

Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad

INDICE

Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad.....	1
4.1. OBJETO.....	2
4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	2
4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
4.4. DESARROLLO.....	2
4.4.1. Identificación de los grupos de interés.....	3
4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés.....	4
4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés.....	4

RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	15/12/08	Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno
02	19/10/09	Versión aprobada por el Consejo de Gobierno

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
<ul style="list-style-type: none"> Comisión Técnica de Implantación del SGI de la UCA Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Centros de la UCA Unidad de Evaluación y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Evaluación y Calidad Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Consejo de Gobierno de la UCA 	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Gobierno de la UCA Consejo de Calidad de la UCA
		Consejo de Gobierno Fecha: 15/12/2008
Comisión Téc. de Implantación del SGI-UCA Fecha: 13/10/2009	Vicerr. de Planificación y Calidad Fecha: 13/10/2009	Consejo de Gobierno Fecha: 19/10/2009

4.1. OBJETO.

El objeto de este capítulo es indicar cómo los Centros de la UCA definen, revisan y mantienen permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política de calidad y los objetivos de calidad de los Centros de la UCA deben ser coherentes con los definidos por la propia UCA en su Plan Estratégico.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

También es objeto de este capítulo, ofrecer orientación sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de que esa política de calidad:

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

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad del Centro, 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.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual, al plantear el alcance del SGIC de la UCA a todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de los Centros y de los que son responsable.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ❖ Estatutos de la UCA
- ❖ Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social
- ❖ Reglamento de Régimen Interno de los Centros
- ❖ Plan Estratégico de la UCA

4.4. DESARROLLO.

Los Centros de la Universidad de Cádiz son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad

Para ello realizan una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de las que, por tanto, son responsables.

Para su elaboración, revisión y actualización, disponen de un Proceso documentado, "PE01 Proceso para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad", en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, el Centro identifica sus grupos de interés (Apartado 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (Apartado 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (Apartado 4.4.3).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

Los Centros de la UCA, al implantar su SGIC, han 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 los mismos, con especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

La UCA considera los siguientes grupos de interés, en relación con las titulaciones que imparte, y los principales aspectos objeto de atención en relación con los mismos:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
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, ...
Profesores y personal de apoyo a las Titulaciones	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...
Departamentos de la UCA	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...
Equipo de Dirección de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...

Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad

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 ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores, personal de administración, departamentos y servicios del Centro están representados en la Junta de Centro, así como de las diferentes comisiones que emanan de la anterior.

Además participan directa o mediante representación en los Consejos de Departamento y en los órganos de "entidad superior", como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Cádiz, 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 reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

En los casos en los que el Centro contemple la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación deberá ser especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas, en que las que aquellas se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro informará sistemáticamente a la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollen de la misma. Además, en cada uno de los Procesos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas "PC08 - Proceso información pública".

Anualmente se elaborará una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, colocará en su página WEB y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de los Centros de la UCA cuenta con herramientas para la recogida de información que se incluyen dentro de los procesos lo que permite una obtención de datos mucho más dirigida y específico.

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la UCA, contará con los siguientes Procesos documentados:

- PA02 - Proceso de gestión y revisión incidencias, reclamaciones ... (BAU)
- PA09 - Proceso de Auditoría Interna
- PC08 - Proceso información pública
- PE01 - Proceso de elaboración y revisión de política y objetivos de calidad
- PE04 - Proceso para el diseño de la oferta formativa de la UCA
- PM01 - Proceso de medición, análisis y mejora

**Capítulo 4. Política y Objetivos de
Calidad**