

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO.....	2
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. VICEDECANATO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	5
3.4.3. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD	6
3.4.4. GRUPOS DE MEJORA	7
3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	7
3.4.6. EQUIPO RECTORAL.....	8
3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS	9

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	 Facultad de Ciencias de la Educación
---	--	--

EDICIONES DEL DOCUMENTO - MSGC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	23-10-08	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R09)
01	28-10-09	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 5 de mayo de 2009) a la Facultad de Formación del Profesorado por la Comisión de Garantía de Calidad
02	12-04-13	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012) a la Facultad de Formación del Profesorado por la Comisión de Garantía de Calidad
03	13-12-16	Modificación de la normativa y de la denominación del centro (Facultad de Ciencias de la Educación), incorporación del nuevo logo-símbolo y actualización de la normativa.
04	18-12-17	Incluir en el apartado 3.4.8 el PI01 actualizado. Incorporar al procedimiento en el apartado de normativa y referencias un enlace a la normativa vigente externa y de la ULPGC.
05	18-12-19	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento y documentos de referencias. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas acorde con lo especificado en el PAC01. Actualización del enlace a la documentación de referencias. Modificación del término "Sistema de Garantía de Calidad" por del de "Sistema de Gestión de Calidad"

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Decanato	Ángeles Perera Santana	11-12-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Ángeles Perera Santana (presidenta)	12-12-2019
Aprobado por:	Junta de Facultad	Ángeles Perera Santana (decana)	Fecha y firma a pie de página

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhnuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	

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 y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Facultad

- 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	

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.

El mecanismo y cauce 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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhnuZF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANGELES PERERA SANTANA	18/12/2019 14:21:37	

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.

3.4.2. 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 el Modelo Marco del Sistema de Gestión de la Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* 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 Vicedecanato con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de Centro la revisión de la composición y de las funciones de la Comisión de Garantía de 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.

3.4.3. VICEDECANATO 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, este/a 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 Garantía de Calidad, tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para llevar a cabo las siguientes funciones:

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	

- Favorecer el acceso y conocimiento de todos los grupos al Sistema de Gestión de la Calidad y sus responsables.
- Asegurarse de que se atienden 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.

3.4.4. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

La Comisión de Garantía 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. Sus funciones son las siguientes:

- 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.
- 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	

Tal y como se especifica en el reglamento, la Comisión de Garantía de 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 por un periodo de 5 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 los miembros tienen voz y voto. La Comisión de Garantía de Calidad en el Centro está constituida por los siguientes miembros:

- El Decano/a o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El Vicedecanato de Calidad, que actúa como secretario.
- El Vicedecanato de Ordenación Académica.
- Un profesor/a por titulación o departamento, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Un representante del alumnado de los últimos cursos de la titulación.

La Comisión de Garantía de 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 Garantía de Calidad y los acuerdos adoptados son archivados por el Vicedecanato de Calidad.

3.4.5. GRUPOS DE MEJORA

La Comisión de Garantía de Calidad, bien por propia iniciativa bien a propuesta del Equipo de Gobierno del Centro, propone la creación de grupos o equipos de mejora, para atender 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 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.

3.4.6. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los estudiantes, el profesorado y personal de apoyo del Centro están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANGELES PERERA SANTANA	18/12/2019 14:21:37	

Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Centro, así como en 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/as, 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, tal y como se recoge en la Tabla 1.

3.4.7. 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 la garantía de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrece, facilita el proceso de acreditación de las mismas 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 del modelo marco 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/as.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	

- La revisión y mejora de los *Procedimientos Institucionales*.
- El seguimiento institucional de los Sistemas de Garantía de Calidad del Centro.

3.4.8. 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 9	ID. Documento NhVSxLO29NhuzF9S%WVsw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANGELES PERERA SANTANA	Fecha de firma 18/12/2019 14:21:37	