



## 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. SUBDIRECTOR 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 .....	8
3.4.6. EQUIPO RECTORAL .....	8
3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS .....	9

<b>TABLA DE MODIFICACIONES – MSGC03</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>
00	09-03-09	Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – Revisión R11)
01	03-09-09	Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos)
02	12-12-13	Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01)
03	01-10-14	Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
04	18-01-17	Actualización de la Normativa aplicable al SCG y de logos.
05	29-07-19	Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Subsanación de erratas y eliminación de las referencias al Modelo Marco.
06	28-07-21	Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad. Eliminación de los procedimientos institucionales de la ULPGC que no afectan al centro. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.
07	10-03-22	Inclusión del procedimiento institucional de la ULPGC PI05

	<b>Cargo u órgano</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	Subdirectora de Calidad	Begoña Betancort García	24-01-22
<b>Revisado por:</b>	Comisión de Garantía de Calidad	Eva Crespo Fontes Presidenta	25-01-22
<b>Aprobado por:</b>	Junta de Escuela	Eva Crespo Fontes Directora	10-03-22

### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL), adscrita a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) 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 la EUTL, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Toda la documentación de referencia se localiza en los documentos accesibles a través de los siguientes enlaces:

- Normativa general: [https://calidad.ulpgc.es/otros\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/otros_normativa)
- Normativa centro y Cabildo: [http://www.eutl.es/private/SGC/referencias\\_normativas\\_eutl.pdf](http://www.eutl.es/private/SGC/referencias_normativas_eutl.pdf)

### 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 Calidad del Centro asegura todos estos procesos en el Centro orientándolos a los grupos de interés, por ello, es fundamental precisar quiénes son 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 Administración y Servicios	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, etc.
Empleadores y egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.
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, etc.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, etc.

Para aumentar la toma de conciencia, la 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, destacando los siguientes:

- Política y objetivos de calidad.
- Oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Proyectos docentes.
- Horarios, instalaciones, para el desarrollo de la enseñanza.
- Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante (PAT).
- 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 el Centro para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Escuela, órgano principal de representación 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 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 director, 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 Calidad. En este sentido, asume las responsabilidades que los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad indican, entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Centro.
- Integrar en su equipo a un subdirector con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de Escuela 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 Calidad.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

#### **3.4.2. SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD**

Para ayudar al director en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad del Centro, este propone a 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 Comisión de Garantía de 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 Sistema de Gestión de Calidad y a 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 Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones del centro con las institucionales para la gestión de la calidad.

#### **3.4.3. 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 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 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 Calidad.
- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad sugeridas por los restantes miembros del Centro, tras su elevación a la Junta de Escuela.

- 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 Garantía de Calidad del Centro se constituye a propuesta del director y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Junta de Escuela. Los miembros de esta comisión son elegidos por un periodo de 5 años y, aquellos que causen baja son sustituidos por nuevos representantes del colectivo al que pertenecen, tras ser elevada a la Junta de Escuela 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 director del Centro, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El subdirector de calidad, que actúa como secretario.
- El subdirector de ordenación académica de cada titulación.
- Cuatro profesores de la titulación.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Un representante de los estudiantes 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 para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. De las sesiones, el secretario levanta acta que envía a todos los componentes de la Comisión de Garantía de Calidad y los acuerdos adoptados son archivados por el subdirector de calidad en el Campus Social.

#### **3.4.4. 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 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.

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

Los estudiantes, profesores y personal de administración y servicios del Centro están representados en los diferentes órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones. Además, de acuerdo con la estructura de la ULPGC, los Empleadores, Administraciones Públicas y sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y podrán ser 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 ULPGC apoya firmemente la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de 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 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 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:

- Instrucciones a los Centros de la ULPGC para la generación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Gestión de 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 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 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 formación del PDI
- ✓ 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.
- ✓ Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la planificación y seguimiento de la formación.
- ✓ Procedimiento Institucional del Cabildo de Lanzarote para la tramitación de reclamaciones y sugerencias.

Se han eliminado los procedimientos institucionales que no nos afectan de la ULPGC