

## Capítulo 4. Política y Objetivos de calidad

## ÍNDICE

## 4.1. OBJETO

## 4.2. AMBITO 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 de los grupos de interés

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V01	08/05/2009	Redefine el documento Política-Objetivos Calidad de abril de 2008 incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de estructura organizacional

Elaborado por		Revisado por
<b>Fdo.</b> Dirección de Procesos y Calidad Fecha: 25/03/09 	<b>Fdo.</b> Depto. EEES y Acreditación 	<b>Fdo.</b> Vicepresidente de Ordenación Académica – Equipo de Gobierno Fecha: 30/03/09 
Aprobado por		
<b>Fdo. Presidente</b> Comisión de Garantía de Calidad del CENTRO SUPERIOR DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS LA SALLE CAMPUS MADRID Fecha: 8/05/09 		

#### **4.1. OBJETO**

En este capítulo se indica cómo el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEULS) 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 calidad.

El Centro al definir su política de calidad tiene en cuenta el conjunto de intenciones globales y de orientación relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. En cuanto a los objetivos de calidad, se definen teniendo en cuenta la relación de aspectos, propuestas e intenciones que se pretenden alcanzar con el propósito de mejorar la institución.

En este capítulo también se detallan los aspectos sobre cómo se asegura el Equipo de Gobierno de que esa política de calidad:

- a) Es adecuada a la finalidad 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 calidad,
- d) Es comunicada y entendida por los grupos de interés, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

En la presentación de este manual se incluye, junto con la formulación de la política de calidad, 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 proceso. (PE 01)

#### **4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política de calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual, al plantear el alcance del SGIC a todas las Facultades y a todas las Titulaciones de los niveles formativos de grado y postgrado que se imparten en el centro

#### **4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

- Estatutos del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEULS)
- Documentación de calidad de la UAM
- Plan estratégico del CSEULS
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA.
- Programa AUDIT de la ANECA
- Programa VERIFICA de la ANECA

- Manual del SGIC y Manual de Procesos del SGIC
- Memoria del CSEULS
- Y la documentación de los procesos asociados que está referenciada en el Manual de Procesos.

#### **4.4. DESARROLLO**

El Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEULS) es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad en el marco del Espacio Europeo, basada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente. Para ello ha arbitrado procesos de comunicación y participación en el debate y definición de esta política, realizando una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad (que está publicada en la página Web del Centro), que alcanzan a todas las Titulaciones Oficiales y Propias que se imparten en el mismo.

El Centro entiende que, a través de su política de calidad debe llegar a ser referente local, autonómico e internacional en los campos de conocimiento relacionados con sus enseñanzas, no sólo por la calidad de la docencia impartida y la organización de las mismas, sino por la calidad de las investigaciones y la transferencia e impacto social de las mismas y de los egresados del centro (salidas profesionales y liderazgo).

La política de calidad del centro se ha definido teniendo en cuenta las demandas y necesidades de los grupos de interés y los nuevos escenarios en los que los próximos años se van a desarrollar los estudios universitarios. Su formulación ha quedado plasmada en el apartado de presentación de este manual.

Para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad se dispone de un proceso documentado (PE01: Proceso para la elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación de su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática. En esta definición y revisión de la política y los objetivos de Calidad del Centro se tienen presentes los siguientes principios básicos, tanto externos como internos, sobre la garantía de calidad en la educación en el EEES, definidos por la Agencia europea ENQA:

- Las instituciones de educación superior son las responsables fundamentales de la calidad de sus ofertas y de su garantía de calidad.
- Las instituciones de educación superior han de salvaguardar los intereses de la sociedad respecto a la calidad y los criterios de la misma en la educación superior.
- Resultan necesarios el desarrollo y mejora de la calidad de los programas académicos destinados al alumnado y otros beneficiarios de la educación superior en todo el EEES.
- Son necesarias estructuras organizativas eficaces y eficientes en las que se ofrezcan y se desarrollen dichos programas académicos.
- La transparencia y la utilización de expertos externos son importantes en los procesos de garantía de calidad.
- Debe promoverse una cultura de calidad dentro de las instituciones de educación superior.
- Deben desarrollarse procesos mediante los que las instituciones de educación superior puedan demostrar su responsabilidad, incluida la rendición de cuentas por la inversión de fondos públicos y privados.

	 <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b>	<b>Código: MSGICFCS-04</b>
---	---	--------------------------------

- La garantía de calidad enfocada a la rendición de cuentas es plenamente compatible con la garantía de calidad con finalidades de mejora.
- Las instituciones universitarias deben ser capaces de demostrar su calidad tanto a nivel nacional como internacional.
- Los procesos utilizados deben ser compatibles con la diversidad y la innovación.

Como punto inicial del Proceso de elaboración, revisión y actualización de la política y objetivo de calidad (PE01), el Centro identifica sus grupos de interés (MSGIC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién y cuándo) rinde cuenta a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.4.3).

#### 4.4.1 Identificación de los grupos de interés

El Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEULS), al implantar su SGIC, han 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 alumnados. Entendiendo por grupo de interés 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.

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

- **Entidad Titular Promotora “Hermanos de las Escuelas Cristianas”.** Cuya representación la ostenta el presidente del Equipo de Gobierno del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEULS)
- **Alumnado** (Selección y admisión de alumnado, 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** (Selección y admisión del profesorado y del personal de administración y servicios, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de contratación de profesorado y personal de apoyo administrativo vinculados a los procesos de la Facultad o Escuela, cualificación de personal docente y de servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información,...).
- **Equipo de gobierno del Centro Universitario** (Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis y resultados, aporte de información, Plan Estratégico, Plan Integral de Garantía Interna de Calidad del centro, etc.).
- **Empleadores y egresados.** (Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, ...)

	 <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b>	<b>Código: MSGICFCS-04</b>
---	---	--------------------------------

- **Sociedad en general** (Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, eficacia en la gestión de los recursos, inserción laboral, educación en valores,...)

#### 4.4.2 Cauces de participación de los grupos de interés

El alumnado, el profesorado (PDI), el personal de apoyo (PAS) y los representantes de los otros grupos de interés del Centro están representados, o forman parte de la CGC. Todo ello, además de estar recogida su posible participación en los Consejos de Departamento y otros órganos, tales como, Consejo Asesor, Claustro, Equipo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Además, los empleadores, las Administraciones Públicas y la Sociedad en General están representados, dentro de la estructura del centro, en el Consejo Asesor, 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 Gobierno.

En los casos en los que el Centro contempla la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas al alumnado. Esta relación con los empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general recae en el Equipo de Gobierno del Centro, que cuenta con el apoyo y asesoramiento del Consejo Asesor.

	 <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b>	<b>Código: MSGICFCS-04</b>
---	---	--------------------------------

#### 4.4.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés.

Por delegación del Presidente, la Dirección de Procesos y Calidad, con una periodicidad anual o inferior en situaciones de cambio, realizará una definición o revisión de la Política y Objetivos de Calidad del Centro, a partir de los elementos contemplados a nivel institucional.

Esta dirección elaborará un borrador que presentará en la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para su revisión, quien, tras discutirla propondrá las enmiendas que considere oportunas, procediendo a enviarlas, junto con el borrador al Equipo de Gobierno. Una vez aprobado el Documento de Política y Objetivos de Calidad será firmado por el Presidente y se les dará difusión pública de acuerdo con el proceso establecido (PC14 Información Pública).

Dentro de cada Facultad será el Decano, como máximo representante de la Junta de Facultad correspondiente, quien asume la responsabilidad de la difusión e integración de los planteamientos de la Política y Objetivos de Calidad vigentes para la totalidad del Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEULS). En las demás instancias ésta responsabilidad es asumida por el Vicepresidente de Ordenación Académica.

Además, en cada uno de los procesos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos considerados en los mismos.

Anualmente, la Dirección de Procesos y Calidad, elabora una Memoria en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas, que, tras su aprobación por el Equipo de Gobierno, se publica en la página Web de este. Asimismo, se elabora anualmente un Informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior, que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes; finalmente, el Centro define, a través de su Equipo de Gobierno, los cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés, y dispone de un proceso para el análisis y medición de resultados de la formación (PC11).

Adicionalmente el **Equipo de Gobierno** mantiene reuniones periódicas con el **Consejo Asesor**, en el cual están representados los grupos de interés externos, a fin de verificar y garantizar que la oferta formativa responde a las necesidades actuales de la sociedad.