



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO	3
3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
3.4. DESARROLLO.....	3
3.4.1. GENERALIDADES.....	3
3.4.1. EQUIPO DIRECTIVO	5
3.4.2. VICEDECANO/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD.....	5
3.4.3. COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	6
3.4.4. GRUPOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA ESPECÍFICOS	7
3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	8
3.4.6. EQUIPO RECTORAL	8
3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....	9

RESUMEN DE MODIFICACIONES – MSGC03


Número	Fecha	Justificación
00	04-04-08	Edición Inicial (Documento Marco SGC para los centros de la ULPGC Revisión R7)
01	05-06-08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad
02	14-07-08	Incorporación de modificaciones del VCIE.
03	30-07-08	Incorporación de modificaciones del Centro
04	09-10-08	Incorporación de modificaciones tras las aportaciones del informe provisional de la ANECA a los centros piloto
05	09-09-09	Adaptación a la circular 2009/10 del Modelo Marco del SGC de los centros de la ULPGC en su revisión R10
06	21-02-14	Modificación del título, incorporación de documentación de referencia, de los grupos de interés, la rendición de cuentas y de la estructura organizativa para la gestión de la calidad en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), corrección de erratas y del número de revisiones oficiales del capítulo (CI 2012/01)
07	10-11-17	Actualización de normativas, programas de calidad, nacionales, autonómicos y de la ULPGC. Adecuación del texto de los procedimientos a un lenguaje no sexista.
08	27-09-2019	Actualización de cuadro de firmas acorde con la actualización del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los



 	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

		documentos del SGC. Actualización de apartado 3.4.4 sobre los grupos de evaluación y mejora y del apartado 2.4.6 sobre el equipo rectoral. Actualización de nombres de procedimientos institucionales.
09	28-10-22	Eliminación de la fecha del pie de página y de la tabla de responsables. Sustitución de los logos en el encabezado Sustitución de Sistema de Garantía de Calidad por Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los reglamentos de la ULPG. Actualización del enlace a la normativa de la ULPGC
10	19-11-24	Actualización del logo institucional.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos
Elaborado por:	Vicedecana de Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna
Revisado por:	Comisión de Gestión de la Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
---	---

3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa del Centro para garantizar la calidad en su organización y resultados.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La estructura organizativa para la gestión de la calidad actúa sobre todas las titulaciones impartidas y de las que es responsable el Centro, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa e Institucional:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. GENERALIDADES

El Equipo Directivo es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad en todos los grupos de interés del Centro, basada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, disponiendo de los recursos y actuaciones necesarias para su despliegue, midiendo los resultados, rindiendo cuentas sobre el cumplimiento o nivel de logro, planteando las acciones necesarias para la mejora y aplicándolas. El Sistema de Gestión de la Calidad del Centro asegura todos estos procesos en el Centro orientándolos a los grupos de interés, por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés del Centro y los principales aspectos que son objeto de atención en el Sistema de Gestión de la Calidad tal y como se recoge en la [Tabla 1](#).




	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD


Tabla 1. Grupos de interés del Centro

Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, ...
Profesores/as y personal de apoyo del Centro	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, ...
Equipo de Dirección de la ULPGC	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, ...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, ...
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, ...

Para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación, los grupos de interés son informados, sistemáticamente, de la implantación de los procedimientos, en todos ellos se especifican los documentos y los grupos a los que hay que informar, entre ellos cabe destacar los siguientes:

- Política y objetivos de calidad.
- Oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Proyectos docentes.
- Horarios, instalaciones, para el desarrollo de la enseñanza.
- Plan de Orientación y Acción Tutorial.
- Programas de movilidad.
- Servicios de apoyo a la formación.
- Informe Anual del Centro con los resultados de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y de las Titulaciones.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	

El mecanismo y cause de comunicación utilizado por el Centro para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Centro, la cual es el órgano principal de representación de los grupos de interés internos del Centro y, para los grupos externos, la página Web del Centro.

El Centro y la ULPGC integran las diferentes responsabilidades que implica la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en su estructura organizativa. Sin embargo, existen figuras y órganos específicos directamente vinculados a la gestión de la calidad. En este sentido, en los siguientes apartados, se presentan los distintos responsables o personas con atribuciones para el desarrollo de la calidad en el Centro.


3.4.1. EQUIPO DIRECTIVO

El Equipo Directivo del Centro y, en particular, su Decano/a, como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad. En este sentido, el Equipo Directivo asume las responsabilidades que el *Reglamento para la Gestión de la Calidad de los Títulos Oficiales de la ULPGC* y los diferentes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad indican. Entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Centro.
- Integrar en su equipo a un Vicedecano/a con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de Centro la revisión de la composición y de las funciones de la Comisión de Gestión de la Calidad.
- Promover la participación de los distintos grupos de interés.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

3.4.2. VICEDECANO/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

Para ayudar al Decano/a en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, éste nombra un Vicedecano/a con competencias en Calidad. Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas, posteriormente por la Comisión de Gestión de la Calidad, tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para llevar a cabo las siguientes funciones:


	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
---	---

- Favorecer el acceso y conocimiento de todos los grupos de interés al Sistema de Gestión de la Calidad y a sus responsables.
- Asegurarse de que se atiende a los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en el Centro.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones del centro con las actuaciones institucionales para la gestión de la Calidad.

3.4.3. COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Comisión de Gestión de la Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, actuando, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales, la política y los objetivos del Centro y de los requerimientos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Revisa la política y objetivos anuales del Centro.
- Decide los métodos de investigación o medición para recabar la satisfacción y análisis de necesidades de los grupos de interés.
- Realiza la revisión de los resultados y propone mejoras tanto para los resultados como para la eficacia de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad sugeridas por los restantes miembros del Centro, tras su elevación a la Junta del Centro.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	

- Controla la ejecución de las acciones correctivas o preventivas de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado, específicamente, un responsable para su seguimiento.

Tal y como se especifica en el reglamento, la Comisión de Gestión de la Calidad del Centro se constituye a propuesta del Decano/a y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Junta del Centro. Los miembros de esta comisión son elegidos/as por un periodo de 4 años, y aquellos que causan baja son sustituidos por nuevos representantes del colectivo al que pertenecen, tras ser elevada a la Junta de Centro para su aprobación. Todos sus componentes tienen voz y voto. La Comisión de Gestión de la Calidad en el Centro está constituida por los siguientes representantes:


- El/La Decano/a o del Centro, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El/La Vicedecano/a de Calidad, que actuará como secretario/a.
- El/La Vicedecano/a de Ordenación Académica de cada titulación.
- Un/a profesor/a por titulación o departamento, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones.
- Un/a representante del personal de administración y servicios.
- Un/a representante de los/as estudiantes de grado.
- Un/a representante de los/las estudiantes de posgrado.

La Comisión de Gestión de la Calidad se reúne, al menos, con una periodicidad semestral o inferior (según proceda), tras ser convocada por su Secretario/a para el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. De las sesiones, el Secretario/a levanta acta que envía a todos los componentes de la Comisión de Gestión de la Calidad y los acuerdos adoptados son archivados por el Secretario/a del Centro.

3.4.4. GRUPOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA ESPECÍFICOS

El Equipo Decanal, bien por propia iniciativa bien a propuesta de la Comisión de Gestión de la Calidad, podrá proponer la creación de grupos o equipos de evaluación y de mejora, para atender a evaluaciones puntuales o a la resolución de áreas de debilidad susceptibles de mejora previamente identificadas como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que obliga el propio Sistema de Gestión de la Calidad; como



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
---	---

consecuencia de la acreditación de las titulaciones que son responsabilidad del Centro; o como consecuencia de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los/as estudiantes, profesores/as y personal de apoyo del Centro están representados/as -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Centro, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores, todo ello, sin perjuicio de su participación en los Consejos de Departamento o en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones. Además, de acuerdo con la estructura de la ULPGC, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno. Los grupos de interés se implican, especialmente, en determinados procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.4.6. EQUIPO RECTORAL

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya firmemente la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, en tanto que supone un refuerzo de Gestión de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrece, facilita el proceso de acreditación de estas y coloca a la ULPGC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno. Este apoyo se ve plasmado con la dotación de recursos al Centro por parte del Vicerrectorado con competencias en Calidad, el cual coordina las funciones de los distintos órganos y de las unidades vinculadas al Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, entre ellos cabe señalar: los distintos Vicerrectorados, la Comisión de Calidad Institucional, el Gabinete de Evaluación Institucional, el Observatorio de Empleo de la ULPGC y el Servicio de Informática y Comunicación. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, se destacan:

- Aportación de directrices y documentos de apoyo para el diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para los Centros de la ULPGC.



- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro.
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales.
- Asesoramiento para la implantación de los distintos procedimientos del Centro.
- Diseño y elaboración de encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- La medición de la inserción laboral de los titulados.
- La revisión y mejora de los *Procedimientos Institucionales*.
- El seguimiento institucional de los Sistemas de Gestión de la Calidad del Centro.

3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

Para llevar a cabo las funciones relacionadas con la gestión de la calidad, el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios.
- ✓ Procedimiento institucional para la valoración del personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.

