



## INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO
  - 5.1. Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro
  - 5.2. Difusión y revisión de la política y los objetivos de calidad
6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
8. EVIDENCIAS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. RESUMEN DEL PROCESO
  - 10.1. Diagrama de flujo del proceso
  - 10.2. Ficha resumen

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	20/12/07	Edición inicial
01	16/04/08	Modificaciones tras revisión, se añade ficha resumen
02	18/11/2011	Revisión completa SGC tras normativa seguimiento

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	11 de julio 2011
Revisado por:	Unidad para la Calidad	11 de noviembre 2011
Aprobado por:	Delegado del Rector para la Calidad	18 de noviembre 2011

## 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar y aprobar en primera instancia, y de revisar y actualizar de forma sistemática, la política y los objetivos generales de calidad de los Centros de la Universidad de Murcia. Asimismo se establece el modo en que se realiza su difusión a toda la comunidad universitaria (personal docente, PAS y estudiantes) así como al resto de grupos de interés (institución, administraciones educativas, egresados, empleadores, sociedad, etc.).

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los Centros de la UMU, y es la base para el establecimiento de su Sistema de Garantía de Calidad.

## 3. DEFINICIONES

**Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

**Objetivos de Calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

#### **4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

**Coordinador de Calidad (CC):** Propietario del proceso.

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Elaborar propuesta de política y objetivos generales de calidad, revisarlos bienalmente al menos y proponer mejoras cuando proceda.

**Equipo de Dirección (ED):** Revisar la política y objetivos que propone la CGC y presentarlos a la Junta de Centro para su aprobación. Difundir la política y los objetivos una vez aprobados.

**Junta de Centro (JC):** Aprobar política y objetivos generales del Centro.

#### **5. DESARROLLO**

##### **5.1. Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro.**

En el momento de redactar la revisión actual del presente documento, la práctica totalidad de Centros de la UMU cuenta con una definición de su política y objetivos generales. En el caso de que algún Centro, por ejemplo de nueva creación, no cuente con dicha definición, la Comisión de Garantía de Calidad elaborará una propuesta que remite al Equipo de Dirección para su revisión previa a la aprobación de la misma por la Junta de Centro.

Relacionados con la política de calidad la CGC realizará también una propuesta de objetivos generales del Centro que habrán de ser revisados y aprobados conjuntamente.

Estos objetivos generales, se han de desplegar anualmente en objetivos concretos, medibles y cuantificables, tomando en consideración los resultados de los indicadores obtenidos de años anteriores, según se indica en el procedimiento PM01 *Medición, análisis y mejora*.

##### **5.2. Difusión y revisión de la política y los objetivos de calidad.**

La política y los objetivos generales de calidad de los Centros de la UMU se difunden a sus grupos de interés para aumentar la toma de conciencia, motivación y participación de los mismos, haciendo uso de diferentes mecanismos

para asegurar su eficacia. Es el Equipo de Dirección quien asume la responsabilidad de darlos a conocer a todos los grupos de interés y de llevar a la práctica las acciones relacionadas con los mismos.

Debe considerar, por tanto, los cauces a utilizar para garantizar dicha difusión, entre los que ha de estar obligatoriamente su ubicación en lugar destacable de la página web de los Centros de la UMU.

La CGC, dentro de sus actuaciones de revisión del SGC, asume la responsabilidad de mantener actualizada la política y los objetivos de calidad del Centro, realizando las propuestas de modificación oportunas al Equipo de Dirección para su consideración y análisis.

Sin perjuicio del párrafo anterior la CGC revisa la política y los objetivos generales de calidad, como mínimo con periodicidad bienal, debiendo quedar constancia en acta de dicha revisión.

## **6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**

Aunque no se considera necesario definir indicadores, la CGC analizará de forma sistemática la validez de la política de calidad y los objetivos generales del Centro, así como de los canales utilizados para su difusión, proponiendo modificaciones, si procede, para su aprobación por la Junta de Centro.

En dicho análisis tendrá especial importancia la información procedente de los grupos de interés (PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades*) y del grado de consecución de los objetivos (PM01 *Medición, análisis y mejora*)

## **7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**

Este procedimiento no define formatos específicos

## 8. EVIDENCIAS

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Política y Objetivos Generales de Calidad del Centro	Papel y/o informático	Punto de calidad	Permanente actualizada
Actas de la CGC	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años
Actas aprobación de Junta de Centro	Papel y/o informático	Punto de calidad	6 años

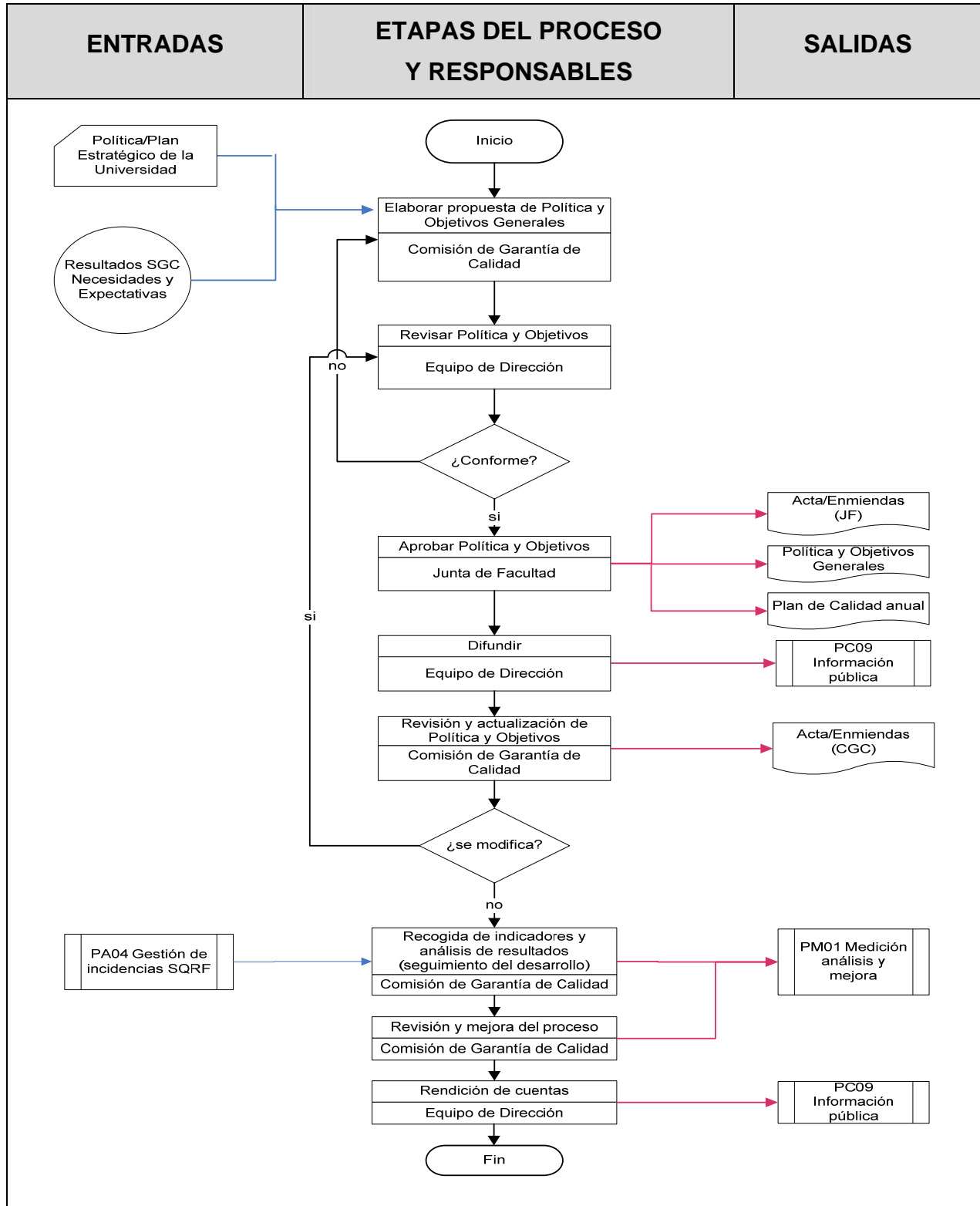
## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS



La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, debe asegurarse de que la Política de Calidad y los Objetivos del Centro se difunden de manera eficaz a todos los grupos de interés tanto internos como externos, por medio de la información sistemática a la Junta de Centro y de la aplicación del procedimiento PC09 *Información pública*.



10. RESUMEN DEL PROCESO

10.1. Diagrama de flujo del proceso



	<b>ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	
---	---	---

## 1.2. Ficha resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador de Calidad	E	Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar y aprobar en primera instancia, y de revisar y actualizar de forma sistemática, la política y los objetivos generales de calidad del Centro. Asimismo se establece el modo en que se realiza su difusión a todo el personal docente, PAS, estudiantes y otros grupos de interés (institución, administraciones educativas, egresados, empleadores, sociedad, etc.).
<b>PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>Coordinador de Calidad (CC):</b> Propietario del proceso</p> <p><b>Comisión de Garantía de Calidad (CGC):</b> Elaborar propuesta de política y objetivos generales de calidad, revisarlos bienalmente al menos y proponer mejoras.</p> <p><b>Equipo de Dirección (ED):</b> Revisar la política y objetivos que propone la CGC y presentarlos a la Junta de Centro. Difundir la política y los objetivos una vez que están aprobados por la Junta de Centro.</p> <p><b>Junta de Centro (JC):</b> Aprobar política y objetivos generales. Aprobar plan de calidad del Centro</p>		
<b>GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesores y personal de apoyo,</u></li> <li>✓ <u>Estudiantes,</u></li> <li>✓ <u>y PAS:</u></li> </ul> <p>A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información, sugerencias...</p> <p>El personal de la Unidad para la Calidad con su participación en la CGC asesora en la implantación del proceso.</p> <p><u>Equipo de Dirección:</u> Además de su participación en CGC, Junta de Centro y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, comunicados...</p>		
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.</b>	<b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>	
No existen indicadores para este proceso	<p>Aunque no se considera necesario definir indicadores, la CGC analizará de forma sistemática la validez de la política de calidad y los objetivos generales del Centro, proponiendo modificaciones, si procede, para su aprobación por la Junta de Centro, según los cauces establecidos.</p> <p>En dicho análisis tendrá especial importancia la información procedente de los grupos de interés (PA03 <i>Satisfacción, expectativas y necesidades</i>).</p>	
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES</b>		
La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento y control de los objetivos del Centro. Asimismo, tomará las decisiones oportunas referentes al proceso.		
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		
La Comisión de Garantía de Calidad, se asegura que la versión actualizada de la Política de Calidad y los Objetivos del Centro se difunden de manera eficaz a todos los grupos de interés tanto internos como externos, por medio de la información sistemática a la Junta de Centro y de la aplicación del procedimiento PC09 <i>Información pública</i> .		