

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO .....	2
3.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS) .....	2
3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	2
3.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	2
3.5. DESARROLLO .....	2
3.5.1. GENERALIDADES.....	2
3.5.2. EQUIPO DIRECTIVO .....	4
3.5.3. SUBDIRECCIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD.....	5
3.5.4. COMISIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD.....	6
3.5.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	7
3.5.7. EQUIPO RECTORAL.....	7
3.5.8. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS.....	8



### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa que la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL)** ha establecido para garantizar la calidad en sus títulos, funcionamiento y resultados.

### 3.2. EDICIÓN (MODIFICACIONES REALIZADAS)

Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Adecuación del desarrollo del documento a las normativas vigentes.

Utilización de un lenguaje igualitario, sin distinción de género. En cualquier caso, el uso del género masculino solo se entenderá como el de la aplicación de una economía expresiva.

### 3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

### 3.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa vigente, recogida y actualizada en el servicio institucional con competencias en Calidad, [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa), y en los diferentes reglamentos de la Escuela, <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>.

### 3.5. DESARROLLO

#### 3.5.1. GENERALIDADES

El Equipo Directivo debe motivar e implicar a todos los grupos de interés en los procesos y acciones que conllevan la mejora de la calidad de los programas formativos de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote**. La política de la Escuela debe contemplar la implantación de unos criterios de calidad para conseguir la mejora continua de sus actividades.



Para ello, se planifican los objetivos que persigue el Centro y se difunden a todos los grupos de interés, disponiendo de los recursos y actuaciones necesarias para su despliegue, midiendo los resultados, rindiendo cuentas sobre el cumplimiento o nivel de logro y, por último, planteando y aplicando las acciones necesarias para la mejora. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Escuela asegura todos estos procesos orientándolos a los grupos de interés. Por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés de la Escuela y los principales aspectos que son objeto de atención en el SGC, tal y como se recoge en la Tabla 1.

**Tabla 1. Grupos de interés de la Escuela**

Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente	Mecanismo de participación
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, captación y orientación, desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje...	Estudiante de titulaciones Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos de gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Personal docente e investigador	Política del centro, diseño de la oferta formativa, captación y orientación, organización y desarrollo de la enseñanza, captación del profesorado, formación del profesorado, sistemas de información...	Profesor/a de titulaciones Miembro de equipos directivos Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos de gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)	Planificación estratégica de la ULPGC, selección y admisión de estudiantes, captación del personal de apoyo, formación del personal de apoyo, recursos y servicios...	Personal en los servicios de apoyo en la ULPGC Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Egresados	Diseño de la oferta formativa, estudios de inserción laboral de egresados, sistemas de información...	Egresado de titulaciones Miembro de comisiones
Empleadores	Diseño de oferta formativa, prácticas externas, estudios sobre inserción laboral de egresados...	Empleador de estudiantes en prácticas Empleador de titulados
Sociedad en general	Planificación estratégica de la ULPGC, diseño de oferta formativa, prácticas	Miembro de Consejo Social Miembro de comisiones



Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente	Mecanismo de participación
	externas, estudios sobre inserción laboral de egresados...	

Para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación de los distintos grupos de interés, éstos deben ser informados sistemáticamente de la implantación de los procedimientos. En dichos procedimientos se especifican qué documentos se deben elaborar y a qué grupos de interés se deben difundir. Cabe destacar los siguientes documentos:

- 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.
- Programas de movilidad.
- Servicios de apoyo a la formación.
- Informe anual de resultados de la Escuela
- Informes para evaluaciones externas de las titulaciones.

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por la **EUTL** para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Escuela (órgano principal de representación de los grupos de interés internos). Para los grupos de interés externos se utilizará la página web de la Escuela como principal medio de divulgación de la información.

La Escuela y la ULPGC integran figuras y órganos en su estructura organizativa directamente vinculados a la gestión de la calidad y responsables de la implantación del SGC. A continuación, se presentan los distintos agentes con atribuciones para el desarrollo de la calidad en el centro.

### **3.5.2. EQUIPO DIRECTIVO**

El Equipo Directivo y, en particular, su dirección es la principal responsable, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un SGC. El Equipo Directivo asume las responsabilidades que



indican el reglamento de la universidad para la gestión de la calidad, las directrices establecidas por el Vicerrectorado con competencias en calidad y la documentación de su SGC. Entre sus responsabilidades destacan:

- Establecer la propuesta de política y objetivos de la Escuela.
- Integrar en su equipo a una subdirección con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de Escuela la revisión de la composición y de las funciones de la comisión con competencias en calidad.
- Promover la participación de los distintos grupos de interés.
- Realizar el seguimiento del SGC.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

Todas las personas adscritas a la Escuela y cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del SGC, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el mismo y son responsables de su implantación en su campo de actividad específico.

El Equipo Directivo se compromete a llevar a cabo revisiones del SGC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de la Escuela, incluidos los de calidad. En el mismo sentido, la dirección invita permanentemente a todas las personas que prestan sus servicios en la Escuela a que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la comisión con competencias en calidad y la Junta de Escuela, con el fin de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

### **3.5.3. SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD**

La subdirección tiene las competencias en la gestión de la calidad, independiente de las responsabilidades que le sean asignadas en el nombramiento, y forma parte del Equipo Directivo. Entre sus funciones están:

- Impulsar y organizar la elaboración del SGC del centro, partiendo de los modelos, directrices e instrucciones establecidas por el vicerrectorado con competencias en calidad, así como de sus posteriores actualizaciones.
- Asegurar que se establecen, instauran y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo e implantación del SGC del centro.



- Informar al resto del equipo directivo sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la cultura de calidad entre los diferentes grupos de interés del centro.
- Revisar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas sobre las actuaciones derivadas de la revisión del sistema.
- Garantizar la custodia de la versión vigente del SGC del centro, así como versiones anteriores.

#### **3.5.4. COMISIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD**

La comisión con competencias en calidad de la Escuela 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:

- Desarrollar y aplicar los procedimientos establecidos en la normativa vigente para la implantación del SGC, siguiendo las instrucciones y reglamentos de la ULPGC, como soporte de la gestión de los títulos oficiales.
- Elevar a la Junta de Escuela la revisión y actualización del SGC del centro.
- Verificar 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.
- Revisar la política y objetivos anuales del centro.
- Decidir los métodos de medición para recabar la satisfacción y análisis de necesidades de los grupos de interés.
- Realizar la revisión anual de los resultados del centro y proponer mejoras tanto para los resultados como para la eficacia de los procesos y procedimientos del SGC.
- Estudiar y, en su caso, promover la implantación de las propuestas de mejora del SGC sugeridas por los restantes miembros del centro.
- Controlar o supervisar 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, una persona responsable para su seguimiento.



- Reunirse como mínimo dos veces al año, levantando acta de los acuerdos alcanzados.
- Todas las funciones que se contemplen en el SGC del centro.

La comisión con competencias en calidad del centro se constituye a propuesta de la dirección y debe ser ratificada, tanto su composición como sus miembros, por la Junta de Escuela. Los miembros de esta comisión son elegidos por un periodo de cinco años. Aquellos miembros que causan baja son sustituidos por nuevos representantes del colectivo al que pertenecen, tras ser propuestos a la Junta de Escuela para su aprobación. Todos los miembros tienen voz y voto.

La comisión con competencias en calidad en la **EUTL** está constituida por los siguientes miembros:

- La dirección, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- La subdirección con competencias en calidad, que actúa como secretario/a.
- Las subdirecciones con competencias en ordenación académica.
- Un representante del profesorado por titulación o departamento, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones.
- Un representante del PTGAS.
- Un representante de los estudiantes de los últimos cursos de grado y otro de posgrado.

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

Los estudiantes, profesores y PTGAS de la **Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote** están representados o forman parte de los diferentes órganos colegiados, como las comisiones o a través de la Junta de Escuela. 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 la Escuela 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 SGC, tal y como se recoge en la Tabla 1.

### **3.5.7. EQUIPO RECTORAL**

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya la implantación y desarrollo del SGC de la Escuela, en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua de las titulaciones que



ofrece, facilitando el proceso de acreditación y el de certificación de la calidad, colocando a la ULPGC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades. Este apoyo se ve plasmado con la dotación de recursos a la Escuela por parte del Vicerrectorado con competencias en calidad. Dicho Vicerrectorado coordina las funciones de los distintos órganos y unidades vinculadas al SGC del Centro, entre los que 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 para la gestión de calidad de los centros y titulaciones 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 el diseño e implantación de los distintos procedimientos de la Escuela.
- 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.

### **3.5.8. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

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

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EUTL.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas.
- ✓ 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 ULPGC.





- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ 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.
- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad.

