

## POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO

4.1. OBJETO.....	1
4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	2
4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	2
4.4. DESARROLLO .....	3
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 .....	5
4.5. ANEXO: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO.....	¡Error! Marcador no definido.

### RESUMEN DE REVISIONES - MSGC04

Número	Fecha	Modificaciones
00	01-06-09	Edición inicial. Adaptación del Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC R09 al contexto de la Escuela de Ingeniería Informática

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
<i>Comisión de Calidad</i> Fdo:	<i>El Equipo Directivo</i> Fdo:	<i>La Junta de Escuela</i> Fdo:	<i>Director / Decano del Centro</i> Fdo:
Fecha: 1/06/2009	Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /

### 4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo la Escuela de Ingeniería Informática (en adelante, **EII**) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Gobierno 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 la **EII** son coherentes con los definidos por la propia ULPGC en su Plan Estratégico.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO</b></p>	<p>Escuela de Ingeniería Informática</p>
---	---	--

Por política de calidad se entiende el conjunto de las intenciones globales y de la orientación de una organización, en este caso la **EII**, relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Constituyen, asimismo, aspectos integrantes de la calidad el conjunto de las acciones, las propuestas y las intenciones de alcanzar objetivos de calidad con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Gobierno del Centro de que esa política de calidad responda a las siguientes exigencias:

- a) Es adecuada al propósito de la **EII**.
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de la calidad y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de garantía de calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos específicos de calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro del Centro.
- e) Es revisada para su continua adecuación a las circunstancias cambiantes.

Este capítulo incluye, asimismo, una formulación de los objetivos generales de la calidad de la **EII**, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desarrollar aspectos específicos de esos objetivos generales detallando diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento.

## 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 (MSGC01), donde se especifica el alcance del **SGC del Centro de la ULPGC** (todas las titulaciones que se imparten en él y de las que el Centro es responsable).

## 4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- DECRETO 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO</b></p>	<p>Escuela de Ingeniería Informática</p>
---	---	--

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.

## 4.4. DESARROLLO

Los Centros de la ULPGC 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/ Escuela** y de las que, por tanto, son responsables.

Para la elaboración, revisión y actualización de su política y objetivos de calidad, se dispone de un procedimiento documentado (PEC01: *Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad*), en el que se indican las acciones que han de llevarse a cabo tanto para la definición y aprobación de la política de calidad y sus objetivos en su versión inicial, como para el procedimiento sistemático de su revisión y mejora.

Como punto de partida, la **EII** identifica sus grupos de interés (MSGC 4.4.1); los cauces mediante los cuales estos grupos pueden participar en la elaboración y el desarrollo de su política y objetivos de calidad (MSGC 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 (MSGC 4.4.3).

### 4.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La **EII**, al implantar su SGC, han tomado en consideración los requisitos de calidad, explícitos o implícitos, que exigen los diferentes grupos de interés en relación con la formación que se imparte en las titulaciones que son de su competencia, prestando 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 que imparte o en los resultados obtenidos.

El análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés constituyen, por tanto, el punto de partida para el establecimiento del SGC del Centro, que será conocido y difundido no sólo internamente, sino, sobre todo, entre los grupos de interés externos.

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

<b>Grupo de interés</b>	<b>Aspectos que deben considerarse en el SGC</b>
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	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 ULPGC	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...

#### **4.4.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo de la **EII** están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Centro, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGC02).

Todo ello, además, sin perjuicio de su participación en los Consejos de Departamento o en los órganos de "entidad superior", como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

De acuerdo con la estructura de la ULPGC, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general constituyen estamentos representados 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 de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno.

En los casos en los que la **EII** contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias como no obligatorias, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que estas prácticas 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**

El Equipo de Gobierno del Centro informa sistemáticamente del desarrollo de la política y los objetivos de calidad del Centro a los miembros de la Junta de Centro, en sus diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias. Por ello, cada uno de los procedimientos elaborados incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos que en él se contemplan.

El Equipo Directivo, como se recoge en el artículo 24i de los Estatutos de la ULPGC, elabora anualmente una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, publica en su página Web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

La política y los objetivos generales de calidad de la **EII** se difunden a sus grupos de interés para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación de los mismos, haciendo uso de diferentes mecanismos para asegurar su alcance. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) asume la responsabilidad de promover: el establecimiento, difusión y ejecución de la política y los objetivos generales en nuestro Centro.

Entre los cauces a utilizar para la difusión pueden estar los que se indican en la tabla siguiente.

<b>Grupos de Interés</b>	<b>Modo de difusión</b>
Estudiantes	En sobre de matrícula y Web
Comunidad universitaria	Correo electrónico y Web
Egresados	Correo electrónico y Web
Sociedad	Web

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DE LA EII</b></p> <p><b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO</b></p>	<p>Escuela de Ingeniería Informática</p>
---	---	--

Empleadores	Correo electrónico y Web
-------------	--------------------------

Asimismo, el Equipo Directivo y la CGC asumen la responsabilidad de mantener actualizada la política y los objetivos de calidad del Centro. La CGC analizará de forma sistemática la validez de la política de calidad y logro de los objetivos calidad del Centro, así como de los canales utilizados para su difusión, a través de los resultados obtenidos (en relación a la planificación y desarrollo de los procesos de orientación al estudiante, gestión, administración, etc. ) a través del PCC08, proponiendo modificaciones, si procede, para su consideración y análisis por el Equipo Directivo y posterior aprobación por la Junta de Centro, según los cauces establecidos. En dicho análisis tendrá especial importancia la información procedente de los grupos de interés.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC de la **EII** cuenta con un procedimiento documentado (PAC06 *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*). Asimismo, dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados (PAC07 *Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados*).

Para rendir cuentas a los grupos de interés de todos los aspectos del SGC incluyendo el desarrollo de la Política y Objetivos de calidad, se destaca:

- Distinción entre la rendición de cuentas de la ejecución del procedimiento (cumplimiento con lo que se ha diseñado) y por otro lado la rendición de cuentas sobre los resultados del mismo (logro de objetivos, rendimiento, incidencias y satisfacción con los procesos llevados a cabo).
- La especificación de los grupos de interés concretos a los que se rinde cuentas.
- Se ha identificado el medio de rendición de cuentas esencial en la Facultad que es a través de la Junta de Facultad. Además se ha remitido al anexo 1 del PCC07 como medio en el que indicar otros canales de rendición de cuentas.

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC de los Centros de la ULPGC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política y de los objetivos de calidad (PEC01).
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades (PAC06).

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DE LA EII</b> <b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO</b></p>	<p>Escuela de Ingeniería Informática</p>
---	--	--

- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados (PAC07).
- ✓ Procedimiento clave de información pública (PCC08).
- ✓ Procedimientos de apoyo para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PAC05 y PI12).