



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO 4

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 4

3.3. NORMATIVA y REFERENCIAS 4

3.4. DESARROLLO..... 4

 3.4.1. GENERALIDADES..... 4

 3.4.2. EQUIPO DIRECTIVO 6

 3.4.3. SUBDIRECTOR O SUBDIRECTORA CON COMPETENCIAS EN CALIDAD 7

 3.4.4. COMISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD..... 7

 3.4.5. GRUPOS DE MEJORA 9

 3.4.6. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS..... 9

 3.4.7. EQUIPO RECTORAL 10

 3.4.8. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS 11

EDICIONES DEL DOCUMENTO – MSGC03		
Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Adaptación del Modelo Marco para a la Estructura de Teleformación ULPGC.
01	11-03-11	Adaptación del Modelo Marco en la revisión de la Circular 2009-01 a la Estructura de Teleformación de la ULPGC e incorporación de las propuestas de mejora del Gabinete de Evaluación Institucional y Coordinador de Calidad.
02	04-11-16	Adaptación del SGC de la Estructura de Teleformación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012). Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna realizada el 30 de septiembre de 2016): introducción del logotipo, modificación de la tabla de ediciones del documento, actualización de las firmas, corrección del código del pie de página, actualización de los reglamentos.
03	29-11-17	Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad, la lista incluida en el apartado “Documentación de referencia” se sustituye por un enlace a una página web (repositorio) donde se encuentra toda la normativa aplicable a nivel externo (internacional, nacional) e institucional. La normativa específica de la ETULPGC se cita igual que en la edición 02.
04	08-10-19	<ul style="list-style-type: none"> - Se han corregido las erratas detectadas en el documento. - Se ha añadido el nuevo logotipo del Centro. - Se ha actualizado la normativa y referencias, utilizando el enlace web (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) que ha dispuesto el Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC para que sea más ágil la actualización de dichas normativas y referencias externas y de la ULPGC. - Se actualiza el título de los procedimientos institucionales, se incluye terminología específica y algunas definiciones, conforme a lo que figura en los procedimientos del SGC de la ETULPGC.
05	25-07-24	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable y sustitución del término “Garantía de Calidad” por “Gestión de Calidad”. - Se ha actualizado el logotipo del Centro de acuerdo con el cambio en la identidad corporativa.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:	Implantado en:
Comisión de Gestión de Calidad de la ETULPGC Fecha: 19-07-2024	Consejo de Dirección de la ETULPGC Fecha 25-07-2024	ETULPGC Fecha: 26-07-2024
Fdo. Subdirectora de Calidad	Fdo. Director del Centro	



3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC), para garantizar la calidad en sus títulos, funcionamiento, 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 de la ETULPGC y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

3.3. NORMATIVA y REFERENCIAS

- Externa y de la ULPGC
 - Enlace a la página web pública del Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
- De la ETULPGC
 - Reglamento de la ETULPGC.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. GENERALIDADES

El Equipo Directivo (ED) es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad en todos los grupos de interés de la estructura, 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 Calidad (SGC) de la ETULPGC asegura todos estos procesos en la estructura 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 SGC tal y como se recoge en la Tabla 1.

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 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 ETULPGC	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...

Tabla 1. Grupos de interés de la ETULPGC

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 General y objetivos de calidad del Centro.
- Oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Guías docentes.
- Horarios e instalaciones para el desarrollo de la enseñanza.

- Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante.
- Programas de movilidad e intercambio.
- Servicios de apoyo a la formación.
- Informe Anual de la ETULPGC con los resultados de la implantación del SGC y de las titulaciones.
- Autoinformes anuales de seguimiento de las titulaciones.

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por la estructura para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, el Consejo de Dirección, y, para los grupos externos, la página web del Centro: <http://online.ulpgc.es/>.

La ETULPGC y la ULPGC integran las diferentes responsabilidades que implica la implantación del SGC 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 ED del Centro y, en particular, su Director y el Subdirector de Calidad, como principales responsables, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un SGC. En este sentido, el ED asume las instrucciones del Vicerrectorado con competencias en Calidad y de los reglamentos de la ULPGC. Dicho Vicerrectorado informa a la ETULPGC de los cambios del Reglamento que afecta a los sistemas de gestión de calidad y publica las respectivas circulares informativas en el Boletín Oficial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (BOULPGC). Entre los diferentes documentos del SGC se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de Política General y objetivos de calidad del Centro.
- Integrar en su equipo a un Subdirector con competencias en calidad.



- Proponer al Consejo de Dirección la revisión de la composición y de las funciones de la Comisión de Gestión de Calidad (CGC).
- Promover la participación de los distintos grupos de interés.
- Realizar el seguimiento del SGC.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

3.4.3. SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

Para ayudar al Director en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC de la ETULPGC, éste nombra un Subdirector 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 CGC, tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Favorecer el acceso y conocimiento de todos los grupos de interés al SGC y sus responsables.
- Asegurarse de que se atienden a los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la ETULPGC.
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en la ETULPGC.
- Informar al ED sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones de la ETULPGC con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad.

3.4.4. COMISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

La CGC de la ETULPGC es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC, 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 SGC de la ETULPGC, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales, la política y los objetivos de la estructura y de los requerimientos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Revisa la política y objetivos anuales de la ETULPGC.
- 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 SGC.
- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros de la estructura, tras su elevación al Consejo de Dirección.
- 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 para la gestión de la calidad en los títulos oficiales de la ULPGC* aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de 28 de julio de 2016 (BOULPGC núm. 9, 1 de agosto de 2016), la CGC de la ETULPGC se constituye a propuesta del Director debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por el Consejo de Dirección. Todos los miembros tienen voz y voto.

La CGC en la ETULPGC está constituida por los siguientes miembros:

- El Director, que actuará como presidente. Este podrá delegar la presidencia en el Subdirector con competencias en calidad.
- El Subdirector con competencias en calidad, que actuará como Secretario. En caso de que Director haya delegado en él la presidencia, la comisión elegirá un Secretario de acuerdo con lo establecido en el reglamento del Centro.



- Los Coordinadores de título.
- Un profesor por titulación o departamento, de manera que se garantice la representatividad de las diferentes titulaciones, siendo el número mínimo de cuatro profesores.
- Un representante del Personal de Administración y Servicios (PAS), preferiblemente con formación en calidad.
- Un representante de los estudiantes de grado, preferiblemente con formación en calidad y de los últimos cursos.
- Un representante de los estudiantes de posgrado, preferiblemente con formación en calidad.

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

3.4.5. GRUPOS DE MEJORA

La CGC, bien por propia iniciativa o bien a propuesta del ED de la ETULPGC, si lo estima necesario, 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; a) alguno de los procesos de evaluación al que obliga el propio SGC; b) de la acreditación de las titulaciones que son responsabilidad de la ETULPGC; o c) de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

3.4.6. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los profesores, estudiantes y personal de apoyo de la ETULPGC están representados, o forman parte de ellos en su totalidad, en los diferentes órganos colegiados, como el Consejo de Dirección y la CGC, 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, los empleadores, las Administraciones Públicas y la sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y la ETULPGC los consulta ante decisiones donde su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Consejo de Dirección. Los grupos de interés se implican, especialmente, en determinados procesos del SGC, 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 SGC de la ETULPGC, en tanto que supone un refuerzo de la gestión 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 a la ETULPGC por parte del Vicerrectorado con competencias en Calidad, el cual coordina las funciones de los distintos órganos y de las unidades vinculadas al SGC 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 Comunicaciones. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, se destacan:

- Aportación del modelo marco del SGC para los Centros de la ULPGC.
- Definición de los indicadores necesarios para la medición del SGC 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 SGC del Centro.

3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

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

- ✓ PE01 - Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro.

- ✓ PAC07 - Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ PAC08 - Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ PAC09 - Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.

- ✓ PI05 - Procedimiento institucional para la formación del PDI.
- ✓ PI06 - Procedimiento institucional para la formación del PAS.
- ✓ PI07 - Procedimiento institucional para la valoración de la calidad de la actividad docente del PDI.
- ✓ PI12 - Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ PI13 - Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- ✓ PI16 - Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ PI17 - Procedimiento institucional para auditorías de calidad.