


	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	



# PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

<b>Elaborado por:</b> Responsable del SGIC del CUP <b>Francisco Tirado Altamirano.</b> Fecha: 15-X-2008	<b>Revisado por:</b> Responsable del SGIC del CUP y Comisiones Calidad Titulaciones y de Centro Fecha 15-X-2009	<b>Revisado por:</b> Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua Fecha:	<b>Aprobado por:</b> Junta de Centro Fecha:
Firma	Firma	Firma	Firma

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

## ÍNDICE

<b>1.- OBJETO</b> .....	3
<b>2.- ALCANCE</b> .....	3
<b>3.- NORMATIVA</b> .....	3
<b>4.- DEFINICIONES</b> .....	4
<b>5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO</b> .....	4
<b>6.- UNIDADES IMPLICADAS.</b> .....	6
<b>7.- DOCUMENTOS.</b> .....	7
<b>8.- DIAGRAMA.</b> .....	8
<b>9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b> .....	11
<b>10.- ARCHIVO</b> .....	12
<b>11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.</b> .....	12
<b>ANEXOS</b> .....	12

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_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 y normativas:



### 3.1.- Internacional

- Criterios y Directrices de Calidad del EEES

### 3.2.- Estatal

- 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

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

- 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.

Si no existiera una definición expresa de la Política de Calidad y su concreción en Objetivos Específicos de Calidad, el primer paso de este proceso será la definición del órgano encargado de esta función.

##### 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 curso académico, 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. Para facilitar la implantación de esta cultura de la Calidad, se creará una Comisión de Calidad del Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura) (CUP) (**PPOC\_D002**).

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

La Comisión de Calidad del CUP (CCCUP) estará compuesta por el Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia (RCCUP) (que supervisará, tutelaré y coordinará todos los Procesos de Calidad del Centro), los miembros del Equipo de Dirección y representantes de todos los sectores integrantes de la Junta de Centro.

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 aplicables en este ámbito, tanto a nivel nacional, autonómico, como 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 curso académico, la Política de Calidad (PC), siguiendo las directrices básicas del Equipo de Dirección (**PPOC\_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 (**PPOC\_D004**).

### **5.4.- Definición de los Objetivos 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) (**PPOC\_D005**), previo análisis de los resultados obtenidos en los cursos anteriores (resultados de los programas formativos, de la inserción laboral y de la satisfacción, demanda y expectativas de los estudiantes, PDI, PAS y la sociedad). 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 (**PPOC\_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. Para ello, la CCCUP se reunirá para definir las actividades que permitan realizar una difusión institucional de la Política de Calidad y de los Objetivos Específicos de Calidad que se llevarán a cabo durante un curso académico en el Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura, empleando para ello los canales más habituales (web, guía académica, etc.). Fruto del trabajo de la CCCUP se elaborará un documento en el que se recoge el Plan de Comunicación (**PPOC\_D007**).

### **5.6.- Difusión de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.**

El responsable de garantizar una correcta difusión de la Política de Calidad del Centro y de sus Objetivos Específicos será el RCCUP. Éste deberá garantizar que todos los agentes implicados en el proceso formativo y que tengan relación con la titulación y el Centro (Profesores, P.A.S., Alumnos, Empleadores, Usuarios de las instalaciones, Administración educativa y Entidades Deportivas, etc.) la conozcan. Será el responsable de garantizar que la información sea

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

la correcta y esté actualizada en los diferentes documentos en los que aparezca la Política de Calidad del Centro (**PPOC\_D008**). El seguimiento del programa de difusión se recogerá según el documento “Lista de seguimiento y Control de las actividades de difusión” (**PPOC\_D009**).

### 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 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 anualmente. Para ello, durante el segundo cuatrimestre de cada curso académico, la CCCUP debe ir recogiendo evidencias de los diferentes procesos que se han puesto en marcha en el Centro. 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, de los Objetivos de Calidad y de las actividades realizadas para la Difusión de estos elementos (**PPOC\_D010**). 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 (**PPOC\_D011**).

### 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 próximo curso académico, 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer el nombramiento del Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia siguiendo el procedimiento marcado en los estatutos de la</li> </ul>

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	



		UEx.
Equipo de Dirección		<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> <li>Definir la composición de la Comisión de Calidad del Centro Universitario de Plasencia</li> </ul>
Representantes de Comunidad Universitaria en la Junta de Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer los representantes de cada sector en la CCCUP</li> </ul>
Junta de Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar la propuesta de los miembros de la CCCUP</li> <li>Aprobar la Política y Objetivos de Calidad del Centro</li> </ul>
Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia		<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la difusión la Política de Calidad del CUP</li> <li>Garantizar la difusión de los OEC del CUP</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)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la Política de Calidad del CUP</li> <li>Establecer los Objetivos Específicos de Calidad del CUP.</li> <li>Definir las actividades para la difusión de la PC y OEC.</li> <li>Revisar la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad del CUP</li> </ul>

## 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).

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

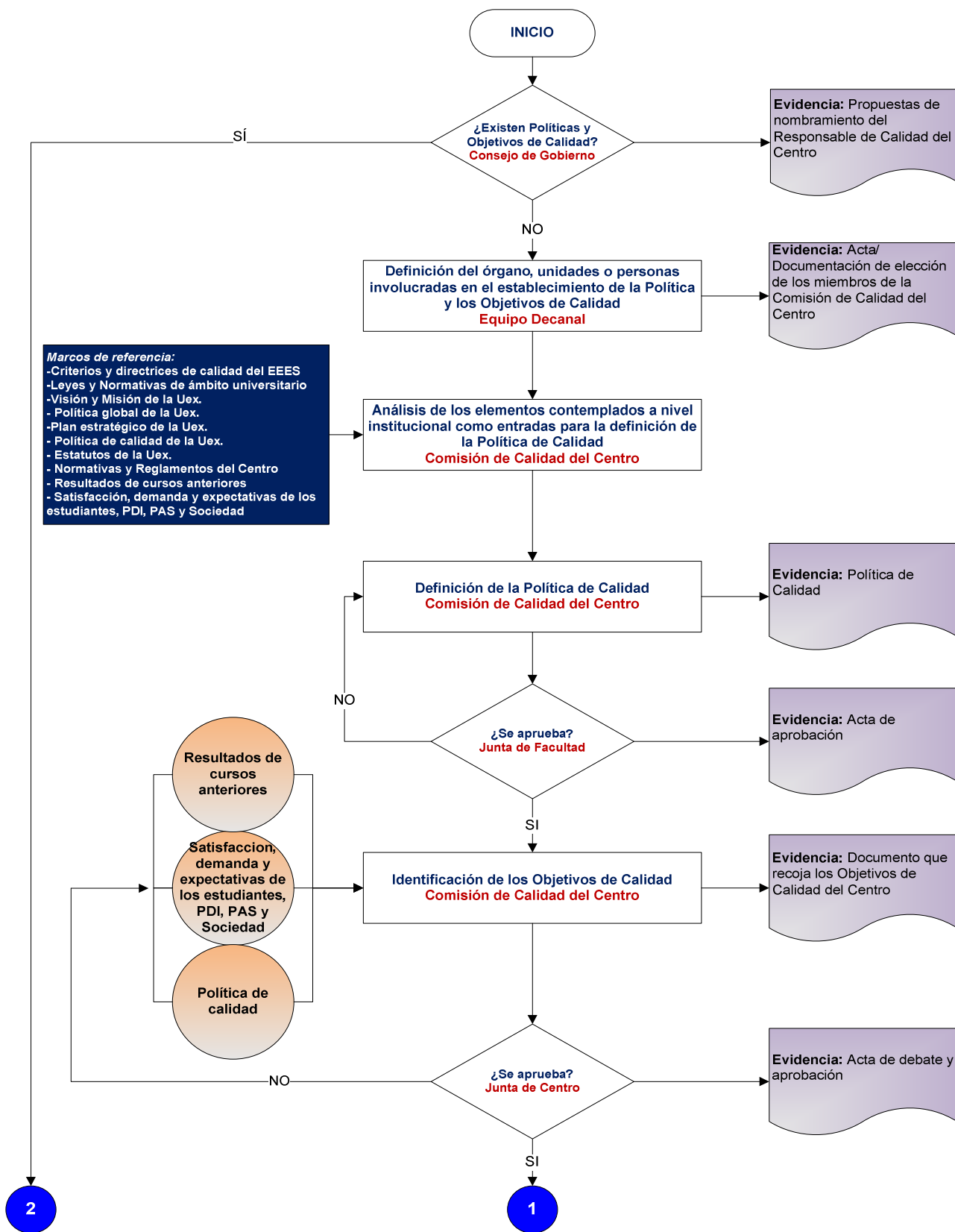
	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

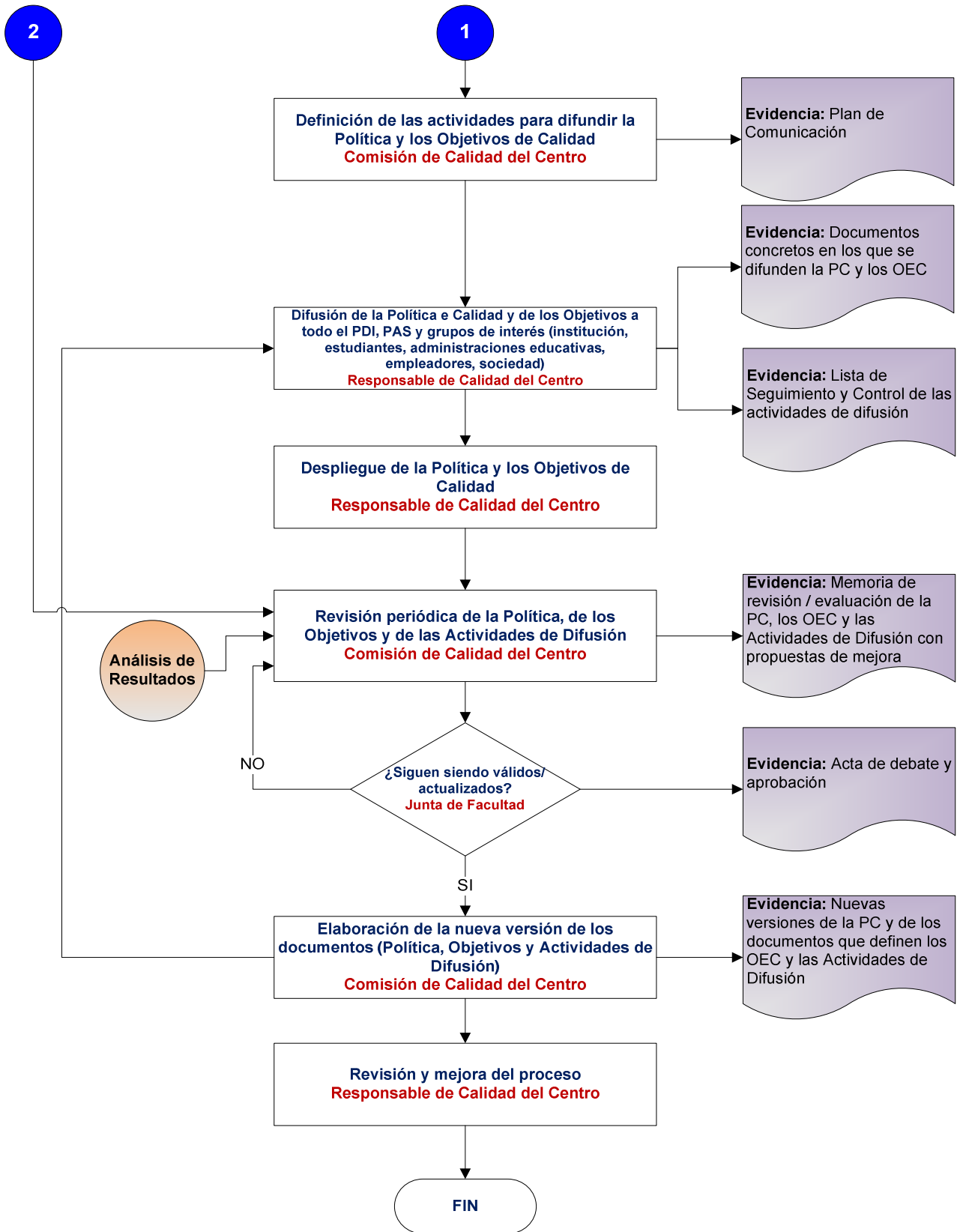
- **PPOC\_D007.** Plan de Comunicación (documento en el que se recojan las actuaciones para la difusión de la PC y OEC del CUP)
- **PPOC\_D008.** Documentos concretos en los que se difunden la PC y OEC del CUP
- **PPOC\_D009.** Lista de Seguimiento y Control de las actividades de difusión
- **PPOC\_D010.** Memoria de revisión/evaluación de la Política de Calidad, Objetivos Específicos de Calidad y Actividades de Difusión llevadas a cabo durante el curso académico, incluyendo la propuesta de mejora de la CCCUP.
- **PPOC\_D011.** Acta/Certificado de aprobación de la Memoria de revisión/evaluación de la Política de Calidad, Objetivos Específicos de Calidad y Actividades de Difusión llevadas a cabo durante el curso académico en el CUP por parte de la Junta de Centro.
- **PPOC\_D012.** Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.



#### 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: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

## 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El responsable del seguimiento y evaluación del proceso de definición de la Política de Calidad y de sus objetivos será el Responsable de Calidad del Centro Universitario de Plasencia. 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

<b>Identificación del registro</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
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	Secretario Académico del CUP	Permanente
Documento que recoja la PC y los OEC para un curso académico	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Acta de Aprobación de la PC y OEC para cada curso académico por la Junta de Centro	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Plan de Comunicación	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Documentos concretos en los que se difunden la PC y OEC	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Lista de Seguimiento y Control de las actividades de difusión	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente
Memoria de revisión/evaluación de la PC, OEC y las Actividades de Difusión, que recoja la propuesta de mejora de la CCCUP.	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	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
Lista de Seguimiento y Evaluación de la PC y OEC	Papel y/o informático	Secretario Académico del CUP	Permanente

del CUP, quien 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.

	<b>PROCESO PARA DEFINIR LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PPOC_CUP	

La definición de la Política de Calidad, su posterior concreción en Objetivos Específicos de Calidad que deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria y otros grupos de interés, 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 éste el encargado de solicitar las evidencias emanadas del resto de procesos de control de la calidad, para su posterior análisis. Será, además, el que convoque 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 de estos Objetivos, como de la Política general de Calidad desarrollada durante ese curso académico.

Para facilitar el trabajo del RCCUP en el seguimiento del proceso diseñado y recoger las evidencias que permitan su posterior análisis se elaborará una Lista de Comprobación, "Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad" (**PPOC\_D012**). Además, podrá registrar las sugerencias o quejas que se produzcan referentes a este proceso, para darle traslado a la CCCUP, y que serán estudiadas oportunamente.

## 10.- ARCHIVO

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	15/XI/2008	Edición inicial

## ANEXOS

- [PPOC A.I.](#) Modelo de Política de Calidad del Centro Universitario de Plasencia
- [PPOC A.II.](#) Modelo de Objetivos Específicos de Calidad Centro Universitario de Plasencia
- [PPOC A.III.](#) Modelo de Plan de Comunicación.
- [PPOC A.IV.](#) Modelo de Lista de Seguimiento y Control de las actividades de difusión.
- [PPOC A.V.](#) Modelo de Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y Objetivos Específicos de Calidad.