


## INDICE

1. OBJETO
2. MBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESARROLLO
  - 4.1. Identificación de los grupos de interés
  - 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés
  - 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés
5. ANEXO

### Anexo 1. Política y objetivos generales del Centro

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	24/05/11	Edición inicial

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Fdo. Antonio M. Corbí Bellot Coordinador de Sistemas de Información y Calidad Fecha: 24/05/2011	Fdo. Ignacio Jiménez Raneda Rector Fecha: 24/05/2011

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b></p>	<p>Cód.: MSGIC-04 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 2 de 5</p>
--	--	--

## 1. OBJETO

Indicar cómo los Centros de la Universidad 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 Universidad son coherentes con los definidos por la propia Universidad en su Plan Estratégico.

La política de calidad es el conjunto de intenciones globales y 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 se facilitan, en este capítulo, detalles 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 gestión 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, como se indica en el correspondiente procedimiento.

## 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 los Centros de la Universidad (todas las titulaciones que se imparten en cada uno de ellos y de los que el Centro es responsable).

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultad

 <p data-bbox="247 212 475 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="539 129 1050 235"><b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b></p>	<p data-bbox="1109 107 1348 264">Cód.: MSGIC-04 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 3 de 5</p>
--	---	--

- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Plan Estratégico de la Universidad

#### 4. DESARROLLO

Los Centros de la Universidad 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.

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 la Facultad y de la que, por tanto, son responsables (**Anexo 1**).

Para su elaboración, revisión y actualización, disponen de un procedimiento documentado (PE01-Establecimiento, revisión y actualización de la política y los 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 (MSGIC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) de rendir cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.4.3).

##### 4.1. Identificación de los grupos de interés

Los Centros de la Universidad, 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 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, son 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.

A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

 <p data-bbox="247 212 475 268">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="539 129 1050 235"><b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b></p>	<p data-bbox="1109 107 1348 264">Cód.: MSGIC-04 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 4 de 5</p>
--	---	--

<b>Grupo de interés</b>	<b>Aspectos a considerar en el SGIC</b>
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 del Centro	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 ...
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...


#### 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Centro, Juntas de Sección o Titulación, y así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGIC-02).

Igualmente se recoge su posible 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.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, 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 que el Centro contempla la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b></p>	<p>Cód.: MSGIC-04 Revisión: 00 Fecha: 24/05/11 Página 5 de 5</p>
--	--	--

mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

#### **4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Asimismo elabora anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de los Centros de la Universidad debe definir los cauces necesarios. Asimismo, dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados.