



Política y objetivos de calidad

Ficha de proceso

Aprobación del documento

Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Igualdad y Comunicación, en la fecha de la firma electrónica

Nota: Este documento está diseñado para ser leído en formato electrónico. Por favor, tenga en cuenta el medio ambiente antes de imprimirlo.





Índice

A. Objeto	3
B. Alcance.....	3
C. Definiciones	3
D. Responsable y coordinador del proceso	3
E. Referencias.....	3
F. Actores	4
G. Entradas.....	4
H. Salidas.....	5
I. Descripción.....	5
1 Política de Calidad del Centro.....	5
2 Objetivos de Calidad del Centro	7
3 Difusión de la política y objetivos de calidad del Centro	8
4 Rendición de cuentas	8
J. Documentación	8
K. Indicadores	9
L. Criterios AUDIT aplicados	9
M. Control de versiones.....	11





A. Objeto

Definir, aprobar, revisar y mejorar la política de calidad del centro y los objetivos relacionados con la política.

B. Alcance

Centros con el SAIQ implantado.

C. Definiciones

Política de calidad del centro: conjunto de intenciones globales y de orientaciones del centro relativas a su compromiso con la calidad. La política de calidad debe enfocarse hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades de los grupos de interés y hacia la mejora continua. La política de calidad suele expresarse a largo plazo.

Objetivos de calidad: relación de metas a alcanzar alineadas con la política del centro y con la estrategia institucional con el propósito de mejorar el centro. Los objetivos de calidad suelen plantearse en el corto/medio plazo.

D. Responsable y coordinador del proceso

Responsable:

[RQUIB – Responsable de Calidad de la UIB.](#)

Coordinador:

[UGEG/UGEP.](#)

E. Referencias

Normativa que afecta al proceso:

- [Estatutos de la Universidad.](#) El artículo 24 establece que las líneas estratégicas y programáticas son competencia del Consejo de Gobierno.
- [Acuerdo normativo 14529/2022, del día 15 de junio, por el que se regula la elaboración del Plan estratégico de la Universidad de las Illes Balears para el período 2023-2027.](#)





Otras referencias:

- [Página web con la publicación del Plan estratégico.](#)

F. Actores

- [OGC – Órgano de Gobierno del Centro.](#)
- [EDC – Equipo de Dirección del Centro.](#)
- [CQUIB – Comisión de Calidad de la UIB.](#)
- [UGEG/UGEP.](#)
- Responsable de objetivo: será la persona designada como responsable de cada objetivo de calidad.
- Responsable de las acciones de comunicación: persona designada para difundir la política y los objetivos de calidad.

G. Entradas

- Normativas y reglamentos institucionales, especialmente los que afecten al centro.
- El plan estratégico de la UIB.
- Directrices de los órganos de gobierno de la UIB.
- Normativas y reglamentos específicos del centro.
- Programa electoral, si procede.
- Resultados de los procesos de recogida de información cualitativa y cuantitativa (encuestas, estudios, etc.).
- Análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (profesorado, estudiantado, PTGAS, administración pública, etc.).
- Informes de los diferentes procesos evaluativos (Verificación, seguimiento, acreditación, etc.).
- Información del entorno.





H. Salidas

- Política de Calidad del Centro.
- Objetivos de Calidad del Centro.

I. Descripción

1 Política de Calidad del Centro

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
EDC – Equipo de Dirección del Centro	Define la política de calidad del centro. [1.1] [1.2][5.1]	<p>Reflejando tanto las características propias del centro como su alineamiento con la estrategia de la institución. En su definición es necesario considerar el contexto nacional/internacional en el que se encuentra y la actividad investigadora de sus docentes [1.1]. Para ello puede considerar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas internacionales, nacionales o autonómicas. • El plan estratégico de la UIB. • Directrices de los órganos de gobierno de la UIB. • Normativas y reglamentos institucionales que afecten al centro. • Programa electoral, si procede. • Resultados de los procesos de recogida de información cualitativa y cuantitativa (encuestas, estudios, etc.). • Análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (profesorado, estudiantado, PTGAS, administración pública, etc.). • Informes de los diferentes procesos evaluativos (verificación, seguimiento, acreditación, etc.). <p>La política de calidad del centro será plurianual y será revisada o asumida como mínimo cada vez que haya elecciones a decano/director y, por tanto, el nuevo equipo de dirección de centro, ya que debe guiar las actuaciones del centro en el medio/largo plazo.</p> <p>Se debe valorar la inclusión o no en la política de los siguientes aspectos [1.2]:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensa de la libertad académica, • Comportamiento ético, • Lucha contra el fraude académico,





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
		<ul style="list-style-type: none"> Prevencción de la intolerancia y la discriminación del estudiantado y de su personal, Atención a la equidad, diversidad e igualdad de género, Acceso a la educación superior de poblaciones y/o grupos étnicos especialmente vulnerables, Inclusión de personas con discapacidad, Gestión integral de riesgos y desastres, planes de contingencia y adaptación al cambio climático, Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros y/o, Otros vinculados a los ODS contenidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y/o los recogidos en el artículo 4 del Real Decreto 822/2021. El mantenimiento, renovación y mejora de su oferta formativa teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas La mejora continua del personal de administración y Servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias. La mejora continua de los recursos materiales a disposición de alumnado, asegurando su disponibilidad, adecuación y actualización.
OGC – Órgano de Gobierno del Centro	Aprueba la política de calidad del centro. [1.1] [1.3]	Aprueba la política de calidad del centro y la hace publicar tal y como se especifique el plan de difusión.
CQIB – Comisión de Calidad de la UIB	Ratifica la política de calidad. [1.7]	En sesión ordinaria se ratifica la política de calidad del centro para asegurar la alineación de ésta con el plan estratégico institucional.
EDC – Equipo de Dirección del Centro	Despliegue de la política de calidad. [1.5]	La Política de Calidad del Centro se debe desplegar en objetivos concretos y acotados en el tiempo con el fin de poder llevarla a cabo.
EDC – Equipo de Dirección del Centro	Revisión y mejora. [1.1] [1.6]	El EDC con el apoyo de la UGEG/UGEP , revisará en el proceso seguimiento periódico (E_SEGTIT – Evaluación y seguimiento de títulos) la consecución de la política de calidad o su correcta implementación a través del desarrollo de los objetivos.
UGEG/UGEP		





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
		De la revisión de la política puede surgir la necesidad de modificarla o determinar nuevos objetivos.

2 Objetivos de Calidad del Centro

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
EDC – Equipo de Dirección del Centro	Definición de los objetivos de calidad del centro. [2.2]	<p>A partir de la política de calidad del centro se deben determinar los objetivos concretos que llevarán a cabo los diferentes órganos para poder desplegar dicha política en el centro y en las actividades que desarrollan los diferentes grupos de interés.</p> <p>Los objetivos deben ser medibles, viables y estar claramente formulados para poder facilitar la posterior evaluación de sus resultados y la rendición de cuentas.</p> <p>Los objetivos deben definir, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del objetivo: Clara y concisa. • Responsable del objetivo. • Temporalidad prevista. Para que sea realista no se recomienda definir un objetivo más allá de cuatro años. • Recursos necesarios (si procede). • Indicadores de seguimiento. Que permitan medir la consecución de cada objetivo.
OGC – Órgano de Gobierno del Centro	Aprobación.	De acuerdo con el régimen de funcionamiento interno del órgano.
Responsable del objetivo	Despliegue. [1.5]	<p>Se tiene que definir, como mínimo, el responsable de llevarlos a cabo y la temporalidad prevista.</p> <p>Los objetivos se concretarán en acciones acotadas en el tiempo y se gestionarán como las acciones de mejora de acuerdo con el proceso E_PLAMEJ – Mejora de la oferta formativa.</p> <p>El responsable del objetivo tiene que asegurarse de que cada una de las acciones planificadas se llevan a cabo para poder conseguir los objetivos de calidad.</p>
EDC – Equipo de Dirección del Centro UGEG/UGEP	Revisión y mejora.	El EDC con el apoyo de la UGEG/UGEP, revisará en el proceso de seguimiento periódico de los títulos del centro (E_SEGTTT – Evaluación y seguimiento de títulos), el desarrollo de los objetivos de Calidad del centro.





3 Difusión de la política y objetivos de calidad del Centro

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
EDC – Equipo de Dirección del Centro	Establece Plan de Difusión. [1.4]	<p>Establece un plan de difusión para asegurar que la política de calidad del centro se difunde de manera formal y por escrito de modo que pueda ser conocida por los diferentes grupos de interés.</p> <p>El plan de difusión debe incluir los objetivos de calidad del centro.</p> <p>El plan de difusión debe especificar el responsable de cada comunicado (quien), el contenido de las comunicaciones (que), el canal a utilizar y el momento (cuando).</p>
Responsable de las acciones de comunicación	Ejecutar el plan de difusión.	Tal y como indica el plan de difusión.

4 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad [1.7] se realizará con el Informe de Seguimiento del Centro tal y como se explica en el proceso [E_SEGTIT – Evaluación y seguimiento de títulos.](#)

J. Documentación

Nombre	Custodia
Plan estratégico.	Oficina de Planificación Estratégica.
Política de Calidad del Centro.	Secretario del Centro.
Acta o documento de aprobación de la PQ.	Secretario del Centro.
Objetivos de calidad del centro.	Secretario del Centro.
Acta o documento de aprobación de los objetivos.	Secretario del Centro.
Plan de comunicación de la PQ y objetivos.	Secretario del Centro.
Acta de revisión de la PQ y objetivos.	Secretario del Centro.





K. Indicadores

Código	Definición	Forma de cálculo
E_POLOBJ_N01	Número de objetivos.	Recuento de objetivos.
E_POLOBJ_N02	Número de acciones vinculadas a objetivos.	Recuento de acciones.
E_POLOBJ_N03	Número de acciones finalizadas vinculadas a objetivos.	Recuento de acciones finalizadas. También puede darse sobre el total.
E_POLOBJ_N04	Grado de cumplimiento de los objetivos del centro.	$N.º \text{ de objetivos alcanzados} * 100 / N.º \text{ total de objetivos vigentes}$
E_POLOBJ_N05	Grado de cumplimiento de las acciones vinculadas a objetivos del centro.	$N.º \text{ de acciones finalizadas} * 100 / N.º \text{ total de acciones vigentes}$

L. Criterios AUDIT aplicados

Criterio 1. Política y objetivos de calidad.

La IES/el Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, como compromiso hacia la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés y la mejora continua.

Directrices:

Para el desarrollo de este criterio, el SAIC debería:

- [1.1] Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica su política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza-aprendizaje de la institución y considerando tanto el contexto nacional/internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.
- [1.2] Valorar la inclusión en la definición de su política de calidad, de aspectos como:
 - Defensa de la libertad académica.
 - Comportamiento ético.
 - Lucha contra el fraude académico.
 - Prevención de la intolerancia y la discriminación del estudiantado y de su personal.
 - Atención a la equidad, diversidad e igualdad de género.
 - Acceso a la educación superior de poblaciones y/o grupos étnicos especialmente vulnerables.
 - Inclusión de personas con discapacidad.





- Gestión integral de riesgos y desastres, planes de contingencia y adaptación al cambio climático.
- Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros y/o.
- Otros vinculados a los ODS contenidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y/o los recogidos en el artículo 4 del Real Decreto 822/2021.

- [1.3] Identificar los grupos de interés, tanto internos como externos, así como los mecanismos de participación y de toma de decisiones implicados en la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad.
- [1.4] Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que puedan ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos, por los diferentes grupos de interés.
- [1.5] Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de usuarios.
- [1.6] Desarrollar los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de evaluación periódica de los resultados de la política y objetivos de calidad.
- [1.7] Definir una sistemática para la rendición de cuentas a los grupos de interés, con relación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.

Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos.

La IES/el Centro debe crear, mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, implementación, control y revisión periódica de los programas.

Directrices:

Para el desarrollo de este criterio, el SAIC debería:

- [2.2] Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Criterio 5. Recursos y servicios

La IES/el Centro debe diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como los recursos, tanto humanos como materiales e inmateriales, necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Directrices:

Para el desarrollo de este criterio, el SAIC debería:

- [5.1] Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.





M. Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
01	En la fecha de la firma electrónica.	Primera versión del SAIQ.

