

## **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>3.1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....	<b>3</b>
<b>3.4. DESARROLLO</b> .....	<b>3</b>
<b>3.4.1. GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
<b>3.4.2. EQUIPO DECANAL</b> .....	<b>5</b>
<b>3.4.3. VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</b> .....	<b>5</b>
<b>3.4.4. COMISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	<b>6</b>
<b>3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	<b>7</b>
<b>3.4.6. EQUIPO RECTORAL</b> .....	<b>8</b>
<b>3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS</b> .....	<b>9</b>



**Tabla de modificaciones - MSGC03**

Número	Fecha	Modificaciones
00	23/10/08	Edición inicial: Modelo Marco del SGC de la ULPGC en su revisión 09 (R09).
01	22/01/09	Adaptación del Modelo Marco a la Facultad de Filología por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
02	23/07/09	Tras incorporar las modificaciones del GEI en su revisión 10 (R10).
03	03/10/2013	Tras incorporar las modificaciones del nuevo Modelo Marco de la ULPGC (CI 2012/01)
04	13/12/2021	Adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, modificación del cuadro de firmas, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable y sustitución del término "Garantía de Calidad" por "Gestión de Calidad". Actualización la referencia al reglamento que regula actualmente la gestión de la calidad de los centros y los títulos en la ULPCG. Eliminación del apartado referente a los grupos de mejora. Actualización del listado de procedimientos vinculados, apartado 3.4.7.
05	23/07/2024	Actualización del logo y cambio en la denominación del Personal de Administración y Servicios (PAS) por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS). Eliminación de la referencia al modelo marco del SGC.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por	Vicedecano con competencias en Calidad	Víctor Junco Ezquerra	10/06/2024
Revisado por	Comisión de Gestión de Calidad	Dolores Fernández Martínez (Presidenta)	14/06/2024
Aprobado por	Junta de Facultad	Dolores Fernández Martínez (Decana)	23/07/2024



### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa que la Facultad de Filología de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha establecido 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

- Referencias y normativa externas y de la ULPGC: [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)
- Referencias y normativa del Centro:
  - Reglamento de Régimen Interno del Centro: <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento>

### 3.4. DESARROLLO

#### 3.4.1. GENERALIDADES

El Equipo Decanal (ED) 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 Calidad (SGC) de la Facultad de Filología 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 Calidad, tal y como se recoge en la Tabla 1.



**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 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 así como la motivación y la participación, los grupos de interés son informados, sistemáticamente, de la implantación de los procedimientos, en los que se especifican los documentos y los grupos a los que hay que informar. Entre los documentos sobre los que hay que informar podemos destacar los siguientes:

- Política y objetivos de calidad.
- Oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Proyectos docentes.
- Horarios e 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 Calidad y de las Titulaciones.

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por la Facultad de Filología para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Facultad, que es el órgano principal de representación de los grupos de interés internos del Centro; para los grupos



externos, el canal de difusión de la información utilizado es la página web del Centro: [www.ff.ulpgc.es](http://www.ff.ulpgc.es).

El Centro 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 DECANAL**

El ED de la Facultad de Filología y, en particular, su Decano, como principal responsable, 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 responsabilidades que se indican en el Reglamento para la Gestión de la Calidad en los centros y en los títulos oficiales de la ULPGC vigente y los diferentes documentos del SGC, entre las que podemos destacar las siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Centro.
- Integrar en su equipo a un Vicedecano 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 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. VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD**

Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC de la Facultad de Filología de la ULPGC, el Decano nombra un Vicedecano 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, el Vicedecano con competencias en calidad 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 a sus responsables.
- Asegurarse de que se atienden 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 ED sobre el desempeño del SGC y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones del Centro con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad.

#### **3.4.4. COMISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La CGC 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 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 Calidad.
- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del Centro, tras su elevación a la Junta del Facultad.

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 centros y en los títulos oficiales de la ULPGC*, la



CGC del Centro se constituye a propuesta del Decano y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Junta del Facultad.

Todos los miembros de la CGC tienen voz y voto. La CGC en el Centro está constituida por los siguientes miembros:

- El Decano o Director del Centro, o persona en quien delegue, que actuará como presidente.
- El Vicedecano con competencias en Calidad, que actuará como secretario.
- El Vicedecano con competencias en Ordenación Académica de cada titulación.
- Un profesor por titulación o departamento, de manera que se garantice la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones, siendo el número mínimo de cuatro profesores.
- Un representante del personal técnico, de gestión y de administración y servicios, 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 postgrado, 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. Este levantará acta de las sesiones y la enviará a todos los componentes de la CGC. Los acuerdos adoptados son archivados por el Secretario del Centro.

#### **3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Los profesores, estudiantes y personal de apoyo del Centro están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Facultad, así como en las diferentes comisiones que emanan de las anteriores.

Todo ello, además, 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.



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 Calidad, tal y como se recoge en la Tabla 1.

### **3.4.6. EQUIPO RECTORAL**

El Equipo Rectoral de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SGC en los Centros de la ULPGC, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua en sus titulaciones facilitando el proceso de acreditación de las mismas y colocando 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 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. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, podemos destacar:

- 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 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 Sistemas de Gestión de Calidad 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:

- 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
- 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.

