

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE MURCIA

1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados seis años de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de máster.

El hecho de que la Escuela disponga de un Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en la misma, dado que el SGC atiende a los requerimientos normativos para superar dichos procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SGC de la Escuela ha obtenido la aprobación de su diseño.

La garantía de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

Por otro lado por sistema de garantía de la calidad se entiende *el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Escuela para garantizar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades*.

En consecuencia, el sistema pretende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que la Escuela ofrece.

- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del SGC.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UMU), en cumplimiento de sus funciones, apoya el proceso de implantación del SGC de la Escuela, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en que ésta sea particularizada y completada, en la parte que corresponde, realizando su revisión y participando en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al sistemático análisis de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGC.

1.2. Objetivos del SGC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SGC de la Escuela son garantizar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos, atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster implantadas en la Escuela.

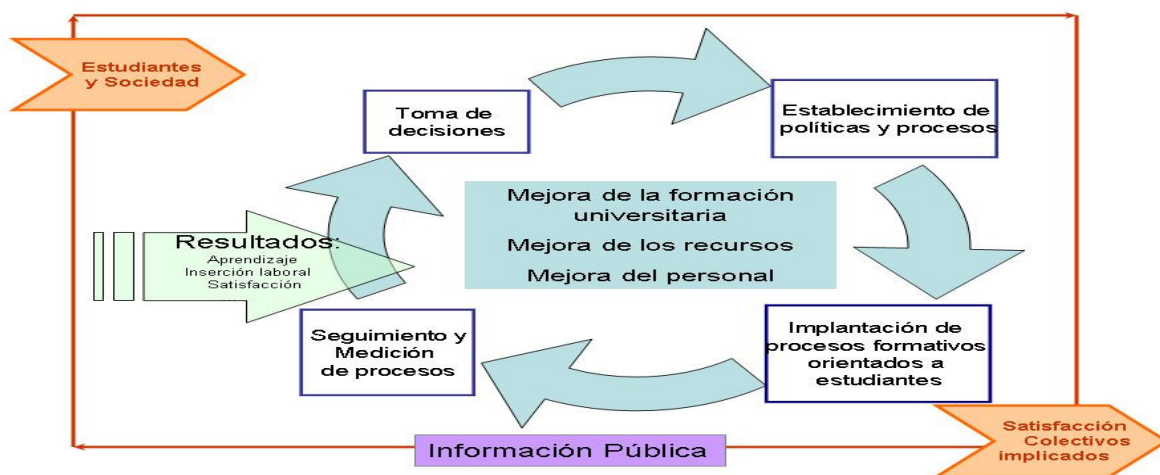
En la elaboración de su SGC, la Escuela contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica. El SGC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación. La Escuela da difusión a su SGC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.3. Alcance del SGC

El SGC de la Escuela alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SGC de la Escuela contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura de la página siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SGC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados, como los objetivos del SGC, y tomando como base las “*Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación Universitaria, Programa AUDIT*”, los procesos identificados, así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos que se

expone en los Anexos 1 y 2 del presente Manual y cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SGC, como a continuación se indica.

1.4. Documentos del SGC

Los documentos que configuran el SGC de la Escuela son básicamente el presente Manual (MSGC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo y que despliegan el mapa de procesos, y que se presentan agrupados como Manual de Procedimientos (MPSGC). A ellos hay que añadir las posibles Instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los Registros generados consecuencia de la implantación del SGC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSGC se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SGC debe contemplar.

Para garantizar una uniformidad en la presentación de los documentos y facilitar su control y actualización se ha establecido, documentado, implantado y mantenido un procedimiento para la *Gestión de los documentos y las evidencias* (PA01), que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGC implantado en la Escuela, a excepción del propio MSGC, cuyo control se define a continuación.

1.5. Manual del SGC

Como se indicó anteriormente, el MSGC incluye una descripción general del Sistema de Garantía de la Calidad de la Escuela, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de la Escuela y de su Director Académico, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGC figura el número y título del capítulo correspondiente, y en el pie de cada página se incluye el número de revisión del Manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del Manual.

Como se indicó anteriormente, el MSGC de la Escuela es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por su Coordinador de Calidad y aprobado en Comisión de Garantía de Calidad, dejando constancia en acta de dicha aprobación.

El MSGC debe revisarse al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Escuela, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la contraportada, procediendo a su aprobación tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel o informático.

El Equipo Directivo procurará que todos los miembros de la Escuela, personal docente e investigador, de administración y servicios, y alumnos, tengan acceso al MSGC; para ello dispondrá en la página web de la Escuela un lugar bien visible en el que figure una versión actualizada del mismo, y comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.