



## 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. VICEDECANO/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 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b><br><br><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |  |
|--|--|---|

| RESUMEN DE MODIFICACIONES - MSGC01 |            |   |
|------------------------------------|------------|---|
| Número                             | Fecha      | Modificaciones  |
| 00                                 | 14/02/08   | Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)  |
| 01                                 | 10/03/08   | Revisión de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria  |
| 02                                 | 17/03/08   | Revisado por el Coordinador de Calidad de la Facultad de Veterinaria  |
| 03                                 | 24/03/08   | Aprobado por el Decano de la Facultad de Veterinaria  |
| 04                                 | 23/04/08   | Incorporación de modificaciones del VCIE  |
| 05                                 | 23/01/09   | Modificaciones tras: las aportaciones de la ANECA en el informe final de la evaluación del SGC (programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).   |
| 06                                 | 19/04/2010 | Revisión por el Coordinador de Calidad (modificación del formato del documento y se añade una referencia)   |
| 07                                 | 24/09/2012 | Actualización atendiendo al nuevo Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC 2012.  |
| 08                                 | 15/12/2015 | Revisión y actualización del manual por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria.   |
| 09                                 | 29/11/2017 | Revisión y actualización del manual por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria, incluyendo entre otros aspectos, nuevo procedimiento institucional. Modificación de la tabla de modificaciones del documento  |
| 10                                 | Fecha*     | Revisión y actualización del manual por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria, incluyendo entre otros aspectos, su adaptación a las normativas y las recomendaciones de actualización de las evaluaciones recibidas y aportadas por los miembros de la CGC |

| Elaborado por:               | Revisado por:                          | Aprobado por:                             | Implantado en: |
|------------------------------|--|---|----------------|
| <i>Vicedecana de Calidad</i> | <i>Comisión de Garantía de Calidad</i> | <i>Equipo Decanal y Junta de Facultad</i> |                |
| Fecha*                       | Fecha*                                 | Fecha*                                    | Fecha*         |

Fecha\*: la de la firma digital

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> |  <p>Facultad<br/>Veterinaria</p> |
|--|---|---|

### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria 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 Facultad de Veterinaria de la ULPGC, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

En la web de la ULPGC figura un enlace que contiene todo la normativa Externa e institucional relacionada con el presente procedimiento:

[https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)

La normativa aplicable a este capítulo del manual es la siguiente:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

### 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 Garantía de Calidad del Centro 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 del Centro y los principales aspectos que son objeto de atención en el Sistema de Garantía 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 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, además representada por el Consejo Consultivo Externo | 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. 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 e instalaciones, para el desarrollo de la enseñanza.
- Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> |  <p>Facultad<br/>Veterinaria</p> |
|--|---|---|

- Programas de movilidad.
- Servicios de apoyo a la formación.
- Informe Anual del Centro con los resultados de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad y de las Titulaciones.
- Resultados de las evaluaciones realizadas al Centro.

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por el Centro para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Centro, que es su principal órgano de representación. También se mantienen informados utilizando la página web del centro y, en algunos asuntos de especial interés para los alumnos, se utilizan las redes sociales. Para los grupos externos, el mecanismo de comunicación principal es la página Web del Centro. Además, se ha constituido un Consejo Consultivo Externo, en el que están representados egresados, empleadores y administraciones públicas, y que informan a sus respectivos colectivos.

El Centro y la ULPGC integran las diferentes responsabilidades que implica la implantación del Sistema de Garantía 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 de la Facultad de Veterinaria 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 los diferentes documentos del Sistema de Garantía de Calidad indican, entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos del Centro.
- Integrar en su equipo a un Vicedecano con competencias en calidad.
- Proponer a la Junta de Centro 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.

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

Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria,

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> |  <p>Facultad<br/>Veterinaria</p> |
|--|---|---|



éste 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 al Sistema de Garantía de Calidad y 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 Garantía de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Coordinar las actuaciones del centro 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 Facultad de Veterinaria de la ULPGC es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Garantía 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 Garantía 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 Garantía de Calidad.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> |  <p>Facultad<br/>Veterinaria</p> |
|--|---|---|

- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Garantía de Calidad sugeridas por los restantes miembros del Centro, tras su elevación a la Junta del Centro.
- 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 Decano y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Junta del Centro. 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 la propuesta a la Junta de Centro para su aprobación. Todos los miembros tienen voz y voto. La Comisión de Garantía de Calidad en la Facultad de Veterinaria de la ULPGC está constituida, al menos por los siguientes miembros:

- El Decano, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El Vicedecano de Calidad, que actúa como secretario.
- El Vicedecano de Ordenación Académica de cada titulación.
- Un profesor por titulación, departamento o grupo de departamentos que imparten su docencia en la Facultad, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones. En caso de que un departamento no nombre a su representante, su director representará al departamento en dicha comisión, al menos hasta que se nombre su representante.
- Un representante del personal de administración y servicios.
- Un representante de los estudiantes de los últimos cursos de cada 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 Garantía de Calidad. De las sesiones, el Secretario levanta acta que se publica en la web. Los componentes de la Comisión de Garantía de Calidad y los acuerdos adoptados son archivados por el Secretario del Centro.

#### **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

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> |  <p>Facultad<br/>Veterinaria</p> |
|--|---|---|

propio Sistema de Garantía 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 apoyo de la Facultad de Veterinaria están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Centro, 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 Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno. Además, como ya se ha mencionado, se ha constituido un Consejo Consultivo Externo, en el que están representados egresados, empleadores y administraciones públicas. Los grupos de interés se implican, especialmente, en determinados procesos del Sistema de Garantía 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 Garantía 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 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 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 Garantía de Calidad del Centro, entre ellos cabe señalar: los distintos Vicerrectorados, la Comisión de Calidad Institucional, el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), el Observatorio de Empleo de la ULPGC y el Servicio de Informática y Comunicación. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, se destacan:

- Aportación del modelo marco del Sistema de Garantía de Calidad para los Centros de la ULPGC.



|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS<br/>DE GRAN CANARIA</p> | <p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p align="center"><b>CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> |  <p>Facultad<br/>Veterinaria</p> |
|--|---|---|

- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Garantía 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 Garantía 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 Garantía 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 el definición, implantación y seguimiento del plan estratégico.
- ✓ 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 de la calidad de la actividad 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.