

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	4
3.4.1. GENERALIDADES	4
3.4.2. EQUIPO DIRECTIVO	6
3.4.3. SUBDIRECTOR CON COMPETENCIAS EN CALIDAD	6
3.4.4. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD	7
3.4.5. GRUPOS DE MEJORA	8
3.4.6. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	9
3.4.7. EQUIPO RECTORAL	9
3.4.8. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS	10



RESUMEN DE MODIFICACIONES – MSGC01		
Número	Fecha	Justificación
00	11-09-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los Centros de la ULPGC – Revisión R9)
01	26-11-08	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI
02	14-08-09	Adaptación a la Circular 2009-01 del Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10
03	11-10-13	Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012
04	08-11-2022	Modificación del contenido atendiendo la actualización de normativas y programas de calidad nacionales y autonómicos, normativas de la ULPGC y procedimientos del SGC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>Responsable de calidad del SIANI</i>	<i>Comisión de Garantía de Calidad del SIANI</i>	<i>Comisión Ejecutiva IUSIANI</i>



3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa del Instituto para garantizar la calidad de las actividades formativas, organización y el cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

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 Instituto, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes que se han de tener en cuenta son:

Externa y de la ULPGC:

En el siguiente URL se encuentra la normativa y/o referencias externas y de la ULPGC que se aplican a este capítulo: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Ir a Normativa - Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Del SIANI:

Reglamento de Régimen Interno del SIANI:

<https://www.siani.es/es/Nuevo%20contenido658.html>

después ir a Extracto del BOULPGC de agosto de 2020, donde se recoge el Reglamento del SIANI.

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 Instituto, 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 Instituto asegura todos estos procesos en el mismo orientándolos a los grupos de interés, por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés 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.

Tabla 1. Grupos de interés del Instituto

Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente	Mecanismo de participación
Estudiantes	Planificación estratégica de la ULPGC, política del centro, selección y admisión de estudiantes, captación y orientación, desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, estudios de satisfacción...	Estudiante de titulación Miembro de Consejo de Instituto Miembro de comisión Miembro de consejo de gobierno Miembro del Claustro Universitario
Personal docente e investigador	Planificación estratégica de la ULPGC, 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, estudios de satisfacción...	Profesor/a de titulación Miembro de equipo directivo Miembro de Comisión Ejecutiva Miembro de Consejo de Instituto Miembro de comisión Miembro de consejo de gobierno Miembro del Claustro Universitario
Personal de administración y servicios	Planificación estratégica de la ULPGC, política del centro, selección y admisión de estudiantes, captación del personal de apoyo, formación del personal de apoyo, recursos y servicios, estudios de satisfacción...	Personal de los servicios de apoyo en la ULPGC Miembro de Consejo de Instituto Miembro de comisión Miembro de consejo gobierno Miembro del Claustro Universitario
Egresados	Planificación estratégica de la ULPGC, diseño de la oferta formativa, estudios de inserción laboral de egresados, sistemas de información, estudios de satisfacción...	Egresado/a de titulación Miembro de comisión
Empleadores	Planificación estratégica de la ULPGC, diseño de oferta formativa, prácticas	Tutor de estudiante en prácticas o en trabajo fin de título



	externas, trabajo fin de título, estudios sobre inserción laboral de egresados, estudios de satisfacción...	Empleador de egresado/a de titulación del centro
Sociedad en general	Planificación estratégica de la ULPGC, diseño de oferta formativa, prácticas externas, estudios sobre inserción laboral de egresados, estudios de satisfacción...	Miembro de Consejo Social Miembro de comisiones

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 Instituto con los resultados de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y de las Titulaciones.

La difusión de los acuerdos adoptados de la Comisión Ejecutiva, órgano principal de representación de los grupos de interés internos del Instituto, se realiza a los grupos de interés internos a través, fundamentalmente, el correo electrónico y, a los grupos externos, a través de la página Web del Instituto.

El IUSIANI 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 Instituto.

3.4.2. EQUIPO DIRECTIVO

El Equipo Directivo del Instituto 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 la Calidad. En este sentido, el Equipo Directivo asume las responsabilidades establecidas por los reglamentos de calidad, las directrices desarrolladas por el Vicerrectorado con competencias en calidad y los diferentes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Entre ellas, se destacan las siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Instituto.
- Integrar en su equipo a un Subdirector con competencias en calidad.
- Proponer a la Comisión Ejecutiva 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.
- Promover la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y las evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGC.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 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 Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto, 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 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 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 Instituto.
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en el Instituto.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones del Instituto con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad.

3.4.4. COMISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Comisión de Gestión de la Calidad del Instituto (también llamada Comisión de Garantía de Calidad) 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. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales, la política, sus objetivos y de los requerimientos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Revisa la política y objetivos anuales del Instituto.
- 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 Instituto, tras su elevación a la Comisión Ejecutiva.
- 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 Gestión de Calidad del Instituto se constituye a propuesta del Director y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Comisión Ejecutiva. 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 Comisión Ejecutiva para su aprobación. Todos los miembros tienen voz y voto. La Comisión de Gestión de Calidad en el Instituto está constituida por los siguientes miembros:

- El Director del IUSIANI, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El Subdirector de Calidad, que actúa como secretario.
- El Jefe de Estudios - Coordinador de Máster.
- El Director de cada División, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura del Instituto.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Un representante de los estudiantes del IUSIANI.

La Comisión de Gestión de Calidad se reúne, al menos, con una periodicidad semestral o inferior (según proceda), tras ser convocada por el Subdirector de Calidad para el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. De las sesiones, el secretario levanta acta que envía a todos los componentes de la Comisión de Gestión de Calidad y los acuerdos adoptados son archivados por el Secretario del Instituto. Todos los acuerdos adoptados son elevados a la Comisión Ejecutiva del Instituto.

3.4.5. GRUPOS DE MEJORA

La Comisión de Gestión de Calidad, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la Comisión Ejecutiva del Instituto, puede proponer la creación de grupos o equipos de mejora puntuales, 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 Instituto; 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, profesores y personal de apoyo del Instituto están representados o forman parte de ellos en su totalidad, por los diferentes órganos colegiados, como Comisiones Coordinadora de Postgrado y Comisión Ejecutiva, 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, empleadores, administraciones públicas y sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y son consultados por el Instituto ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Comisión Ejecutiva. 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 favorece la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto y el proceso de acreditación de las titulaciones a través de la dotación de recursos de apoyo al Instituto, por medio del Vicerrectorado con competencias en Calidad, se coordinan las funciones de los distintos órganos y de la unidades vinculadas al Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto, entre ellos cabe señalar: la Comisión de Calidad Institucional, el Gabinete de Evaluación Institucional, el Observatorio de Empleo de la ULPGC, el Servicio de Informática y Comunicación y, en general, los distintos Vicerrectorados. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, se destacan:

- Aportación normas y directrices para el desarrollo 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 Instituto.
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales.
- Asesoramiento y apoyo para la implantación de los distintos procedimientos del Instituto.



- 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 Garantía de Calidad del Instituto.

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 Instituto cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Instituto.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Procedimiento de apoyo de la gestión de incidencias académicas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de los resultados.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico.
- ✓ Procedimiento institucional para la valoración de la calidad 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.

