

## **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|  |          |
|--|----------|
| <b>3.1. OBJETO</b> .....                                       | <b>3</b> |
| <b>3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....                         | <b>3</b> |
| <b>3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....                  | <b>3</b> |
| <b>3.4. DESARROLLO</b> .....                                   | <b>3</b> |
| <b>3.4.1. GENERALIDADES</b> .....                              | <b>3</b> |
| <b>3.4.1. EQUIPO DIRECTIVO</b> .....                           | <b>5</b> |
| <b>3.4.2. VICEDECANO CON COMPETENCIAS EN CALIDAD</b> .....     | <b>6</b> |
| <b>3.4.3. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD</b> .....            | <b>6</b> |
| <b>3.4.4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....     | <b>7</b> |
| <b>3.4.5. EQUIPO RECTORAL</b> .....                            | <b>8</b> |
| <b>3.4.6. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS</b> .....                  | <b>9</b> |
| <b>3.4.7. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> ..... | <b>9</b> |



**RESUMEN DE MODIFICACIONES – MSGC03**

| Número | Fecha    | Justificación   |
|--------|----------|---|
| 00     | 14/02/08 | Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)  |
| 01     | 24/03/08 | Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad de la FTI   |
| 02     | 23/04/08 | Incorporación de modificaciones del VCIE  |
| 03     | 29/03/09 | Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).  |
| 04     | 04/02/14 | Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes.   |
| 05     | 22/01/18 | Actualización de procedimientos vinculados y normativa vigentes.  |
| 06     | 29/07/20 | Eliminación de referencia al Modelo Marco en apartado 3 (modificación tras las aportaciones del Informe final de auditoría interna del GEI de 11 septiembre 2018), y actualización del logotipo del Centro y del enlace a la normativa aplicable. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Actualización del apartado sobre revisión del SGC (3.4.7) para ajustarse al PAC01. |
| 07     | 25/07/22 | Revisión del Manual del Sistema de Gestión de Calidad: actualización de acuerdo con la normativa vigente.   |

|                | Cargo u órgano                     | Nombre y apellidos                   | Fecha    |
|----------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| Elaborado por: | Vicedecana de Calidad              | Leticia Fidalgo<br>González          | 14/07/22 |
| Revisado por:  | Comisión de Garantía<br>de Calidad | Gracia Piñero Piñero<br>(Presidente) | 19/07/22 |
| Aprobado por:  | Junta de Facultad                  | Laura Cruz García<br>(Decana)        | 25/07/22 |



### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa de la Facultad de Traducción e Interpretación (FTI) 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 FTI, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[Normativa externa y de la ULPGC](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) ([https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)).

Normativa del Centro:

- 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 Gestión de Calidad de la FTI 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 Gestión de Calidad tal y como se recoge en la Tabla 1.



**Tabla 1. Grupos de interés del Centro**

| <b>Grupo de interés</b>                   | <b>Procesos en los que participan directamente</b>  |
|---|---|
| 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, entre otros.   |
| 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, entre otros. |
| Equipo de Dirección de la ULPGC           | Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, entre otros.  |
| Empleadores y Egresados                   | Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, entre otros.   |
| 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, entre otros.  |
| Sociedad en general                       | Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, entre otros.   |

Para aumentar la toma de conciencia, la 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 Orientación y Acción Tutorial.
- Programas de movilidad.
- Servicios de apoyo a la formación.



- Informe Anual del Centro 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 FTI para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Centro, la cual es el órgano principal de representación de los grupos de interés internos del Centro y, para los grupos externos, la página web del Centro ([www.fti.ulpgc.es](http://www.fti.ulpgc.es)).

La FTI 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 FTI.

#### **3.4.1. EQUIPO DIRECTIVO**

El Equipo Directivo del Centro 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 Gestión de Calidad. En este sentido, el Equipo Directivo asume las responsabilidades que el Reglamento para la Gestión de la Calidad en los Títulos Oficiales de la ULPGC vigente y los diferentes documentos del Sistema de Gestión 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 Gestión de Calidad de la FTI.
- 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 Gestión de Calidad de la FTI, 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 Sistema de Gestión de Calidad y sus responsables.
- Asegurarse de que se atienden los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Verificar que se implantan y se revisan los procedimientos.
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en el Centro.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la FTI 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 del Centro 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 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 Gestión de Calidad de la FTI.
- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad sugeridas por los restantes miembros 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. Todos los miembros tienen voz y voto. La Comisión de Garantía de Calidad en el Centro está constituida por los siguientes miembros:

- El Decano del Centro, o persona en quien delegue, que actúa como presidente.
- El Vicedecano de Calidad, que actúa como secretario.
- El Vicedecano de Ordenación Académica.
- Un profesor por titulación, 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 Grado y otro de Posgrado.
- Un representante externo del ámbito profesional de la traducción y la interpretación.

Los detalles sobre el funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad se regulan en el reglamento vigente de esta Comisión, que se puede consultar en la *web* de la FTI ([www.fti.ulpgc.es](http://www.fti.ulpgc.es)).

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

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo del Centro 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 en 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 el Consejo Social, el Claustro o el Consejo de Gobierno de la ULPGC 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. 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.

#### **3.4.5. EQUIPO RECTORAL**

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya firmemente la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión 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 estas 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 en 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 Gestión de Calidad del Centro; 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, destacan las siguientes:

- Aportación del Reglamento para la Gestión de la Calidad en los Títulos Oficiales de la ULPGC.
- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Gestión 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 Gestión de Calidad del Centro.

#### **3.4.6. PROCEDIMIENTOS VINCULADOS**

Para llevar a cabo las funciones relacionadas con la gestión de la calidad, el Sistema de Gestión 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 la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.
- 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 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.

#### **3.4.7. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Este Sistema de Gestión de Calidad, en aquellos documentos que son responsabilidad del Centro, por su propia naturaleza, se revisa y actualiza de manera continua a través de su aplicación y posterior valoración por parte del Vicedecano con competencias en Calidad, apoyado por la Comisión de Garantía de Calidad. Cada vez que se estime necesario, al



haber detectado una debilidad en el Sistema, el Vicedecano con competencias en Calidad propone mejoras a los procedimientos y las eleva a la Comisión de Garantía de Calidad. Una vez elaboradas las modificaciones pertinentes, estas se presentan a la Junta del Centro para su aprobación si procede, y pasan a formar parte del Sistema de Gestión de Calidad vigente, indicando la fecha de su inclusión en la Tabla de modificaciones apropiada. No obstante, se hará una revisión bienal del Sistema y será revisado para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia, tal y como se especifica en el apartado 5.1.2 del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del SGC*.

En cuanto a los procedimientos institucionales, estos son revisados por sus respectivos responsables según se indica en ellos.

