




**Proceso de Elaboración y Revisión
de la Política y Objetivos de Calidad**

CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-------------------------	--------------------------------------	----------------------	--------------------------

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Juan José Gómez Alfageme	Javier Hernández Bermejo	César Sanz Álvaro
Puesto	Responsable Unidad de Calidad	Subdirector de Ordenación Académica	Director
Firma			

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad			
CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es describir cómo la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación define, revisa y mantiene permanentemente actualizado el compromiso institucional del Centro con su Política de Calidad, y los mecanismos y fuentes de información que permiten que la toma de decisiones se encauce hacia la mejora continua con la participación de todos los grupos de interés.

2. Alcance

Este proceso es aplicable tanto para la definición de la Política y Objetivos de Calidad del Centro, como para sus revisiones periódicas. Afecta, por tanto, a las actividades del mismo, así como a los distintos estamentos, instituciones y colectivos que se relacionan con él.


3. Propietario

Director.

4. Entradas

En el caso de que sea una revisión se tienen como entradas las políticas y objetivos existentes. Cuando se trate de la definición de la política de calidad las entradas son las fuentes utilizadas para su elaboración:

- Libros Blancos.
- Informe de Datos y Cifras.
- Política de Calidad.
- Líneas de financiación recogidas en el Acuerdo Programa del centro con la UPM.
- Programa Institucional de Calidad.
- Normativa UPM.
- Estrategia UPM.
- Estrategia Centro.
- Legislación universitaria.
- Informe Seguimiento del programa formativo.
- Acciones de Mejora (PR/ES/103/002 Autoevaluación y revisión anual de los planes).
- Directrices elaboradas por la ANECA.
- Informe de Resultados: de encuestas, de incorporación de personal, informe sobre el desarrollo de la docencia recibida por el PDI y PAS, informes de resultados de las respectivas acciones de IE, informe final de resultados del Programa Formativo, resultados de auditorías internas, etc.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad			
CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

5. Salidas

Política y Objetivos de Calidad aprobados.

6. Cliente

Todas las unidades organizativas del Centro se ven afectadas por la Política y Objetivos de Calidad.

Los clientes son el personal del Centro, los alumnos actuales, antiguos egresados y alumnos potenciales, sus familias, las empresas y organizaciones empleadoras, proveedores, la Administración Pública y la sociedad en general.

7. Proveedor

Órganos de Gobierno y Dirección de la UPM.

Empresas, instituciones y organismos de la Administración Pública.

8. Inicio

El Responsable de la Unidad de Calidad, con periodicidad anual o excepcionalmente en situaciones de cambio, realiza una propuesta de definición o revisión de la política y objetivos de calidad del Centro.

9. Fin



Si la propuesta es aprobada, la Unidad de Calidad archiva una copia para posteriores comprobaciones o auditorías y se inicia el proceso de información pública para dar a conocer estos Objetivos y la Política de Calidad del Centro (Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones PR/ES/2/004).

10. Etapas del Proceso

1. El Responsable de la Unidad de Calidad, con periodicidad anual o excepcionalmente, en situaciones de cambio, realiza una propuesta de definición o revisión de la política y objetivos de calidad del centro.

2. En caso de existir Objetivos de Calidad, el Responsable de la Unidad de Calidad procede a analizar los resultados de los distintos grupos de interés del centro respecto a los objetivos definidos y a partir del análisis de las fuentes estratégicas de entrada contempladas a nivel institucional, elaborará un borrador. Estas fuentes son las citadas en la sección "4. Entradas" de este procedimiento.

En caso contrario de no existir dichos Objetivos, procedería del mismo modo, exceptuando del análisis previo los documentos relativos a dichos objetivos.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad			
CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

3. Independientemente de si existen o no los Objetivos de calidad, después de los pasos anteriormente citados la Unidad de Calidad envía el borrador a la Comisión de Evaluación de Calidad.

4. La Comisión de Evaluación de Calidad estudia dicho borrador y propone sugerencias a la Unidad de Calidad.

5. Con estas nuevas propuestas el Responsable de la Unidad de Calidad redacta una versión definitiva que remite al Equipo Directivo.

6. Tras estudiar la propuesta se pueden dar dos opciones:

- Si la propuesta es aceptada, se remite a la Junta de Escuela para su aprobación.
- Si la propuesta no es aceptada, se envía a la Unidad de Calidad con sugerencias y cambios necesarios para que realice una nueva versión.

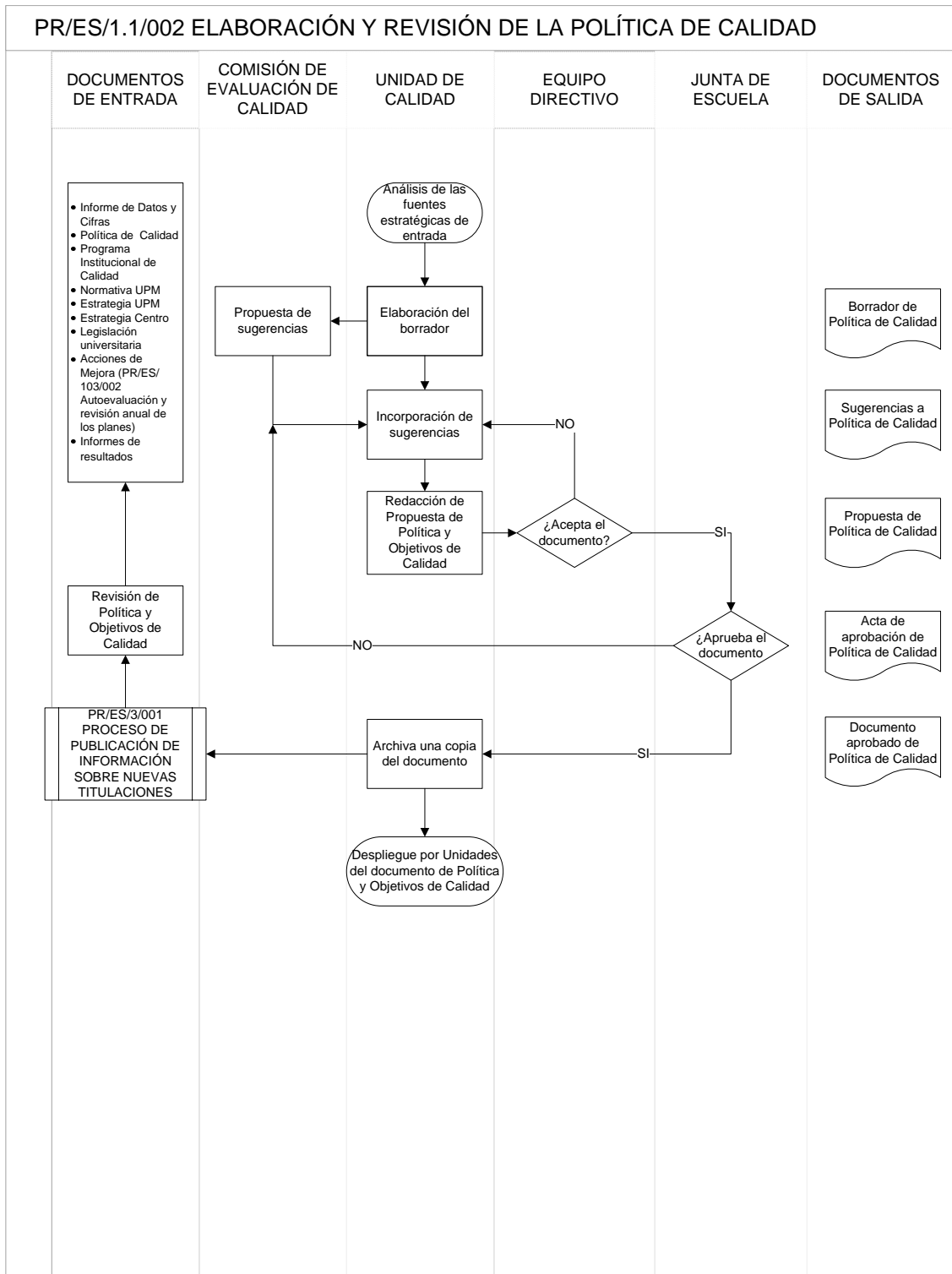
7. En caso de que el Equipo Directivo acepte la propuesta de definición o revisión de la política y objetivos de calidad del centro, la Junta de Escuela puede aprobarla o no.


- Si la propuesta es aprobada, se remite a la Unidad de Calidad para su archivo.
- Si la propuesta no es aceptada, se envía a la Unidad de Calidad con sugerencias y cambios necesarios para que elabore una nueva versión.

8. Si la propuesta es aprobada, la Unidad de Calidad archiva una copia para posteriores comprobaciones o auditorias y se inicia el proceso de información pública para dar a conocer estos Objetivos y la Política de Calidad del Centro (Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones PR/ES/2/004).

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad			
CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

11. Flujograma:



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad			
CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

12. Indicador de Seguimiento

- Variación del número de sugerencias recibidas por parte de la Unidad de Calidad respecto del periodo anterior.
- Variación del número de fuentes externas consultadas respecto del periodo anterior.
- Variación del número de objetivos de calidad no cubiertos por la política de calidad respecto del periodo anterior.
- Variación del grado de satisfacción con la Política de Calidad de los grupos de interés respecto del periodo anterior.
- Variación del número de objetivos de calidad no alcanzados respecto del periodo anterior.

13. Documentos de referencia



- Proceso de publicación de información sobre las titulaciones que imparte el centro, PR/ES/2/004.
- Proceso Acuerdo Programa del Centro, PR/ES/1.3/001.
- PIC (Programa Institucional de Calidad).
<http://www.upm.es/innovacion/cd/index5.htm>
- Plan Estratégico de la Universidad.
- Modelo de Acreditación.
- Proceso gestión de incidencias reclamaciones y sugerencias, PR/SO/5/001.
- Resultados: Proceso encuestas de satisfacción, PR/SO/5/002.
- Proceso autoevaluación y revisión anual de los planes, PR/ES/1.3/002: Plan de mejoras del centro y Resultados de evaluaciones.

14. Evidencias o registros

- Declaración institucional de la Política y Objetivos de Calidad del Centro.
- Acta de aprobación de la Política y Objetivos de Calidad firmada por el Director.
- Borrador de la Política y Objetivos de Calidad.
- Propuesta definitiva de la Política y Objetivos de Calidad.
- Enmiendas y sugerencias a la Política y Objetivos de Calidad.

15. Revisión procedimiento

La revisión del presente procedimiento se realizará según lo previsto en el Procedimiento de Revisión y Actualización del Sistema Documental (PR/SO/6/001).

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad			
CÓDIGO PR/ES/1.1/002	FECHA DE APROBACIÓN 23/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

La necesidad de revisar este Procedimiento puede surgir además como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso identificadas a raíz del desarrollo de una Autoevaluación (PR/ES/1.3/003), Auditoría Interna (PR/ES/1.3/003) o del propio funcionamiento del proceso.

16. Definición de conceptos

Política de calidad: intenciones globales y orientación global de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección (UNE-EN ISO 9000:2000 Apartado 3.2.4).

Objetivos de calidad: objetivos estratégicos, generales y específicos, junto con las acciones estratégicas para su consecución. Se trata de identificar los objetivos que el Centro se ha propuesto conseguir para adquirir un determinado nivel de calidad de los servicios que ofrece.

17. Anexo

No procede.