



POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUMA

4.1. OBJETO.....	2
4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4.4. DESARROLLO	3
4.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	4
4.4.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	5
4.4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS	6
4.5. ANEXO: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO.....	8

RESUMEN DE REVISIONES - MSGC04

Número	Fecha	Modificaciones
00	23-10-08	Edición inicial. Documento Marco del SGC para los centros de ULPGC
01	22-11-10	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Comisión de Garantía de Calidad (CGC) del IUMA</i>	<i>Director del IUMA</i>	<i>Comisión Ejecutiva</i>	
<i>Fdo: Coordinador de Calidad</i>	<i>Fdo: Director del IUMA</i>	<i>Fdo: Director del IUMA</i>	
Fecha: 22/11/2010	Fecha:/..	Fecha:/..	Fecha: / /



4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada (IUMA)** de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo Directivo a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política de calidad y los objetivos de calidad del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** son coherentes con los definidos por la propia ULPGC en su Plan Estratégico.

Por política de calidad se entiende el conjunto de las intenciones globales y de la orientación de una organización, en este caso el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada**, relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Constituyen, asimismo, aspectos integrantes de la calidad el conjunto de las acciones, las propuestas y las intenciones de alcanzar objetivos de calidad con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo Directivo del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** de que esa política de calidad responda a las siguientes exigencias:

- a) Es adecuada al propósito del Centro.
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de la calidad y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Garantía de Calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos específicos de calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro del Centro.
- e) Es revisada para su continua adecuación a las circunstancias cambiantes.

Este capítulo incluye, asimismo, una formulación de los objetivos generales de la calidad del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada**, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desarrollar aspectos específicos de esos objetivos generales detallando diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento.



4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual (MSGC01), donde se especifica el alcance del SGC del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** (todas las titulaciones que se impartan en ella, y de las que es responsable).

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación de referencia la constituyen la relativa al gobierno de la ULPGC (Estatutos y Reglamentos Generales), la del propio IUMA, y la procedente del Ministerio de Educación y la ANECA relativa a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de garantía de calidad (programa AUDIT).

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Programa AUDIT elaborado por ANECA, AQU y ACSUG.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.
- Plan Estratégico del IUMA 2008-2011.

4.4. DESARROLLO

El **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello, realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se impartan en el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** y de las que, por tanto, es responsable.

Para la elaboración, revisión y actualización de su política y objetivos de calidad, dispone de un procedimiento documentado (PEC01: *Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad*), en el que se indican las acciones que han de llevarse a cabo tanto para la definición y aprobación de la política de



calidad y sus objetivos en su versión inicial, como para el procedimiento sistemático de su revisión y mejora.

Como punto de partida, el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** identifica sus grupos de interés (MSGC 4.4.1); los cauces mediante los cuales estos grupos pueden participar en la elaboración y el desarrollo de su política y objetivos de calidad (MSGC 4.4.2); y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGC 4.4.3).

4.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada**, al implantar su SGC, tomará en consideración los requisitos de calidad, explícitos o implícitos, que exijan los diferentes grupos de interés en relación con la formación que se imparta en las titulaciones que sean de su competencia, prestando especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas que imparte, o en los resultados obtenidos.

El análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés constituye, por tanto, el punto de partida para el establecimiento del SGC del IUMA, que será conocido y difundido no sólo internamente, sino, sobre todo, entre los grupos de interés externos.

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

Grupo de interés	Aspectos que deben considerarse en el SGC
Estudiantes	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, ...
Profesores y personal de apoyo del Centro	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, ...
Equipo de Dirección de la ULPGC	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, ...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e

	inserción laboral de egresados, ...
Centros de Enseñanzas Medias	Perfil de ingreso, oferta formativa, ...

Grupo de interés	Aspectos que deben considerarse en el SGC
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, ...

4.4.2. CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** están representados –o forman parte de ellos en su totalidad– en los diferentes órganos colegiados, como el Consejo del Instituto, la Comisión Ejecutiva, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGC02).

Todo ello, además, sin perjuicio de su participación en las Juntas de Centro, los Consejos de Departamento o en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

De acuerdo con la estructura de la ULPGC, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y son consultados por el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo Directivo.

En los casos en los que el **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias como no obligatorias, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que estas prácticas se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes. De igual forma, la relación con las Escuelas y Facultades se mantendrá a partir de contactos directos con los responsables de las mismas.



4.4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Equipo Directivo del Centro informa sistemáticamente del desarrollo de la política y los objetivos de calidad del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** a los miembros de la Comisión Ejecutiva, en sus diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias. Por ello, cada uno de los procedimientos elaborados incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos que en él se contemplan.

El Consejo del Instituto, como se recoge en el artículo 11d del Reglamento de Régimen Interno del IUMA, aprueba una Memoria Anual, en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

La política y los objetivos generales de calidad del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** se difunden a sus grupos de interés para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación de los mismos, haciendo uso de diferentes mecanismos para asegurar su alcance. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) asume la responsabilidad de promover el establecimiento, difusión y ejecución de la política y los objetivos generales en nuestro Centro.

Entre los cauces a utilizar para la difusión pueden estar los que se indican en la tabla siguiente.

Grupo de interés	Modo de difusión
Estudiantes	En sobre de matrícula
Comunidad universitaria	Correo electrónico y página Web
Antiguos estudiantes	Página Web
Sociedad	Página Web
Escuelas y Facultades	Correo electrónico y página Web
Empleadores	Correo electrónico y página Web

Asimismo, el Equipo Directivo y la CGC asumen la responsabilidad de mantener actualizada la política y los objetivos de calidad del Centro. La CGC analizará de forma sistemática la validez de la política de calidad y logro de los objetivos calidad del Centro, así como de los



canales utilizados para su difusión, a través de los resultados obtenidos (en relación a la planificación y desarrollo de los procesos de orientación al estudiante, gestión, administración, etc.) a través del procedimiento PCC07, proponiendo modificaciones, si procede, para su consideración y análisis por el Equipo Directivo y posterior aprobación por la Comisión Ejecutiva, según los cauces establecidos. En dicho análisis tendrá especial importancia la información procedente de los grupos de interés.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** cuenta con un procedimiento documentado (PAC06 *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*). Asimismo, dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados (PAC07 *Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados*).

Para rendir cuentas a los grupos de interés de todos los aspectos del SGC incluyendo el desarrollo de la Política y Objetivos de calidad, se destaca:

- Distinción entre la rendición de cuentas de la ejecución del procedimiento (cumplimiento con lo que se ha diseñado) y por otro lado la rendición de cuentas sobre los resultados del mismo (logro de objetivos, rendimiento, incidencias y satisfacción con los procesos llevados a cabo).
- La especificación de los grupos de interés concretos a los que se rinde cuentas.
- Se ha identificado el medio de rendición de cuentas esencial en el Centro, que es a través de la Comisión Ejecutiva. Además se ha remitido al anexo 1 del PCC07 como medio en el que indicar otros canales de rendición de cuentas.

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada**, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política y de los objetivos de calidad (PEC01).
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades (PAC06).
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados (PAC07).
- ✓ Procedimiento clave de información pública (PCC07).
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de incidencias (PAC05 y PI12).



4.5. ANEXO: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO

El Equipo Directivo del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** es consciente de la importancia de la calidad y por ello la considera un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, el Equipo Directivo del **Instituto Universitario de Microelectrónica Aplicada** se encuentra actualmente en proceso de elaboración de los objetivos generales para la consecución de los objetivos de calidad que constituyen nuestra Política de Calidad.