MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete

INDICE

4.1 OBJETO
4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4.4 DESARROLLO
4.4.1. Identificación de los grupos de interés
4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés
4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Tabla de Revisiones del Capitulo:

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	28/04/2008	Edición Inicial
01	21/01/2009	Adaptación a las Recomendaciones del Informe de Evaluación del Diseño del SGIC de la ANECA

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fecha: 28 / 04 / 2008	Fecha: / /	Fecha: 28 / 04 / 2008

4.1. OBJETO.

En este capítulo se indica cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales define, revisa y mantiene 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.

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 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 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.

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 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Albacete (todas las titulaciones oficiales que se imparten y de los que el Centro es responsable).

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Reglamentación emitida por la UCLM. Puede verse en
http://www.uclm.es/normativa/
Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC

4.4. DESARROLLO.

El Equipo de Dirección de la Facultad es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello ha realizado 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 del procedimiento para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad).

Para su elaboración, revisión y actualización, disponen de un procedimiento documentado (*Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de 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-Capítulo 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC- Capítulo 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 (MSGIC - Capítulo 4.4.3).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, al implantar su SGIC, ha 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. De acuerdo al Capítulo 3 del MSGIC, 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.

Consideramos los siguientes grupos de interés y los aspectos objeto de atención en el SGIC para cada uno de ellos (dichos aspectos han sido considerados en los diferentes procedimientos que se han desarrollado en el Manual de Procedimientos que acompaña a este Manual del SGIC):

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 de la Facultad	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...

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Facultad, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (puede verse MSGIC-Capítulo 2), 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. Asimismo, el cauce que ha creado la Facultad para integrar estos grupos interesados para la toma de decisiones referentes tanto al establecimiento de planes de estudio como a la implantación del sistema de garantía de la calidad es el Comité de Asesores Externos (véase MSGIC-Capítulo 2)

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web (http://www.uclm.es/AB/fcee/) 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.