CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO **2**
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. RESPONSABLE DE CALIDAD DE LA EITE 5
3.4.3. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD 6
3.4.4. GRUPOS DE MEJORA Y COMISIONES "AD HOC" 7
3.4.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 8
3.4.6. EQUIPO RECTORAL 8
3.4.7. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS 9

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 1 / 10 ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

TABLA DE MODIFICACIONES - MSGC03		
Número	**Fecha**	**Modificación**
00	11-09-08	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R08).
01	23-04-09	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica.
02	23-07-09	Revisión tras el análisis realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) de la ULPGC.
03	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012)
04	24-04-17	Revisión del SGC de la EITE realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
05	15-06-20	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento y documentos de referencias. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas acorde con lo especificado en el PAC01. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por del de “Sistema de Gestión de Calidad” Actualización del apartado de documentación y referencias. Actualización y corrección de erratas del apartado desarrollo y anexos.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector/a de Calidad y Comunicación	Asunción Morales Santana	29-05-2020
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Iván A. Pérez Álvarez	29-05-2020
Aprobado por:	Junta de Escuela	Iván A. Pérez Álvarez	Fecha y firma a pie de página

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 2 / 10 ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa de la **Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE)** 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 EITE, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este SGC:

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa

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 EITE, 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 de la EITE asegura todos estos procesos en la EITE orientándolos a los grupos de interés. Por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés de la EITE y los principales aspectos objeto de atención en el Sistema de Gestión de Calidad tal y como se recoge en la Tabla 1.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 10	ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

Tabla 1. Grupos de interés de la EITE

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 de la EITE	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 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 4 / 10 ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

- Servicios de apoyo a la formación.
- Informe Anual de la EITE 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 EITE para la difusión es:

- Para los grupos de interés internos, la Junta de Escuela.
- Para los grupos externos, la página Web de la EITE.

La EITE 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 la EITE.

3.4.1. Equipo Directivo

El Equipo Directivo de la EITE 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, el Equipo Directivo asume las responsabilidades que el *Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y* los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad indican. Entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos de la EITE.
- 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. Responsable de calidad de la EITE

Para ayudar al Director en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE, éste nombra un

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Página 5 / 10	ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

Responsable de Calidad de la EITE. 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 al Sistema de Gestión de Calidad y a sus responsables.
- Atender los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la EITE.
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en la EITE.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones de la EITE con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad.

3.4.3. Comisión de Garantía de Calidad

La Comisión de Garantía de la Calidad de la EITE 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 de la EITE, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales, la política y los objetivos de la EITE y de los requerimientos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Revisa la política y objetivos anuales de la EITE.
- 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 6 / 10 ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad sugeridas por los restantes miembros de la EITE, 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.

Tal y como se especifica en el reglamento, la Comisión de Garantía de Calidad de la EITE 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 causan 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 la EITE está constituida por los siguientes miembros:

- El Director de la EITE, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El Subdirector con competencias en Calidad.
- El Subdirector de Grado y Posgrado de cada titulación.
- Un profesor, al menos, por titulación o departamento, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Un representante de los estudiantes de los últimos cursos de cada titulación.

De entre los miembros de la Comisión se elegirá un Secretario. La Comisión de Garantía de Calidad se reúne, al menos, con una periodicidad semestral o inferior (según proceda), tras ser convocada por el Subdirector con competencias en Calidad 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 Secretario de la EITE.

3.4.4. Grupos de Mejora y comisiones "ad hoc"

El Equipo de Gobierno de la EITE o la Comisión de Garantía de Calidad puede crear grupos o equipos de trabajo específicos para; realizar evaluaciones concretas atendiendo a programas de calidad (acreditaciones, certificaciones…); analizar y proponer mejoras sobre

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 7 / 10 ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

un tema concreto que requiera de una visión más especializada; llevar a cabo un plan de mejoras; etc.

3.4.5. Participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo de la EITE están representados, o forman parte de ellos en su totalidad, en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Escuela, 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 EITE 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 de la EITE, 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 Escuela 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 de la EITE. 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:

- Reglamentación de la gestión de la calidad.
- Aportación de guías y modelos para la gestión de la calidad.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Página 8 / 10	ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE.
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales.
- Asesoramiento para la implantación de los distintos procedimientos de la EITE.
- 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 del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE.

3.4.7. Procedimientos vinculados

Para llevar a cabo las funciones relacionadas con la gestión de la calidad, el Sistema de Gestión de Calidad de la EITE cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EITE.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ 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 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 docente 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 auditorías de calidad.
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del PDI
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del PAS

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Página 9 / 10	ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Página 10 / 10	ID. Documento KTTjRdMlylGbIBsOjSJrpg$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 10:12:49

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action