

MANUAL DE CALIDAD

| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
|--------------------|----------|--|--------------|--------------|------------|
| Rev. | Fecha | Motivo cambio | Elaborado | Revisado | Aprobado |
| 05 | 16/02/09 | Adaptación a la norma ISO 9001:2008 | Director UTC | Director UTC | Presidente |
| 04 | 05/04/05 | Actualizado organigrama, mapa de procesos (se desglosa el proceso PR05 en PR05 y PR22, y se añade al proceso PR19 Gestión de biblioteca) | Director UTC | Director UTC | Presidente |
| 03 | 22.11.04 | Actualización capítulo 5 | Director UTC | Director UTC | Presidente |
| 02 | 31.05.04 | Cambios por auditoría de certificación | Director UTC | Director UTC | Presidente |
| 01 | 19.04.04 | Actualización capítulo 5 | Director UTC | Director UTC | Presidente |
| 00 | 08.01.04 | Versión inicial | Director UTC | Director UTC | Presidente |

CAPÍTULO 0.- INTRODUCCIÓN

- 0.1 ÍNDICE
- 0.2 COPIAS
- 0.3 REFERENCIAS CRUZADAS

0.1.- INDICE

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO 0.- INTRODUCCIÓN | 2 |
| 0.1.- INDICE | 2 |
| 0.2.- COPIAS | 4 |
| 0.3.- REFERENCIAS CRUZADAS | 5 |
| CAPÍTULO 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 9 |
| 1.1.- RESEÑA HISTÓRICA | 9 |
| 1.2.- OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD | 11 |
| 1.3.- CAMPO DE APLICACIÓN | 11 |
| 1.4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 11 |
| CAPÍTULO 2.- NORMATIVA Y LEGISLACIÓN | 12 |
| 2.1.- NORMATIVA | 12 |
| 2.2.- LEGISLACIÓN DE REFERENCIA | 12 |
| 2.3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 12 |
| CAPÍTULO 3.- TERMINOS Y DEFINICIONES | 13 |
| 3.1.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 13 |
| 3.2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 17 |
| CAPÍTULO 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 18 |
| 4.1.- REQUISITOS GENERALES | 18 |
| 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | 22 |
| 4.2.1.- GENERALIDADES | 22 |
| 4.2.2.- MANUAL DE LA CALIDAD | 22 |
| 4.2.3.-PROCEDIMIENTOS GENERALES | 24 |
| 4.2.4.- FICHAS DE PROCESOS | 24 |
| 4.2.5.- CONTROL DE DOCUMENTOS | 25 |
| 4.2.6.- CONTROL DE LOS REGISTROS | 25 |
| 4.3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 26 |
| CAPÍTULO 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN | 27 |
| 5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 27 |
| 5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE | 29 |
| 5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD | 30 |
| 5.4.- PLANIFICACIÓN | 31 |
| 5.4.1.- OBJETIVOS DE CALIDAD | 31 |
| 5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 32 |
| 5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 32 |
| 5.5.2.-REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | 39 |
| 5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA | 40 |
| 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 40 |
| 5.7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 42 |
| CAPÍTULO 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 43 |
| 6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS. | 43 |
| 6.2.- RECURSOS HUMANOS | 44 |
| 6.3.- INFRAESTRUCTURA | 46 |
| 6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO | 47 |
| 6.5.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 47 |
| CAPÍTULO 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 48 |
| 7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 48 |
| 7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | 49 |
| 7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO | 51 |
| 7.4.- COMPRAS | 54 |
| 7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 55 |
| 7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 58 |
| 7.7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 58 |
| CAPÍTULO 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 60 |
| 8.1.- GENERALIDADES | 60 |
| 8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 60 |
| 8.3.- CONTROL DE NO CONFORMIDADES | 62 |
| 8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS | 62 |
| 8.5.- MEJORA | 63 |
| 8.6.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 64 |

0.2.- COPIAS

El presente Manual de Calidad es propiedad de la UAX y no puede ser reproducido parcial o totalmente, salvo autorización expresa del Presidente.

Consecuentemente, no podrá utilizarse ni reproducirse total o parcialmente sin la autorización expresa por escrito de la persona debidamente autorizada para ello.

Se encontrará instalado en el sistema informático de la empresa, disponiendo de acceso autorizado a él diferentes responsables funcionales de la organización. Estas personas serán oportunamente informadas de los cambios que se produzcan como consecuencia de las revisiones que se pudieran llevar a cabo y dentro del presente Capítulo se encuentran recogidas de forma resumida las modificaciones introducidas.

Para cualquier aclaración o consulta con respecto al contenido de este Manual de Calidad, puede Usted ponerse en contacto con el Director de la UTC.

0.3.- REFERENCIAS CRUZADAS

| Norma ISO 9001:2008 | Apartado Norma | Documentación UAX |
|---|-----------------------|---|
| Introducción | 0 | |
| Generalidades | 0.1 | |
| Enfoque basado en los procesos | 0.2 | |
| Objeto y campo de aplicación | 1 | Campo de aplicación y alcance del sistema, definido en el Manual de Calidad, apartado 1.3 con el mismo título. |
| Generalidades | 1.1 | |
| Aplicación | 1.2 | |
| Referencias Normativas | 2 | Capítulo 2 Normas de consulta del Manual de Calidad |
| Términos y definiciones | 3 | Capítulo 3 Normas y definiciones del Manual de Calidad |
| Sistema de Gestión de Calidad | 4 | Capítulo 4 del Manual de Calidad, Sistema de Gestión de Calidad |
| Requisitos generales | 4.1 | Apartado 4.1 del Manual de Calidad |
| Requisitos de la documentación | 4.2 | Apartado 4.2 del Manual de Calidad |
| Generalidades | 4.2.1 | Apartado 4.2.1 del Manual de Calidad |
| Manual de Calidad | 4.2.2 | Apartado 4.2.2 del Manual de Calidad |
| Control de los documentos | 4.2.3 | Apartado 4.2.5 del Manual de Calidad, Proced. Generales PG01 y PG02 e instrucción de trabajo IT033 |
| Control de los registros | 4.2.4 | Apartado 4.2.6 del Manual de Calidad, Procedimiento General PG03 e Instrucciones de trabajo: IT028, IT029 e IT030 |
| Responsabilidad de la Dirección | 5 | Capítulo 5 del Manual de Calidad, Responsabilidad de la dirección |
| Compromiso de la dirección | 5.1 | Apartado 5.1 del Manual de Calidad |
| Enfoque al cliente | 5.2 | Apartado 5.2 del Manual de Calidad y Procesos PR02, PR03, PR04, PR05, PR06, PR07, PR22 |
| Política de la calidad | 5.3 | Apartado 5.3 del Manual de Calidad |
| Planificación | 5.4 | Apartado 5.4 del Manual de Calidad |
| Objetivos de la calidad | 5.4.1 | Apartado 5.4.1 del Manual de Calidad |
| Planificación del Sistema de Gestión de | 5.4.2 | Apartado 5.4.2 del Manual de Calidad |

| Norma ISO 9001:2008 | Apartado Norma | Documentación UAX |
|--|-----------------------|---|
| Calidad | | |
| Responsabilidad, autoridad y comunicación | 5.5 | Apartado 5.5 del Manual de Calidad |
| Responsabilidad y autoridad | 5.5.1 | Apartado 5.5.1 del Manual de Calidad, incluye el organigrama |
| Representante de la dirección | 5.5.2 | Apartado 5.5.2 del Manual de Calidad |
| Comunicación interna | 5.5.3 | Apartado 5.5.3 del Manual de Calidad |
| Revisión por la dirección | 5.6 | Apartado 5.6 del Manual de Calidad |
| Generalidades | 5.6.1 | Apartado 5.6 del Manual de Calidad |
| Información para la revisión | 5.6.2 | Apartado 5.6 del Manual de Calidad |
| Resultados de la revisión | 5.6.3 | Apartado 5.6 del Manual de Calidad |
| Gestión de los Recursos | 6 | Capítulo 6 del Manual de Calidad, Gestión de los recursos |
| Provisión de recursos | 6.1 | Apartado 6.1 del Manual de Calidad |
| Recursos humanos | 6.2 | Apartado 6.2 del Manual de Calidad y Proceso P14 Gestión de RRHH, Formación. |
| Generalidades | 6.2.1 | Apartado 6.2 del Manual de Calidad |
| Competencia, toma de conciencia y formación | 6.2.2 | Apartado 6.2 del Manual de Calidad |
| Infraestructura | 6.3 | Apartado 6.3 del Manual de Calidad y Proceso P13 Mantenimiento |
| Ambiente de trabajo | 6.4 | Apartado 6.4 del Manual de Calidad |
| Realización del producto | 7 | Capítulo 7 del Manual de Calidad, Realización del producto |
| Planificación de la realización del producto | 7.1 | Apartado 7.1 del Manual de Calidad y Procesos PR01, PR02, PR03 |
| Procesos relacionados con el cliente | 7.2 | Apartado 7.2 del Manual de Calidad |
| Determinación de los requisitos relacionados con el producto | 7.2.1 | Apartado 7.2 1 del Manual de Calidad y Procesos PR01, PR02, PR03, PR05 y PR22 |
| Revisión de los requisitos relacionados con el producto | 7.2.2 | Apartado 7.2 2 del Manual de Calidad y Procesos PR01, PR02, PR03 |

| Norma ISO 9001:2008 | Apartado Norma | Documentación UAX |
|---|-----------------------|---|
| Comunicación con el cliente | 7.2.3 | Apartado 7.2.3 del Manual de Calidad y Procesos PR01, PR02, PR03, PR04, PR05 y PR22 |
| Diseño y desarrollo | 7.3 | Apartado 7.3 del Manual de Calidad y Procesos PR01 |
| Planificación del diseño y desarrollo | 7.3.1 | Apartado 7.3.1 del Manual de Calidad |
| Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | 7.3.2 | Apartado 7.3.2 del Manual de Calidad |
| Resultados del diseño y desarrollo | 7.3.3 | Apartado 7.3.3 del Manual de Calidad |
| Revisión del diseño y desarrollo | 7.3.4 | Apartado 7.3.4 del Manual de Calidad |
| Verificación del diseño y desarrollo | 7.3.5 | Apartado 7.3.5 del Manual de Calidad |
| Validación del diseño y desarrollo | 7.3.6 | Apartado 7.3.6 del Manual de Calidad |
| Control de los cambios del diseño y desarrollo | 7.3.7 | Apartado 7.3.7 del Manual de Calidad |
| Compras | 7.4 | Apartado 7.4 del Manual de Calidad y Proceso PR12 |
| Proceso de compras | 7.4.1 | Apartado 7.4 1 del Manual de Calidad y Proceso PR12 |
| Información de las compras | 7.4.2 | Apartado 7.4 2 del Manual de Calidad y Proceso PR12 |
| Verificación de los productos comprados | 7.4.3 | Apartado 7.4 3 del Manual de Calidad, Proceso PR12 |
| Producción y prestación del servicio | 7.5 | Apartado 7.5 del Manual de Calidad |
| Control de la Producción y de la prestación del servicio | 7.5.1 | Apartado 7.5 1 del Manual de Calidad, Procesos PR04, PR05, PR06, PR19 y PR21 |
| Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | 7.5.2 | Apartado 7.5 2 del Manual de Calidad |
| Identificación y trazabilidad | 7.5.3 | Apartado 7.5.3 del Manual de Calidad |
| Propiedad del cliente | 7.5.4 | Apartado 7.5.4 del Manual de Calidad |
| Preservación del producto | 7.5.5 | Apartado 7.5.5 del Manual de Calidad |
| Control de los dispositivos de seguimiento y medición | 7.6 | Apartado 7.6 del Manual de Calidad |

| Norma ISO 9001:2008 | Apartado Norma | Documentación UAX |
|--|-----------------------|---|
| Medición, análisis y mejora | 8 | Capítulo 8 del Manual de Calidad, Medición, análisis y mejora |
| Generalidades | 8.1 | Apartado 8.1 del Manual de Calidad |
| Seguimiento y medición | 8.2 | Apartado 8.2 del Manual de Calidad |
| Satisfacción del cliente | 8.2.1 | Apartado 8.2.1 del Manual de Calidad y procesos PR22 y PR0409 |
| Auditoría interna | 8.2.2 | Apartado 8.2.2 del Manual de Calidad y Procedimiento PG04 |
| Seguimiento y medición de los procesos | 8.2.3 | Apartado 8.2.3 del Manual de Calidad |
| Seguimiento y medición del producto | 8.2.4 | Apartado 8.2.4 del Manual de Calidad |
| Control del producto no conforme | 8.3 | Apartado 8.3 del Manual de Calidad y Procedimiento PG05 |
| Análisis de datos | 8.4 | Apartado 8.4 del Manual de Calidad |
| Mejora | 8.5 | Apartado 8.5 del Manual de Calidad |
| Mejora continua | 8.5.1 | Apartado 8.5.1 del Manual de Calidad |
| Acción correctiva | 8.5.2 | Apartado 8.5.2 del Manual de Calidad y Procedimiento PG06 |
| Acción preventiva | 8.5.3 | Apartado 8.5.3 del Manual de Calidad y Procedimiento PG06 |

CAPÍTULO 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1 RESEÑA HISTÓRICA**
- 1.2 OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD**
- 1.3 CAMPO DE APLICACIÓN**
- 1.4 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

1.1.- RESEÑA HISTÓRICA

ORÍGENES E IDEARIO

La Universidad privada ALFONSO X EL SABIO, aprobada por las Cortes Generales mediante la Ley 9/1993, de 19 de abril, inició su andadura académica en el curso 1994/95.

La UAX nace como un proyecto empresarial basado en los principios de libertad e independencia, dirigido a proporcionar a nuestros alumnos los conocimientos adecuados para lograr su inserción, como titulados, en el mundo de la empresa. Para ello, se ha considerado fundamental combinar la formación humanística tradicional con las nuevas tendencias tecnológicas, con el fin de proporcionar a nuestros estudiantes un elevado grado de competitividad.

La máxima calidad educativa, que es objetivo fundamental de la UAX, se logra mediante el esfuerzo constante y continuado del personal docente y de la utilización de las dotaciones técnicas y materiales necesarias para ello.

EQUIPAMIENTO Y DOTACIONES

La Universidad Alfonso X el Sabio ha sido concebida como un proyecto educativo y de convivencia, que gira en torno a la presencia activa de los estudiantes y profesores en las instalaciones del Campus, el cual está dotado de todos los equipamientos y servicios necesarios para el correcto desarrollo de la vida académica y cotidiana.

El Campus, situado en la localidad de Villanueva de la Cañada, a 25 kilómetros de Madrid, ha sido diseñado para dar acogida a 15.000 alumnos teniendo la posibilidad de residir en el propio Campus alrededor de mil alumnos.

Con una superficie de 78 hectáreas el Campus cuenta con 100 aulas y seminarios para la enseñanza teórica, 11 laboratorios de investigación, 45 laboratorios docentes, Biblioteca e Instalaciones Deportivas.

Además, y con el fin de facilitar la necesaria convivencia e integración de los estudiantes en la UAX, el Campus dispone de 3 Residencias Universitarias, así como de los fundamentales servicios de comedor y cafetería.

Asimismo al objeto de proporcionar a los estudiantes de ciencias de la salud la necesaria formación práctica la UAX dispone de una Clínica Universitaria Odontológica y una Policlínica Universitaria.

ORIENTACIÓN ACADÉMICA

En la UAX, la atención al alumno se asienta sobre un sistema de tutorías y asistencia docente.

La disponibilidad de los profesores-consultores de cada asignatura, en el horario de consulta académica, refuerza la acción docente realizada en las aulas con una atención personalizada, necesaria para la resolución de las dudas y dificultades con las que el alumno pueda encontrarse en cada asignatura de las que integran el plan de estudios de su carrera.

Por otra parte, la acción tutorial se concibe no sólo como un medio de orientación al estudiante sobre el desarrollo integral de los estudios, tanto en el aspecto estrictamente académico como en el humano, sino también como una vía de comunicación del propio estudiante y de su familia con la estructura organizativa de la UAX.

Estas actividades están coordinadas por nuestro Gabinete Psicopedagógico, que también asume las labores correctoras necesarias para alcanzar un rendimiento académico satisfactorio.

El complemento práctico indispensable para una buena calidad de la enseñanza se concreta en la realización periódica de trabajos, individuales y colectivos, que permiten al alumno un mejor desenvolvimiento en el manejo efectivo de los conocimientos teóricos. Son habituales, en los estudios cuyo perfil formativo así lo requiere, las exposiciones orales ante diferentes auditorios, disciplina técnica que redundará en un mayor desarrollo de las formas comunicativas.

Para conseguir estos objetivos, las correspondientes materias se ordenan en modernos Planes de Estudios que, respetando la legislación universitaria vigente, son objeto de una actualización permanente en función de la experiencia obtenida durante los cursos que se van impartiendo.

Todos los servicios que la UAX presta a sus clientes satisfacen los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Además aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables.

Las titulaciones que imparte la Universidad están disponibles en la página web (<http://www.uax.es>)

1.2.- OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es el documento base del Sistema de Gestión de Calidad utilizado por la UAX

El objeto de este Manual de Calidad es desarrollar los requisitos a los que la organización debe dar respuesta para conseguir:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Gestión basada en procesos
- Interrelación de los procesos como Sistema de Gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

El despliegue de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad se realiza a través de un enfoque basado en los procesos, identificados y definidos tal y como se explica en el Capítulo 7 del presente Manual.

La UAX asegurará en la prestación del servicio el cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables.

1.3.- CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de Calidad es de aplicación a todas las actividades incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad y a todas las personas que realizan trabajos que afectan a la calidad en los procesos incluidos en él. Se engloban todos los Servicios que afectan a la impartición de formación universitaria reglada, el servicio de residencia universitaria y el servicio de biblioteca, prestados dentro del Campus de Villanueva de la Cañada y los Centros de trabajo externo (Clínica Universitaria Odontológica y Policlínica Universitaria).

1.4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

No tiene

CAPÍTULO 2.- NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

2.1.- NORMATIVA

2.2.- LEGISLACIÓN DE REFERENCIA

2.3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.1.- NORMATIVA

A continuación se nombran las Normas para consulta utilizadas en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la UAX:

- ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad” (Requisitos)
- ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad” (Fundamentos y vocabulario)”
- ISO 9004:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad” (Recomendaciones para llevar a cabo la mejora)
- UNE-EN ISO 19011 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental”
- ISO 9001:2008.

Así mismo la UAX está regulada por la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (Ley Orgánica de Universidades).

2.2.- LEGISLACIÓN DE REFERENCIA

La legislación aplicable se encuentra en soporte informático dentro del propio sistema informático custodiado por el CPD (Centro de Proceso de datos) y se encuentra recogida en FPG02B Listado de Documentación externa.

El Secretario General es el responsable de identificar y obtener la legislación actualizada que afecta a la UAX.

2.3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

FPG02B Listado de documentación de origen externo



CAPÍTULO 3.- TERMINOS Y DEFINICIONES

3.1- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.1.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se adoptan todos los términos y definiciones aplicables al Sistema de Gestión de Calidad contenidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, siendo conveniente el conocimiento por el conjunto de la organización de los siguientes:

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable.

NOTAS

- 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** potencial, u otra situación potencialmente indeseable.
- **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

NOTAS

Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente “auditorías de segunda o tercera parte”.

Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con los requisitos como los de la Norma ISO 9001.

- **Auditor (de la calidad):** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditado:** Organización que es auditada.

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o un servicio.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTAS

- 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- 2 Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación.

- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **Mejora Continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.
- **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, consumiendo unos recursos.

NOTA

Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

- **Producto:** Resultado de un **proceso**.

NOTA 1 *Existen cuatro categorías genéricas de productos:*

- Servicios (Por ej: asesoría inmobiliaria);*
- Software (Por ej: Programa de ordenador, diccionario);*
- Hardware (Por ej: Parte mecánica de un motor);*
- Materiales procesados (Por ej: lubricantes);*

NOTA 2 Un **servicio** es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo: reparación de un automóvil).
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo: la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos).
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo: la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento).
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo: en hoteles y restaurantes).

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

NOTAS

- 1 Un **registro de la calidad** proporciona **evidencia objetiva** y la extensión del cumplimiento de los **requisitos para la calidad** [por ejemplo **registro de la calidad** de un **producto**] o de la eficacia del funcionamiento de un elemento del **sistema de la calidad** (por ejemplo, **registro del sistema de la calidad**).
- 2 Algunos de los propósitos de los registros de la calidad son la demostración, la trazabilidad, y las acciones preventivas y correctoras.
- 3 Un registro puede estar escrito o almacenado en cualquier soporte de datos.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTAS

- 1 Es esencial que los **requisitos para la calidad** reflejen completamente las necesidades expresas y las implícitas del **cliente**.
 - 2 El término “requisitos” cubre tanto los relativos al mercado y los contractuales como los internos de una **organización**. Pueden desarrollarse, detallarse y actualizarse en diferentes etapas de la planificación.
 - 3 Los requisitos establecidos cuantitativamente para las características comprenden, por ejemplo, valores nominales, valores asignados, desviaciones, límites y tolerancias.
 - 4 Los **requisitos para la calidad** deberían ser expresados en términos funcionales y documentados.
 - 5 En español, en ocasiones, este concepto también se denomina “exigencias para la calidad”.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
 - **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTAS

- 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
 - 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y estos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- **Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

NOTA

- 1 Un **sistema de gestión** de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como **Sistema de Gestión de Calidad**, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
 - **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de

todo aquello que está bajo consideración.

NOTAS:

- 1 El término “**trazabilidad**” puede tener uno de los tres significados principales:
 - a) en relación con el **producto** puede referirse a:
 - el origen de materiales y las partes;
 - la historia del procesamiento;
 - la distribución y localización del **producto** después de la **entrega**.
 - b) referido a la calibración se aplica a la referencia de los equipos de medición a patrones nacionales o internacionales, a patrones primarios, a constantes o propiedades físicas básicas, o materiales de referencia;
 - c) en relación con la recogida de datos, relaciona los cálculos y datos originados a lo largo del **bucle de la calidad** remontándose a veces a los **requisitos para la calidad** para una **entidad**.

Así mismo la UAX adopta la siguiente terminología específica:

- **UTC:** Unidad Técnica de Calidad.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **BDGA:** Base de Datos de Gestión Académica.
- **UPD:** Unidad de Planificación Docente.
- **NP:** Número de Preinscripción.
- **GAOP:** Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional.
- **PFC:** Proyecto Fin de Carrera.
- **GA:** Gestión Académica
- **CPD:** Centro de Proceso de Datos.
- **UAX:** Universidad Alfonso X el Sabio.
- **PAS:** Personal de Administración y Servicios

3.2.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

UNE-EN-ISO-9001:2008

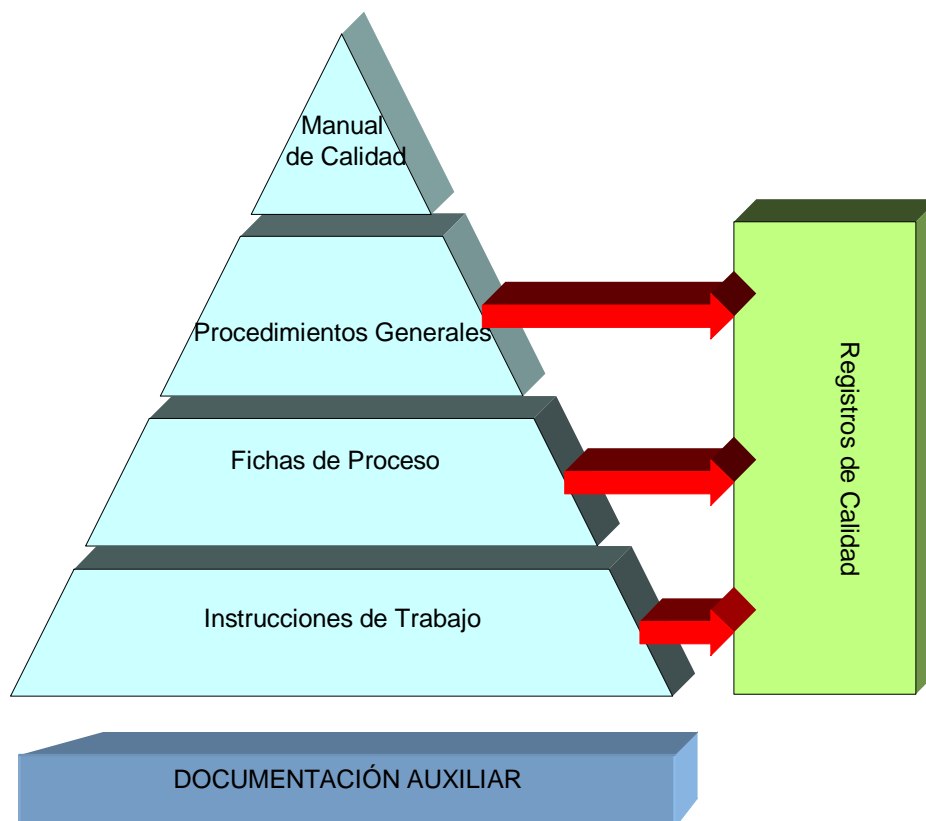
LOU: 6/2001, de 21 de diciembre

CAPÍTULO 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 4.1.- REQUISITOS GENERALES
- 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.1.- GENERALIDADES
 - 4.2.2.- MANUAL DE LA CALIDAD
 - 4.2.3.- PROCEDIMIENTOS GENERALES
 - 4.2.4.- FICHAS DE PROCESOS
 - 4.2.5.- MANUALES OPERATIVOS
 - 4.2.6.- DOCUMENTACIÓN DE APOYO
 - 4.2.7.- CONTROL DE DOCUMENTOS
 - 4.2.8.- CONTROL DE LOS REGISTROS
- 4.3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.1.- REQUISITOS GENERALES

En La UAX se tiene establecido, un Sistema de Gestión de Calidad, estructurado documentalmente de la siguiente forma:



- NIVEL I Manual de Calidad
- NIVEL II Procedimientos Generales

- NIVEL III Fichas de Procesos
- NIVEL IV Instrucciones de Trabajo
- NIVEL V Registros
- NIVEL VI Documentación auxiliar: Formatos

Uno de los fines del Sistema de Gestión de Calidad es la Mejora Continua y para ello se han realizado las siguientes actividades:

A) Determinación de procesos:

Se ha realizado la determinación de los procesos necesarios para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, siendo éstos:

- PROCESOS CLAVE

- PR01 PLANIFICAR CURSO ACADÉMICO
- PR02 ACCESO Y MATRICULACIÓN
- PR03 PROGRAMAR CURSO ACADÉMICO
- PR04 DOCENCIA
- PR05 GESTIONAR BOLSA DE TRABAJO
- PR06 GESTION DE RESIDENCIA Y COMEDOR
- PR07 GESTIONAR EXPEDIENTE ACADÉMICO
- PR21 INVESTIGACIÓN
- PR22 GESTIONAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- PROCESOS SOPORTE

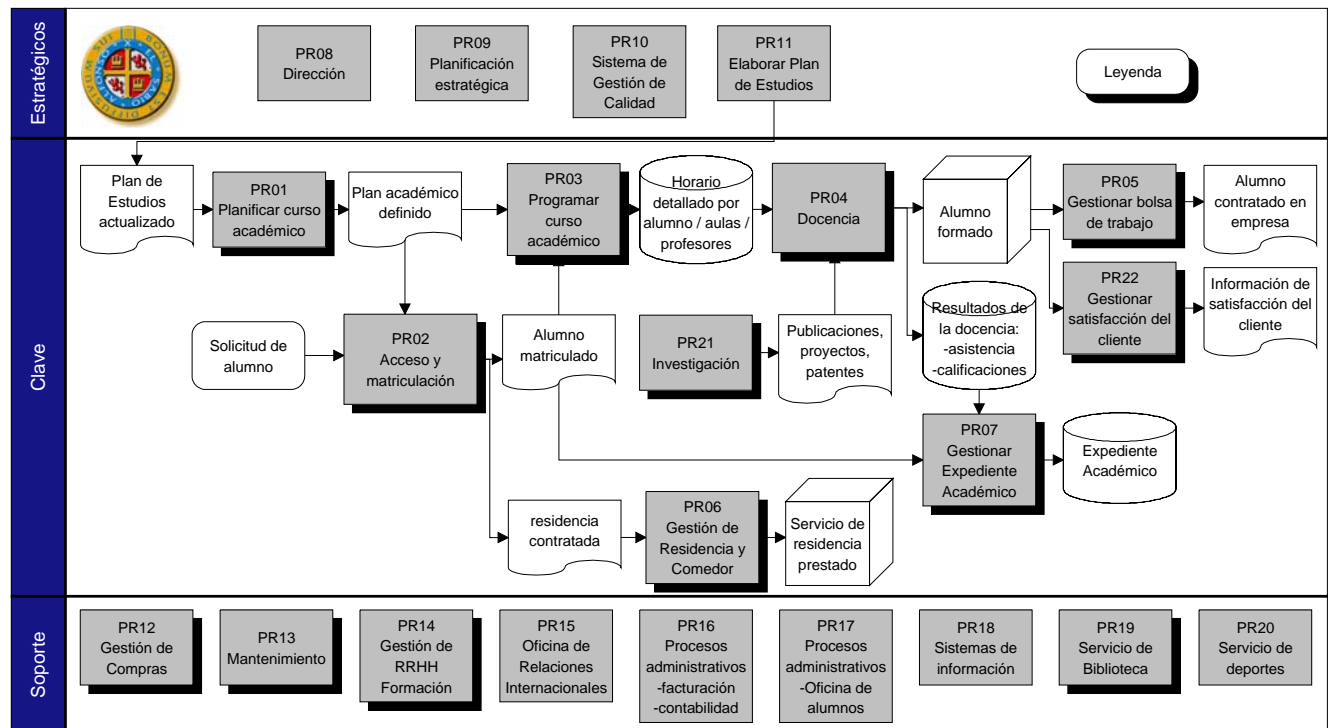
- PR12 GESTION DE COMPRAS
- PR13 MANTENIMIENTO
- PR14 GESTION DE RRHH, FORMACION
- PR15 OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES
- PR16 PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Facturación, Contabilidad)
- PR17 PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Oficina de alumnos)
- PR18 SISTEMAS DE INFORMACION
- PR19 SERVICIO DE BIBLIOTECA
- PR 20 SERVICIO DE DEPORTES

La codificación de los anteriores procesos es aleatoria, realizándose de manera secuencial, tal y como se visualiza en el Mapa de Procesos de la página siguiente.

B) Secuencia e interacciones de los procesos

De los anteriores procesos, para aquellos definidos como CLAVE y para los SOPORTE relacionados con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se han definido las secuencias operativas, los subprocesos relacionados, las interacciones entre los mismos y la documentación de referencia que los describe.

Igualmente, para aquellos procesos CLAVE, la interacción de los mismos, se puede visualizar en el Mapa de Procesos de la página siguiente.



B) Criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos procesos sean eficaces

Cada uno de los procesos definidos, tiene incluida en su descripción la documentación de referencia aplicable, los métodos de control y los indicadores de seguimiento, que una vez integrados en el Cuadro de Mando de Indicadores de la UAX y revisados a nivel de Comité de Calidad, darán una medida de la eficacia de los mismos.

Aunque la UAX no dispone de procesos subcontratados externamente, las principales actividades subcontratadas afectan a los procesos PR12 (Gestión de compras) y PR13 (mantenimiento), donde el propietario del proceso (Gerente) define el tipo y grado de control sobre los proveedores subcontratados externamente.

C) Recursos e información necesarios para apoyar las operaciones y el seguimiento de los procesos

Para la realización de cada uno de los anteriores procesos, se han determinado los recursos, materiales y humanos necesarios para su correcta realización así como para el seguimiento de los mismos.

Con periodicidad mínima trimestral se realiza un seguimiento sobre los resultados obtenidos y anualmente una revisión global de los resultados alcanzados, una de las salidas de esta revisión es articular la dotación de los recursos necesarios para mejorar la eficacia de los procesos ejecutados

D) Seguimiento, medición y análisis de los procesos

Está establecido un completo esquema de Medición, Análisis y Mejora de los procesos anteriores, según se describe detalladamente en el Capítulo 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA del presente manual.

El esquema establecido para las mediciones se estructura a través de:

- Mediciones de Satisfacción del Cliente
- Resultados de los procesos (Parámetros de Procesos)
- Indicadores de gestión de los procesos
- Resultados de las Auditorías Internas

El análisis se realiza en el seno del Comité de Calidad, en las reuniones de seguimiento y en la sesión anual de Revisión del Sistema, apartado 5.6 del presente manual.

La mejora se estructura a través la detección de las No Conformidades producidas durante la prestación del servicio de docencia, a través de la adopción de las correspondientes Acciones Correctivas y Preventivas, mejora continua de los resultados alcanzados y de las operaciones de los procesos, plasmadas estas actividades en los correspondientes planes de mejora.

E) Acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejora continua de los procesos.

Tal y como ya ha quedado expresado, las acciones conducentes a alcanzar los resultados planificados así como la mejora continua de los procesos, se estructuran a través de los correspondientes Planes de Mejora de los procesos y la aplicación de la metodología P-D-C-A, orientada a la reducción del ciclo y eliminación de defectos, así como las actividades desarrolladas por los diversos equipos de mejora.

F) Procesos específicos para la Dirección, el análisis y la mejora

Dentro de los procesos necesarios, se han determinado tres procesos estratégicos correspondientes a la Dirección y al Análisis y la Mejora:

- Proceso PR08: Dirección (Decisiones estratégicas del órgano de administración de la UAX).
- PR09: Planificación estratégica (Donde se planifican las decisiones estratégicas del órgano de administración de la UAX).
- PR10: Sistema de Gestión de Calidad (Comité de Calidad)

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1.- GENERALIDADES

La UAX tiene definido y estructurado un Sistema de Gestión de Calidad como medio para asegurar la conformidad de los Productos/Servicios con los requisitos especificados.

Este sistema se estructura en una documentación aplicable por parte de todas las personas implicadas en los procesos realizado, dando respuesta además a los diferentes requisitos de la Norma ISO 9001:2008, quedando de la siguiente forma:

- Manual de Calidad
- Procedimientos Generales
- Fichas de Proceso
- Documentación Auxiliar
- Instrucciones de Trabajo
- Documentación de apoyo, de origen Interno / Externo

4.2.2.- MANUAL DE LA CALIDAD

El Manual de Calidad es el documento del Sistema de Gestión de Calidad del que derivan y al que complementan todos los demás documentos del sistema. Hace referencia a los Procedimientos Generales, Fichas de los Procesos, Instrucciones Técnicas, Manuales Operativos y a las líneas generales de la estructura de la documentación empleada en el Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Calidad tiene por objeto describir estructuralmente la Política de Calidad y los criterios generales respecto a la calidad. Así mismo, enuncia las actividades que han de realizarse.

4.2.2.1.- ESTRUCTURA

El Manual se encuentra estructurado como documento completo y dividido en Capítulos que se corresponden con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

En la portada del Manual de Calidad se indica el número del capítulo y el título además, aparece un cuadro con el resumen de las diferentes modificaciones que se pudieran haber producido.

En el cuadro de Control de Cambios de la portada se indica también el número de Edición.

En cada página del Manual de Calidad se indica el número del capítulo al que corresponde y la página correspondiente.

4.2.2.2.- ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN

Es competencia del Director de la UTC la elaboración y revisión de este Manual de Calidad.

El Presidente, a través del Comité de Calidad, realiza la aprobación formal del Manual de Calidad.

4.2.2.3.- MODIFICACIONES

El Manual de Calidad se actualiza siempre que se produzcan cambios en su contenido, a fin de asegurar que mantiene permanentemente su validez. En caso de no realizarse ningún cambio, se efectuará una revisión cada dos años.

Las sucesivas revisiones se realizarán en función de la naturaleza de las modificaciones, afectando en todo caso a la totalidad del documento.

Se mantendrán las responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación definidas inicialmente en la emisión de las sucesivas revisiones parciales o totales del Manual de Calidad.

Los cambios producidos en las sucesivas revisiones y ediciones del Manual quedarán registrados en el CONTROL DE CAMBIOS de la portada, que se actualiza cada vez que se produce un cambio en el manual, conservando el Director de la UTC, en soportes adecuados, las ediciones obsoletas.

Dado que el manual se encontrará en la red informática, por este mismo medio se comunicará a los usuarios de la misma las diferentes modificaciones que se pudieran producir.

4.2.2.4.- DISTRIBUCIÓN

Tal y como ya ha quedado expresado, no existe una distribución física del Manual de Calidad, encontrándose en el sistema informático de la empresa, en formato que

permite su consulta e impresión pero no su modificación. Se dispondrá de accesos convenientes para la consulta e impresión del Manual por parte de los diferentes responsables funcionales de la organización.

4.2.3.-PROCEDIMIENTOS GENERALES

Los Procedimientos Generales son coherentes con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, y con la Política de la Calidad declarada en el Capítulo 5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN del Manual de Calidad.

Su misión es describir detalladamente las tareas a realizar con respecto a la Gestión de Calidad, así como las personas responsables de su realización.

El alcance y detalle de los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad tienen en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos empleados, los conocimientos, la formación y el adiestramiento necesarios para el personal implicado en la ejecución de la actividad descrita en ellos.

La elaboración de Procedimientos Generales, así como del resto de la documentación del sistema, viene establecida en el procedimiento PG-01 “Elaboración y codificación de la documentación de Calidad” y su sistema de control se establece en el procedimiento PG02 “Control de la Documentación de Calidad”.

4.2.4.- FICHAS DE PROCESOS

Es el conjunto de documentos que describen cada uno de los procesos clave y procesos soporte que se han considerado críticos para la consecución de la satisfacción de los clientes y los objetivos de la UAX.

Esta documentación se ha dispuesto en Fichas de Proceso. En cada una de ellas se incluye:

- Propietario
- Objetivo del proceso
- Entradas
- Salidas
- Subprocesos relacionados
- Documentación relacionada e Instrucciones Técnicas asociadas
- Diagramas de flujo del proceso y subprocesos
- Indicadores relacionados

Las Instrucciones de Trabajo estarán ligadas a los diferentes procesos definidos con el fin de describir en detalle algunas de las actividades contenidas en ellos.

4.2.5.- CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos y datos del Sistema de Gestión de Calidad se pueden presentar en:

- Soporte papel
- Soporte informático

En ambos casos, se ha establecido un sistema de control para asegurar que son correctos y se encuentran actualizados en todos los puestos de trabajo.

A efectos de gestión, se diferencian dos tipos de documentos:

- **Documentos generados en la UAX**

Para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad generados internamente están definidas las responsabilidades de preparación, revisión y aprobación. De este modo queda asegurada la idoneidad de su contenido antes de su distribución.

El Director de la UTC es el encargado de mantener actualizado un Listado de Documentos Vigentes del Sistema de Gestión de Calidad, que se establece en el Procedimiento General PG-02 "Control de la Documentación de Calidad".

- **Documentos de origen externo**

Se encuentra contemplado, dentro del Procedimiento General PG-02 Control de la Documentación de Calidad, el tratamiento a dar a la documentación de origen externo a la organización, relativa a la normativa que afecte a la organización.

Los documentos de origen externo que se controlan desde el procedimiento general PG-02 son necesarios para la planificación y la operación del SGC. Son públicos a través de la página web.

4.2.6.- CONTROL DE LOS REGISTROS

Fruto de las distintas actividades del Sistema de Gestión de Calidad se generan los correspondientes registros de la calidad.

Estos registros quedan consignados de un modo claro y legible por los responsables de su redacción.

En los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad quedan identificados los registros de la calidad, definiéndose:

- Formato a utilizar
- Sistema de codificación
- Campos mínimos a cumplimentar

La conservación de los registros de la calidad puede realizarse en:

- Soporte informático
- Soporte papel

En los dos casos se han establecido mecanismos que aseguran:

- El control sobre su acceso
- El control para evitar su pérdida o deterioro
- Accesibilidad en el caso de ser necesario su consulta

El plazo de tiempo mínimo para la conservación de los registros de calidad es de tres años desde su fecha de generación o de la última modificación efectuada, aplicándose este periodo de tres años sobre la fecha actualizada.

El responsable de la custodia del registro, tiene la facultad de autorizar su destrucción una vez transcurrido este tiempo mínimo de archivo, excepto en los casos en los que por motivos legales deban conservarse por plazo superior de tiempo.

En el Procedimiento General PG-03 “Control de los Registros de Calidad”, se especifica la localización, el acceso (si aplica) y el tiempo de retención de los registros.

4.3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

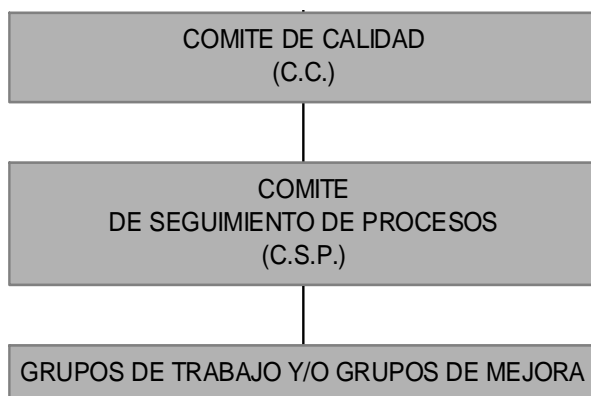
| | |
|-------------|---|
| PG01 | Elaboración y codificación de la documentación de Calidad |
| PG02 | Control de la Documentación de Calidad |
| PG03 | Control de los Registros de Calidad |

CAPÍTULO 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

- 5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4.- PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1.- OBJETIVOS DE CALIDAD
 - 5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
 - 5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
 - 5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA
- 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 5.7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la Dirección para la puesta en marcha, desarrollo, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, ha sido asignado al **Comité de Calidad (C.C.)**, quien ostenta la autoridad para cumplir los requisitos de calidad que establece el presente manual y el resto de documentos aplicables. Adicionalmente existe un **Comité de Seguimiento de Procesos (C.S.P.)**, responsable de realizar el seguimiento del sistema y de los resultados alcanzados en los procesos definidos.



REUNIONES:

COMITÉ DE CALIDAD

- Ordinarias.-
 - Dos veces al año, coincidiendo con el fin del cuatrimestre
- Extraordinarias.-
 - Por requerimiento de algún grupo
 - Por requerimiento de alguno de sus miembros

COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS

- Ordinarias.-
 - Frecuencia :Al menos una reunión cada 4 mes
- Extraordinarias.-
 - Por requerimiento de algún grupo
 - Por requerimiento de alguno de sus miembros

GRUPOS DE TRABAJO O MEJORA

- Según proyecto de Mejora
- El grupo se disuelve cuando finaliza el proyecto

El funcionamiento y regularización de los grupos, atribuciones y composición de los mismos se describe de forma resumida en la tabla siguiente.

| CONCEPTO→ | FUNCIONES | COMPOSICIÓN |
|--|---|---|
| GRUPO↓ | | |
| COMITÉ DE CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> - Definir la política de calidad - Definir los objetivos de Calidad - Establecer las condiciones de planificación y prevención - Editar el Plan de Formación, auditorias y reuniones anuales - Revisión del Sistema de Gestión de Calidad - Divulgar la Política de Calidad - Aprobación de la Documentación del SGC - Determinar la formación necesaria | <ul style="list-style-type: none"> - Miembros permanentes -Presidente -Rector -Propietarios de Procesos -Director del CPD -Director de la UTC (Secretario) Miembros temporales - Los que se precisen según temas a tratar |
| COMITE SEGUIMIENTO DE PROCESOS (C.S.P.) | <ul style="list-style-type: none"> - Implantar y seguir el Sistema de Gestión de Calidad - Nominar los grupos de mejora o trabajo - Decidir sobre acciones correctivas - Dinamizar los conceptos de calidad y la aplicación de nuevas técnicas de mejora - Vigilar el cumplimiento de los procesos definidos - Realizar el seguimiento de los indicadores - Resolver los conflictos que se puedan producir entre los diferentes procesos - Realizar el seguimiento de la implantación de las acciones de mejora derivadas del análisis de los resultados obtenidos - Informar al Comité de Calidad del grado de consecución de los objetivos fijados | <ul style="list-style-type: none"> Miembros permanentes -Propietarios de Procesos -Director de la UTC (Secretario) Miembros temporales.- - Los que se precisen según temas a tratar |

| | | |
|-------------------|---|--|
| GRUPOS DE TRABAJO | - Desarrollar proyectos y/o trabajos y mejora de calidad | Se nominan tantos grupos como sean necesarios. |
| GRUPOS DE MEJORA | - Aplicar los métodos de resolución de problemas | Para cada proyecto se designa un responsable por el C.C. o C.S.P. y éste a su vez elige la composición del grupo más idónea. |
| | - Establecer la metodología a seguir, después de su evaluación positiva | En sus reuniones podrán estar presentes miembros temporales e incluso proveedores, quedando a criterio de sus componentes. |

Para conseguir el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección adquiere los siguientes compromisos:

- Cumplir con la legislación vigente
- La Mejora permanente de la percepción de la calidad por el cliente, cumpliendo lo acordado con éste y satisfaciendo sus necesidades, para conseguir su fidelización
- Cumplir con los compromisos adquiridos con los Clientes
- Poner especial énfasis en la formación continua del personal de la organización
- Involucrar a todos los integrantes de la organización en el cumplimiento de los objetivos
- Cumplir con los requisitos de calidad establecidos.
- Mejorar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad
- Involucrar a los proveedores internos y externos
- Asegurar un adecuado funcionamiento de los Comités, grupos y equipos de mejora

5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de la UAX es lograr la satisfacción de los Clientes, tal y como queda expresado en los compromisos anteriormente enunciados. El enfoque al Cliente se evidencia con la identificación y definición de los Procesos Clave que ponen

en contacto la organización con los Clientes, a través de los procesos siguientes:

- PR02 ACCESO Y MATRICULACIÓN
- PR03 PROGRAMAR CURSO ACADÉMICO
- PR04 DOCENCIA
- PR05 GESTIONAR BOLSA DE TRABAJO
- PR06 GESTION DE RESIDENCIA Y COMEDOR
- PR07 GESTIONAR EXPEDIENTE ACADÉMICO
- PR22 GESTIONAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las expectativas y requerimientos de los Clientes se integran en la organización a partir de los procesos claves anteriormente definidos y el grado de su cumplimiento a través de la realización de las encuestas efectuadas de forma periódica.

Para la UAX se han definido como cliente los alumnos y sus familias.

5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD

El Consejo de Administración de la UAX, establece como política general de la calidad:

- a) Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz y dinámico, adecuado a nuestra organización, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, entendiendo por tales a: los alumnos y sus familias, los directivos, los profesores, el personal de administración y servicios (PAS), las administraciones educativas y los empleadores, y en general, cualquier persona u organización que participe directa o indirectamente en las actividades que desempeña la UAX. Todas las acciones deben ir orientadas hacia nuestros clientes: los alumnos y sus familias.
- b) Llevar a cabo sus actividades de forma que se garantice el más estricto cumplimiento de las normas nacionales e internacionales que sean aplicables en cada caso, a los servicios resultantes de su actividad.
- c) Hacer que la mejora continua sea un principio fundamental que gobierne el funcionamiento de UAX.
- d) La implantación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y por consiguiente la obtención del nivel de calidad óptimo, se fundamenta en la adopción de un enfoque basado en procesos para aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Para ello requiere el máximo compromiso y participación de todo el personal involucrado en cada una de las actividades que desarrolla la Universidad.

- e) Todo el personal de la Universidad, tiene la libertad y la responsabilidad de poner en conocimiento del consejo de administración de la Universidad (a través de la Unidad Técnica de Calidad), cualquier situación real o potencial que considere que pudiera poner en peligro el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de UAX.
- f) El Sistema de Gestión de la Calidad del UAX se define y desarrolla en su Manual de Calidad y demás documentación emanada del mismo, siendo por tanto, de obligado cumplimiento para todo el personal involucrado en las actividades de la Universidad.

Independientemente de la posibilidad de consultar esta política de Calidad por todos los integrantes de la organización a través del sistema informático, el Comité de Calidad divulgará dicha Política por correo electrónico a todos los empleados de la UAX.

5.4.- PLANIFICACIÓN

5.4.1.- OBJETIVOS DE CALIDAD

En la UAX existen dos tipos de objetivos:

- Generales: Acordados por el Consejo de Administración serán desarrollados por el Comité de Calidad al inicio del ejercicio, con asignación de responsables, recursos y plazos. Estos objetivos serán coherentes con la Política de Calidad. El seguimiento de los objetivos se realiza en las reuniones del Comité de Calidad.

- Particulares: Asociados a los procesos claves y de soporte, definidos en el mapa de procesos de la organización, tal y como se expresa en el Capítulo 8.-Medición, Análisis y Mejora del presente manual, donde existen diferentes tipos de indicadores de seguimiento, asociados a estos objetivos, para las actividades desarrolladas por la organización, como son:

Indicadores de procesos

Indicadores de satisfacción de cliente

Todos ellos disponen de los correspondientes objetivos, que son establecidos por el Comité de Calidad, siendo aceptados por los Propietarios de los Procesos y conocidos por los diferentes integrantes y/o participantes en los mismos. Los objetivos estarán definidos en las gráficas del indicador, dentro del cuadro de mandos.

El seguimiento de los resultados alcanzados se realiza en el Comité de Calidad y en el

Comité de Seguimiento de Procesos tal y como se describe en el punto 5.6 Revisión por la dirección.

5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Comité de Calidad, efectúa la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad con una periodicidad anual, coincidiendo con el final / inicio del año académico, estableciendo:

- Los objetivos que serán de aplicación en el año académico, con sus indicadores asociados
- Las actividades de seguimiento y de revisión del Sistema de Gestión de Calidad
- Asignación y planificación de recursos materiales y humanos
- Aprobación del Plan de Formación
- Planificación de las Auditorías Internas de Calidad

5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En la UAX existen responsabilidades con relación al funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de tipo individual o colectivo. Éstas últimas han sido recogidas en el apartado 5.1.- Compromiso de la dirección incluido anteriormente. Con respecto a las responsabilidades individuales, quedan definidas en el Título III (Órganos de dirección y representación) de las Normas de Organización y Funcionamiento (Estatutos de la Universidad), destacando como principales órganos unipersonales con responsabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad:

Presidente

El Presidente es el máximo responsable de la gestión de la UAX y está dotado de la autoridad necesaria para ejercer sus responsabilidades. Es el responsable de definir y actualizar la Política de la Calidad y de definir y revisar los objetivos de calidad globales de la organización. Además, presidirá todos los actos y reuniones a las que asista, siendo la máxima autoridad de la Universidad y quien ejerce su representación institucional.

Rector

Es el máximo responsable académico de la Universidad. Ejerce la dirección y gestión

académicas, desarrolla las líneas de actuación aprobadas por el Órgano de Administración de la Universidad y ejecuta sus acuerdos. Entre las funciones más representativas del Rector destacan: representar a la Universidad en cuestiones de índole académica, expedir los títulos y diplomas de la Universidad y suscribir y denunciar convenios de cooperación académica con otras Universidades, Administraciones, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.

Gerente

El Gerente gestiona los servicios administrativos y económicos de la Universidad (facturación, compras y contabilidad); vela por las infraestructuras, el control de las inversiones, el patrimonio y la seguridad de la Universidad.

Vicerrector

Realiza labores de apoyo al Rector. Entre sus responsabilidades se incluyen:

- Elaboración y actualización del Reglamento y normativa académica
- Supervisión del cumplimiento de los requisitos por las Facultades y la EPS
- Coordinación académica
- Seguimiento de resultados académicos
- Supervisar el desarrollo y actualizar los programas de las asignaturas
- Coordinar con el Rectorado de la Universidad las actividades que realiza el Gabinete Psicopedagógico y el GAOP

Además es responsable de las actividades realizadas por el Gabinete Psicopedagógico y el Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional (GAOP).

Secretario General

Es responsable de la coordinación académica relacionada con la administración educativa, tramitación de Planes de Estudios, tramitación de Expedientes Académicos, etc. Entre sus responsabilidades destacan:

- El buen funcionamiento (gestión y control) de la Secretaría General (registros, archivos y la fe pública universitaria).
- Suscribe y elabora las actas de los órganos en los que desempeña sus competencias.
- Da fe pública de los actos académicos de la Universidad, expidiendo certificaciones de las actas y acuerdos de los órganos académicos colegiados.
- Recepciona y custodia las actas de las pruebas de evaluación generales realizadas por los alumnos de la Universidad.
- Expedir las certificaciones académicas.
- Asesorar de la normativa legal universitaria.
- Informa e instruye los expedientes disciplinarios de alumnos.
- Es responsable del correcto funcionamiento de la Comisión de Convalidaciones.

Jefe del Gabinete de Rectorado

El Gabinete de Rectorado tiene como misión brindar apoyo al Rector en materias de carácter administrativo inherentes a su cargo y en el campo de las relaciones públicas institucionales. Será la instancia de asesoramiento y colaboración directa en la gestión del Rector.

La conducción de este Gabinete, será de responsabilidad del Jefe del Gabinete de Rectorado. Dentro de sus funciones están:

- Actuar como órgano de consulta en la fijación de los distintos aspectos de la política universitaria.
- Dirimir los conflictos de competencia académica surgidos entre órganos inferiores que no hayan podido ser resueltos en otra instancia.
- Asesorar sobre la creación y supresión de centros, facultades, sedes y unidades académicas.
- Definir procedimientos y requisitos para la creación, supresión o transformación de carreras y programas académicos en el marco del Marco Europeo de Enseñanza Superior y los criterios especificados en la Conferencia de Bolonia.
- Definir las orientaciones para la formulación y evaluación de programas académicos, carreras y planes de estudio.
- Asistir en nombre del Rector a los actos que este considere oportunos.
- Representar a la Universidad en todos aquellos foros que requieran de la presencia de un miembro de la misma a nivel central.
- Ayuda en todo aquello en que interviene el Rector: actos académicos, firmas protocolarias de convenios, relaciones externas.
- Planificar y administrar las diversas actividades en materia de difusión pública de la Institución.

- Proyectar hacia la comunidad interna y externa las actividades y logros de la Universidad en sus diferentes quehaceres.

- Asesorar y aprobar los avisos de publicidad que digan relación con la imagen corporativa de la Universidad, con el fin de que alcancen el distinguo correspondiente.
- Desarrollar labores de Dirección de la Oficina de Relaciones Internacionales.

Además es responsable de la gestión y control de la Biblioteca.

Director de Recursos Humanos

El Director de Recursos Humanos dirige el Departamento de Personal asegurando su buen funcionamiento. Realiza, entre otras, las siguientes funciones:

- Procede a la contratación, despido y gestión de las nóminas del profesorado y del personal de administración y servicios
- Participa en la evaluación de las funciones asignadas a directivos y demás empleados
- Tramita los planes de formación de recursos humanos y gestiona aquéllos que se realicen
- Cumple y hace cumplir la legislación laboral, las disposiciones establecidas en las Normas de Organización y Funcionamiento y Formación y los reglamentos de la Universidad Alfonso X el Sabio (UAX), así como aplica las medidas disciplinarias, que, en su caso, procedan.

Los Decanos de Facultad y el Director de la Escuela Politécnica Superior (EPS)

Los Decanos de Facultad y el Director de la Escuela Politécnica ejercen las funciones de dirección y gestión ordinaria en sus centros, entre estas destacan:

- Ser los responsables del buen funcionamiento de su Facultad o Escuela Politécnica, así como del cumplimiento de las funciones asignadas a los Jefes de Estudios de ellos dependientes
- Representar a la Facultad o Escuela Politécnica
- Ejercer las funciones de dirección y gestión ordinaria de la Facultad o Escuela Politécnica

Sus funciones, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran descritas en la instrucción de trabajo IT010.

Jefes de Estudio

Entre las funciones de los Jefes de Estudio destacan:

1. Referentes a los aspectos académicos de la titulación:

- Coordinar los contenidos de los programas de asignaturas (idoneidad, criterios de evaluación, divulgación, etc) dentro de la misma área de conocimiento
- Proponer la actualización de las asignaturas y Planes de Estudios
- Planificar las necesidades de medios y recursos

II. Referentes a los aspectos administrativos de su titulación:

- Planificación de los horarios
- Formulación del plan de necesidades de Profesores
- Publicación de calificaciones, firma y entrega de actas
- Supervisar y garantizar la observancia de las normas de las Juntas de Evaluación

III. Referentes a los alumnos:

- Atender y resolver cuantas cuestiones éstos les presenten (resolución de las convalidaciones, que afectan a su titulación, reclamaciones, etc.)
- Velar por la asistencia de los alumnos a clase y por el cumplimiento de sus obligaciones
- Orientar a los alumnos en temas profesionales y académicos

IV. Referentes a los profesores:

- El Jefe de Estudios es el responsable directo de sus profesores, y, por tanto, responsable del cumplimiento de sus obligaciones docentes y sociales
- Hacer cumplir al profesorado las obligaciones estatutarias y la normativa vigente en la Universidad en cada momento

V. Referentes a los restantes estamentos de la Universidad:

- Coordinar con otros Jefes de Estudios las actuaciones concernientes en materias comunes o interrelacionadas
- Colaborar con: sus respectivos Decanos o Director de la Escuela Politécnica, el Rectorado, el Gerente, el Director de Recursos Humanos, el Defensor Universitario en lo que fueren requeridos y en general con todos los servicios de la Universidad en la resolución de los problemas que se le planteen

Sus funciones, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran descritas en la instrucción de trabajo IT011.

Coordinadores de asignatura

Sus funciones, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran descritas en la instrucción de trabajo IT012.

Director del Gabinete Psicopedagógico.

El Director del Gabinete Psicopedagógico tiene asignadas las siguientes funciones de dirección y coordinación de:

- Los sábados promocionales
- Las pruebas de acceso

- La acción tutorial en asignación de tutelados a tutores
- La acción tutorial en formación de tutores
- La ejecución de la acción tutorial
- La evaluación de la tutoría
- La evaluación del profesorado
- La coordinación de la atención al alumnado

Director de la UTC (Director de Calidad)

El director de la Unidad Técnica de la Calidad tiene asignadas las siguientes funciones:

- Informar al C.C. del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora
- Relacionarse con cualquiera otra organización de origen externo para todos los temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad
- Planificar y ejecutar la política de calidad establecida por el C.C. de la UAX
- Mantener actualizado y revisar el Manual de Gestión de la Calidad, Procedimientos Generales e Instrucciones de acuerdo con lo establecido en este capítulo
- Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Auditorías Internas de la UAX, con el objeto de verificar el cumplimiento y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la UAX
- Proponer las acciones necesarias para prevenir la aparición de no conformidades
- Proponer y gestionar las acciones de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad así como la adopción de acciones correctoras y preventivas frente a las situaciones reales o potenciales, adversas a la calidad
- Realizar el control y seguimiento de las no conformidades
- Participar y apoyar en las auditorías que, por parte de una entidad exterior, se realicen a la UAX y efectuar el seguimiento de las mismas hasta la completa satisfacción de la entidad auditora

El Defensor Universitario (Servicio de Atención y Asistencia al Estudiante)

El Defensor Universitario velará por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Atenderá las quejas que le presenten los interesados, padres y/o responsables económicos de alumnos, promoviendo la oportuna investigación para el esclarecimiento de la denuncia, rindiendo informes de sus actuaciones al Presidente y al Rector.

El Director del Instituto de Ciencias de la Educación

Dirigirá y ejercerá las funciones de dirección en el ámbito didáctico y pedagógico.

Director de la Fundación UAX. Director del Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional (GAOP)

Entre las funciones y responsabilidades del Director del GAOP destacan:

- Favorecer un mejor conocimiento de la Universidad y de sus instalaciones a futuros empleadores de nuestros Alumnos
- Ayudar a una mayor y mejor formación del alumnado de la UAX y a la colocación profesional de sus egresados
- Establecer convenios marco o de cooperación educativa de la UAX con organismos, empresas, colegios y gabinetes profesionales, etc.
- Propiciar las relaciones UAX / exterior con el fin de conseguir acciones formativas (CPE y PFC o similares) para el alumnado de últimos cursos en el exterior
- Tramitar la documentación para el reconocimiento de los CPE mediante la realización de prácticas en empresa de los estudiantes
- Colaborar con las empresas en la selección de alumnos de la Universidad para la realización de prácticas en dichas empresas
- Facilitar la colocación profesional de nuestros titulados
- Ayudar a próximos egresados en su primera colocación
- Mantener informada a la dirección de la Universidad de los convenios de colaboración suscritos, normativas sobre CPE, demandas de empleo recibidas, conferencias programadas y cualquier evento que pueda ser de interés tanto para alumnos como para el profesorado

Directora de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)

Sus principales responsabilidades y funciones son:

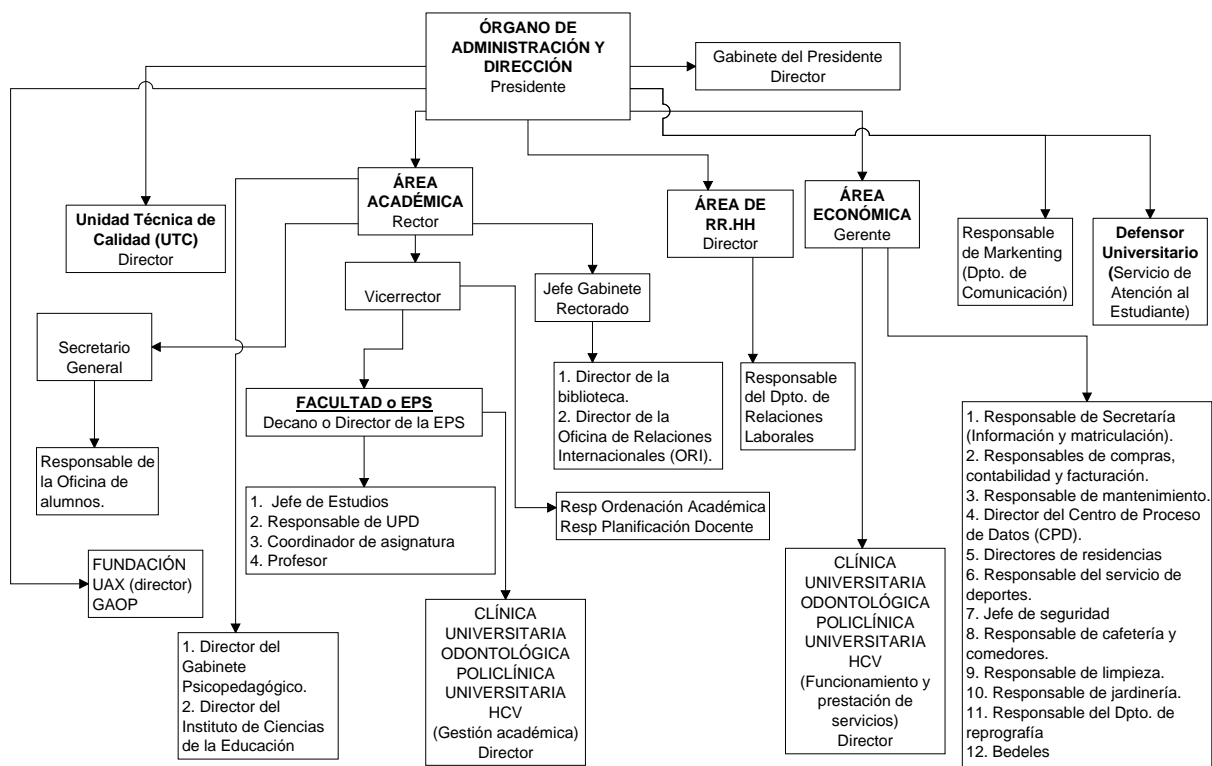
- Diseño de una estrategia de internacionalización de la universidad
- Búsqueda de socios para cooperación
- Firma de convenios internacionales (principalmente universidades)
- Solicitud de proyectos internacionales y su gestión ante instancias regionales, nacionales, europeas
- Asistencia como representante de la universidad a foros de internacionalización: Consejo de Universidades- Agencia Erasmus, AECI- Agencia Española de cooperación internacional (MAE), CEURI- Comité Español Universitario de Relaciones Internacionales
- Formación y supervisión del personal de la Oficina de Relaciones Internacionales
- Desarrollo de las convocatorias de movilidad de alumnos y profesores (Europa y fuera de Europa)
- Coordinación de las relaciones con otros departamentos de la Universidad para asuntos relacionados con la internacionalización: CPD, Oficina de Alumnos, Facturación, Contabilidad

- Gestión económica de los fondos de la ORI para internacionalización
- Diseño y desarrollo de otras actividades de internacionalización (cursos específicos, seminarios...)

Todos los colaboradores

Son responsables de desarrollar sus actividades según lo definido en la documentación del Sistema de Calidad.

Las líneas jerárquicas e interrelaciones están definidas y se pueden visualizar en el organigrama que figura seguidamente:



5.5.2.-REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Presidente ha designado al Director de la Unidad Técnica de Calidad (UTC, Director de Calidad), miembro de la Dirección (Vicerrector), como Representante de la Dirección el cual con independencia de otras responsabilidades, y con el apoyo de la Unidad Técnica de la Calidad tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad son establecidos y mantenidos;

- Informar al Presidente del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para la mejora;
- Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes y las expectativas de las partes interesadas en todos los niveles de la UAX.

5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA

En la UAX se tienen establecidos unos canales de comunicación oficiales a lo largo de toda la organización, con el objeto de asegurar que la información relevante con respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad llega a todas las funciones implicadas en su mantenimiento y mejora, siendo éstas de forma descriptiva las siguientes:

- Reuniones del Comité de Calidad
- Reuniones del Comité de Seguimiento de Procesos
- Comunicaciones a través del correo interno
- Equipos de Mejora
- Reuniones de colaboradores
- Comunicaciones en tabloneros de anuncios
- Reuniones periódicas del Rector de la UAX con los Decanos (Comisión de Programación)
- Reuniones periódicas del Presidente con el Rector y el Gerente.

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad, establecido documentalmente, es revisado al menos con periodicidad anual por el Comité de Calidad y siempre que sea necesario para incluir todas las correcciones y mejoras que surjan como consecuencia de su aplicación, incluyendo la Política de Calidad y los objetivos.

La información de entrada para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad consiste en:

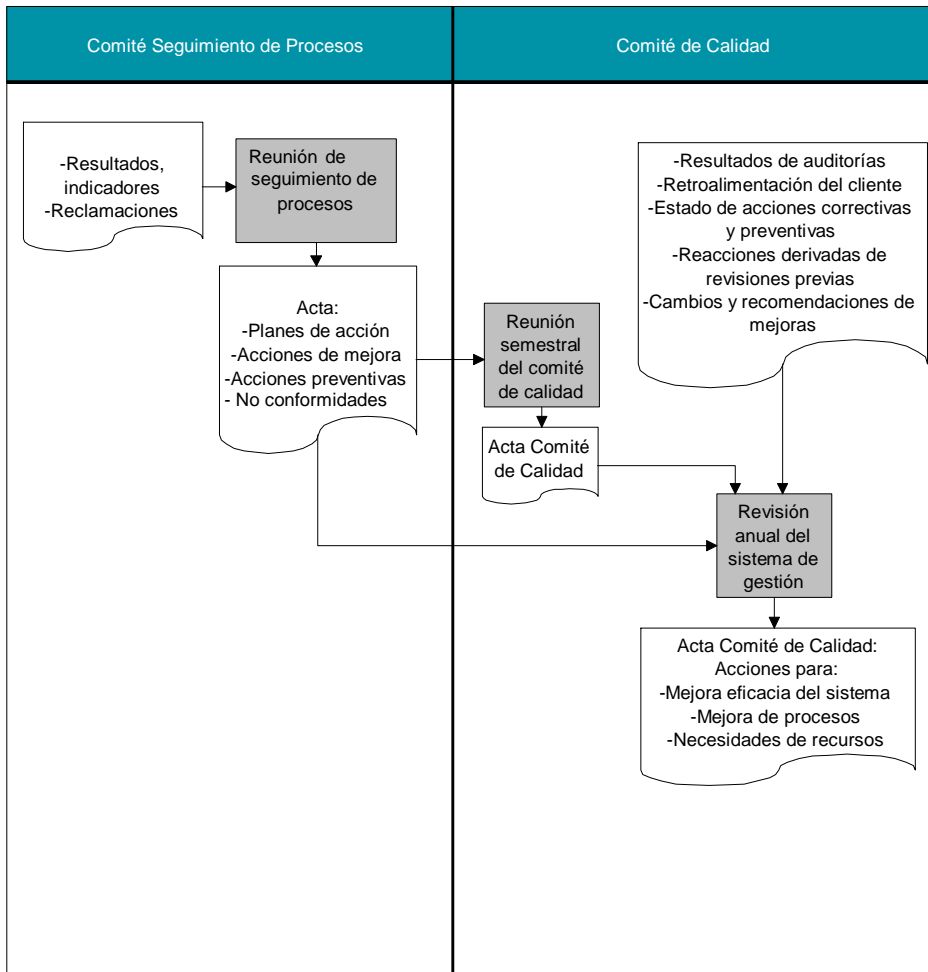
Los elementos de seguimiento y medición para evaluar la eficacia del Sistema, como:

- Satisfacción de los Clientes, encuestas y parámetros de procesos relacionados
- Informes de auditorias
- Procesos: Indicadores de funcionamiento
- Cumplimiento de Objetivos de Calidad y Acciones de Mejora iniciadas y propuestas.
- Acciones correctoras y Preventivas
- No conformidades
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Cambios que puedan afectar al SGC

La información de salida, registrada en la correspondiente acta o informe del Comité de Calidad del proceso de revisión del Sistema de Gestión de Calidad, consiste en:

- Acciones para la mejora del propio Sistema, incluyendo la revisión de su documentación
- Acciones para la mejora de los procesos
- Necesidades de recursos y propuestas de inversiones relacionadas con el Sistema
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Esta actividad se puede visualizar gráficamente en la figura siguiente:



5.7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

No tiene

CAPÍTULO 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS

6.2.- RECURSOS HUMANOS

6.3.- INFRAESTRUCTURA

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

6.5.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS.

Existe un doble análisis de los recursos necesarios para el desarrollo, consolidación y cumplimentación del Sistema de Gestión de Calidad.

- En primer lugar la planificación de recursos materiales se puede dividir en dos grandes grupos:

Grandes inversiones: cuya provisión se aborda estratégicamente desde el Consejo de Administración de la Universidad; por ejemplo provisión de nuevos edificios.

Inversiones de tamaño medio / pequeño: Cuya planificación depende del Rectorado (para la actividad docente) y del Gerente (para la actividad del PAS). En ambos casos su ejecución depende del Gerente. Ej.: dotación de inventariable y fungible en aulas, laboratorios, publicaciones para biblioteca, etc.

- En segundo lugar están los recursos humanos que realizan funciones específicas dentro de la organización. En estos casos, es responsabilidad del Rector definir los medios y profesorado necesario para realizar la prestación del servicio docente con eficacia.

De la misma manera es responsabilidad del Gerente determinar las necesidades de formación del PAS.

El Responsable de Formación solicita las necesidades de formación del personal de la Universidad, siendo responsabilidad del Vicerrector la definición de las necesidades de formación de Profesorado y el Gerente del PAS que, una vez consolidadas, serán incluidas en plan de formación de la organización.

La responsabilidad de los auditores del Sistema de Calidad se define en PG 04 Auditorias Internas.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

La Dirección de la UAX, es consciente de la importancia que tienen las personas en su organización, así como de su nivel de competencia profesional basada en la formación habilidades prácticas y experiencia.

Se han desarrollado y clasificado los procesos necesarios para la elaboración de los productos y prestación de los servicios (Capítulo 7. Realización del Producto), definiendo en ellos las competencias de todos los implicados en su realización.

Como complemento a esta política de definición de competencias se han desarrollado una serie de actividades encaminadas a fomentar la participación de los recursos humanos en la mejora de los procesos, incluidas en el apartado 5.5.3 Comunicación Interna del presente manual, estando apoyadas éstas en:

- Reuniones interdepartamentales, por ejemplo para la definición de procesos
- Reuniones de las Comisiones de Centro
- Reuniones de las Comisiones de Programación
- Reuniones de seguimiento de procesos
- Reuniones del Comité de Calidad
- Reuniones informales con la Dirección

Como complemento a estas actividades relacionadas con los recursos humanos, se encuentra desarrollado un Proceso de soporte, según se describe en el Capítulo 4.- Sistema de Gestión de Calidad del presente manual, pero que debido a su importancia se encuentra perfectamente documentado en los procesos siguientes:

PR0103 Planificación Profesores de las UPDs

En el que se definen, entre otras las actividades necesarias para la contratación y selección de profesorado. Dicho proceso asegura que todo el profesorado es conforme con los requisitos del servicio académico.

PR14 Formación del Personal

En el que se definen las actividades relativas a la formación con el objeto de mantener y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a nuestro cliente. Este proceso garantiza que cualquier empleado dispone de la competencia necesaria para cumplir con los requisitos de educación, formación, habilidad, etc. para el puesto de trabajo.

Dentro del citado proceso, se encuentran perfectamente definidas las responsabilidades en cuanto a detección y planificación de necesidades de formación de nuestro personal.

La necesidad de actuación puede surgir como consecuencia de nuevas/os:

- Tecnologías
- Actividades
- Personal
- Normativa

El objetivo que se persigue es que todo el personal de la UAX posea una formación y una competencia profesional adecuadas.

Los cursos de formación se clasifican en dos grupos:

a.-Formación interna

- Acogida de nuevo personal;
- Mantenimiento o ampliación continuos de los conocimientos técnicos o docente;
- Cursos sobre el sistema de gestión de la calidad;
- Proyectos de Investigación.

b.-Formación externa

- Formación continua del personal en temas específicos (p.e.: informática, idiomas, gestión, nuevas tecnologías didácticas y docentes);
- Participación en congresos, seminarios, proyectos de investigación y grupos de trabajo de organizaciones de prestigio reconocido.

Dada la responsabilidad que tiene asumida la UAX en tanto que sus actividades están orientadas a proporcionar profesionales de la máxima cualificación que satisfagan los requisitos del mercado, el Consejo de Administración asegura, mediante e-mail y comunicados publicados en tableros, que sus empleados son conscientes de la importancia de sus actividades y su contribución a la consecución de los objetivos de la calidad de la UAX y por consiguiente a proporcionar valor añadido para la sociedad.

Todas las actividades de formación se evalúan en dos niveles:

- A) Por el personal que recibe la formación, para conocer el grado de satisfacción con contenidos, profesorado y logística;
- B) Por el Director de Recursos Humanos o por el inmediato superior, al objeto de conocer la efectividad de la formación proporcionada.

A tal efecto todo el personal que imparta una actividad formativa en la UAX deberá elaborar un informe a la finalización de la misma que contenga información sobre:

- actividad formativa;
- duración;
- contenido;
- nivel de satisfacción con los alumnos, materiales, instalaciones;
- sugerencias.

El Director de Recursos Humanos (o persona de la que dependa la persona que se ha formado) es el responsable de verificar que dicho personal completa satisfactoriamente todas las actividades formativas identificadas.

Todas las necesidades de formación que se produzcan fuera del marco implantado por el Plan de Formación serán incorporadas al mismo por los medios que se determine en virtud de los recursos disponibles en el momento que surja dicha necesidad formativa.

6.3.- INFRAESTRUCTURA

El Consejo de Administración, a través del Gerente, identifica, proporciona y gestiona el mantenimiento de las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto y servicio. En este sentido se dispone de:

- a) espacio de trabajo (ej., seminarios y despachos) e instalaciones (ej., aulas y laboratorios) adecuado a las actividades;
- b) equipos para la docencia, hardware y software;
- c) servicios de apoyo como comunicación o sistemas de información (CPD)

Dentro de este apartado, también se ha desarrollado un proceso, considerado como soporte, pero que por su incidencia en la calidad de los servicios realizados ha sido objeto de especial atención, siendo éste:

PR13 Mantenimiento

Las instalaciones y edificios de la empresa están incluidos dentro de la base de datos de Mantenimiento.

El Gerente, en colaboración con el Centro de Proceso de Datos (CPD), mantiene un inventario actualizado del equipo, hardware y software existente. Asimismo IDENTifica las necesidades de mantenimiento de las instalaciones, subcontrata dichas actividades de acuerdo con los criterios establecidos en el Capítulo 7 y mantiene los registros apropiados que proporcionan evidencia de las actividades de mantenimiento

realizadas.

Como punto de partida, la UAX dispone de aproximadamente 525 PC en laboratorios para el uso de los alumnos y 445 distribuidos por los despachos y PAS.

La gestión, seguimiento y control de los recursos de hardware y software dependen del Centro de Proceso de Datos de la Universidad.

Alguna de las actividades relacionadas con este apartado, como Comedores, limpieza, Seguridad, jardinería, climatización son subcontratadas por la UAX, por lo que su seguimiento y control está sujeto a los descrito en el apartado 7.4 de Compras.

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

La UAX determina y gestiona el ambiente de trabajo (aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo incluyendo, factores físicos, ambientales, y de otro tipo como ruido, temperatura, humedad, iluminación y condiciones climáticas) necesario para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio. Dada la naturaleza de las actividades, no se identifican requisitos especiales.

Los servicios de limpieza, comedor, seguridad y climatización están regulados por lo indicado en el apartado de este manual 7.4 Compras.

Así mismo en la UAX existe la figura del responsable de riesgos laborales que es el que se encarga entre otras actividades de elaborar el plan de riesgos laborales de la UAX.

6.5.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

| | |
|---------------|--|
| IT004 | Criterios para planificación del profesorado |
| PR0103 | Planificación Profesores en las UPDs |
| PG04 | Auditorias Internas |
| PR06 | Gestión de RESIDENCias y Comedores |
| PR13 | Mantenimiento |
| PR14 | Formación del Personal |
| | Normativa de riesgos laborales |

CAPÍTULO 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

7.2.3.- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

7.4.- COMPRAS

7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS

7.4.2.- INFORMACIÓN SOBRE LAS COMPRAS

7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

7.4.4.- CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1.- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Para la planificación de la elaboración del producto o servicio se tienen en cuenta fundamentalmente las diferentes entradas, proporcionadas por la normativa vigente y por los clientes (los alumnos y sus familias).

A partir de la normativa vigente (plan de estudios) y con la información del curso anterior (medición), en su caso, se planifica el curso académico, con lo cual se elabora y planifica la oferta docente, y se planifican las necesidades de profesorado

Todas estas actividades indicadas en el punto anterior se encuentran descritas en el Proceso PR01 Planificar el curso académico.

Teniendo en cuenta la matriculación de los alumnos, se programa el curso académico elaborando los horarios de grupo, de profesores, calendario de exámenes. Tal y como se describe en los procesos:

PR 02 Acceso y matriculación y PR03 Programar el curso académico.

Las dudas son resueltas con antelación suficiente a la actividad docente de manera que, una vez iniciada ésta, todas las alternativas hayan quedado resueltas.

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La UAX determina:

- a. Los requisitos especificados por el estudiante
- b. Los requisitos no establecidos por el estudiante pero necesarios para facilitar la inserción de éste en el mercado laboral una vez que haya completado los estudios de su titulación, en la medida en que estos requisitos sean identificados. Estos requisitos están plasmados en el plan de estudios.
- c. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio docente, y procesos asociados
- d. Cualquier requisito adicional determinado por la UAX

La UAX mantiene contacto directo con sus clientes (los estudiantes y sus familias) para informarles en todo momento de las especificaciones necesarias para realizar de manera eficaz su acceso y matriculación, su programación del curso académico, la impartición de la docencia y la gestión del expediente académico del alumno. De esta manera quedan aclarado todas las actividades posteriores a la terminación de la actividad académica del alumno en la universidad.

7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

De la misma manera la UAX revisa los requisitos relacionados con el servicio. Para ello se ha elaborado los procesos PR02, PR03, PR04, PR06 y PR07.

La UAX, junto con los Departamentos implicados, estudia las solicitudes de matriculación y de residencia del Cliente, realizando una revisión de forma que establece:

- Los requisitos del cliente están perfectamente definidos y documentados
- Se han acordado y resuelto todas las discrepancias
- Se puede cumplir el servicio en todos sus aspectos

Todas las modificaciones son canalizadas por Secretaría y la Oficina de Alumnos quienes establecen la necesidad y la conveniencia de las mismas.

7.2.3.- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para los trabajos desarrollados por la UAX es fundamental el establecimiento y mantenimiento de unos adecuados canales de comunicación con los clientes de manera que las relaciones sean lo más fluidas posible en beneficio de ambas organizaciones.

Con este fin, se ha integrado al cliente en los procesos de la UAX y se han determinado las actividades en las que específicamente debe de participar, tanto desde el punto de vista de consulta como de aprobación, destacando:

- Las actividades de orientación al estudiante realizadas por el Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional.
- Las actividades realizadas por el Gabinete Psicopedagógico, que presta a los estudiantes que lo desean un apoyo personalizado para favorecer su desarrollo armónico e integral.
- La atención al alumno prestada por los profesores (consultas) y por los tutores (tutorías académicas).
- Las actividades realizadas por el Servicio de Atención y Asistencia al Estudiante y a la Familia, que tiene como misión fundamental atender a los alumnos de la UAX y a sus familias en cualquier aspecto relacionado con la estancia y el desarrollo de las actividades propias de la institución. Recoge las sugerencias e iniciativas de los universitarios, sus quejas y discrepancias, y facilita las informaciones o aclaraciones que puedan necesitar sus familiares.
- La comunicación administrativa prestada por Secretaría, Oficina de Alumnos.
- La documentación de promoción, la página web y las jornadas de puertas abiertas (Sábados promocionales) que brinda a los estudiantes una información completa de los servicios e instalaciones ofrecidos por la UAX.
- Reuniones con los residentes.
- Diversas conferencias en el ámbito, académico y personal.
- Reuniones de acogida de nuevos alumnos.

Estas actividades están descritas en diversos procesos clave y soporte.

Por otra parte, el tratamiento de quejas y reclamaciones, y la determinación de la satisfacción del cliente se encuentra descrito en el proceso

- PR22 Gestionar satisfacción del cliente

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Toda titulación ofertada por la UAX tiene un plan de estudios que la universidad ha planificado determinando sus etapas de diseño y desarrollo, revisando, verificando y validando cada una de ellas y asignando responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo. Toda esta sistemática está documentada en los manuales de procedimientos de la Secretaría General y el Vicerrectorado de la Universidad.

7.3.2.- ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Los requisitos de partida para la elaboración y modificación de un plan de estudios, tienen en cuenta:

- los requisitos legales (directrices generales y propias de cada titulación publicadas en el BOE)
- el reglamento interno de la UAX
- los objetivos a conseguir, plasmados en el acta del Comité de Administración
- Planes de estudios actuales

7.3.3.- RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados finales del diseño y desarrollo de un plan de estudios quedan documentados en el proceso de creación y modificación de planes de estudio, plasmado en el plan de estudios, de manera que los registros pueden verificarse y validarse frente a los requisitos de los datos de partida.

Estos datos finales satisfacen los requisitos de partida, contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación e identifican qué características del plan de estudios son críticas para que éste se aplique correctamente.

7.3.4.- REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El Presidente del Consejo de Administración adecua los plazos de revisión del Diseño a los plazos establecidos por la Administración.

7.3.5.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La verificación del diseño la realiza el Consejo de Administración analizando y comparando el plan de estudios con los datos de entrada. El resultado de la verificación se plasma con el visto bueno del Consejo de Administración para la presentación de la propuesta del plan de estudios a la Administración.

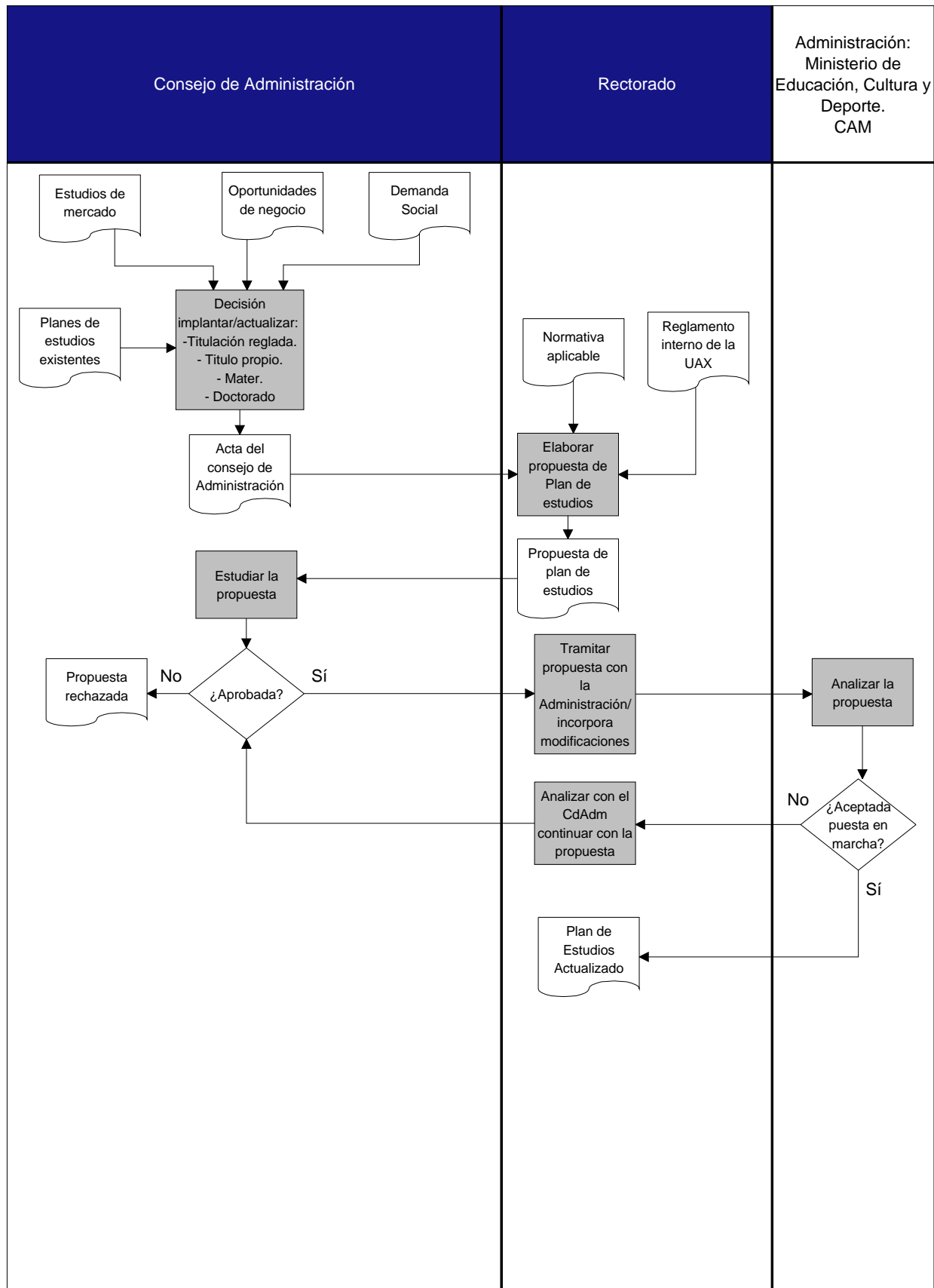
7.3.6.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La validación final de un plan de estudios depende del Consejo de Universidades. Dicho consejo homologa o no el plan de estudios, en cualquier caso la validación final la realizará la ANECA con la periodicidad adecuada.

7.3.7.- CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La posibilidad de realizar cambios o modificaciones en un plan de estudios sigue el mismo proceso que para el diseño de un nuevo plan.

Todas estas actividades se muestran de manera sistemática en el siguiente flujograma:



7.4.- COMPRAS

7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS

Se ha desarrollado un proceso según el cual se gestionan las Compras y las evaluaciones de los proveedores:

- PR 12 Gestión de Compras

Según este proceso y lo incluido en la Instrucción de Trabajo IT015 Seguimiento de pedidos y recepción del material comprado, la UAX se manifiesta responsable del producto entregado al cliente y por consiguiente, los proveedores se seleccionan y califican de forma continuada, de acuerdo con la planificación tanto en tiempo como en calidad, para asegurar la aptitud y cumplimiento a lo largo de la vida productiva del servicio. Se tienen en cuenta dos aspectos fundamentales:

1. Sistema de calidad

- Implantación y cumplimiento
- Certificaciones de cliente o tercera parte
- Histórico de entregas (calidad, plazos)

2. Producto/servicio

- Especificaciones técnicas del producto y cumplimiento de las normas aplicables
- Cumplir especificaciones
- Colaboración

7.4.2.- INFORMACIÓN SOBRE LAS COMPRAS

En la UAX se distinguen dos tipos de proveedores, proveedores de servicios institucionales (comedor, limpieza, climatización y seguridad) y proveedores de productos /servicios de utilización docente (servicios, materiales inventariables, fungibles).

Todo pedido de compra elaborado por el Departamento de Compras de la UAX describe el producto a comprar.

7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En materiales el solicitante realiza la verificación del producto conforme a los requisitos establecidos, la información del producto por parte del proveedor y el albarán de entrega.

Con respecto a los productos / servicios de utilización docente, el solicitante informará documentalmente (vía mail, informe, etc.) al Departamento de Compras de las finalización del servicio prestado y las posibles incidencias (en cuanto a colaboración, plazo y calidad del servicio).

Con respecto a la verificación de los servicios institucionales la verificación se puede realizar por distintos medios, mediante auditorias internas, solicitud de registros de

calidad (ej. APCC), y mediante recopilación de quejas e incidencias transmitidas por los usuarios.

Los datos son archivados por Responsable de Compras para su análisis, tratamiento y para revisión por la Dirección.

7.4.4.- CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores de la UAX los evalúa el Gerente según los conceptos y criterios siguientes:

Nuevas homologaciones:

- Certificaciones
- Colaboración
- Currículum profesional con otras empresas

Para el seguimiento de los proveedores se realiza una evaluación atendiendo a los siguientes criterios

Seguimiento de proveedores:

- Calidad
- Plazo
- Colaboración

Con el resultado de la evaluación se confecciona la Lista de Proveedores homologados en la que figurará:

- Código del proveedor
- Nombre del proveedor
- Material / servicio para el cual el proveedor está clasificado
- Clasificación obtenida según la sistemática anteriormente definida (A, B)

El Gerente de La UAX realiza el seguimiento de incidencias con los suministradores, actualizando la calificación alcanzada.

7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

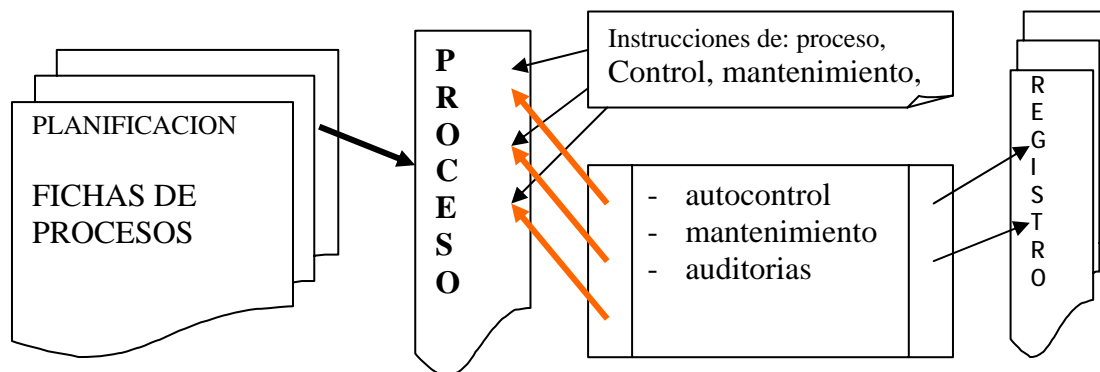
7.5.1.- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se han definido los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades productivas y de servicio de forma controlada, siendo éstos:

- PR01 PLANIFICAR CURSO ACADÉMICO
- PR02 ACCESO Y MATRICULACIÓN
- PR03 PROGRAMAR CURSO ACADÉMICO
- PR04 DOCENCIA
- PR05 GESTIONAR BOLSA DE TRABAJO
- PR06 GESTIÓN DE RESIDENCIA Y COMEDOR
- PR07 GESTIONAR EXPEDIENTE ACADÉMICO
- PR21 INVESTIGACIÓN
- PR22 GESTIONAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para garantizar la calidad de los servicios se necesita medir a lo largo del proceso, de forma que se pueda determinar el nivel de cumplimiento. Para ello se establecen los niveles de control del proceso, basándose en el conocimiento y la experiencia del personal de la UAX.

Para ello la UAX desarrolla una base documental operativa (Fichas de Procesos) de las actividades de control y un nivel de obtención de datos para determinar el estado de sus servicios, que se puede esquematizar según la figura adjunta:



7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La validación de los procesos relacionados con la prestación del servicio, se realiza por medio del análisis de los resultados alcanzados tras la realización de cada uno de los procesos, el análisis de los indicadores de seguimiento establecidos, los resultados de

satisfacción del cliente obtenidos después de ser realizadas las correspondientes encuestas de satisfacción de la docencia recibida y las quejas y reclamaciones

7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La IDENTificación de cada alumno viene dado por el N.P (número de preinscripción). A partir del momento de que el alumno se matricula en la Universidad se considera abierto su expediente académico que se irá actualizando a lo largo del tiempo de permanencia en la Universidad con toda la información académica a través de la Base de Datos de Gestión Académica y en soporte papel en el expediente que consta en la Oficina de Alumnos.

Con el dato N.P. se puede acceder a todo el histórico académico del alumno, conociendo en todo momento su histórico de notas de todas las asignaturas en las que se ha matriculado en Universidad.

7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera propiedad del cliente la propiedad intelectual y los datos personales de alumnos y familias.

Los documentos y datos de los clientes (alumnos y familias) que están en la Universidad se clasifican en dos tipos.

Soporte informático: datos familiares, personales, académicos, y de prueba de acceso, financieros, que están regulados por la Ley de Protección de Datos, no pudiendo utilizarse estos datos para fines con ánimo de lucro.

Soporte físico: impresos de matricula, exámenes, pruebas de acceso, proyectos fin de carrera, cuyo periodo de conservación está sujeto a la legislación y a la normativa interna, que indica los periodos de preservación del producto.

También se establecen las medidas necesarias para que cualquier daño que puedan sufrir los productos propiedad del cliente sea comunicado al mismo a la mayor brevedad.

7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La preservación de los datos informáticos se realiza mediante copias de Seguridad por el CPD.

La Universidad dispone de armarios ignífugos para la protección de títulos.

La UAX dispone de un almacén de mantenimiento donde se pueden almacenar los distintos productos de Compras realizándose por Mantenimiento el seguimiento de los

productos almacenados, con el objeto de cumplir las especificaciones de los productos y su preservación.

Para asegurar la preservación del producto se han tenido en cuenta la normativa aplicable, los procesos e instrucciones de la empresa y la experiencia y cualificación de las personas.

En caso de productos rechazados se identifica correctamente por el responsable de laboratorio o responsable académico correspondiente.

7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los criterios de evaluación para cada asignatura son únicos y están definidos por el coordinador de la asignatura, asegurándose que la evaluación es homogénea para todo el alumnado.

Existe un proceso, el PR04-08 Seguimiento académico, que describe el control y seguimiento de cada asignatura. La capacidad del software de gestión académica satisface la idoneidad para su uso.

7.7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

- IT002 ELABORACIÓN DEL IMPRESO DE MATRÍCULA
- IT004 CRITERIO PARA PLANIFICACIÓN DEL PROFESORADO
- IT015 SEGUIMIENTO DE PEDIDOS Y RECEPCIÓN DEL MATERIAL COMPRADO
- IT020 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

PROCESOS

- PR01 PLANIFICAR CURSO ACADÉMICO
- PR02 ACCESO Y MATRICULACIÓN
- PR03 PROGRAMAR CURSO ACADÉMICO
- PR04 DOCENCIA
- PR05 GESTIONAR BOLSA DE TRABAJO
- PR06 GESTIÓN DE RESIDENCIA Y COMEDOR
- PR07 GESTIONAR EXPEDIENTE ACADÉMICO
- PR11 ELABORAR PLAN DE ESTUDIOS
- PR12 GESTION DE COMPRAS
- PR19 SERVICIO DE BIBLIOTECA
- PR 20 SERVICIO DE DEPORTES
- PR 21 INVESTIGACIÓN

- PR22 GESTIONAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CAPÍTULO 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- GENERALIDADES

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA

8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

8.3.- CONTROL DE NO CONFORMIDADES

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

8.5.- MEJORA

8.5.1.- MEJORA CONTINUA

8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

8.6.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

8.1.- GENERALIDADES

Con periodicidad máxima trimestral el Comité de Seguimiento de Procesos realiza un seguimiento de los resultados obtenidos y, anualmente, el Comité de Calidad efectúa la planificación de las actividades que van a ser objeto de seguimiento a través de las correspondientes mediciones (indicadores), que se desprenden de la documentación de los procesos. Dicha documentación será comunicada a la organización, y en especial a los propietarios nombrados para cada uno de los procesos que integran el Sistema de Gestión, junto con los correspondientes objetivos a cumplir.

La totalidad de los indicadores se consolidan en el Cuadro de Indicadores de Proceso, que al igual que el resto de la documentación, se encuentra en el sistema informático de la red para consulta y conocimiento por parte de todos los integrantes de la organización.

El fin último de esta planificación es demostrar y controlar la conformidad de los servicios realizados, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Anualmente, el Comité de Calidad estructura las mediciones que van a servir para medir la Satisfacción de los Clientes a través de los correspondientes indicadores, pudiendo ser estos de dos tipos:

- Extraídos directamente de las entrevistas con los Clientes, realizadas periódicamente. Evaluación del profesorado, descrito en el PR04-09

- Parámetros de proceso / servicios que son medidos internamente y que tienen una relación directa con la Satisfacción de los Clientes. Quejas y reclamaciones, descrito en el PR22
- Encuestas de satisfacción a las familias, alumnos y residentes, descrito en el proceso "PR22 Gestionar satisfacción del cliente"

Toda la información obtenida será analizada por el Director de la UTC, por los propietarios correspondientes y presentada en el seno del C.C. para, en función de los resultados obtenidos, adoptar los correspondientes Planes de Acción.

8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA

Forman parte fundamental para la determinación de la eficacia de los niveles alcanzados por el Sistema de Gestión de Calidad, productividad, desarrollo y servicio, respecto de los estándares mínimos establecidos por la Dirección de la UAX.

Para la realización de esta actividad se dispone del Procedimiento General PG04 Auditorias. En él se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. La dirección responsable del área auditada se asegurará de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias.

El C.C. define y presenta el Plan Anual general de Auditorias (que será modificado y ajustado a lo largo del ejercicio en caso de incidencias o quejas reiterativas del cliente).

El Director de la UTC coordina la realización y supervisión de las Auditorias, así como la realización del Informe pertinente y el seguimiento de las acciones correctivas que se puedan derivar de las no conformidades.

Los informes de las auditorias son enviados a los Propietarios afectados, al Rector y al Presidente. El informe con todos los puntos del Sistema se incluye para la revisión por la Dirección.

El personal que realiza las Auditorias es independiente a la actividad auditada y esta formado para la realización de las mismas, cualificado en la actividad a auditar y con la correspondiente calificación. Esta calificación y la selección de los auditores internos la realiza el Director de la UTC.

8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS/producto

Se ha establecido un esquema de mediciones y seguimiento de los procesos y de los servicios al cliente, sobre la base de unos indicadores clave representativos de los mismos, formando parte éstos del cuadro de indicadores de proceso. Dicho seguimiento y medición es apropiado para cada uno de los procesos en relación con su impacto

sobre la conformidad con los requisitos del servicio y sobre la eficacia del SGC.

Los indicadores definidos de esta forma son analizados periódicamente en las reuniones del Comité de Seguimiento de Procesos cuya estructura y funciones figura en el capítulo 5 del presente manual.

8.3.- CONTROL DE NO CONFORMIDADES

- Examen y tratamiento

Para los productos no conformes, se consideran las fases siguientes:

- IDENTificación
- Inicio del informe de no conformidad
- Aislamiento
- Examen y evaluación
- Tratamiento

- Reclamaciones de Clientes

Las reclamaciones de clientes deben ser estudiadas y documentadas por el responsable del Servicio de Atención al Estudiante y a la Familia, siendo informado el Director de la UTC. El tratamiento y la resolución de las reclamaciones se regulan en el Proceso PR22 Gestionar satisfacción del cliente.

- Seguimiento

Se dispone de un Procedimiento General PG05 Control de No Conformidades, que regula todas las actividades relacionadas con este tema.

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis de todos los resultados obtenidos, como consecuencia de la ejecución de todas las acciones descritas anteriormente dentro del apartado correspondiente a las mediciones realizadas, es realizado fundamentalmente por:

- Responsables de Procesos
- Comité de seguimiento de procesos
- Comité de Calidad

Como consecuencia de estos análisis, se elaboran los correspondientes Planes de Acción en el caso del Comité de Calidad o Comité de Procesos, o se establecen las correspondientes acciones correctivas o preventivas en el caso de los responsables de Procesos.

8.5.- MEJORA

8.5.1.- MEJORA CONTINUA

La Mejora Continua se estructura a través de:

- La revisión de la Política de Calidad
- Objetivos de calidad, relacionados con los procesos, orientados a satisfacer las necesidades del cliente y de la propia organización
- Auditorías Internas de Calidad
- La adopción de acciones correctivas y preventivas
- La adopción de Planes de Acción y Mejora adoptados por el Comité de Calidad y el Comité de Seguimiento de Procesos
- Los equipos de mejora establecidos para la mejora de los procesos, la aplicación de metodologías de mejora (P-D-C-A) en el funcionamiento de estos equipos y los planes de sugerencias establecidos

El Comité de Calidad realiza la revisión del Sistema de Gestión de Calidad sobre la base de los elementos anteriormente citados, adoptando las decisiones oportunas, de manera que se evidencie la eficacia y la Mejora Continua del propio sistema.

8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Son todas aquellas actuaciones implantadas, tendentes a eliminar o reducir las causas que originan no conformidades reales y potenciales, respectivamente, en el servicio entregado.

El tratamiento se determina en cada caso particular dependiendo de la importancia y de la repetición; no obstante, se pueden definir cuatro etapas que se resumen en:

- **Descripción** Define el origen de la acción correctora o preventiva en su caso. Cuando la no conformidad es:
 - a) Crítica o significativa
 - b) Repetitiva
 - c) Procedente de Reclamaciones repetitivas del cliente
- **Estudio** Determina las causas o puntos débiles y propone una acción correctora o

preventiva según el caso, que serán documentadas y presentadas al Comité de Calidad incluyendo los siguientes puntos:

- a) Causa/s
 - b) Descripción de la/s acción/es correctora/s recomendadas o soluciones
 - c) Plazo de implantación
 - d) Responsables de su implantación
- **Eficacia:** Se obtiene de analizar los resultados de las acciones correctivas y preventivas, determinando también la estabilidad de la acción.
- **Documentación** Registra y documenta el comienzo, seguimiento, validación, cierre y conclusiones adoptadas.

La UTC realiza el archivo y explotación de las no conformidades para prevenir que se vuelvan a repetir en un futuro. Se describe en el Procedimiento General PG06 Acciones Correctivas y Preventivas.

8.6.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

PROCESOS

PR22 Gestionar satisfacción del cliente

PROCEDIMIENTOS GENERALES

PG-04 Auditorias Internas

PG-05 Control de No Conformidades

PG-06 Acciones Correctoras y Preventivas