



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 1 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

INDICE

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Política de calidad.

2.4.2. Objetivos de calidad

2.4.3. Proceso de gestión de la política y los objetivos de calidad

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	20/11/06	Edición inicial
01	10/01/08	Revisión completa tras auditoría interna
02	21/09/09	Revisión completa del SGC

		Fecha
Elaborado por:	Luis Zuñel	7-7-2009
Revisado por:	Francisca Martínez	4-9-2007
Aprobado en Comité de Calidad:		21-9-2009



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 2 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

2.1. OBJETO.

En este capítulo se enuncian las intenciones globales y las orientaciones que constituyen la política de calidad de la UC, formulada por la Jefa del Área, refrendada por el Comité de Calidad y enviada al Delegado del Rector para la Calidad para que la presente en Consejo de Dirección para su aprobación y que facilita un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

También se facilitan detalles sobre cómo se asegura la Dirección de que esa política de calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad de la UC, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos PE06, “Plan anual de actuaciones de la Unidad para la Calidad”.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 3 de este Manual de la Calidad, al plantear el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 3 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Norma UNE-EN-ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.

Carta de Servicios de la UC

Memorias y Planes de Actuación del Equipo Rectoral de la Universidad de Murcia

2.4. DESARROLLO.

La Jefa del Área de Calidad y Convergencia Europea asume la responsabilidad de mantener actualizada la política y los objetivos de calidad de la UC, así como de promoverlos a través de toda la Unidad para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación y decidir sobre las acciones en relación con la política y los objetivos de calidad.

2.4.1. Política de calidad.

La UC establece su política de calidad a través de su misión, visión y valores, aprobados por resolución R461/2006, de 7 de Diciembre, del Rectorado de la Universidad de Murcia como se describe a continuación.

La **misión** de la UC es:

La Unidad para la Calidad es un Servicio de la Universidad de Murcia, creado para:

- Potenciar la calidad en todas las actividades que se desarrollen en el ámbito de su competencia, garantizando el cumplimiento de los requisitos asociados al servicio que presta.
- Servir de soporte al desarrollo de la política de calidad del Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, incorporando las actuaciones que, en materia de calidad, se deriven de la integración de la Universidad de Murcia en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES),



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 4 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

- Propiciar y apoyar todos los procesos de calidad que se aborden en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad de Murcia.

A tal fin, deberá conocer y estar en condiciones de aplicar los modelos de gestión de la calidad convenientes en cada situación.

La **visión**, planteada como meta a conseguir para el año 2015, se formula como:

La Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia, está decidida a cumplir su misión y objetivos generales planteados, con lo que:

- Estaría en condiciones de aumentar su reconocimiento externo, ya iniciado con la consecución del certificado ISO 9001:2008 en marzo de 2008, mediante la implantación de otros modelos habituales de gestión de la calidad (EFQM, ANECA-MEC) que demostrarían que tiene optimizados sus principales procesos.
- Sería referente en la aplicación de metodologías de evaluación y certificación, así como en la aplicación de herramientas de mejora de la calidad.
- Tendría una presencia significativa en todos los foros relativos a la calidad en la universidad, educación y generales.
- Daría una respuesta rápida y certera a las demandas de apoyo tanto en formación como en información, que se reciban del resto de estamentos de la Universidad de Murcia.
- Habría conseguido un ambiente de trabajo amigable y de colaboración entre todo su personal, que anima al trabajo diario y en equipo, en el marco de una estructura definida y apoyada desde el Equipo de Gobierno.

En resumen, será una unidad de calidad líder en la aplicación de las diferentes metodologías de calidad, en el contexto universitario español.

Y los **valores**, que rigen el comportamiento de las diferentes personas que trabajan en la UC, quedan establecidos como:



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 5 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Compromiso con la calidad y con la mejora continua: La búsqueda de la excelencia (mejora de la calidad de la Universidad de Murcia) es el camino que debe seguir nuestra acción profesional, con el fin de mejorar y garantizar nuestro sistema de calidad y, en consecuencia, la calidad de las actividades externas e internas de la Universidad de Murcia.

Esta apuesta por la calidad hace que en la Unidad para la Calidad valoremos e intentemos conseguir la máxima satisfacción en nuestros grupos de interés (usuarios, personal de la Unidad, Equipo de Gobierno, colaboradores y proveedores) y que consideremos la mejora continua de la calidad como un objetivo prioritario de la UC para la cual se establecen objetivos anuales.

Respeto: El trato con personas y entre personas es nuestra vida diaria, lo que nos lleva al máximo respeto por los valores humanos. Así, la amabilidad, igualdad de trato, confianza, diálogo y compañerismo son eje de nuestras actuaciones tanto con los usuarios y colaboradores de la Unidad como dentro de la misma.

Profesionalidad e innovación: En la Unidad para la Calidad hemos de estar en situación de dar respuesta rápida, certera y concreta a las cuestiones que nuestros usuarios (los distintos estamentos de la Universidad de Murcia) nos planteen, así como de aplicar los modelos que desde los órganos administrativos regionales o estatales sean propuestos.

Honestidad: En la Unidad para la Calidad hemos de actuar de forma íntegra en todas nuestras relaciones. La honestidad se materializa mediante una conducta profesional y corporativa que asegure el buen uso de los recursos y de la información y que garantice la confidencialidad en todas nuestras relaciones. La rectitud y honradez en el cumplimiento de las obligaciones inherentes a nuestra actividad distinguirán todas nuestras actuaciones.



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 6 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Responsabilidad social: Como integrantes de la sociedad en la que convivimos y desarrollamos nuestro trabajo, en la Unidad para la Calidad ejercemos nuestra responsabilidad integrando voluntariamente en la gestión y actuación diaria las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales.

Eficiencia: En la Unidad para la Calidad, como ejemplo de Servicio que optimiza sus propios procesos, entendemos que nuestra propia eficiencia repercute positivamente en la eficiencia de las actuaciones de nuestros usuarios. Por ello el pleno aprovechamiento de nuestros recursos y la mejora continua será determinante en todas nuestras actuaciones.

Independencia: En la Unidad para la Calidad, atendiendo a nuestra misión y objetivos generales, colaboramos con nuestros usuarios atendiendo a sus demandas, a los modelos de actuación al uso y a la política definida por el Equipo de Gobierno de la Universidad de Murcia, sin estar mediatizados o presionados por estrategias o directrices de terceros.

2.6.2. Objetivos de calidad.

En el marco de referencia de la política de calidad expuesta, la UC ha establecido sus objetivos generales de calidad, aprobados en la misma resolución rectoral su misión, visión y valores, como sigue:

La Unidad para la Calidad es una estructura administrativa especializada cuyos **objetivos generales** son:

1. Participar de forma activa en la promoción de la cultura de la calidad en el entorno universitario.
2. Apoyar las actuaciones que, vinculadas a procesos de calidad, se realicen en torno a la integración en el EEES.



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 7 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

3. Colaborar, como órgano técnico, con la Comisión de Calidad (del Claustro y/o del Consejo de Gobierno) en la elaboración de la propuesta del Plan de Calidad, así como su desarrollo y ejecución.

4. Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la calidad.

5. Coordinar las actividades de evaluación-certificación-acreditación que se desarrollen tanto por iniciativa de la propia Universidad como por la de órganos externos a ésta.

6. Apoyar a todas las unidades evaluadas en la elaboración e implantación de un Plan de Mejora, consecuencia del anterior proceso de evaluación.

7. Ayudar a la implantación de sistemas de gestión de la calidad en los diferentes órganos y dependencias de la Universidad de Murcia.

8. Dar a conocer sus objetivos y funciones a todos los estamentos de la Universidad de Murcia, que deben demandar su apoyo y recibir su colaboración.

9. Difundir sus actuaciones participando en los diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.

10. Ser un Servicio modelo que el resto de Servicios Universitarios y unidades puedan utilizar como ejemplo a imitar y utilizar de referencia.

Para el logro de los objetivos, tanto generales aquí enunciados como los anuales, la UC promueve y potencia la participación de todo su personal.

2.6.3. Proceso de gestión de la política y los objetivos de calidad.

La política y los objetivos generales de calidad de la UC para sus actividades incluidas en el alcance de su SGC se difunden ampliamente tanto a nivel interno de la propia UC como en el conjunto de la UMU a través de su Carta de Servicios, de las publicaciones institucionales (Memorias y Planes Anuales de Actuación), y de la página web de la Unidad.



MANUAL DE LA CALIDAD

Capítulo 2

Política y Objetivos de Calidad

Código: MC 2
Revisión: 02
Fecha: 21/09/09
Página 8 de 8

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

La Dirección de la UC facilita a todo su personal información directa sobre la política y los objetivos de calidad, para asegurar su interpretación y participación en su consecución.

Entre las actividades de revisión del sistema por la Dirección PE04 “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección” cabe la revisión de la política de calidad y de los objetivos generales de calidad.

Las actividades de difusión, seguimiento y revisión de los objetivos anuales de calidad son objeto del proceso documentado bajo el código PE06 “Plan anual de actuaciones de la Unidad para la Calidad”, así como del PE02 “Comunicaciones Externas”.