


	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

# PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD



<b>Elaborado por:</b> Responsable del SGIC del CUP: Francisco Javier Romero de Julián  Fecha: 4 / 4 / 2016  Firma 	<b>Revisado por:</b> Responsable del SGIC del CUP y Comisiones Calidad Titulaciones y de Centro  Fecha: 4 / 4 / 2016  Firma 	<b>Aprobado por:</b> Junta de Centro  Fecha: 14 / 4 / 2016  Firma 
--	---	--



	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

## ÍNDICE

<b>1.- OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.- NORMATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>4.- DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....</b>	<b>4</b>
<b>6.- UNIDADES IMPLICADAS.....</b>	<b>6</b>
<b>7.- DOCUMENTOS.....</b>	<b>8</b>
<b>8.- DIAGRAMA.....</b>	<b>8</b>
<b>9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>10.- ARCHIVO.....</b>	<b>12</b>
<b>11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

## 1.- OBJETO.

El presente proceso tiene por objeto establecer las actuaciones encaminadas a definir la Política de Calidad del Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura, así como los Objetivos de Calidad específicos y el modo en que se difunden los mismos, con el propósito de mejorar el funcionamiento de la Institución.

El Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura es una institución pública que quiere mejorar tanto en los procesos y procedimientos educativos, en su implicación con la sociedad extremeña, como en los administrativos que se realizan en sus instalaciones con el objeto de incrementar la calidad del proceso formativo de sus alumnos y mejorar las actuaciones administrativas que de ellas se deriven.

## 2.- ALCANCE.

La definición de la Política y Objetivos de Calidad es un proceso interno que se desarrolla dentro del Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura. Es el primer eslabón para desarrollar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

Este proceso se inicia cuando el Equipo de Dirección define la Política de Calidad que quiere aplicar en el CUP. A partir de la definición de unas directrices políticas, éstas se concretan en unos objetivos específicos de calidad para cada uno de los ámbitos de actuación, previamente definidos.

Posteriormente, tanto la Política como los objetivos deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria (Profesores, P.A.S. y estudiantes) y demás grupos de interés que tengan relación con el Centro. Finaliza este proceso con la revisión de la Política, Objetivos y Actividades de Difusión que el Equipo de Dirección ha implantado durante un curso académico.

Esta revisión, deberá tener en cuenta los resultados obtenidos mediante indicadores objetivos a lo largo de un curso académico, permitiendo así una adaptación y mejora continua de esta Política de Calidad.



## 3.- NORMATIVA

Para la definición inicial y posterior revisión de la Política de Calidad y los Objetivos Específicos de Calidad del Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura, será necesario tener en cuenta los siguientes documentos legales en vigor:

### 3.1.- Internacional

- Criterios y Directrices de Calidad del EEES

### 3.2.- Estatal

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Otras Leyes y Normativas de Ámbito Universitario.

### 3.3.- Universitaria

- Visión y Misión de la Universidad de Extremadura.
- Política global de la Universidad de Extremadura.
- Plan Estratégico de la Universidad de Extremadura.
- Política de Calidad de la Universidad de Extremadura.
- Estatutos de la Universidad de Extremadura
- Normativas y Reglamentos del Centro.

### 4.- DEFINICIONES

- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que se preocupa por el Centro, sus enseñanzas o los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores usuarios, instituciones y sociedad en general.
- **Objetivo de Calidad:** relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Política de Calidad del Centro:** conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación del Centro con respecto a la Calidad.

### 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO



El proceso de definición de la Política y de los Objetivos de Calidad evoluciona por diversas fases, las cuales se detallan a continuación.

#### 5.1.- Pregunta previa.

El proceso de definición de la Política de Calidad y sus objetivos, es un proceso en continua revisión. Es un proceso cíclico que se repetirá anualmente. La primera fase se inicia con la comprobación de la existencia en la Centro de una Política y Objetivos Específicos de Calidad. En el caso de que éstos ya existieran (ya implantados o tras un curso académico de aplicación), se deberán revisar y evaluar de forma periódica, si fuera necesario. Esta actuación será competencia de la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura.

#### 5.2.- Órgano responsable de establecer la Política y Objetivos de Calidad.

El Equipo de Dirección del CUP es el responsable de establecer un compromiso institucional, cada 4 años, con la Política de Calidad y la Excelencia, haciendo una definición expresa de la intención de implantar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad, así como estableciendo las líneas maestras de su actuación.

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

Para facilitar la implantación de esta cultura de la Calidad, fue creada la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Plasencia (CCCUP) de la Universidad de Extremadura en virtud de la normativa vigente (**P/ES004\_CUP\_D002**).

Según la normativa de Estructura la Gestión de la Calidad de la Universidad de Extremadura la Comisión de Calidad del CUP (CCCUP) estará compuesta por:

- El Director/Decano del Centro Universitario de Plasencia
- El Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia (RCCUP) (que supervisará, tutelaré y coordinará todos los Procesos de Calidad del Centro)
- La Administradora del Centro Universitario de Plasencia
- Los Coordinadores de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCCT)
- 2 alumnos
- 1 Representante del PAS.

Definidas las directrices básicas de la Política de Calidad por el Equipo de Dirección, será la CCCUP la que deberá analizar, tanto los resultados de cursos anteriores, como los marcos de referencia y normativas existentes y que sean aplicables, tanto a nivel nacional, autonómico o específicos de nuestra Universidad y Centro, para hacer una concreción de esta Política en Objetivos Específicos de Calidad.

### **5.3.- Definición de la Política de Calidad.**

La CCCUP se encargará de elaborar el documento en el que se recoja, para cada periodo de cuatro años, la Política de Calidad (PC), siguiendo las directrices básicas del Equipo de Dirección (**P/ES004\_CUP\_D003**).



Este documento debe ser conocido y aprobado por la comunidad universitaria. Por ello deberá ser llevado a la Junta de Centro para su aprobación (**P/ES004\_CUP\_D004**).

### **5.4.- Definición de los Objetivos específicos de Calidad.**

Aprobada la Política de Calidad por parte de la Junta de Centro del CUP, la CCCUP identificaré las actuaciones específicas a llevar a cabo, y realizará una definición concreta de Objetivos Específicos de Calidad (OEC) (**P/ES004\_CUP\_D005**), previamente las comisiones de calidad de las titulaciones y otras comisiones responsables de procesos del CUP, realizaré análisis de los resultados obtenidos en los cursos anteriores en los procesos que desarrollan (resultados de los programas formativos, de la inserción laboral y de la satisfacción, demanda y expectativas de los estudiantes, PDI, PAS y la sociedad) proponiendo los Objetivos Específicos de Calidad (OEC) a la CCCUP. Nuevamente, el documento generado por la CCCUP debe ser conocido y aprobado por la comunidad universitaria. La Junta de Centro ratificaré el trabajo realizado por la Comisión, aprobando anualmente los OEC (**P/ES004\_CUP\_D006**).

### **5.5.- Definición de las Actividades para difundir la Política de Calidad.**

Tras la aprobación de la PC y de los OEC en la Junta de Centro, y a pesar de que en ella existen representantes de todos los colectivos de la comunidad universitaria, es necesario que éstas se difundan y sean conocidas por todos los grupos de interés de la titulación.

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

Para ello, la CCCUP realizará una difusión institucional en la Web del Centro de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad.

### 5.7.- Despliegue de la Política y los Objetivos de Calidad

Para conseguir alcanzar los Objetivos de Calidad definidos y desplegar la Política de Calidad el Responsable de Calidad del Centro coordinará el resto de responsables de Comisiones de Calidad de Titulaciones y Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad a tal fin.

### 5.8.- Revisión periódica de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.

La PC del CUP debe ser revisada cada periodo de 4 años y siempre que el equipo de dirección lo estime conveniente. Tras el análisis de los resultados, deberán comprobar si los OEC planteados han sido los adecuados, así como su grado de cumplimiento y adecuación a la PC definida con anterioridad.

La CCCUP elaborará un documento/memoria anual en el que se recojan las incidencias más destacadas, y el grado de cumplimiento de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad en un documento conjunto con los objetivos de calidad del centro y los objetivos específicos de calidad (**P/ES004\_CUP\_D003**). Dicho informe recogerá además la propuesta de mejora de la CCCUP.

El documento elaborado debe ser valorado por la Junta de Centro, que ratificará la validez y adecuación de la PC y los OEC (**P/ES004\_CUP\_D004**).

### 5.9.- Revisión/Elaboración de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.



Si fuera necesario, y tras la aprobación del informe anual presentado por la CCCUP en la Junta de Centro, se realizará una nueva definición/revisión de la PC del Centro para el, ajustándola a los cambios y sugerencias emanadas de este órgano. Este proceso, nuevamente lo inicia el Equipo de Dirección.

Excepcionalmente, la revisión de esta PC puede realizarse en un menor tiempo, cuando ésta coincida con periodos de cambios en la Dirección del Centro.



## 6.- UNIDADES IMPLICADAS.

Los órganos y unidades implicados en el proceso de definición e la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad del Centro Universitario de Plasencia son los siguientes:

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Decano/Director	Decano/Director	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer al Rector el nombramiento del Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia siguiendo los</li> </ul>

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

		estatutos de la UEx en vigor.
Junta de Centro	Decano/Director	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer a la Junta de Centro los coordinadores de las comisiones de calidad de las titulaciones para su elección.</li> </ul>
Equipo de Dirección	Decano/Director	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un compromiso institucional con la cultura de calidad y definir las líneas maestras de la Política de Calidad.</li> </ul>
Representantes de Comunidad Universitaria en la Junta de Centro	Decano/Director	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombrar los representantes de cada sector en la CCCUP</li> </ul>
Junta de Centro	Decano/Director	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar la Política y Objetivos de Calidad del Centro</li> </ul>
Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia	RCCUP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar una correcta difusión de la Política de Calidad del Centro y de sus Objetivos Específicos</li> <li>Coordinar el despliegue de la Política y los Objetivos de Calidad del CUP</li> </ul>
Comisión de Calidad del Centro Universitario de Plasencia (CCCUP)	CCCUP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición concreta y establecimiento de los Objetivos Específicos de Calidad del CUP, previo análisis de los resultados obtenidos en los cursos anteriores</li> <li>Revisar la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad del CUP</li> </ul>
Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT)	CCCUP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de los Objetivos Específicos de Calidad de la titulación en relación a los procesos que desarrolla, previo análisis de los resultados obtenidos en los cursos anteriores.</li> <li>Informar a la Comisión de Garantía de Calidad de Centro sobre la calidad de los programas de las diferentes materias del título.</li> <li>Evaluar los planes docentes de las asignaturas de la titulación</li> </ul>
Otras comisiones responsables de procesos	Coordinadores de las Comisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de los Objetivos Específicos de Calidad del CUP relacionados con los procesos que desarrollan, previo análisis de los resultados obtenidos en los cursos anteriores.</li> </ul>

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

## 7.- DOCUMENTOS.

El proceso de definición de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad generará y utilizará los siguientes documentos:

### 7.1.- Documentos generados (Salida).

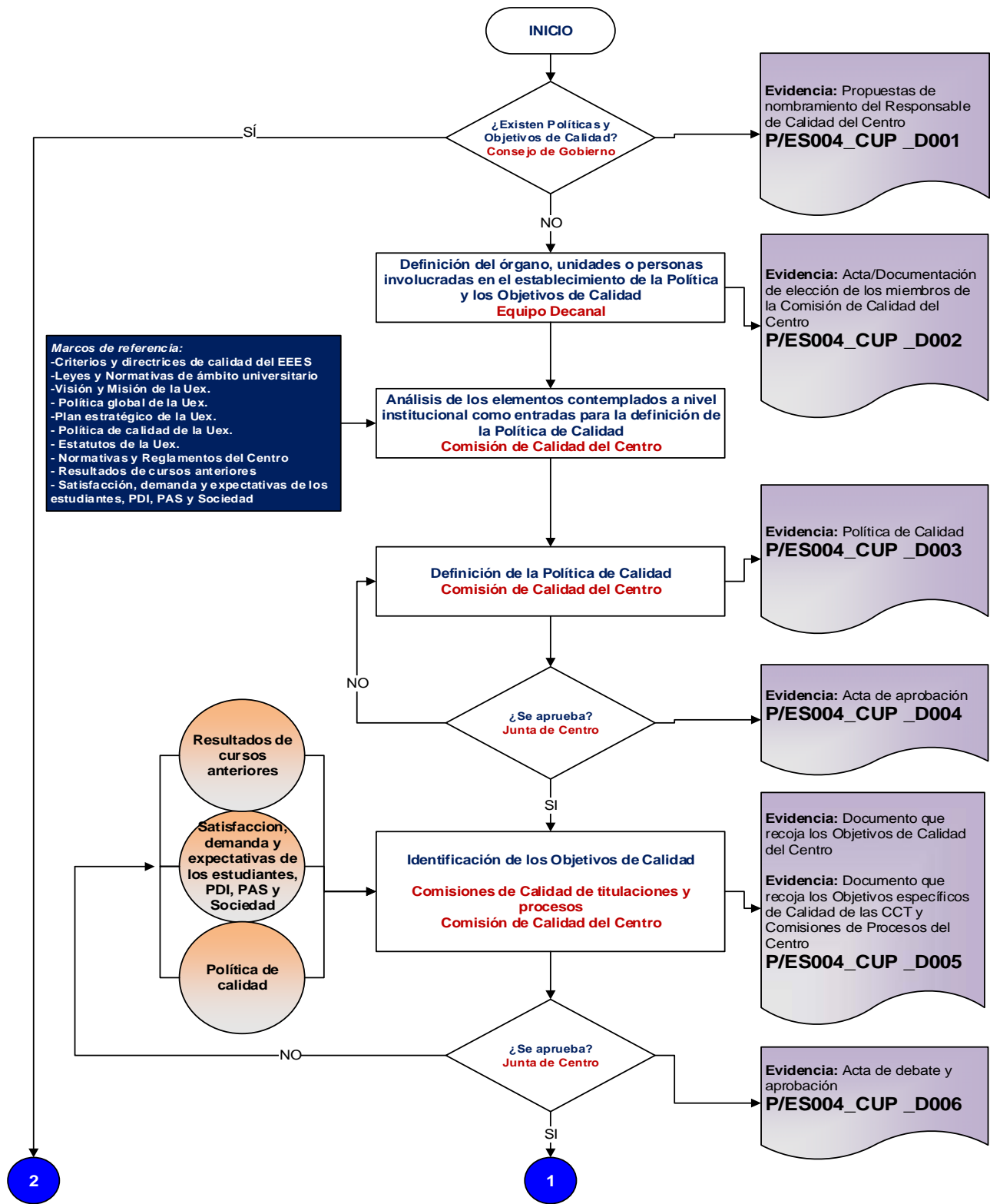
- **P/ES004\_CUP \_D001.** Propuesta de nombramiento del Responsable de Calidad del CUP.
- **P/ES004\_CUP \_D002.** Acta/Documento de elección de los miembros de la Comisión de Calidad del Centro.
- **P/ES004\_CUP \_D003.** Documento con la Política de Calidad del Centro Universitario de Plasencia.
- **P/ES004\_CUP \_D004.** Acta/Certificado de aprobación de la Política de Calidad del CUP por parte de la Junta de Centro
- **P/ES004\_CUP \_D005.** Documento con los Objetivos Específicos de Calidad del CUP.
- **P/ES004\_CUP \_D006.** Acta/Certificado de aprobación de los Objetivos Específicos de Calidad del CUP y revisión/evaluación de la Política de Calidad/ Objetivos Específicos de Calidad por parte de la Junta de Centro.

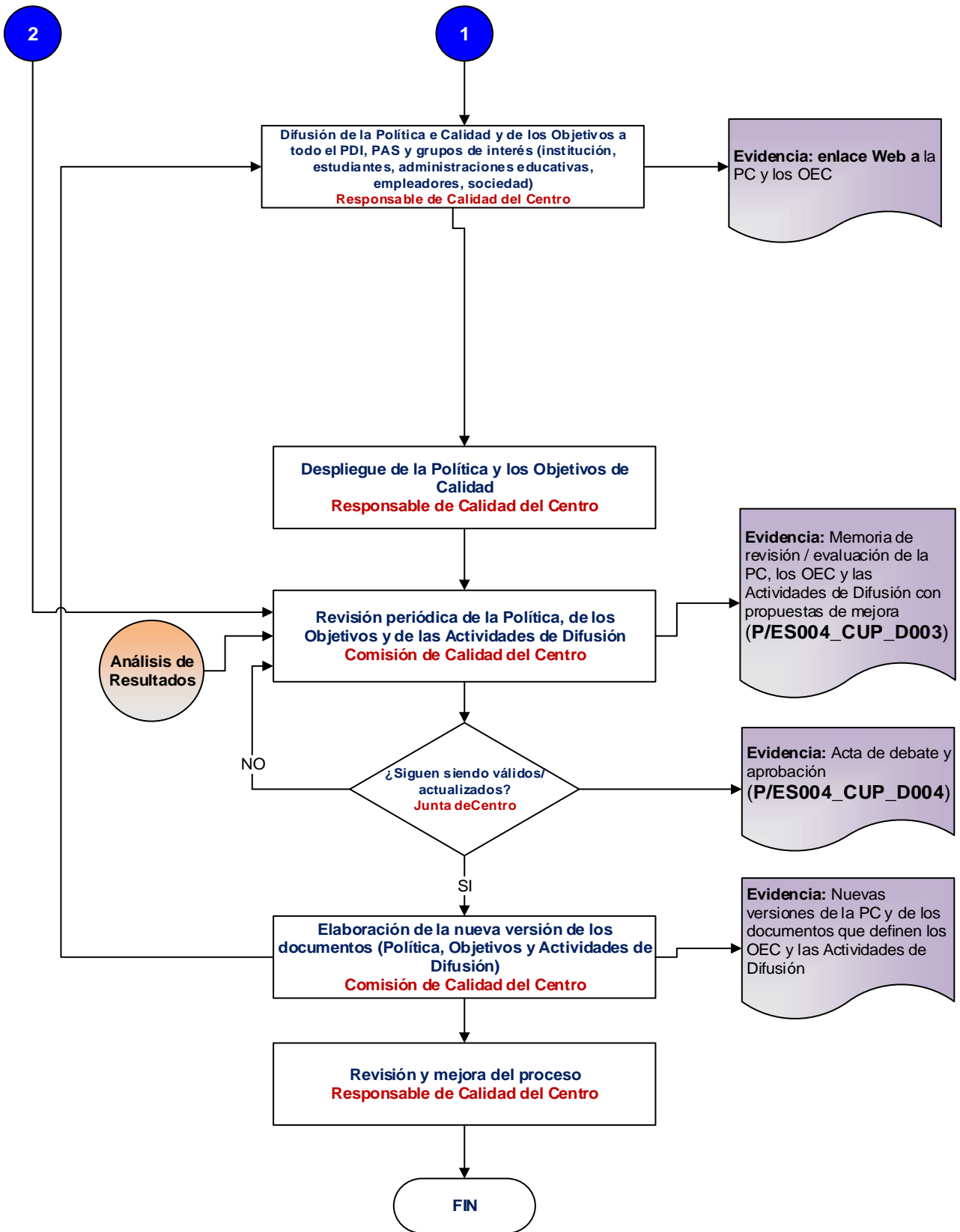
### 7.2.- Documentos utilizados (Entrada).



- Documentos legales y normativas universitarias que tengan relación con los procesos de Calidad
- Análisis de Resultados de los procedimientos implantados para el control de la calidad.

## 8.- DIAGRAMA.







	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

## 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La importancia de los procesos de calidad y de implantar una cultura de calidad en los Centros, demanda la creación de una nueva figura especialista en esta materia, el Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia (RCCUP). Este será el responsable del seguimiento y evaluación del proceso de definición de la Política de Calidad y de sus objetivos.

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Copia del nombramiento del Responsable de Calidad del CUP	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Acta de Aprobación de la composición y elección de los miembros de la CCCUP por la Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Acta de las reuniones de la CCCUP.	Papel y/o informático	RCCUP	Permanente
Documento que recoja la PC y/o los OEC para un curso académico	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Acta de Aprobación de la PC y OEC por la Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Memoria de revisión/evaluación de la PC, OEC, que recoja la propuesta de mejora de la CCCUP.	Papel y/o informático	RCCUP	Permanente
Acta de Aprobación de la Memoria de revisión/evaluación de PC, OEC y Actividades de Difusión por la Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente



El RCCUP tendrá asignada por el Director la función de dirigir, supervisar, coordinar y evaluar los procesos que permitan la implantación de un Sistema de Garantía de Calidad.

La definición de la Política de Calidad se realiza al menos cada 4 años, su posterior concreción en Objetivos Específicos de Calidad que deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria y otros grupos de interés, fundamentalmente a través de la Web del Centro, es un proceso que se realiza anualmente (curso académico natural). Por tanto, tras una primera definición de éstos, su revisión y evaluación debe realizarse anualmente. Esta revisión debe producirse antes del fin del periodo lectivo, permitiendo así implantar las mejoras antes del siguiente curso académico.

La temporalidad de este proceso, su supervisión y seguimiento será controlada por el responsable del Equipo de Dirección para esta función.

El RCCUP será el encargado de:

- Solicitar las evidencias emanadas del resto de procesos de control de la calidad, para su posterior análisis.
- Convocar puntualmente a la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Plasencia para que proceda al estudio y análisis de estos resultados y evalúe el cumplimiento, tanto de las actividades que se han empleado para la difusión de los Objetivos de Calidad, del cumplimiento

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES004_CUP	

de estos Objetivos, como de la Política general de Calidad desarrollada durante ese curso académico.

Además, podrá registrar las sugerencias o quejas que se produzcan referentes a este proceso, para darle traslado a la CCCUP, para su estudio oportuno.

## 10.- ARCHIVO

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	15/XI/2008	Edición inicial
2ª	04/VI/2014	2º edición
3ª	04/IV/2016	Síntesis y adecuación funcional y ajuste de evidencias