



## 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	26-12-2007	Edición Inicial
01	16-04-2008	Modificaciones tras revisión, se añade ficha resumen
02	15-11-2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Enero 2015
Revisado por:	Jefa de Área de Calidad e Innovación	Mayo 2015
Aprobado por:	Vicerrector de Estudiantes, Calidad e Igualdad	Octubre 2015
Informado en:	Consejo de Gobierno	Octubre 2015

## 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 (PDI, PAS y estudiantes) así como al resto de grupos de interés (institución, administraciones educativas, egresados, empleadores, sociedad, y todos aquellos que el Centro defina como tales).

## 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/a de Calidad (CC):** Propietario/a 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.**

La CGC es la responsable de proponer al Equipo de Dirección un borrador de la política y de los objetivos generales de calidad y de su revisión.

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*.

Tanto la política como los objetivos de calidad deben ser remitidos por el Equipo de Dirección a la Junta de Centro para su aprobación.

### **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. El Equipo de Dirección es 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 cada Centro.

La CGC, dentro de sus actuaciones de revisión del SGIC, 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, sino que utilizará los procedentes de la aplicación UNICA.

## 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	Informático	Aplicación informática UNICA	Permanentemente actualizada
Actas de la CGC	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años
Actas aprobación de Junta de Centro	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años

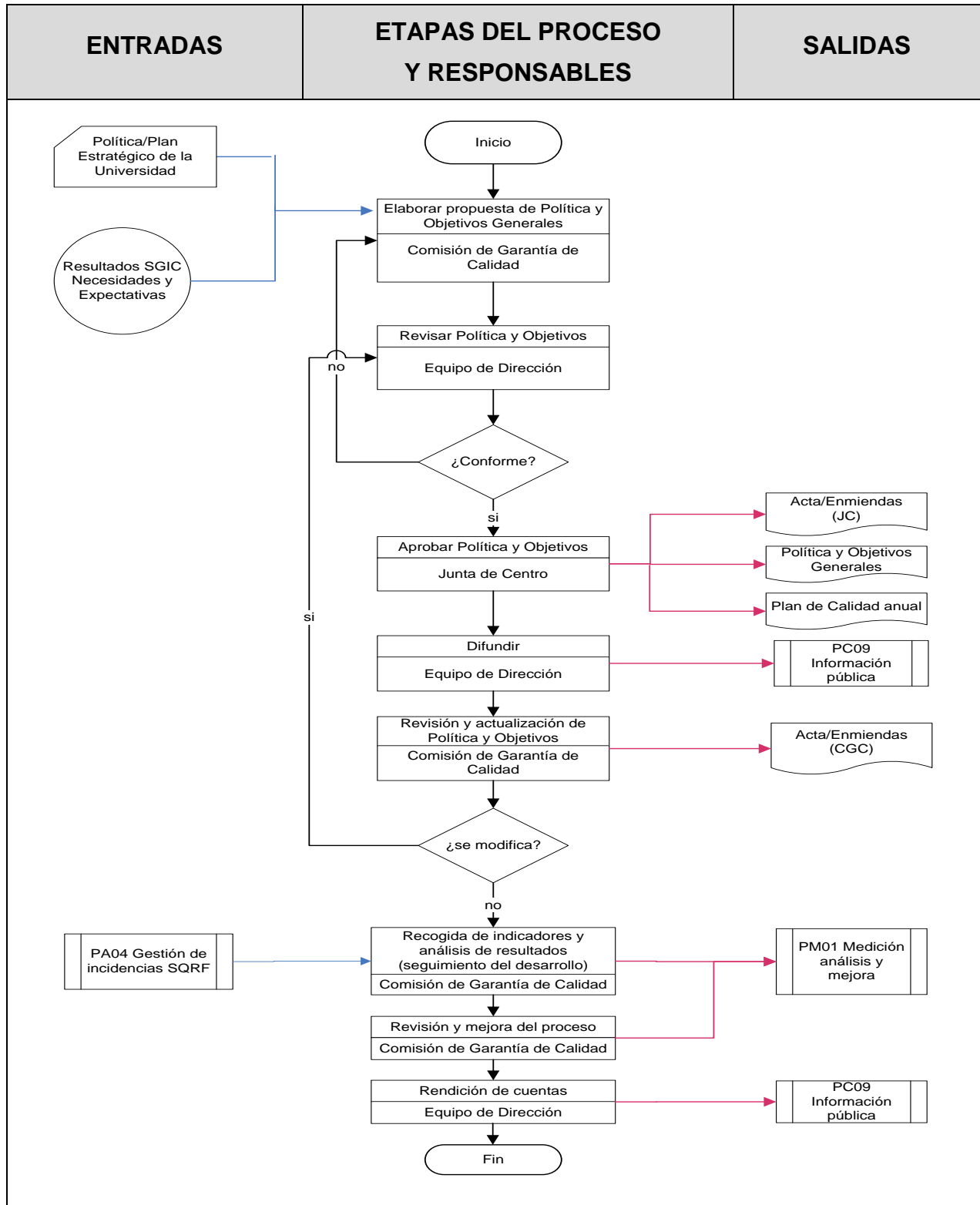
## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS



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/a de Calidad	E	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 UMU. Asimismo se establece el modo en que se realiza su difusión a toda la comunidad universitaria, así como al resto de grupos de interés.
<b>PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>Coordinador/a de Calidad (CC):</b> Propietario/a del proceso</p> <p><b>Comisión de Garantía de Calidad (CGC):</b> Elaborar propuesta de política y objetivos generales de calidad, revisarlos al menos bienalmente, y proponer mejoras cuando proceda.</p> <p><b>Equipo de Dirección (ED):</b> 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.</p> <p><b>Junta de Centro (JC):</b> Aprobar política y objetivos generales del Centro.</p>		
<b>GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesorado y personal de apoyo, Estudiantes, y PAS:</u> A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información y sugerencias.</li> <li>✓ <u>Unidad para la Calidad:</u> El personal de la Unidad, con su participación en la CGC asesora en la implantación del proceso.</li> </ul>		
<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 ( <b>Información pública</b> ).		