



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO	2
3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
3.4. DESARROLLO	2
3.4.1. GENERALIDADES	2
3.4.2. ÓRGANOS VINCULADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA FEET	4
3.4.3. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS	7

RESUMEN DE REVISIONES – MSGC03

Número	Fecha	Justificación
00	15/01/2009	Edición inicial a partir del modelo proporcionado por el VCIE
01	15/03/2009	Incorporación recomendaciones de Informe Técnico del GEI
02	20/11/2009	Adaptación a circular informativa 2009-01 (BOULPGC 5 mayo 2009), actualización organigrama y cargos del equipo decanal por toma de posesión en septiembre de 2009
03	19/07/2010	Adaptación y reestructuración de la CGC, modificación denominación del Centro (BOC 6 de agosto 2010)
04	20/06/2013	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad según circular informativa 2012/01
05	27/07/2019	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad
06	24/01/2023	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Vicedecano de Calidad</i>	<i>Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad</i>	<i>Junta de Facultad</i>	<i>Decano de la Facultad</i>
<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana</i> <i>Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana</i> <i>Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Ángel Gutiérrez Padrón</i> <i>Fecha: 10/02/2023</i>	<i>Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario</i> <i>Fecha: 10/02/2023</i>



3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa que la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) ha establecido para lograr el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía de Calidad.

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 FEET, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión (docentes, personal de apoyo, estudiantes).

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la FEET

- [Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.](#)

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 de la FEET, 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 Garantía de Calidad de la FEET 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 de la FEET y los principales aspectos que son objeto de atención en el Sistema de Garantía de Calidad tal y como se recoge en la Tabla 3.

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, motivación y la participación, los grupos de interés son informados, sistemáticamente, de la implantación de los procedimientos, especificándose en cada procedimiento los documentos y los grupos a los que hay que informar. Cabe destacar la necesidad de difusión de los siguientes documentos:

- 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 de la FEET con los resultados de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad y de las Titulaciones.

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por la FEET para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de la FEET, la cual es el órgano principal de representación de los grupos de interés internos del Centro y, para los grupos externos, la página Web de la Facultad.

La FEET y la ULPGC integran en su estructura organizativa las diferentes responsabilidades que implica la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, sin embargo, existen figuras

y órganos específicos directamente vinculados a la gestión de la calidad, que en la FEET se concretan en:

3.4.2. ÓRGANOS VINCULADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA FEET

EQUIPO DIRECTIVO

El Equipo Directivo de la FEET, 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 Sistema de Garantía de Calidad. En este sentido, el Equipo Directivo asume las responsabilidades que el *Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* y los diferentes documentos del Sistema de Garantía de Calidad indican, entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos de la FEET.
- Integrar en su equipo a un vicedecano con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de la FEET 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 Garantía de Calidad.
- Rendir cuentas a los grupos de interés.

VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGC de la FEET, este 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 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 SGC y sus responsables.
- Asegurarse de que se atienden a los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la FEET.
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en la FEET.



- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones de la FEET con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

La Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) de la FEET 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:

- Verificar la planificación del SGC de la FEET, 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 de la FEET.
- Decidir los métodos de investigación o medición para recabar la satisfacción y análisis de necesidades de los grupos de interés.
- Realizar la revisión de los resultados 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 de la FEET, tras su elevación a la Junta de la FEET.
- Controlar 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 CGC de la FEET se constituye a propuesta del Decano y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Junta de la FEET. Los miembros de esta comisión son designados 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 Junta de Facultad para su aprobación. La ausencia injustificada a más de tres convocatorias de reunión de esta Comisión supondrá la pérdida de la condición de miembro de la misma. Todos los miembros tienen voz y voto. La CGC en la FEET está constituida por los siguientes miembros:

- El Decano de la FEET, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.



- El vicedecano con competencias en Calidad, que actúa como secretario.
- El vicedecano con competencias en Ordenación Académica en titulaciones de Grado.
- El vicedecano con competencias en Ordenación Académica en Posgrado.
- Un docente por cada titulación de Grado.
- Un docente que actúa en representación de los Posgrados.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Dos representantes de los estudiantes.

La CGC se reúne, al menos, con una periodicidad semestral, 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 FEET.

GRUPOS DE MEJORA

La CGC, bien por propia iniciativa, o bien a propuesta del Equipo de Gobierno de la FEET, propondrá 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 SGC; como consecuencia de la acreditación de las titulaciones que son responsabilidad de la FEET; o como consecuencia de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo de la FEET están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de la FEET, 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 la FEET ante decisiones en las que su opinión se considere 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 3.

EQUIPO RECTORAL

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya firmemente la implantación y desarrollo del SGC de la FEET, 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 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 FEET por parte del vicerrectorado con competencias en Calidad, el cual coordina las funciones de los distintos órganos y de las unidades vinculadas al SGC de la FEET, concretamente de 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, cabe destacar:

- Aportación del modelo marco del SGC para los Centros de la ULPGC.
- Definición de los indicadores necesarios para la medición del SGC de la FEET.
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales.
- Asesoramiento para la implantación de los distintos procedimientos de la FEET.
- Diseño y elaboración de encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Medición de la inserción laboral de los titulados.
- Revisión y mejora de los *Procedimientos Institucionales*.
- Seguimiento institucional de los SGC de la FEET.

3.4.3. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

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

- Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la FEET.
- 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 personal docente e investigador.
- Procedimiento institucional para la formación del personal de administración y servicios.
- Procedimiento institucional para la valoración del personal docente e investigador.
- Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE
CALIDAD**
**CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN DE
LA CALIDAD**



FACULTAD DE ECONOMÍA,
EMPRESA Y TURISMO

- Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- Procedimiento institucional de auditoría de calidad.