



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

Definición de Política y Objetivos de Calidad

Versión 3.0



1. Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Contenido..... | 2 |
| 2. Objetivos y alcance..... | 4 |
| 2.1. <i>Objetivos</i> | 4 |
| 2.2. <i>Alcance</i> | 4 |
| 3. Referencias y normativas..... | 5 |
| 4. Definiciones | 6 |
| 5. Desarrollo del proceso | 7 |
| 5.1. <i>Introducción</i> | 7 |
| 5.2. <i>Revisión anual</i> | 7 |
| 5.2.1. Revisión de la política y objetivos de la calidad | 7 |
| 5.2.2. Revisión del Manual de Calidad | 7 |
| 5.2.3. Revisión del SAIQ..... | 8 |
| 5.2.4. Revisión de Procesos | 8 |
| 5.2.4.1. Planificación, implementación y verificación de procesos | 8 |
| 6. Seguimiento y medición | 9 |
| 7. Evidencias..... | 10 |
| 8. Roles y actividades..... | 11 |
| 9. Ficha Resumen..... | 12 |
| 10. Diagrama de Flujo..... | 13 |



| Control de versiones | | | | | |
|----------------------|---|------------|---|--|------------------------------------|
| Versión | Autores | Fecha | Referencia | Revisor | Aprobador |
| 1.0 | Control de Gestión y Calidad Pablo Francica | 11-01-2010 | Diseño de SAIQ | Elisabet García Guerrero 04-05-2010 | Ignasi del Río López 11-05-2010 |
| 1.1 | Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero | 16-02-2011 | Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU. | Josep González Plaza 28-02-2011 | Ignasi del Río López 28-02-2011 |
| 1.2 | Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero | 28-07-2011 | Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU. | Josep González Plaza 28-07-2011 | Ignasi del Río López 28-07-2011 |
| 2.0 | Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero | 16-07-2014 | Implementación del SAIQ. | Josep González Plaza 16-07-2014 | Isabel Torras Junoy 31-07-2014 |
| 3.0 | Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero | 08-05-2015 | Mejora Continua del SAIQ | Josep González Plaza 08-05-2015 | Isabel Torras Junoy 31-07-2015 |



2. Objetivos y alcance

2.1. Objetivos

El proceso tiene los siguientes objetivos:

- Revisión y definición de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- Revisión y definición del Manual de Calidad.
- Revisión y modificación de la Presentación del SAIQ.
- Revisión y modificación o creación de Procesos del SAIQ.

2.2. Alcance

El presente documento es de aplicación para la definición y revisión de: la Política y Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad, la Presentación del SAIQ y los procesos asociados al mismo pertenecientes a la Fundació Politècnica de Catalunya, y es de aplicación a los programas formativos adaptados al EEES dónde la FPC posee responsabilidad académica (programas de grado y de formación permanente, con titulación oficial o no oficial).



3. Referencias y normativas

El siguiente listado incluye las referencias y normativas tenidas en cuenta en la elaboración del proceso de definición de la política y objetivos de calidad:

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (AQU).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la Universidad Politécnica de Cataluña aprobados por el Acuerdo de Gobierno GOV/ 43/2012 de 29 de mayo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Ley Orgánica, 6/2001, de 21 diciembre, de Universidades y de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la primera.
- Ley 1/2003 de 19 de febrero, de Universidades de Cataluña.
- Decreto 390/1996, de 2 de diciembre, de regulación del régimen de adscripción a universidades públicas de centros docentes de enseñanza superior.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.



4. Definiciones

A continuación se describen todos los conceptos y abreviaciones que se utilizan en el proceso con la finalidad de clarificar el entendimiento y evitar ambigüedades:

Política de Calidad: conjunto de directrices que fijan las intenciones y la orientación de una organización en relación a la calidad.

Objetivos de Calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a cumplir con el propósito de mejorar la institución, la oferta formativa y los servicios que se evalúan.

Mejora continua: concepto utilizado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuo de la organización para avanzar en la calidad.

Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Garantía de Calidad: todas las actividades dirigidas a asegurar la calidad interna y externa. En este caso, prevé acciones dirigidas a asegurar la calidad de la enseñanza gestionada por la Organización y a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y de la sociedad.

Órgano de Calidad: se compone de los siguientes miembros de las FPC:

- Director/a
- Subdirector/a
- Responsable de Calidad.

Grupo de interés: toda persona, grupo o institución que tiene interés en la FPC, en los estudios y en los resultados obtenidos. Estos grupos incluyen a los estudiantes, a los egresados, a los profesores, al personal no docente, a las administraciones públicas, a las empresas y a la sociedad en general.

Organización: Fundació Politècnica de Catalunya (FPC).

CGiQ: Unidad de Control de Gestión y Calidad (Departamento de Administración y Controlling)

Responsable de Calidad: El Responsable de Calidad será la persona responsable del Departamento de Administración y Controlling.

SAIQ: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.



5. Desarrollo del proceso

5.1. Introducción

La variación de los elementos internos y externos que influyen sobre la organización conlleva una revisión y mejora continua de la Política y de los Objetivos de Calidad. Para ello el presente proceso asegura su revisión y adaptación, además de incluir el Manual de Calidad, el SAIQ y la revisión de procesos.

5.2. Revisión anual

Una vez al año se convoca una reunión del Órgano de Calidad para la revisión de los siguientes puntos:

- **Política y objetivos de Calidad.**
- **Manual de Calidad.**
- **Presentación del SAIQ.**
- **Procesos del SAIQ.**

Para ello se analizarán los resultados obtenidos de los siguientes informes:

Retroalimentación de los diversos usuarios que utilizan los servicios de la FPC.
El desarrollo de los procesos y la calidad de los servicios prestados.
Los cambios planificados que podrían afectar al SAIQ.
Las recomendaciones de mejora propuestas.
Resultado de auditorías externas.

5.2.1. Revisión de la política y objetivos de la calidad

El Órgano de Calidad será el encargado de revisar que la política y objetivos de Calidad sean adecuados y en caso contrario de proponer los cambios.

El borrador de la política y objetivos de calidad serán desarrollados por el Responsable de Calidad y una vez finalizado deberá ser aprobado por el Órgano de Calidad.

En caso de que no sea aprobado será nuevamente modificado hasta su aprobación. Por otra parte, una vez que la política y objetivos de calidad se encuentren aprobados se introducirá en la contraportada del Manual de Calidad.

5.2.2. Revisión del Manual de Calidad

La modificación de la política y objetivos de calidad junto con los resultados reflejados en el acta de revisión anual pueden introducir cambios en el Manual de la Calidad. El Órgano de Calidad será el encargado de revisar que el Manual de Calidad sea adecuado y en caso contrario, será el responsable de proponer los cambios.

El borrador del Manual de Calidad será desarrollado por el Responsable de Calidad y una vez finalizado deberá ser aprobado por el Órgano de Calidad.

En caso de que no sea aprobado será nuevamente modificado hasta su aprobación. Por otra parte una vez que el Manual de la Calidad se encuentre aprobado se realizará la publicación en la página web de la Organización.



5.2.3. Revisión del SAIQ

La modificación del Manual de Calidad puede introducir cambios en el SAIQ. El Órgano de Calidad será el encargado de revisar que el SAIQ sea adecuado y en caso contrario, deberá proponer los cambios pertinentes.

El borrador del SAIQ será desarrollado por el Responsable de Calidad y una vez finalizado deberá ser aprobado por el Órgano de Calidad.

En caso de que no sea aprobado será nuevamente modificado hasta su aprobación. Por otra parte una vez que el SAIQ se encuentre aprobado se realizará la publicación en la intranet de la Organización.

5.2.4. Revisión de Procesos

Las modificaciones de los puntos anteriores pueden originar cambios en los procesos de garantía de calidad. El encargado de determinar si son adecuados o no será el Órgano de Calidad.

En caso de que se realicen mejoras en los procesos, o que se deban desarrollar nuevos procesos, se indicará, a los responsables de los procesos afectados, que elaboren un borrador que deberá ser aprobado por el Responsable de Calidad.

5.2.4.1. Planificación, implementación y verificación de procesos

Una vez que se haya aprobado la modificación o el nuevo proceso, el responsable de dicho proceso será el encargado de planificar su implementación y de ejecutar las actividades necesarias para asegurar el correcto desarrollo del proceso.

Una vez comunicada su implementación, el Responsable de Calidad será el encargado de verificar que la implementación ha sido correcta, y en caso contrario se indicarán las correcciones necesarias para que el Responsable de dicho proceso asegure la implementación.

6. Seguimiento y medición

Se realizará un seguimiento anual para la definición y revisión de la Política y Objetivos de Calidad junto con la revisión anual del Manual de Calidad, la Presentación del SAIQ y los Procesos de garantía de la Calidad.



Para la revisión se utilizarán los resultados de auditorías externas y los indicadores aportados por el proceso de análisis y utilización de resultados.



7. Evidencias

En la siguiente tabla se especifican las evidencias de este proceso:

| Identificación | Descripción | Soporte | Responsable de la custodia | Tiempo de conservación |
|----------------|---|---------|----------------------------|------------------------|
| 919.E.1.1.1 | Convocatoria y acta de reunión anual de calidad | Emotiva | CGiQ | Indefinido |
| 919.E.1.1.2 | Política y objetivos de calidad | Web FPC | CGiQ | Indefinido |



8. Roles y actividades

En la siguiente tabla se detallan los roles y las actividades que se desarrollan durante el proceso:

| Roles | Actividades |
|--------------------------------|--|
| Órgano de Calidad | Revisión y aprobación de la Política y Objetivos de Calidad. Revisión y aprobación del Manual de Calidad. Revisión y aprobación del SAIQ. Revisión y aprobación de Procesos. |
| Responsable de Calidad | Elaboración del borrador de la Política y Objetivos de Calidad. Elaboración del borrador del Manual de Calidad. Elaboración del borrador del SAIQ. Verificación de la implementación de procesos creados/modificados. Publicación de la Política y Objetivos de Calidad, del Manual de Calidad y del SAIQ. |
| Responsable del Proceso | Creación/modificación del proceso. Planificación de la implementación del proceso creado/modificado. Implementación del proceso creado/modificado. |

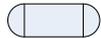
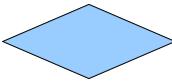


9. Ficha Resumen

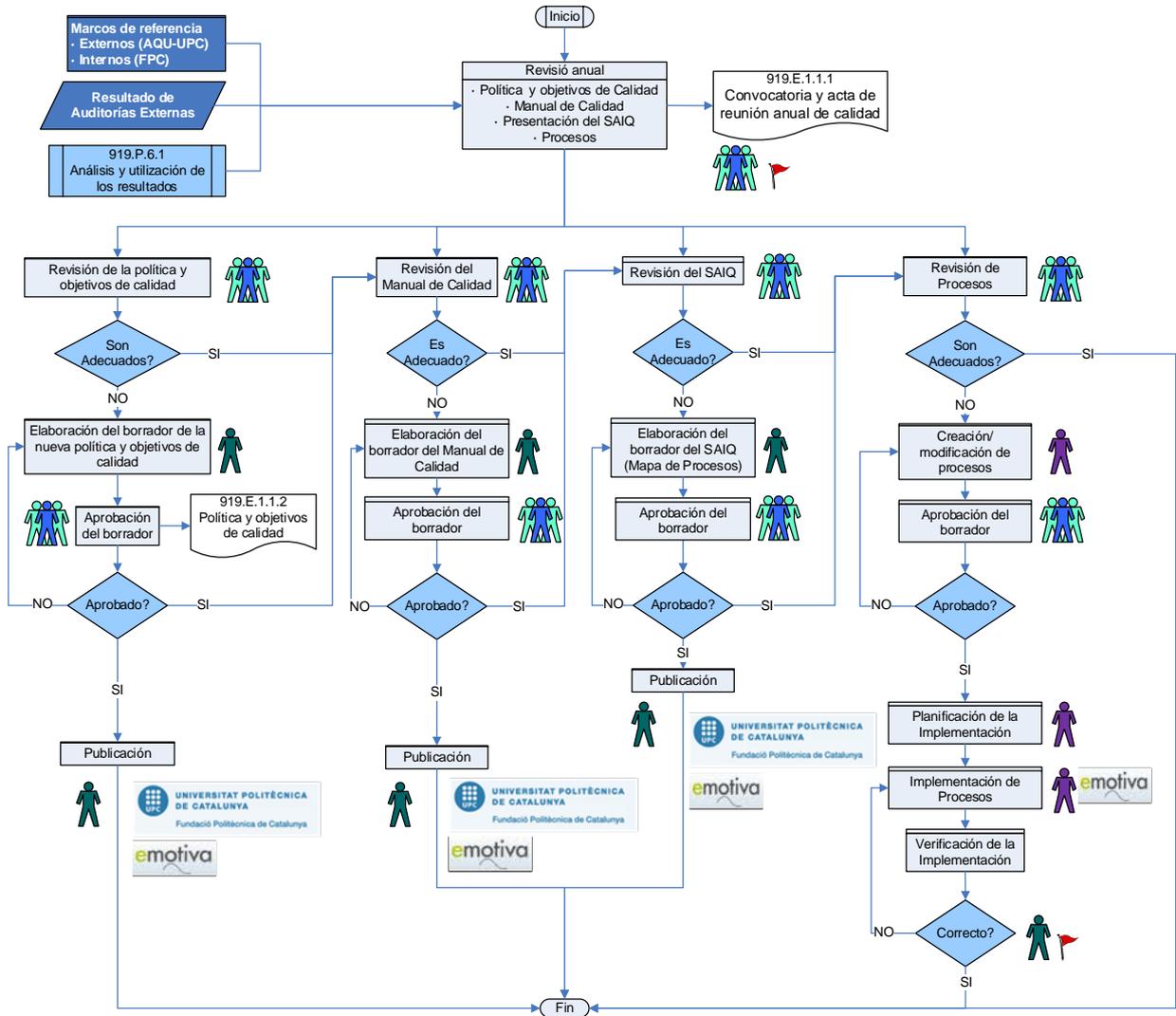
PROCESO

| | | |
|--|---|---|
| Responsable del Proceso | | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de Calidad |
| Órganos Responsables | | <ul style="list-style-type: none"> Órgano de Calidad. |
| Grupos de Interés | Implicados y mecanismos de participación | <ul style="list-style-type: none"> Órgano de Calidad, Responsable de Procesos: participación en la revisión y aprobación de las políticas y objetivos de calidad, del Manual de Calidad, del documento de presentación del SAIQ y de los procesos del SAIQ. UPC: elaboración de normativas y marcos de referencia. Administraciones públicas: elaboración del marco normativo externo. Empresas certificadoras del SAIQ: elaboración de auditorías externas del SAIQ. Comisión de Formación Permanente, Directores de Unidades Básicas/Promotora, Proveedores de Conocimiento, Directores de Actividades, PAS, Alumnos, Egresados y Empleadores: aportación de información en los procesos del SAIQ que se recoge mediante el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados). |
| | Rendición de cuentas | <ul style="list-style-type: none"> El Manual de Calidad junto con las Políticas y Objetivos de Calidad se difundirá a los grupos de interés externos través de la página web de la FPC. El SAIQ y las modificaciones de los Procesos del SAIQ se difundirán a los grupos de interés internos por la intranet (emotiva). |
| Mecanismos para la toma de decisiones | | <ul style="list-style-type: none"> Se detalla en los puntos 5 (Desarrollo del Proceso) y 6 (Seguimiento y Medición) del documento. |
| Recogida y análisis de información | | <ul style="list-style-type: none"> Los indicadores de cumplimiento de política y objetivos de calidad se definirán y se recogerán de acuerdo en lo establecido en el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados). |
| Seguimiento, revisión y mejora | | <ul style="list-style-type: none"> El Responsable de Calidad será el encargado de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras. |

10. Diagrama de Flujo

| Elemento | Descripción |
|---|---|
|  | Inicio del proceso |
|  | Actividad a desarrollar |
|  | Punto de control/decisión |
|  | Enlace con otro proceso |
|  | Evidencia documental de la realización de una actividad |
|  | Elementos del entorno que se han de considerar para desarrollar una actividad |
|  | Inputs o entradas a un determinado proceso |
|  | Indicador de continuidad del proceso |
|  | Fin del proceso |

PROCESO



Referencias – 919.F.1.1



Órgano de Calidad



Responsable Calidad



Responsable del Proceso



Intranet FPC:
<http://emotiva.fundacioupc.com/>



Web FPC:
<http://www.fpc.upc.edu/>



Acción de Seguimiento