

## PE01 ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
3. GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
4. DESARROLLO
  - 4.1. Establecimiento de la política y los objetivos de calidad
  - 4.2. Difusión de la política y los objetivos de calidad
5. MEDIDAS, ANÁLISIS, MEJORA CONTINUA
6. RENDICIÓN DE CUENTAS
7. EVIDENCIAS

Unidad para la Calidad  
Edificio Luis Vives, 2ª planta  
Campus de Espinardo  
30100 – Murcia  
ESPAÑA

unica@listas.um.es  
Tlf.: 868 88 7551

[www.um.es/web/unica/](http://www.um.es/web/unica/)



| <b>RESUMEN DE REVISIONES</b> |              |  |
|------------------------------|--------------|--|
| <b>Número</b>                | <b>Fecha</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 00                           | 27/12/2007   | Edición inicial  |
| 01                           | 20/07/2009   | Revisión   |
| 02                           | 15/11/2011   | Revisión completa del SGIC tras normativa seguimiento                                    |
| 03                           | 02/10/2015   | Revisión completa del SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación                  |
| 04                           | 29/06/2018   | Revisión completa del SAIC para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT                          |
| 05                           | 29/09/2023   | Revisión completa del SAIC. Adaptación al RD 640/2021, RD 822/2021 y AUDIT Internacional |

|                         |   | <b>Fecha</b>    |
|-------------------------|---|-----------------|
| Elaborado por           | Unidad para la Calidad                                      | Abril 2023      |
| Revisado por            | Coordinadora General de Calidad de la Universidad de Murcia | Mayo 2023       |
| Visto bueno de          | Vicerrectora de Coordinación y Calidad                      | Julio 2023      |
| Informado y aprobado en | Consejo de Gobierno   | Septiembre 2023 |



## 1. OBJETO

La política de calidad es la línea de acción de los Centros de la Universidad de Murcia (UMU) para la mejora de sus procesos internos, generando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos que se proponen conseguir en materia de calidad para cumplir con la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés (estudiantado, PDI, PTGAS, gestoras/es universitarios, empleadoras/es, egresadas/os, administraciones educativas, sociedad), buscando la mejora continua y la excelencia de la docencia.

Este documento tiene por objeto establecer los mecanismos para definir y aprobar, en primera instancia, y revisar y actualizar de forma periódica, la política y los objetivos de calidad de los Centros de la UMU, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza-aprendizaje de la universidad, todo ello con una vocación de ayuda a la sociedad, haciendo un especial hincapié en las demandas particulares de la Región de Murcia, pero con proyección nacional e internacional.

Los objetivos generales de calidad de los Centros se vertebran, al menos, sobre 5 ejes: programas formativos; atención a los estudiantes; recursos humanos y materiales; resultados y valoración; principios y valores democráticos y objetivos de desarrollo sostenible. Estos objetivos generales se despliegan anualmente en objetivos concretos, tomando en consideración los resultados de los indicadores de años anteriores.

## 2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

***Equipo de Dirección del Centro.*** Definir, actualizar y difundir la política y objetivos de calidad del Centro, valorando la inclusión de ciertos aspectos como la lucha contra el fraude académico o el comportamiento ético, entre otros. Asegurar la ejecución de los objetivos de calidad del Centro.

***Coordinador/a de Calidad del Centro.*** Velar por la adecuada implementación de la política y objetivos de calidad del Centro. Comprobar la adecuación de la difusión de la política y objetivos de calidad del Centro.



**Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC).** Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar los objetivos de calidad en el Centro y las actividades que desarrolla cada uno de sus grupos de usuarios. Desarrollar los mecanismos necesarios para implementar mejoras derivadas del proceso de evaluación periódica de los resultados de la política y objetivos de calidad. Elaborar un informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, proponer acciones de mejora.

**Junta de Centro.** Aprobar la política y objetivos de calidad del Centro, así como su revisión. Aprobar el informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, las acciones de mejora propuestas, gestionando la puesta en marcha de las acciones aprobadas.

### 3. GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

**Grupos de interés:** estudiantado, PDI, PTGAS, gestoras/es universitarios, empleadoras/es, egresadas/os, administraciones educativas, sociedad.

**Mecanismos de participación:** las/los miembros de la comunidad universitaria aprueban la política y objetivos de calidad, así como las acciones de mejora propuestas a través de sus representantes en los distintos órganos de gobierno implicados. Además, todos los grupos de interés podrán hacer aportaciones en la definición, implantación, difusión, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad a través de las encuestas o grupos focales (PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*), haciendo sugerencias (PA04. *Gestión de incidencias S-Q-R-F*) o participando en las reuniones de las distintas comisiones o grupos a los que pertenezcan.

### 4. DESARROLLO

El Servicio de Información Universitario (SIU) y la Unidad para la Calidad apoyan el desarrollo de este procedimiento.

En las actas de los diferentes órganos colegiados deben quedar reflejados los acuerdos y conclusiones sobre la política y objetivos de calidad del Centro.



#### 4.1. Establecimiento de la política y los objetivos de calidad

El Equipo de Dirección del Centro define y actualiza la política y objetivos de calidad del Centro y la implementa.

La Junta de Centro aprueba la política y objetivos de calidad, así como su revisión.

Los objetivos de calidad se despliegan anualmente en un plan anual de calidad. En dicho plan se incluyen los objetivos concretos con los que se pretende conseguir las directrices marcadas en la política de calidad. Cada uno de los objetivos concretos que se planteen en el plan anual de calidad deberá llevar asociado, al menos, un indicador.

La CAC comprueba que se han desplegado los mecanismos para cumplir la política y los objetivos de calidad del Centro y propone acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejora*).

La política y objetivos de calidad serán revisados, al menos, cada tres años.

#### 4.2. Difusión de la política y los objetivos de calidad

La política y los objetivos de calidad y el plan anual de calidad se difunden a los distintos grupos de interés, especialmente a los miembros de la comunidad universitaria con la finalidad de aumentar su motivación y participación en dichos procesos, haciendo uso de diferentes mecanismos para asegurar su eficacia (PC09. *Información pública*).

### 5. MEDIDAS, ANÁLISIS, MEJORA CONTINUA

La CAC realiza una evaluación periódica de la validez de la política y los objetivos de calidad, en sus distintos ámbitos, así como de los canales utilizados para su difusión, proponiendo mejoras, si procede.



En dicha evaluación tendrá especial importancia la información procedente de los grupos de interés (PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades*) y del grado de consecución de los planes anuales de calidad y de los planes de mejora.

El análisis de este proceso se incluye en los informes de seguimiento anuales (F03-PE02) elaborados por la CAC, que para este proceso será a nivel de Centro, incluyendo en su caso, acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejora*). Se tendrán en cuenta todas las fuentes de información disponibles.

La Junta de Centro aprueba el informe de seguimiento anual del Centro. Además, aprueba las acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejoras*) y vela por su implementación.

## 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se realiza a los distintos grupos de interés en la CAC.

La memoria anual de calidad de la UMU recoge un informe detallado por Centro sobre su política y objetivos de calidad que se presenta tanto en Claustro como en Consejo Social.

## 7. EVIDENCIAS

| Identificación   | Punto de archivo      |
|--|-----------------------|
| Política y Objetivos de Calidad  | Página web del Centro |
| Plan Anual de Calidad  | Página web del Centro |
| Actas: acuerdos sobre la implementación de la política y objetivos de calidad del Centro (CAC)   | Aplicación UNICA      |
| Actas: informe de seguimiento anual sobre la política y objetivos de calidad del Centro, en su sentido más amplio y, en su caso, las acciones de mejora propuestas (CAC) | Aplicación UNICA      |



|   |  |
|---|--|
| Actas: aprobación de la política y objetivos de calidad del Centro (Junta de Centro)  | Aplicación UNICA   |
| Actas: aprobación del plan anual de calidad del Centro (despliegue de la política general) y su seguimiento (Junta de Centro)   | Aplicación UNICA   |
| Actas: aprobación del informe de seguimiento anual del Centro sobre la política y objetivos de calidad, en su sentido más amplio y, en su caso, las acciones de mejora propuestas (Junta de Centro) | Aplicación UNICA   |
| Memoria anual de calidad de la UMU (Vicerrectorado competente en materia de Calidad)  | Página web del Vicerrectorado competente en materia de Calidad |

