC.

Estos mecanismos se comunican a los estudiantes y profesorado de la titulación para, posteriormente, ir las implantando de forma gradual.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector con competencias en Ordenación Académica de la Escuela de Arquitectura procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, es decir, anualmente mientras exista un título del centro en proceso de extinción, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento será entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de la extinción de las enseñanzas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos acreditativos de las causas de la Suspensión del Título	Papel/ informático	CTOP de la ULPGC	Permanente
Memoria de suspensión	Papel/ informático	CTOP de la ULPGC	Permanente
Documento que acredite la planificación de las acciones para llevar a cabo la suspensión del Título en el Centro	Papel/ informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en ordenación académica	Permanente
Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Coordinador de Calidad	6 años

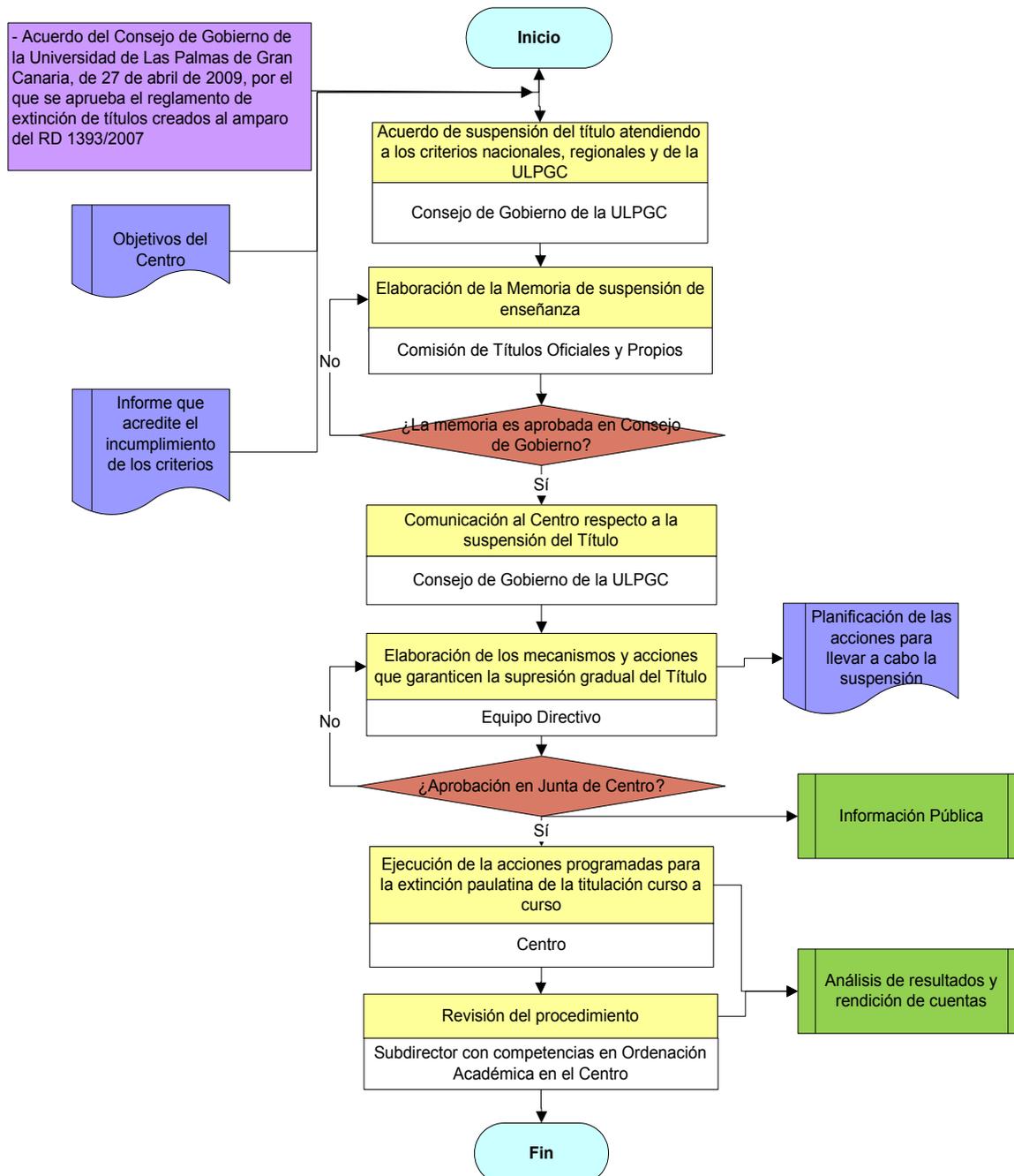
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Consejo de Gobierno	X	X	X	
Comisión de Títulos Oficiales y Propios	X		X	
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de la extinción de las Enseñanzas



10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SUSPENSIÓN DE ENSEÑANZAS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en Ordenación Académica en el Centro

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA.....	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES.	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

Ediciones del Documento – PAC05		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la sistemática por la cual la Escuela de Arquitectura gestiona la selección y admisión de estudiantes a Titulaciones con criterios de admisión que precisen la realización de pruebas añadidas a las establecidas de forma institucional, con el **propósito** de garantizar el acceso idóneo a los estudios universitarios.

2. ALCANCE

La selección y admisión de estudiantes en la Escuela de Arquitectura afecta, anualmente, a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Escuela de Arquitectura que precisan la realización de pruebas específicas de admisión.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
- Reglamento para la elaboración, tribunal, defensa y evaluación de tesis doctorales de 7 de julio de 2005.
- Modificaciones al Real Decreto 56/2005, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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 Grado, Máster y Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES</p>	
---	--	---

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante.

De la ULPGC

- Reglamento de Acceso y Admisión en La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para las Titulaciones Oficiales creadas en aplicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre (BOE Del 30) por el que se establece la ordenación de Las Enseñanzas Universitarias Oficiales (Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2010)

De la Escuela de Arquitectura

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Para el acceso a los estudios oficiales, la selección se hace de acuerdo a la normativa vigente y se recoge en los reglamentos específicos que se desarrollan en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Los criterios y acciones necesarias para desarrollar la selección, admisión general y posterior matrícula de estudiantes se desarrollan en el Procedimiento Institucional para la Selección, admisión y matriculación de Estudiantes. Sin embargo, **la Escuela de Arquitectura**, para el acceso a sus estudios, establece una serie de mecanismos para determinar la admisión de los estudiantes a la formación especializada que ofrece. Para ello se realizan las siguientes acciones:

- La Comisión de Asesoramiento Docente, atendiendo al perfil de ingreso, establece los objetivos y tipología de pruebas de admisión.
- Estas pruebas son aprobadas por la Junta de Centro.
- El Equipo Directivo de la Escuela de Arquitectura planifica las pruebas de admisión y elabora la convocatoria. En la planificación se diseña los horarios y calendarios, se prepara el material, las instalaciones y las personas necesarias para el desarrollo de las pruebas, etc.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

- A través del *procedimiento clave de información Pública* del centro se difunde la convocatoria a los grupos de interés internos y externos al centro, futuros estudiantes según el perfil de ingreso de cada titulación, profesorado implicado y sociedad en general.
- Se desarrollan las pruebas de admisión en la Escuela de Arquitectura.
- Los responsables de la evaluación valoran a los candidatos y elaboran las actas correspondientes.
- Los resultados son enviados a gestión académica para la tramitación de la matrícula oficial a través de los causes establecidos para ello según el Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector con competencias en ordenación académica procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de las pruebas de admisión de estudiantes se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de las pruebas de admisión	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Planificación de las pruebas de admisión	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

Actas académicas de las pruebas de admisión.	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel /informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

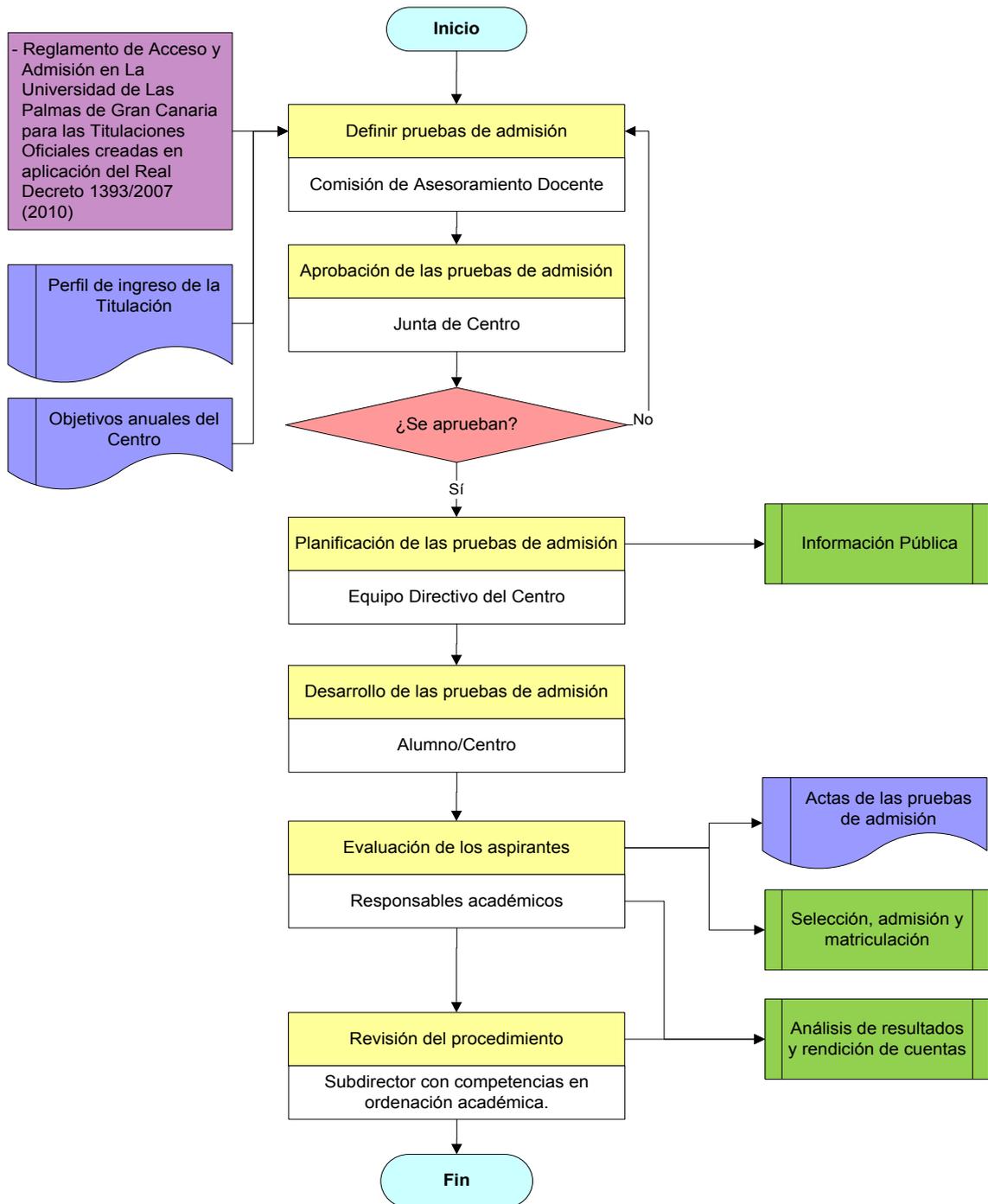
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Responsables académicos	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento clave para la selección y admisión de estudiantes



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN ESTUDIANTES	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Subdirector con competencias en Calidad

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

Ediciones del Documento – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación de algunas de las fases del procedimiento y homogenización respecto a las acciones desarrolladas en el procedimiento institucional para la Gestión de Incidencias. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Modificación del nombre procedimiento y de todos los apartados del procedimiento de acuerdo con la nueva normativa y delimitación en la definición de incidencia e incidencia académica. Corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, exclusivamente las académicas, con el **propósito** de mejorar el desarrollo de los programas formativos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte la Escuela de Arquitectura.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externas

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).

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 de Planificación Académica de 02 de Julio de 2010.
- Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de da ULPGC. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 24 de mayo de 2011.
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título de 29 de junio de 2011.
- Reglamento de prácticas externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno el 29 de julio de 2011.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Incidencia: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

Incidencia académica: El acontecimiento exclusivamente académico que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia.

Resolución de una incidencia no académica: La solución de incidencias es una prestación de todo servicio u unidad universitaria. En consecuencia, los medios para ello dependen del propio servicio/unidad y la forma de trámite requiere una comunicación de la incidencia al servicio responsable (biblioteca, administración del edificio, Servicio de Informática, etc.) a través de los mecanismos establecidos para ello por dicho servicio/unidad.

Queja: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una queja oficialmente es la manifestación documentada del desacuerdo, de un usuario del servicio, con el funcionamiento del mismo. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

Sugerencia: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una sugerencia oficialmente es la manifestación documentada de un punto de vista diferente, de un usuario del servicio, de cómo debe funcionar un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

Felicitación: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una felicitación oficialmente es la manifestación documentada del reconocimiento del usuario por el buen funcionamiento y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Director del Centro precisa y delimita documentalmente qué se consideran incidencias académicas y qué otro tipo de manifestaciones de acuerdo con las definiciones del apartado anterior. Además, en ese documento indica los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del centro manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos a la Escuela de Arquitectura, estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a través del *procedimiento clave de información pública*.

La manifestación de incidencias académicas la realizan los usuarios de los servicios académicos, es decir, los estudiantes y el profesorado de las titulaciones que se imparten en la Escuela de Arquitectura. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Director del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Director de la Escuela de Arquitectura, una vez recibida la comunicación, procede a considerar la pertinencia y viabilidad de su resolución, tomando en consideración la opinión de los afectados y de los responsables de las actuaciones académicas objeto de incidencia. Realiza las actuaciones necesarias para la solución, en caso que proceda.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Subdirector con competencias en calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director, o persona en quien delegue, procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la resolución de incidencias académicas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Papel / informático	Secretario del Centro	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

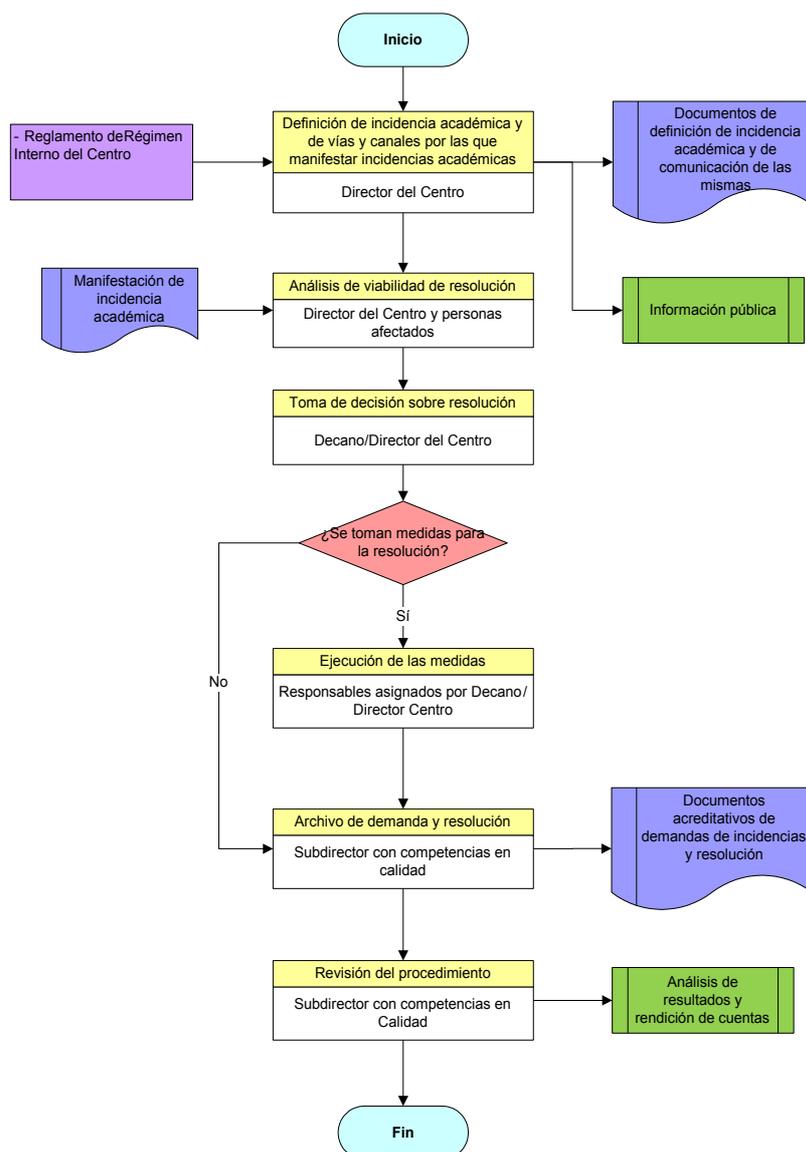
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director del Centro

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES	4
5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN	4
5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.....	8

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Ediciones del Documento – PAC07		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Homogenización con el Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción, actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	
--	--	---

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos, exclusivamente de la Escuela de Arquitectura, por los que se planifica y despliega la medición de la satisfacción de los grupos de interés del centro con el **propósito** de garantizar el conocimiento de la opinión de todos los grupos de interés.

2. ALCANCE

La medición de la satisfacción se aplica a cualquiera de los grupos de interés de la Escuela de Arquitectura y cuando así lo determine el Equipo Directivo del centro en su planificación anual.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU)
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

De la ULPGC

- 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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES</p> <p>RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</p>	
--	--	---

- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

La ULPGC a través del Vicerrectorado con competencias en calidad, y en concreto, del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), pone a disposición de los centros los resultados de las encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los grupos de interés internos de la ULPPGC y, por lo tanto, de los centros. Asimismo, cuando el centro decide realizar una encuesta propia para el estudio de la satisfacción de sus grupos de interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios), dicho centro puede solicitar el apoyo del GEI para la planificación, diseño y análisis de resultados estadísticos de la encuesta.

5.2. DISEÑO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Cuando el Equipo Directivo decide realizar un estudio de satisfacción específico para la Escuela de Arquitectura, la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decide el objetivo del mismo, la población objeto de estudio, el método de investigación a utilizar (encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.) y los recursos para el desarrollo del estudio. Posteriormente, asigna a un responsable técnico que diseña el estudio, preferiblemente se elige a la persona o entidad con conocimientos y experiencia en diseño y aplicación de estudios de satisfacción. El responsable técnico determina la muestra a la que aplicar el estudio y diseña el instrumento de medición así como su aplicación, para ello tiene en cuenta los informes de revisión y mejora de este procedimiento de años anteriores. Este diseño es revisado por la CGC antes de su aplicación.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

5.3. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tal y como se especifica en el diseño del estudio:

- La Escuela de Arquitectura desarrolla acciones informativas, atendiendo al *procedimiento clave de información pública*, para fomentar la participación en el estudio de los grupos de interés objeto de estudio.
- Las personas o entidad involucrada aplican el instrumento de medición en los plazos previstos.
- El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Subdirector con competencias en calidad un informe técnico de resultados.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La comisión de garantía de calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento cada vez que se aplica, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la medición de la satisfacción se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años

	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
Diseño del estudio de satisfacción	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Instrumento de medición	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informes técnicos de resultados	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano/Subdirector con competencias en Calidad del Centro	6 años

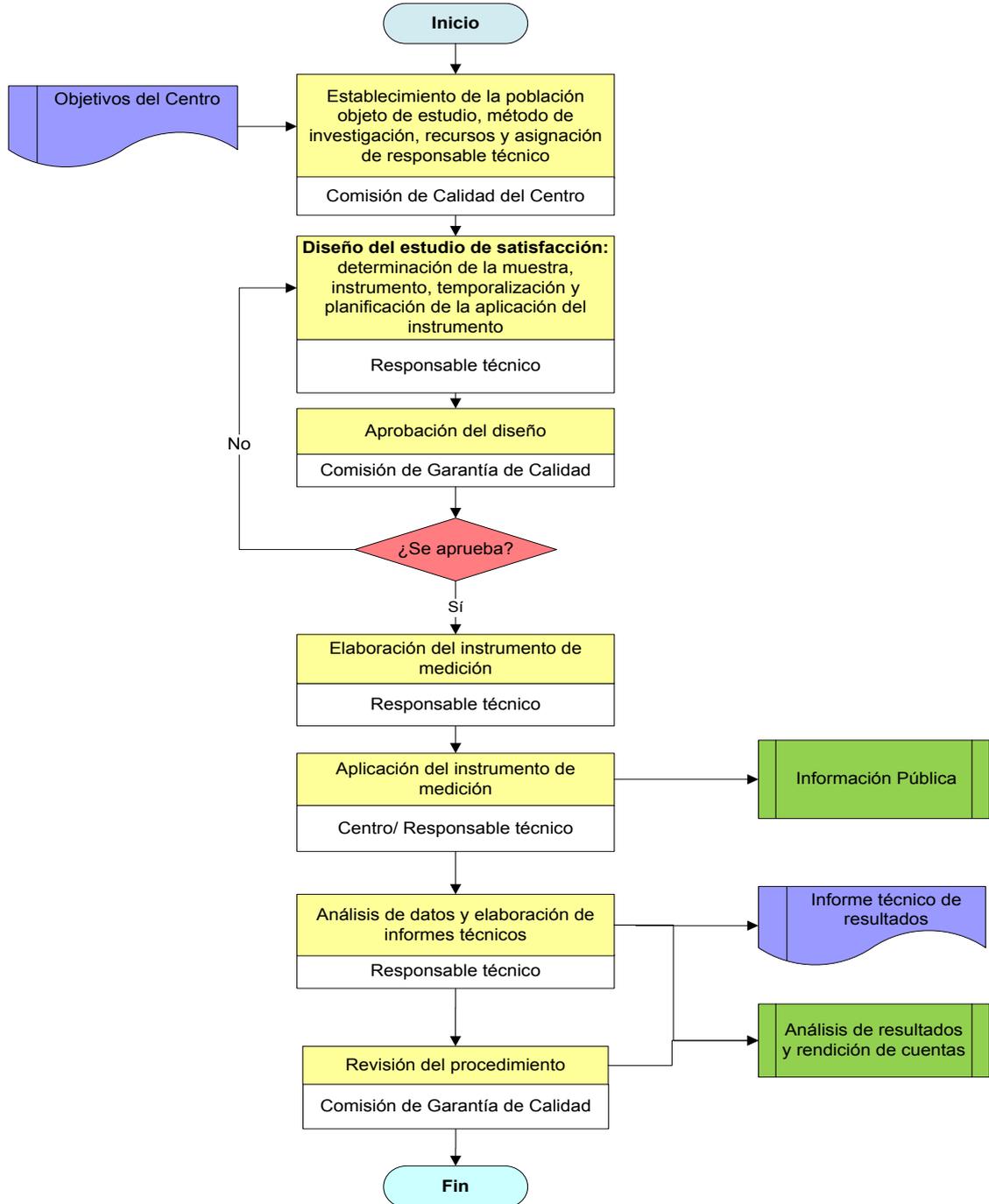
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsable técnico	X	X		X

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Subdirector con competencias en Calidad



PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

1. OBJETO 3

2. ALCANCE 3

3. REFERENCIAS/NORMATIVA 3

4. DEFINICIONES 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4

 5.1 REGISTRO DE RESULTADOS..... 4

 5.2 EVALUACIÓN INTERNA DEL CENTRO 5

 5.3 EVALUACIONES EXTERNAS 6

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA 7

7. ARCHIVO 7

8. RESPONSABILIDADES 8

9. FLUJOGRAMA..... 9

10. ANEXOS 11

 10.1 GUÍAS E INSTRUCCIONES INSTITUCIONALES PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS..... 11

 10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS..... 12

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

Ediciones del Documento – PAC08		
Número	Fecha	Justificación
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación, tras las aportaciones de los centros de la ULPGC de los apartados: referencias, desarrollo, responsabilidades, flujograma y anexos. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	Integración del registro de indicadores, especificación de los procesos de análisis y rendición de cuentas atendiendo los requerimientos institucionales, unificación de los procedimientos de revisión del Centro y de los Títulos, modificación del nombre del procedimiento y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los procesos por los que la Escuela de Arquitectura revisa sus resultados y propone mejoras, con el **propósito** de garantizar que la gestión del centro se dirija hacia el cumplimiento de su política y objetivos.

2. ALCANCE

Los procesos de análisis y valoración afectan a los resultados generales de la Escuela de Arquitectura así como a los resultados de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable, y se aplican anualmente.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Externa:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Comisión para la Regulación del Seguimiento y Acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales –CURSA- (2010): Protocolo para el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales
- ACECAU (2011). Protocolo para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster.

De la ULPGC

- 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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la estructura organizativa para la gestión de la calidad.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 5 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión del personal académico y de apoyo.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Indicador: expresión valorativa que sirve para comprender, interpretar y explicar la realidad de la gestión de la institución universitaria. El cálculo de un indicador da un valor que informa en qué grado se están consiguiendo objetivos previamente fijados en relación a cada una de las dimensiones de la gestión universitaria. Los indicadores en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de los Centros de la ULPGC tienen diferentes clasificaciones, la tipología más genérica distingue indicadores Institucionales e indicadores de centro, a partir de ésta se diversifican en indicadores de rendimiento, de satisfacción y de cumplimiento de procedimientos.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 REGISTRO DE RESULTADOS

El procedimiento comienza con el registro de los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores determinados para el curso académico objeto de valoración¹ y para ello:

- El Subdirector con competencias en Calidad de la Escuela de Arquitectura, atendiendo a los diferentes tipos de indicadores, recurre a la consulta de bases de datos institucionales, informes institucionales, memorias académicas anuales e informes internos del centro (informes de revisión del procedimiento, informes de resolución de no conformidades, etc.)

¹ La Batería de Indicadores por cada curso académico se determina, de forma general, a través del procedimiento institucional para el establecimiento de indicadores para el SGC de los Centros de la ULPGC y, de forma particular, a través del procedimiento estratégico del Centro para la elaboración y actualización de la política del Centro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Los datos consultados son anotados en un documento organizado según los resultados relativos a: objetivos generales de la Escuela de Arquitectura, rendimiento general de la Escuela de Arquitectura, de las Titulaciones y grado de implantación de los procesos del centro. Para la mayor comprensión del documento, éste incluye información relativa a la forma de cálculo de cada indicador así como la justificación de los resultados no obtenidos.
- Para ayudar en este proceso, el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) elabora un documento que guía en la consulta de los indicadores institucionales y en la forma de proceder para un registro uniforme de la información de cada centro.

5.2 EVALUACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA

Una vez registrados los resultados, el análisis de los mismos corresponde a diferentes responsables según su implicación en la gestión del centro.

1. La Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) es la responsable de analizar los resultados del Título que le corresponda coordinar y, para ello:
 - El Subdirector con competencias en calidad facilita el registro de los resultados correspondientes a la Titulación.
 - La CAD asume el análisis o delega en otras personas y, posteriormente, revisa y da el visto bueno. El resultado de este análisis es un documento en el que se comenta y justifica los resultados obtenidos así como las recomendaciones para el futuro, este documento formará parte del Informe Anual de la Escuela de Arquitectura.
 - Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un documento que guía en la forma de proceder para la elaboración de este apartado del Informe Anual del Centro.
2. El Equipo Directivo (ED) de la Escuela de Arquitectura es el responsable de analizar los resultados generales de la gestión de calidad del centro que incluye los resultados académicos y de la administración y, para ello:
 - El Subdirector con competencias en calidad facilita el registro de los resultados académicos generales y los de la implantación de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro.
 - El ED analiza los resultados, y elabora un documento en el que se comenten y justifiquen los resultados obtenidos así como las recomendaciones para el futuro, las conclusiones de este documento formarán parte del Informe Anual del Centro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un modelo adaptado de Evaluación Directiva basada en la guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la UNE 66174:2010.
3. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) es la responsable de elaborar el Informe Anual del Centro y, para ello:
- El Subdirector con competencias en calidad la CAD y ED facilitan los documentos necesarios relativos a los resultados del Centro.
 - La CGC unifica la información en un solo documento denominado Informe Anual del Centro en el que se comenten y justifiquen los resultados obtenidos así como las recomendaciones para el futuro, este documento es aprobado por la Junta de Centro.
 - Para ayudar en este proceso, el GEI elabora un documento que guía la forma de proceder para elaborar este apartado del Informe Anual del Centro.
 - El Informe Anual del Centro es difundido a todos los grupos de interés internos y externos (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al procedimiento clave de información pública.
 - Asimismo, las propuestas de mejora de este informe son la fuente de información básica para, por un lado, planificar anualmente la política y los objetivos del Centro, atendiendo al *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro* y, por otro lado, la actualización de los documentos del SGC atendiendo al *procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos y evidencias*.

5.3 EVALUACIONES EXTERNAS

Si a la Escuela de Arquitectura se le requiere un informe para rendir cuentas en una evaluación externa, a propósito de un programa de calidad o de reconocimiento nacional o internacional, de forma general se procede como se indica a continuación:

- La Comisión de Garantía de Calidad, con los criterios determinados por el programa en cuestión y la información recogida en el Informe Anual del Centro, elabora el informe requerido.
- El ED le da el visto bueno antes de su envío.
- Si el programa es avalado por algún órgano institucional de la ULPGC, el informe debe obtener su visto bueno antes de su envío externo.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

En el caso de los informes de seguimiento del Título para rendir cuentas de su implantación a las agencias de calidad autonómica y nacional, específicamente se actúa como sigue:

- La Comisión de Garantía de Calidad elabora el Informe Anual de Seguimiento del Título atendiendo a las indicaciones del GEI, las cuales se rigen por los criterios determinados por las agencias de calidad.
- El informe es revisado por la CAD y el ED quienes dan el visto bueno.
- El informe es revisado por el Vicerrectorado con competencias en Calidad quien es el responsable del envío del mismo a la agencia de calidad externa.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Equipo de Dirección procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas se desarrolla según se indica en el apartado 5 de este procedimiento. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Registro de indicadores	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe anual de Resultados del Centro	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Acta de aprobación del Informe anual de resultados del Centro	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informes de rendición de resultados externos	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

8. RESPONSABILIDADES

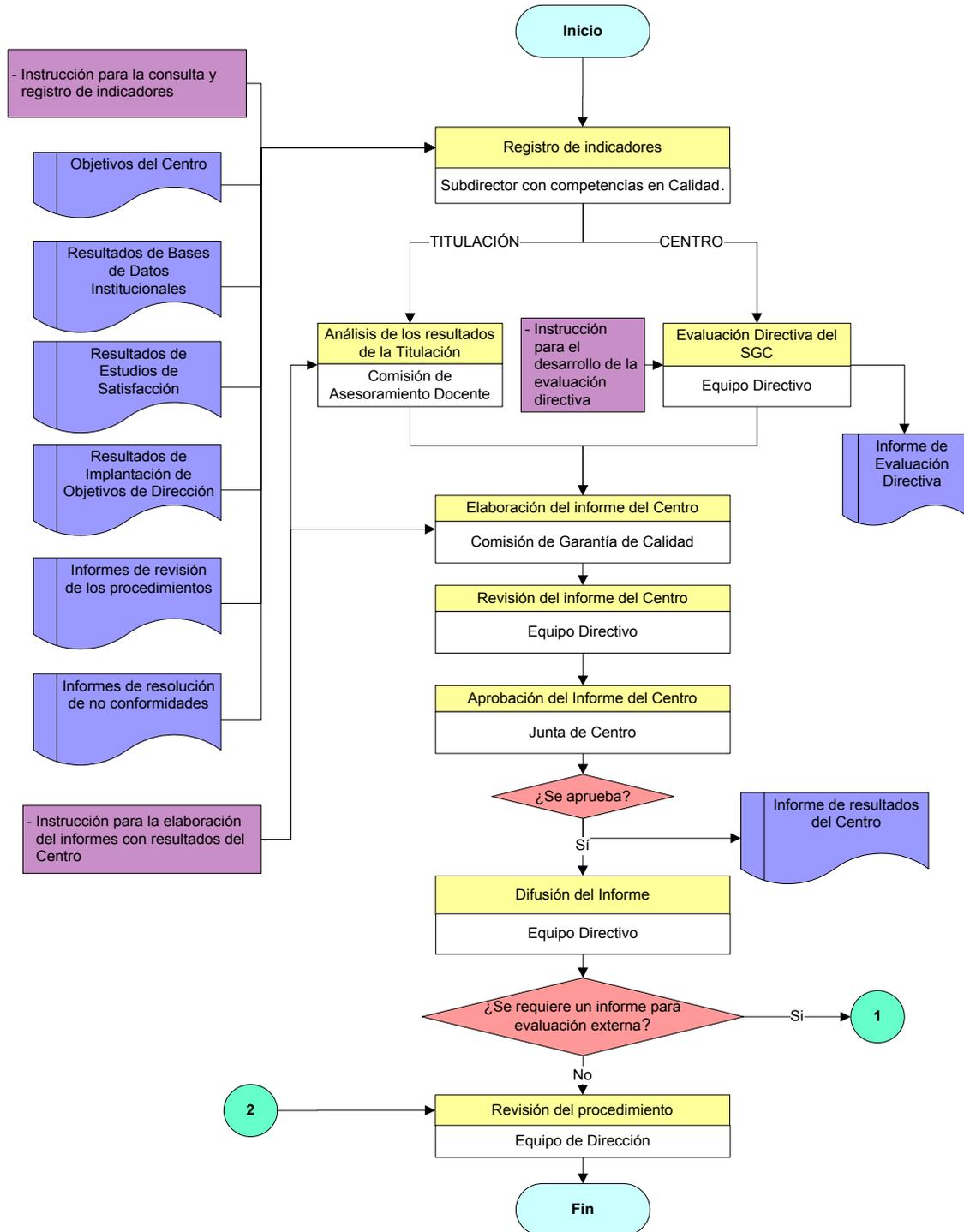
Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Comisión de Asesoramiento Docente	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Vicerrectorados	X	X		



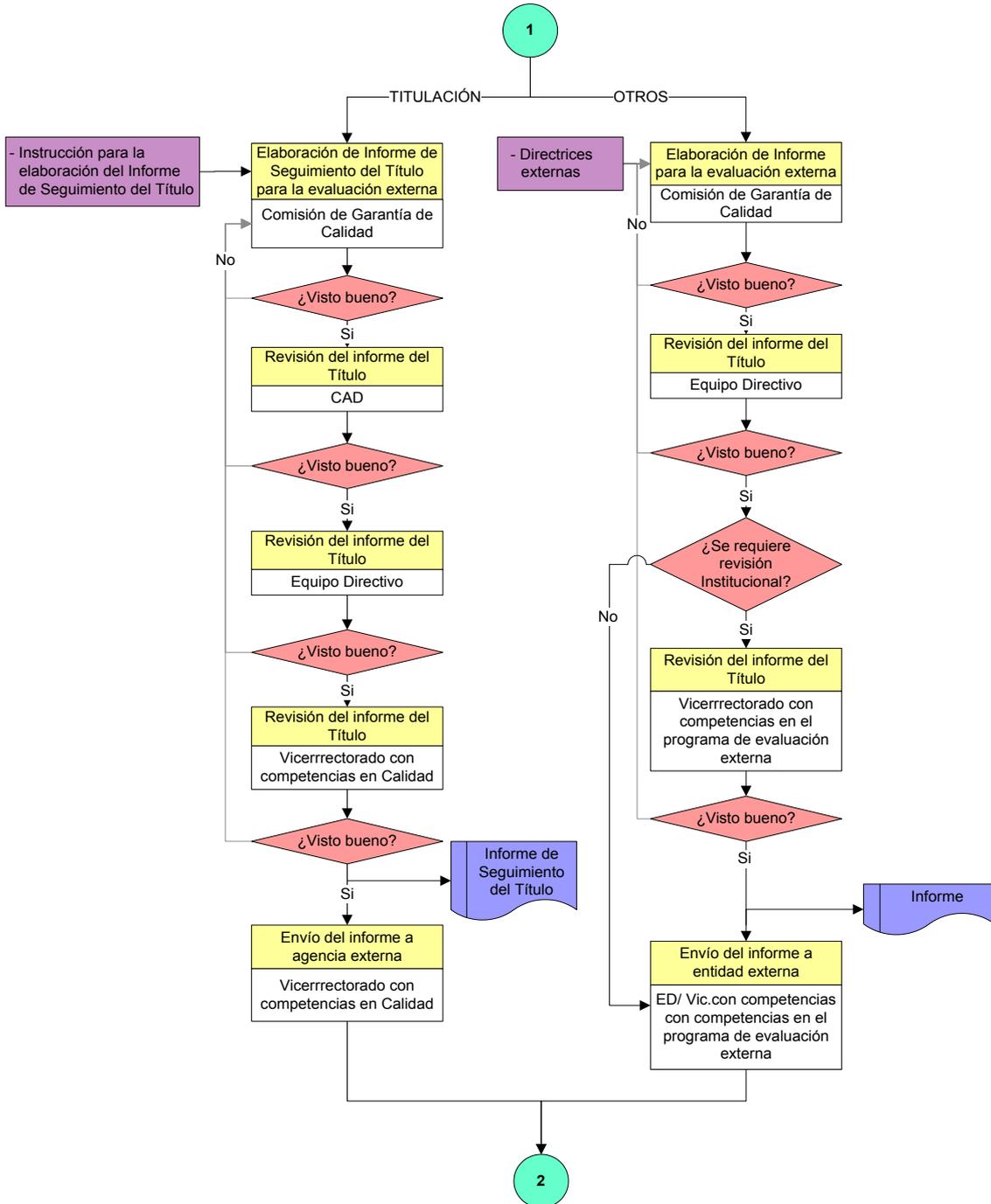
9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo para el Análisis y Rendición de Cuentas de Resultados





Procedimiento de Apoyo para el Análisis y Rendición de Cuentas de Resultados



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS</p> <hr/> <p style="text-align: center;">RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</p>	
---	---	---

10. ANEXOS

10.1 GUÍAS E INSTRUCCIONES INSTITUCIONALES PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los documentos institucionales se encuentran en el Espacio Virtual de Trabajo denominado Sistema de Garantía de Calidad, específicamente en el apartado *Guías e Instrucciones Institucionales para la gestión de la Calidad*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Director del Centro

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL	4
5.2. RESOLUCIÓN	5
5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	5
5.4. RESPUESTA.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA.....	5
7. ARCHIVO	7
8. RESPONSABILIDADES	7
9. FLUJOGRAMA	8
10. ANEXOS.....	9
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

Ediciones del Documento – PAC09		
Número	Fecha	Justificación
00	22-02-12	Edición Inicial. Primera circular informativa del 2012 (CI 2012-01)
01	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
02	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i> Fdo: Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es documentar y establecer los mecanismos por los que la Escuela de Arquitectura corrige los incumplimientos de requisitos detectados por los agentes externos al centro, con el **propósito** de garantizar que la gestión de la Escuela de Arquitectura y sus titulaciones mejoran atendiendo a los estándares de calidad determinados por las normativas europeas de Educación Superior.

2. ALCANCE

La subsanación de no conformidades afecta a la gestión de la Escuela de Arquitectura en general y, en particular, al de las Titulaciones Oficiales de las que es responsable y se aplica cada vez que se comuniquen oficialmente al centro algún tipo de “no conformidad” o “no conformidad potencial”.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- UNE EN ISO 9000-2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE EN ISO 9001-2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

De la ULPGC

- 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.

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

4. DEFINICIONES

Requisito: Requerimiento determinado en los documentos normativos a nivel europeo, nacional, autonómico y propio de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que rige la Educación Superior, así como los especificados en programas de gestión y de calidad en los que participe el centro, o unidad de gestión, para su evaluación y mejora.

No Conformidad: Especificación documentada y argumentada del incumplimiento de un requisito por parte de un evaluador externo competente en la gestión del Centro en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en esta definición, las *enmiendas* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

No Conformidad potencial: Se entiende como tal, la detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo al Centro como de cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se incluyen, en esta definición, las *propuestas de mejora* realizadas a los proyectos y seguimiento de los Títulos, Centros, etc.

Corrección de una no conformidad: Acción encaminada a eliminar una no conformidad.

Acción correctiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad.

Acción preventiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una no conformidad potencial.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. PRESENTACIÓN DE NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL

Todos los documentos que constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Director de la Escuela de Arquitectura, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución. Además, remite al Subdirector con competencias en Calidad tanto el documento constitutivo de la NC como el nombre del responsable y periodo de la resolución, para su registro.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

5.2. RESOLUCIÓN

El responsable asignado analiza la NC/NCP y emite un informe sobre la valoración de la misma, en el que se incluyen las medidas que se estima oportuno adoptar (corrección de la no conformidad, acción correctiva o acción preventiva) y el plazo previsto. Este informe es presentado al Equipo Directivo y, si fuera necesario, a la Junta de Centro para su aprobación. El documento aprobado se remite al Subdirector con competencias en Calidad para su registro. Una vez aprobadas las medidas, a lo largo del plazo previsto, el responsable asignado, vela por el cumplimiento de las medidas y una vez terminado el plazo, emite un informe de conclusión con las acciones realizadas y lo enviará al Subdirector con competencias en Calidad para su registro.

5.3. REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con la información remitida por el Director, el Subdirector con competencias en Calidad elabora un expediente de NC/NCP en el que incluye una descripción de la misma (autor de la NC/NCP, resumen de la NC/NCP, responsable de la resolución y el plazo previsto), anexa a este expediente el documento original y, a medida que se vayan elaborando, el informe valorativo de la NC/NCP aprobado y el informe de conclusión de la NC/NCP.

5.4. RESPUESTA

A través de los mecanismos dispuestos para ello por el evaluador externo, el Director, o persona en quien delegue, contesta la NC/NCP utilizando la información disponible en el expediente de la NC/NCP.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Subdirector con competencias en calidad procede al control y seguimiento de este procedimiento, cada vez que se aplique, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la corrección de NC y NCP, acciones correctivas y preventivas, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas serán aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de NC/NCP	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años
Respuesta a la NC/NCP	Papel / informático	Secretario del Centro	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

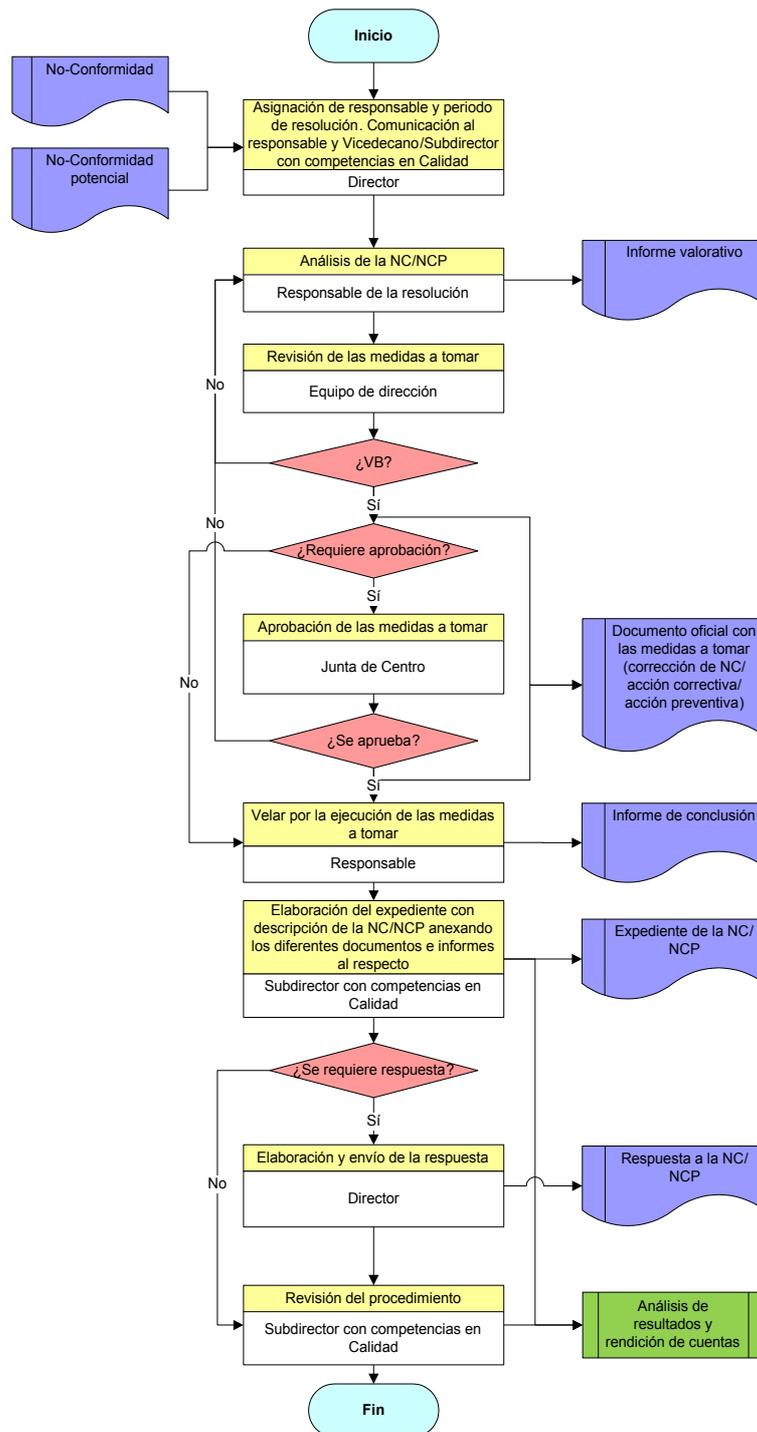
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Centro	X	X	X	
Equipo Directivo	X			
Director	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			
Responsables de la resolución	X	X		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de No-Conformidades



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
	RESPONSABLE: SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Subdirector con competencias en Calidad