

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Escuela es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello, el Director Académico realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Escuela y de la que, por tanto, es responsable.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, la Escuela ha identificado sus grupos de interés (Apartado 4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (Apartado 4.2) y ha determinado el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (Apartado 4.3).

4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Escuela, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SGC.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGC
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 y grado de satisfacción.
Profesores y personal de administración y servicios de la Escuela	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección de la Escuela	Oferta formativa, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

La Escuela, al implantar su SGC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en ella, con especial atención a los estudiantes.

El análisis de sus necesidades y expectativas (PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades*), son el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SGC, visible no sólo en el interior de la Escuela sino también ante los grupos de interés externos al mismo.

4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores y personal de administración y servicios de la Escuela están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Escuela, CGC, Equipo Directivo, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (capítulo 2 MSGC).

 	<p>MSGC DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE MURCIA</p> <p>Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos</p>	
---	---	---

Además, está establecida su participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

La composición para Juntas y Comisiones, establecida por los Estatutos de la Universidad de Murcia indica que el 65% corresponderá al personal docente e investigador, el 30% al alumnado y el 5% personal de administración y servicios. Por tanto, la participación de los grupos de interés internos queda garantizada en todas las Comisiones creadas.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la UMU, en el Consejo Social y son consultados por la Escuela ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección o grupo en quien delegue.

En los casos en que la Escuela contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

En la ficha resumen de cada uno de los procedimientos del SGC se especifican los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés implicados en el mismo.

4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo Directivo informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Escuela en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos a los principales grupos de interés implicados.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Escuela, coloca en su página web y en la que recogen los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora, también de forma anual, su Plan de Actuaciones en el que tiene en cuenta las propuestas de mejora que proceden del análisis de los diferentes resultados de aplicación del SGC y que le son remitidas por la CGC.

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores, egresados, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de la Escuela mantiene permanentemente actualizada su página web con la información más destacable de la Escuela y sus titulaciones, así como, cuando la información lo requiere, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09 *Información pública*).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC de la Escuela cuenta con el procedimiento PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades* que, como el resto de procesos que aporta resultados, alimenta al proceso general de medición, análisis y mejora (PM01).

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC de la Escuela, cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSGC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
- PC05 Resultados académicos
- PC09 Información pública
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)
- PM01 Medición, análisis y mejora: Análisis de resultados