

# Universidad Alfonso X El Sabio

## Manual del Sistema de Gestión de Calidad

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Director UTC	Director UTC	Comité de Calidad
Fecha: 30/01/2017	Fecha: 30/01/2017	Fecha: 30/01/2017

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		Fecha: 30-1-2017
		Página: 2 de 52

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1	PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO	4
1.1.1	Orígenes e ideario	4
1.1.2	Equipamiento y dotaciones	4
1.1.3	Orientación académica	5
1.2	DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN	6
1.3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	7
<b>2</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE</b>	<b>8</b>
2.1	OBJETO DEL SISTEMA	8
2.2	ALCANCE DEL SISTEMA	9
2.3	EXCLUSIONES	9
<b>3</b>	<b>ENFOQUE A PROCESOS</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA UAX</b>	<b>13</b>
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	13
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	13
4.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	14
4.4	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	16
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	<b>17</b>
5.1	ENFOQUE AL CLIENTE	19
5.2	POLÍTICA DE CALIDAD	20
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	20
5.4	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	26
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>27</b>
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	27
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	27
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	28
6.4	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	28
<b>7</b>	<b>APOYO</b>	<b>30</b>
7.1	RECURSOS HUMANOS	30
7.2	INFRAESTRUCTURA	30
7.3	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	31
7.4	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	32
7.5	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA	32
7.5.1	Conocimientos de la organización	32
7.5.2	Competencia	33
7.5.3	Toma de conciencia	34
7.6	COMUNICACIÓN	34
7.7	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	34
7.8	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	36

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		Fecha: 30-1-2017
		Página: 3 de 52

<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>37</b>
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS OPERACIONES	37
8.2	REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	38
8.2.1	Comunicación con el cliente	38
8.2.2	Determinación de los requisitos para los servicios	39
8.2.3	Revisión de los requisitos para los servicios	39
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS	40
8.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	40
8.3.2	Entradas para el diseño y desarrollo	40
8.3.3	Controles del diseño y desarrollo	40
8.3.4	Salidas del diseño y desarrollo	41
8.3.5	Cambios del diseño y desarrollo	41
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	41
8.5	PROVISIÓN DEL SERVICIO	43
8.5.1	Control de la prestación de los servicios	43
8.5.2	Identificación y trazabilidad	44
8.5.3	Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos	44
8.5.4	Preservación	45
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	45
8.5.6	Control de los cambios	45
8.6	LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS	45
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	46
8.8	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	46
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>47</b>
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	47
9.1.1	Satisfacción del cliente	47
9.1.2	Análisis y evaluación	48
9.2	AUDITORÍA INTERNA	48
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	49
9.4	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	50
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>	<b>51</b>
10.1	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	51
10.2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	51
	<b>ANEXO I. DEFINICIONES</b>	<b>52</b>

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 4 de 52

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

---

#### 1.1.1 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 estudiantes 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.

#### 1.1.2 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 estudiantes teniendo la posibilidad de residir en el propio Campus alrededor de mil estudiantes.

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.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 5 de 52

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.

### 1.1.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA

En la UAX, la atención al estudiante 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 estudiante 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 estudiante 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.

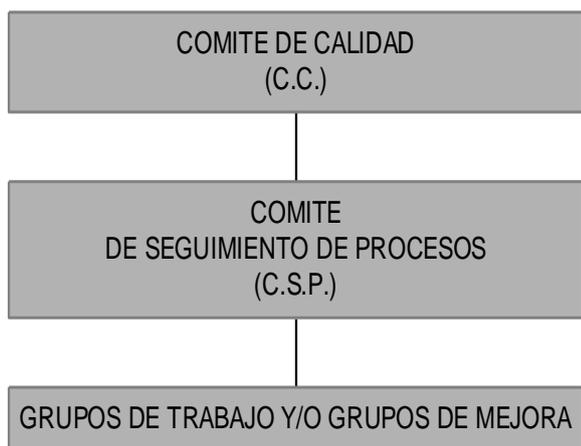
Todos los servicios que la UAX presta a sus clientes satisfacen los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Además aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 6 de 52

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

## 1.2 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

La responsabilidad para la puesta en marcha, desarrollo, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, ha sido asignada 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 meses
- 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.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 7 de 52

### 1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

---

La estructura y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Alfonso X el Sabio, en adelante UAX, se fundamenta en las directrices y requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.

Junto con esta norma, se han tenido en cuenta los contenidos existentes en la UNE-EN ISO 9000:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”, así como la legislación y normativa que afecte a la actividad.

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

La legislación aplicable se encuentra en soporte informático dentro del propio sistema custodiado por el CPD (Centro de Proceso de Datos). El Secretario General es el responsable de identificar y obtener la legislación actualizada que afecta a la UAX.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 8 de 52

## 2 OBJETO Y ALCANCE

### 2.1 OBJETO DEL SISTEMA

---

El Manual de Calidad es el documento base del Sistema de Gestión de Calidad utilizado por la UAX. El Sistema de Gestión de Calidad desarrollado a través de este Manual y aplicado a la UAX tiene por objetivo garantizar que los servicios y actividades, incluidas en el alcance, responden a los requisitos establecidos por los clientes, a las exigencias de la norma UNE- EN ISO 9001:2015 y los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables.

El objeto de este Manual de Calidad es desarrollar los requisitos a los que la organización debe dar respuesta en base a los principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Igualmente, el Sistema de Gestión de Calidad se ha planificado considerando:

- El cumplimiento de los objetivos de calidad definidos por la UAX.
- La detección y satisfacción de las necesidades de las partes interesadas relevantes.
- La gestión de los riesgos que afectan a la calidad de los servicios o al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión.
- El aumento de la satisfacción de nuestros clientes con los servicios.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 9 de 52

## 2.2 ALCANCE DEL SISTEMA

---

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 **Diseño y desarrollo de Planes de Estudio, e impartición de: formación universitaria reglada para las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Lenguas Aplicadas, Facultad de Estudios Sociales y Facultad de Música y Artes Escénicas. Gestión del Servicio de Comedor Universitario. Servicio de Biblioteca. Servicio de Bolsa de Trabajo. Coordinación Académica con otras Universidades, así como de los alumnos de otras Universidades que desarrollan estudios en la UAX; coordinación de alumnos de la UAX que desarrollan parte de su titulación en Universidades extranjeras.**

## 2.3 EXCLUSIONES

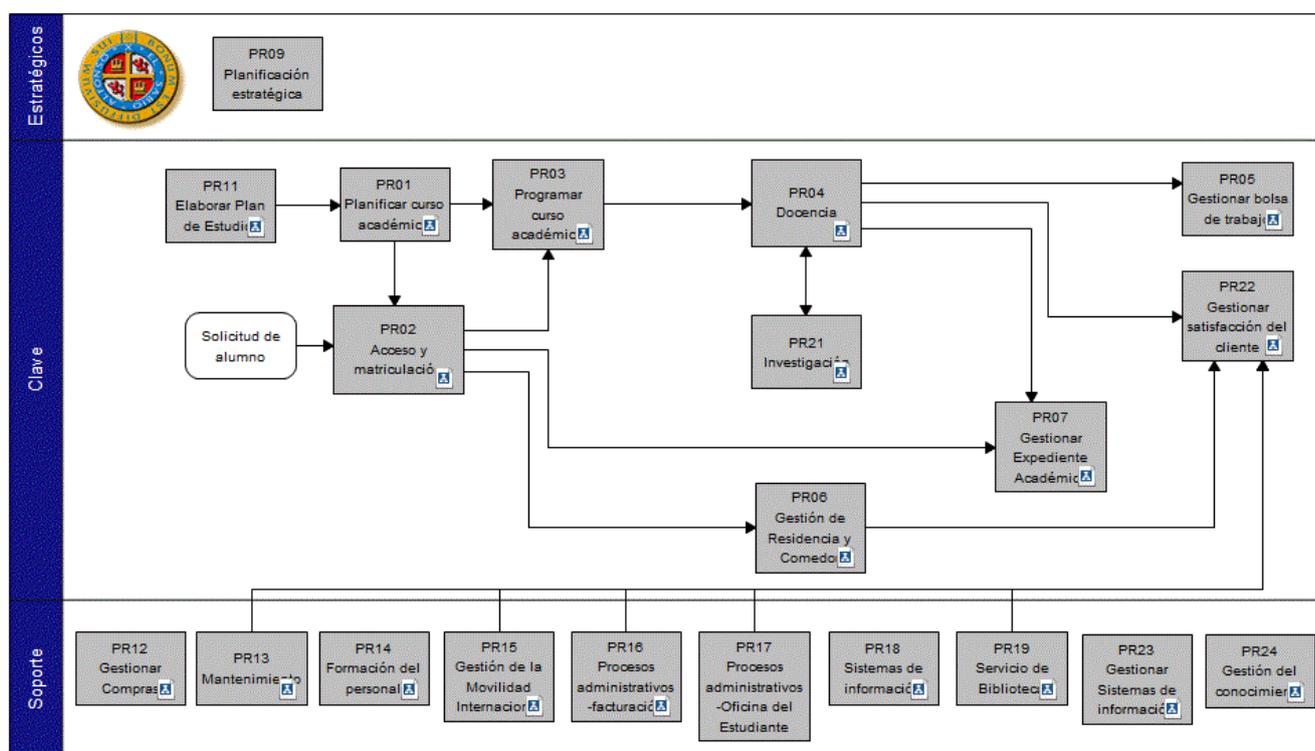
---

La totalidad de los requisitos de la norma de referencia es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad de la UAX.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		Fecha: 30-1-2017
		Página: 10 de 52

### 3 ENFOQUE A PROCESOS

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad describe el conjunto de las actividades según su desarrollo lógico. La Universidad ha identificado e interrelacionado sus procesos con el fin de gestionarlos de forma óptima y lograr así la mejora de los mismos. La secuencia e interrelación de los procesos queda determinada en el Mapa de Procesos.



Con la intención de facilitar la comprensión, se han agrupado los procesos en tres grandes categorías:

- Procesos estratégicos.** Se consideran como Estratégicos aquellos correspondientes a la Dirección, y al análisis y la mejora, es decir, todos aquellos procesos que, relacionando las actividades de la Universidad con el entorno, su propia situación interna y la disponibilidad de recursos, proporcionan información esencial para el desarrollo de futuro de la organización y la mejora de sus procesos.
- Procesos clave.** Son aquellos procesos que constituyen la cadena de valor de la Universidad. Tienen una gran importancia respecto a la satisfacción de las expectativas del cliente y consumen gran parte de los recursos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 11 de 52

- **Procesos de soporte.** Aquellos que gestionan los recursos y cuyo desarrollo y realización sirve de apoyo para la ejecución de los procesos clave y estratégicos de la UAX, facilitando y completando el buen funcionamiento de los mismos.

Se han definido las secuencias operativas, los subprocesos relacionados, las interacciones entre los mismos, la documentación de referencia que los describe y los recursos necesarios en aquellos procesos en los que se ha considerado necesario. Asimismo se han establecido 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 procesos.

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.

Está establecido un completo esquema de Medición, Análisis y Mejora de los procesos, según se describe en el Capítulo 9 del presente Manual.

El esquema establecido para el seguimiento de los procesos se estructura a través de:

- Mediciones de Satisfacción del Cliente
- Resultados de los 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.

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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 12 de 52

Cuatrimestralmente se realiza un seguimiento sobre los resultados obtenidos y anualmente una revisión global de los resultados alcanzados.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC-00
		Revisión: E
		<b>Fecha:</b> 23-1-2017
		<b>Página:</b> 13 de 52

## 4 CONTEXTO DE LA UAX

En este apartado se define la metodología utilizada por la UAX para determinar las cuestiones externas e internas pertinentes, identificar las partes interesadas y comprender sus necesidades y expectativas, así como determinar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad que permitirá garantizar el cumplimiento de los objetivos de la UAX.

### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

---

La Universidad ha establecido el mecanismo necesario para identificar y revisar, cuando resulte oportuno, aquellas cuestiones internas y externas que afectan a su capacidad para el logro de los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para ello, realiza la actividad de evaluación del contexto, que se encuentra definida en el procedimiento **PG-07 “Análisis del contexto y de las partes interesadas”**. Adicionalmente, los resultados se muestran en la hoja de “Análisis de contexto”.

Los resultados obtenidos del análisis del contexto se han tenido en cuenta para la identificación de los riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad, siendo decisión última de la organización decidir cuáles de estas cuestiones son tratadas a través del análisis de riesgos y oportunidades de procesos. Asimismo la información obtenida del análisis del contexto sirve de base para la definición de los Objetivos Estratégicos de la UAX.

### 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

---

Partiendo de las cuestiones internas y externas identificadas, se determinan las partes interesadas relacionadas con el contexto y, por tanto, con la Universidad.

Una vez identificadas, se detalla cuáles son los métodos para comunicarse con las mismas y obtener sus necesidades y expectativas, y se valora su capacidad de influencia e interés en las actividades de la UAX para determinar cuáles son relevantes, estableciendo las necesidades y expectativas de las mismas.

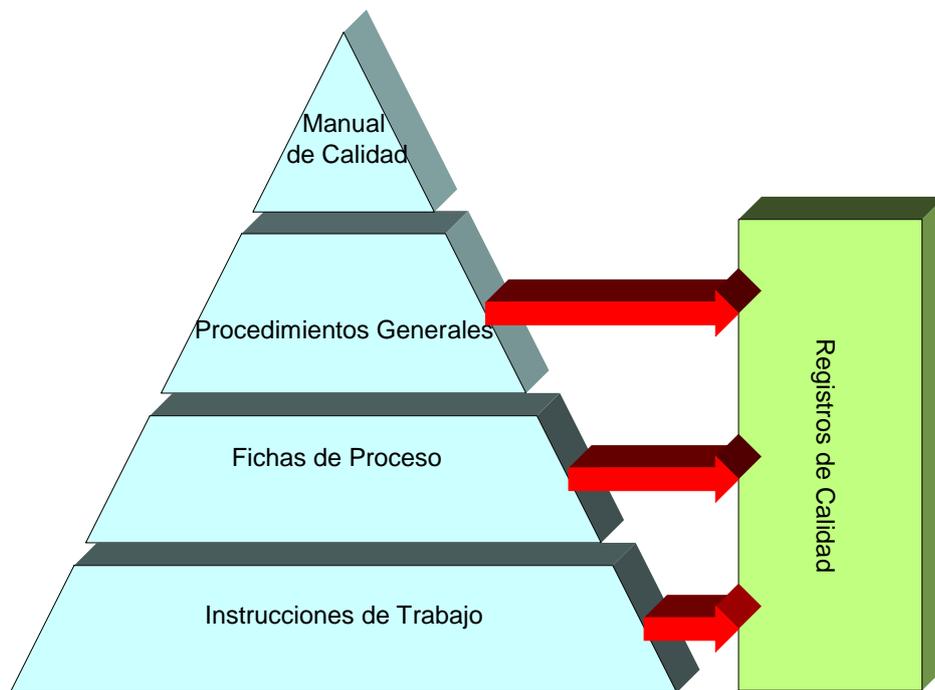
	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		Fecha: 30-1-2017
		Página: 14 de 52

Esta metodología se encuentra recogida en el procedimiento **PG07 “Análisis del contexto y de las partes interesadas”**. Los resultados se muestran en la hoja de “Análisis de necesidades de las partes interesadas”.

### 4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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 realizados, dando respuesta además a los diferentes requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, de la siguiente forma:



	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 15 de 52

A continuación, se realiza una descripción de cada tipo de documento:

- **Manual de calidad**

Es el documento que sirve como presentación del Sistema de Gestión de la Universidad, establece el campo de aplicación de dicho Sistema y describe la secuencia e interacción de los procesos.

El Manual se encuentra estructurado como documento completo y dividido en Capítulos que se corresponden con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.

- **Procedimientos**

Son los encargados de desarrollar los criterios establecidos en este Manual que afectan a la Universidad y establecen los métodos de trabajo relacionados con la gestión del sistema que afectan, directa o indirectamente, a la calidad de los servicios prestados. Los mecanismos desarrollados en estos documentos suelen ser estables y sufrir pocos cambios a lo largo del tiempo.

Los procedimientos describen claramente la actividad a realizar, cuándo se realiza, quién la realiza, qué controles se efectúan (así como por parte de quién y cómo) indicando y detallando las responsabilidades correspondientes.

- **Fichas de proceso**

Son los documentos asociados a los procesos que describen los parámetros fundamentales de los mismos, así como las actividades desarrolladas para su control y seguimiento.

- **Instrucciones de trabajo**

Son los documentos donde se recogen con detalle “cómo” se realiza cierta operación.

- **Información documentada (registros)**

Se trata de información documentada destinada a dejar constancia de los resultados de las actividades desarrolladas por la Universidad. De esta manera, se establece la evidencia objetiva del cumplimiento de los servicios con los requisitos estipulados en el Sistema de Gestión de Calidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 16 de 52

#### 4.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

---

- Procedimiento PG-07 “Análisis del contexto y de las partes interesadas”.
- Hoja de análisis de contexto.
- Hoja de análisis de necesidades de las partes interesadas.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 17 de 52

## 5 LIDERAZGO Y COMPROMISO

En este apartado se hace referencia a la Política de Calidad, la orientación hacia al cliente y la estructura de la organización y responsabilidades de la UAX.

Con la aprobación de la Política de Calidad y la documentación del Sistema de Calidad, la Dirección manifiesta su compromiso con la filosofía de la norma de referencia, que incluye el enfoque al cliente, el cumplimiento de la legislación y otros requisitos a los que la organización se suscriba, la gestión por procesos y la mejora.

Es responsabilidad de la Dirección de la UAX:

- Establecer y mantener la Política de Calidad y los Objetivos de la compañía.
- Promover la Política y los Objetivos a través de la organización, para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación de todos.
- Revisar periódicamente el Sistema de Calidad.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurarse que se ha establecido, implementado y mantenido un Sistema de Calidad eficaz y eficiente para alcanzar dichos objetivos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.
- Comunicar a todo el personal de la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales, reglamentarios y otros a los que la organización se suscriba.
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Decidir sobre las acciones a tomar en relación con la política, los objetivos y la mejora del Sistema.
- Asistencia en las auditorías internas del Sistema de Calidad, de tal forma que se asegure una mayor implicación dentro del Sistema.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha: 30-1-2017</b>
		<b>Página: 18 de 52</b>

Este compromiso en materia de Calidad es asumido por la UAX a través de las siguientes responsabilidades asignadas:

CONCEPTO→	FUNCIONES	COMPOSICIÓN
GRUPO↓		
<b>COMITÉ DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la política de calidad</li> <li>- Definir los objetivos de Calidad</li> <li>- Editar el Plan de Formación, auditorias y reuniones anuales</li> <li>- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Divulgar la Política de Calidad</li> <li>- Aprobación de la Documentación del SGC</li> </ul>	<p>Miembros permanentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente</li> <li>- Rector</li> <li>- Vicerrectores</li> <li>- Decanos</li> <li>- Directora de Comunicación</li> <li>- Propietarios de Procesos</li> <li>- Director del CPD</li> <li>- Director de la UTC (Secretario)</li> </ul> <p>Miembros temporales Los que se precisen según temas a tratar</p>
<b>COMITE SEGUIMIENTO DE PROCESOS (C.S.P.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantar y seguir el Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Nominar los grupos de mejora o trabajo</li> <li>- Decidir sobre acciones correctivas</li> <li>- Dinamizar los conceptos de calidad y la aplicación de nuevas técnicas de mejora</li> <li>- Vigilar el cumplimiento de los procesos definidos</li> <li>- Realizar el seguimiento de los indicadores</li> <li>- Resolver los conflictos que se puedan producir entre los diferentes procesos</li> <li>- Realizar el seguimiento de la implantación de las acciones de mejora derivadas del análisis de los resultados obtenidos</li> <li>- Informar al Comité de Calidad del grado de consecución de los objetivos fijados</li> </ul>	<p>Miembros permanentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propietarios de Procesos</li> <li>- Director de la UTC (Secretario)</li> </ul> <p>Miembros temporales Los que se precisen según temas a tratar</p>
<b>GRUPOS DE TRABAJO</b>  <b>GRUPOS DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar proyectos y/o trabajos y mejora de calidad</li> <li>- Aplicar los métodos de resolución de problemas</li> <li>- Establecer la metodología a seguir, después de su evaluación positiva</li> </ul>	<p>Se nominan tantos grupos como sean necesarios.</p> <p>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.</p> <p>En sus reuniones podrán estar presentes miembros temporales e incluso proveedores, quedando a criterio de sus componentes.</p>

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 19 de 52

## 5.1 ENFOQUE AL CLIENTE

---

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

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.

La Universidad, a través del Sistema de Gestión de Calidad establecido, garantiza que:

- Se identifican los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes (así como los legales y reglamentarios que sean aplicables, sean o no solicitados por los mismos)
- Que se cumplen los requisitos con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de resolver cualquier incidencia que puedan tener respecto a los servicios prestados.
- Se identifican, evalúan y analizan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a los servicios prestados y, consecuentemente, a la satisfacción de los clientes.

El enfoque al cliente se materializa a través de la identificación y definición de los procesos que ponen en contacto la organización con los clientes:

- PR02 Acceso y Matriculación
- PR03 Programar Curso Académico
- PR04 Docencia
- PR05 Gestionar Bolsa de Trabajo
- PR06 Gestionar de Residencia y Comedor
- PR07 Gestionar Expediente Académico
- PR13 Mantenimiento
- PR15 Gestión de la Movilidad Internacional
- PR16 Procesos Administrativos: Facturación
- PR17 Procesos Administrativos: Oficina del Estudiante
- PR19 Servicio de Biblioteca
- PR22 Gestionar Satisfacción del Cliente

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 20 de 52

## 5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

---

La Universidad, a través de la Dirección, toma conciencia de la necesidad de implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, como elemento necesario para mejorar sus actividades y servicios, identificar las necesidades de clientes y partes interesadas y dar cumplimiento a las mismas.

La Universidad es consciente de la necesidad de satisfacer a nuestros clientes y partes interesadas, por lo que se ha definido una Política que expresa el compromiso de proporcionar a estos, de forma activa, servicios y soluciones de excelente calidad, con el claro objetivo de cubrir sus necesidades y expectativas, aportándoles un valor añadido.

Dicha Política:

- es apropiada al propósito y contexto de la Universidad y apoya su dirección estratégica
- proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad
- incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables
- incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La Política está documentada y ha sido difundida a todos los empleados de la UAX, estando asimismo a disposición de otras partes interesadas, con el objetivo de que sea entendida y aplicada, asegurándose de que todos son conscientes de la importancia de las actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos. Además, su contenido se revisa durante la revisión del sistema para adecuarla a los posibles cambios y asegurar la mejora.

## 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

---

Las responsabilidades y las funciones generales de los integrantes de la Universidad están claramente definidas y son comunicadas a todo el personal, lo que permite contribuir al logro de los objetivos de calidad y a promover la participación y el compromiso de todos. Dentro de cada procedimiento / proceso vienen definidas las distintas funciones y responsabilidades en materia de calidad; esta información se completa con lo establecido en los perfiles de puesto de trabajo.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 21 de 52

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 al inicio de este capítulo. 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.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 22 de 52

- **Vicerrectores**

Realizan labores de apoyo al Rector, principalmente en tres áreas:

**Calidad**

- Supervisión del cumplimiento de los requisitos del SGC por Centros
- Coordinación académica en términos de planificación y programación, aplicables al profesorado, y los estudiantes, etc.
- Coordinación de las actividades que realiza el Gabinete Psicopedagógico, el Servicio de Atención al Estudiante y a la Familia, y el GAOP

**Acreditaciones**

- Supervisar la elaboración de Memorias de Títulos
- Acreditación, renovación y seguimiento de titulaciones
- Asesoramiento en el desarrollo de normativa interna de régimen académico

**Relaciones institucionales**

- Gestión de Convenios con otras Universidades
- Responsabilidad Social Corporativa
- Campañas de marketing y comunicación

- **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 estudiantes de la Universidad.
- Expedir las certificaciones académicas.
- Asesorar de la normativa legal universitaria.
- Informa e instruye los expedientes disciplinarios de estudiantes.
- Es responsable del correcto funcionamiento de la Comisión de Convalidaciones.

- **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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 23 de 52

- 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)**  
Sus funciones, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran descritas en la instrucción de trabajo IT010.
  - **Jefes de Estudio**  
Sus funciones, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran descritas en la instrucción de trabajo IT011.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 24 de 52

- **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:

- Las Jornadas de Puertas Abiertas (JPA)
- 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

- **Defensor Universitario (Servicio de Atención y Asistencia al Estudiante y a la Familia)**

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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 25 de 52

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 estudiantes, 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)**

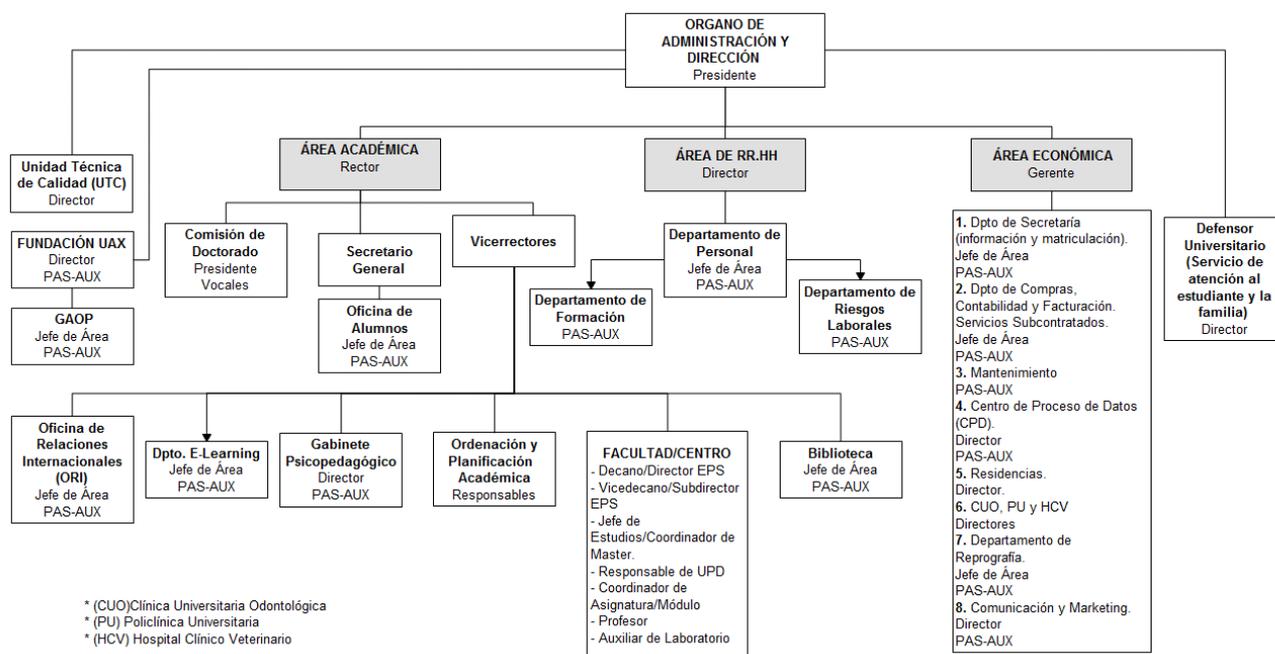
Entre las funciones y responsabilidades del Director del GAOP destacan:

- Favorecer un mejor conocimiento de la Universidad y de sus instalaciones a futuros empleadores de nuestros Estudiantes
- 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 estudiantes 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 estudiantes como para el profesorado

- **Todos los colaboradores**

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

La estructura queda reflejada de forma gráfica en el siguiente organigrama, que también se encuentra disponible en la intranet.



## 5.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

- Política de Calidad.
- IT010
- IT011
- IT012
- Documentación de los procesos
- Fichas de perfil de puesto de trabajo.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 27 de 52

## 6 PLANIFICACIÓN

En este apartado se define como afronta la Universidad las actuaciones para identificar, evaluar y analizar los riesgos y oportunidades, como se determinan los objetivos y se afrontan los cambios de manera planificada.

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

---

Teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas del contexto, la Universidad ha identificado, evaluado y analizado los riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad, tomando las medidas oportunas (planes de tratamiento de riesgos) cuando procede.

Es decisión última de la organización decidir qué cuestiones identificadas internas y externas del contexto serán trasladadas al análisis de riesgos y oportunidades de los procesos en base a la operativa actual, estrategia y prioridades de la organización.

Para la realización de estos trabajos, cuenta con el procedimiento **PG-08 “Identificación, análisis y gestión de riesgos del Sistema de Gestión de Calidad”**. Adicionalmente, los resultados de la evaluación se muestran en la hoja de “Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad” y el tratamiento adoptado en los “Planes de Tratamiento de Riesgos”, algunos de los cuales, pueden estar alineados con los Objetivos Estratégicos de la UAX.

### 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

---

La Política de Calidad, junto con los riesgos y oportunidades identificados como significativos para el Sistema, sirve como marco y referencia para el establecimiento de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

En la UAX existen dos tipos de objetivos:

- Estratégicos (Generales): Serán desarrollados por el Comité de Calidad al inicio del ejercicio, con asignación de metas, responsables, recursos y plazos. El seguimiento del grado de cumplimiento anual de los objetivos se realiza en el Comité de Calidad. Estos objetivos se difunden a través de la Intranet.
- Particulares: Asociados a los procesos definidos en el mapa de procesos de la organización, para los que existen diferentes tipos de indicadores de seguimiento, tales como indicadores de proceso e indicadores de

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 28 de 52

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.

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 9.3 “Revisión por la dirección” de este Manual.

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

---

La Universidad ha establecido varios mecanismos dirigidos a garantizar que los posibles cambios en el Sistema de Gestión de Calidad se realizan de manera planificada:

- De manera regular y periódica (al menos una vez al año) se realiza la reunión de Revisión por la Dirección en la que se deben analizar los cambios que se están desarrollando o prevén en el contexto, las partes interesadas y los riesgos.
- Los procedimientos **PG07 “Análisis del contexto y partes interesadas”** y **PG08 “Identificación, análisis y gestión de los riesgos”** contienen instrucciones específicas para realizar cambios en el contexto; la identificación de las partes interesadas y sus necesidades, y la identificación y análisis de los riesgos, cuando se produzcan, aunque no coincidan con una reunión de Revisión por la Dirección programada, pudiendo convocarse una reunión extraordinaria de la Dirección al efecto.

En cualquiera de los casos, estas situaciones deben comunicarse al Director de la UTC, que organizará los cambios a identificar y realizar al Sistema de Gestión de Calidad de manera que se preserve la integridad del mismo.

### 6.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

---

- Procedimiento PG-07 “Análisis del contexto y de las partes interesadas”.
- Procedimiento PG-08 “Identificación, análisis y gestión de los riesgos”.
- Hoja de Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Planes de Tratamiento de Riesgos.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 29 de 52

- Fichas de Objetivos Estratégicos.
- Cuadro de indicadores y objetivos asociados.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 30 de 52

## 7 APOYO

Este apartado incluye los métodos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la UAX para garantizar que se dispone de los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para la correcta prestación de los servicios, su seguimiento y medición, estableciendo las herramientas que se utilizan para la comunicación.

En la revisión anual del Sistema de Calidad se comprueba la adecuación de estos recursos, identificando y planificando las medidas necesarias para cubrirlas.

### 7.1 RECURSOS HUMANOS

---

La Universidad es consciente de la importancia que tienen las personas en las actividades desarrolladas y los servicios prestados, así como en el logro de los objetivos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

Es responsabilidad del Rector definir el profesorado necesario para realizar la prestación del servicio docente con eficacia, para lo cual se apoya en el resultado del subproceso **PR0103 “Planificar profesores de UPDs”** para la selección y contratación del profesorado, en caso necesario. De la misma manera es responsabilidad del Gerente determinar las necesidades de recursos humanos relativas al PAS.

### 7.2 INFRAESTRUCTURA

---

La planificación de los recursos materiales se divide en dos grandes grupos:

- Grandes inversiones, cuya provisión se aborda estratégicamente desde el Órgano de Administración de la Universidad (por ejemplo, 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. (Por ejemplo, dotación de inventariable y fungible en aulas, laboratorios, publicaciones para biblioteca, etc.)

El Órgano 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:

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 31 de 52

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

El proceso **PR13 “Mantenimiento”**, realizado en parte externamente, establece la metodología a seguir para el mantenimiento de la infraestructura. Las instalaciones y edificios de la empresa están incluidos dentro de la base de datos de Mantenimiento.

En el caso de sistemas de información, las actividades de mantenimiento se recogen en el proceso **PR23 “Gestionar Sistemas de Información”**. En este caso, el Gerente, en colaboración con el Centro de Proceso de Datos (CPD), mantiene un inventario actualizado del equipo, hardware y software existente.

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 8.4 de este Manual.

### 7.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

---

La UAX determina y gestiona el ambiente de trabajo, es decir aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores humanos (sociales y psicológicos) y físicos (ruido, temperatura, humedad, iluminación y condiciones climáticas, entre otros) necesarias para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio. Dada la naturaleza de las actividades, no se identifican requisitos especiales.

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.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 32 de 52

## 7.4 RECURSOS 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.

El subproceso **PR0409 “Seguimiento académico”** describe el control y seguimiento de cada asignatura. La capacidad del software de gestión académica satisface la idoneidad para su uso.

## 7.5 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN, COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA

---

### 7.5.1 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Toda la información necesaria para la realización de las actividades, y obtenida de las mismas, se guarda en los procesos que las describen así como en las distintas aplicaciones con las que se gestionan los servicios de la Universidad, destacando:

- CAMPUS VIRTUAL
- GEA
- SAP
- INTRANET
- UPD
- CRM

Asimismo, el proceso **PR24 “Gestión del conocimiento”** describe el funcionamiento del repositorio DSPACE que recoge el conocimiento de la organización, principalmente desde el punto de vista académico, a través de documentos tales como publicaciones, las revistas UAX, los trabajos académicos realizados, las memorias de grado, etc.

Además, en diversas reuniones se trabaja sobre la posibilidad de mejora de los servicios partiendo de la información disponible sobre su desempeño, tal como los Comités de Calidad, los Comités de Proceso o las Comisiones Académicas, entre otros.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 33 de 52

## 7.5.2 COMPETENCIA

Todo el personal que se incorpore a la Universidad tendrá que cumplir con unos requisitos de competencia profesional, y/o unos conocimientos profesionales.

El Departamento de Recursos Humanos, en colaboración con la Dirección de la UTC, establece los requisitos y las competencias para cada puesto de trabajo, dejando constancia de ellos en los perfiles de puesto de trabajo.

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

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.

Los cursos de formación se clasifican en dos grupos:

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

Todas las actividades de formación se evalúan en dos niveles:

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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 34 de 52

Se ha definido el proceso **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.

### 7.5.3 TOMA DE CONCIENCIA

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 Órgano de Administración, a través del Director de Recursos Humanos, el Gerente o el Rector, asegura 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.

## 7.6 COMUNICACIÓN

---

La Universidad asegura que se establecen y mantienen las actividades apropiadas de comunicación interna y externa y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión.

El Director de la UTC, junto con el Director de Comunicación, establece un Plan de Comunicación (interna y externa) que define los aspectos específicos a comunicar, la periodicidad de las comunicaciones, los responsables de realizarlas, los destinatarios de las mismas y los canales establecidos para llevarlas a cabo. Dicho Plan, y su grado de cumplimiento, será revisado anualmente durante el proceso de Revisión del Sistema por la Dirección. Se hace referencia a estos aspectos en el proceso **“PR18 Sistemas de Información”**.

## 7.7 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

---

Para garantizar que todas las personas de la Universidad puedan desarrollar su trabajo de manera eficaz y que disponen de toda la documentación necesaria, se ha establecido un sistema de control de la información documentada disponible, tanto interna como externa, documentándose en el Procedimiento **PG01 “Control de la información documentada”**. Este procedimiento contempla tanto la aprobación y distribución de los documentos relativos a la calidad, como la revisión y aprobación de posibles modificaciones.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 35 de 52

De esta manera, la organización se asegura que:

- Todo el personal dispone de las ediciones en vigor tanto de la información documentada interna como de la externa.
- La información documentada obsoleta se destruye o identifica como tal, y se retira de las carpetas de red compartidas (intranet).

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

- Soporte papel
- Soporte informático

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.
- Documentos de origen externo  
Son documentos necesarios para la planificación y la operación del SGC, públicos a través de la página web. El Procedimiento **PG01 “Control de la información documentada”**, recoge el tratamiento a dar a este tipo de documentos.

Adicionalmente, aquella información documentada que se conserva como evidencia de la realización de las actividades o de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad (registros), se mantendrá por cada una de las áreas que la genere, conservándose un periodo mínimo de 3 años, salvo que legal o reglamentariamente se establezca un plazo de conservación diferente.

En los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad quedan identificados los registros de la calidad, cuya conservación puede realizarse tanto en soporte informático como en soporte papel.

En el Procedimiento General **PG01 “Control de la información documentada”**, se especifica la localización, el acceso (si aplica) y el tiempo de retención de los registros.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 36 de 52

## 7.8 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

---

- PG01 Control de la Información Documentada
- PR0103 Planificación Profesores de la UPDs
- PR0409 Seguimiento académico
- PR13 Mantenimiento
- PR14 Formación del personal
- PR18 Sistemas de Información
- PR23 Gestionar Sistemas de Información
- PR24 Gestión del conocimiento
- Plan de Comunicación
- Perfiles de puesto de trabajo

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 37 de 52

## 8 OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS OPERACIONES

---

La Universidad ha definido cómo se planifica y organiza su actividad de cara a garantizar la correcta prestación del servicio, cumpliendo los requisitos de los clientes y atendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

A lo largo de toda la documentación del Sistema, fundamentalmente en las Fichas de Proceso, se describe cómo se planifica y controla la actividad, estableciendo la interacción de los procesos entre sí y con los de las restantes categorías de procesos del Sistema de Gestión, identificando:

- El inicio y fin del proceso.
- Las entradas del proceso y quién las emite.
- Las salidas del proceso y quién las recibe.
- El propietario del proceso y el resto de participantes.
- Los recursos necesarios para el proceso.
- Los métodos de seguimiento y medición aplicables (indicadores de proceso).

La planificación contenida en estos documentos ha tenido en cuenta, entre otros aspectos:

- Los requisitos de los clientes respecto a los servicios, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Los criterios para el control y para la consecución del resultado planificado para el proceso.
- Los recursos que requiere el proceso para su correcto desarrollo.
- Los métodos de control y seguimiento de cada proceso, a través de indicadores de proceso.
- La disponibilidad de información documentada que sirva de evidencia de la conformidad en el desempeño del proceso.

La planificación de las actividades docentes se lleva a cabo partiendo de la normativa vigente (Plan de Estudios) y de la información del curso anterior (en su caso), incluyendo la oferta docente, y la planificación de las necesidades de profesorado. Estas actividades se encuentran descritas en el Proceso **PR01 “Planificar el curso académico”**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 38 de 52

Teniendo en cuenta la matriculación de los estudiantes, se programa el curso académico elaborando los horarios de grupo, de profesores, calendario de exámenes, etc, tal y como se describe en los procesos **PR02 “Acceso y matriculación”** y **PR03 “Programar el curso académico”**.

## 8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

---

### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

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

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, destacando:

- La actividad docente ordinaria.
- 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 estudiante 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 estudiantes 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 del Estudiante.
- La documentación de promoción, la página web y las jornadas de puertas abiertas (JPA) 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 estudiantes.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 39 de 52

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”**.

### 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

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, la programación del curso académico, la impartición de la docencia y la gestión del expediente académico del estudiante.

### 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios realizada por la UAX se recoge fundamentalmente en los procesos:

- **PR02 Acceso y matriculación**
- **PR03 Programar curso académico**
- **PR04 Docencia**
- **PR06 Gestionar residencia y comedor**
- **PR07 Gestionar expediente académico**

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 40 de 52

Los Departamentos implicados estudian las solicitudes de los clientes, realizando una revisión de forma que se establezca que:

- 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 del Estudiante, quienes establecen la necesidad y la conveniencia de las mismas.

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

---

### 8.3.1 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.

### 8.3.2 ENTRADAS 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
- Planes de estudios anteriores

### 8.3.3 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Universidad dispone de varios controles para garantizar la idoneidad del proceso de diseño y desarrollo, que incluyen:

- La **revisión** del diseño y desarrollo, cuyos plazos adecúa el Presidente del Órgano de Administración a los establecidos por la Administración.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 41 de 52

- La **verificación** del diseño y desarrollo, que realiza el Órgano 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 Órgano de Administración para la presentación de la propuesta del plan de estudios a la Administración.
- La **validación** final del plan de estudios, que depende del Consejo de Universidades. Dicho Consejo homologa o no el plan de estudios. En cualquier caso la validación final la realizará la ANECA, u otra Agencia de Evaluación autorizada, con la periodicidad adecuada.

#### 8.3.4 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Las salidas, o resultados finales del diseño y desarrollo, quedan documentadas en el proceso de creación y modificación de planes de estudio, plasmado en los mismos, 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.

#### 8.3.5 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

### 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

---

#### Proceso de compras y subcontratación:

Para poder prestar un servicio de forma satisfactoria y acorde con los requisitos establecidos, es importante conocer bien a los proveedores de productos/servicios utilizados para la prestación de los mismos, así como a las subcontratas, documentándose en el proceso **PR12 “Gestionar compras”**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 42 de 52

Adicionalmente se dispone de la Instrucción de Trabajo **IT020 “Evaluación y seguimiento de proveedores”** que describe la sistemática de actuación con respecto a la selección, seguimiento y evaluación de proveedores a fin de evitar que puedan producirse incidencias que afecten a la eficiencia o calidad de los trabajos. Serán proveedores de la Universidad aquellos que pasen satisfactoriamente la evaluación de proveedores y se incluyan dentro de la lista de proveedores homologados.

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

El proceso de Compras asegura la disponibilidad de los suministros de servicios y productos necesarios para la realización del servicio, en las cantidades y plazos requeridos y cumplimentando los requisitos establecidos, así como de la contratación de servicios; asimismo establece las responsabilidades de realización, aprobación y recepción de pedidos.

Las actividades parcial o totalmente externalizadas, más relevantes, son:

- Mantenimiento de las instalaciones
- Comedor
- Seguridad
- Limpieza

En estos casos, la Universidad cuenta con personal propio que establece las directrices y revisa los trabajos desarrollados, velando por su correcto desempeño y sirviendo como responsable del servicio.

### Información de las Compras

Cualquiera de los productos o servicios solicitados por la Universidad a sus proveedores/subcontratistas estarán debidamente documentados.

Todos los productos o servicios a suministrar se solicitan por medio de un pedido de compras y/o contrato, dependiendo del proveedor, producto o servicio e importe del mismo.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 43 de 52

En cualquier caso debe realizarse una definición completa y precisa de lo que se quiere comprar, con la que se realiza la correspondiente petición de oferta.

#### Verificación de los productos / servicios comprados:

La Universidad establece unos requisitos que debe cumplir todo material / servicio solicitado o subcontratado; para ello verificará que todos los productos recibidos o servicios prestados coinciden en tipo y cantidad con lo indicado al proveedor o subcontratista, según lo indicado en la Instrucción **IT015 “Seguimiento de pedidos y recepción de material comprado”**.

## 8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

---

### 8.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Universidad planifica y realiza la prestación de los servicios mencionados en el apartado 2.2 “Alcance del Sistema” de este Manual, bajo condiciones controladas.

El control de las operaciones correspondientes a estos procesos se apoya, básicamente, en:

- La documentación que describe la planificación del proceso.
- La formación del personal en las actividades necesarias para la realización del trabajo y la debida asignación de equipos, instalaciones, recursos de hardware y software, etc.
- La inspección y supervisión de las distintas actividades relacionadas con el servicio prestado.

Todas estas actividades de control se encuentran definidas en la siguiente documentación:

- **PR01 Planificar curso académico**
- **PR02 Acceso y matriculación**
- **PR03 Programar curso académico**
- **PR04 Docencia**
- **PR05 Gestionar bolsa de trabajo**
- **PR06 Gestionar de residencia y comedor**
- **PR07 Gestionar expediente académico**
- **PR11 Elaboración de planes de estudio**
- **PR21 Investigación**
- **PR22 Gestionar satisfacción del cliente**

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 44 de 52

### 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación de cada estudiante viene dada por el N.P. (número de preinscripción). A partir del momento de que el estudiante 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 (GEA), herramienta CAMPUS VIRTUAL y, en soporte papel, en el expediente que se conserva en la Oficina del Estudiante.

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

### 8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

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

Los documentos y datos de los clientes (estudiantes 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 matrícula, 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.

Los materiales y productos de los proveedores que permanecen en la Universidad en ausencia de ellos se encuentran identificados y debidamente protegidos, evitando el acceso a cualquier persona no autorizada.

Se han establecido las medidas necesarias para que cualquier daño que puedan sufrir los productos propiedad del cliente o del proveedor sea comunicado al mismo a la mayor brevedad, y se conservará la información documentada correspondiente.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 45 de 52

#### 8.5.4 PRESERVACIÓN

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

La UAX dispone de un almacén de productos adquiridos, cuyo seguimiento se realiza por parte del personal de Mantenimiento, para verificar que se cumplen las condiciones necesarias para la preservación de los materiales almacenados. Asimismo, se dispone de almacenes de productos fungibles para los Laboratorios de Prácticas, que se mantienen en las condiciones adecuadas, incluyendo aspectos de seguridad en la medida de lo aplicable; la gestión de estos almacenes está asignada a los Técnicos de Laboratorio.

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.

#### 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La Universidad proporciona a los estudiantes egresados un servicio de apoyo a la búsqueda de empleo que se gestiona de manera controlada según lo indicado en el proceso **PR05 “Gestionar bolsa de trabajo”**.

#### 8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cualquier cambio previsto en la metodología de trabajo debe comunicarse al Director de la UTC, que deberá autorizar el mismo, manteniendo información documentada de dicha autorización así como de la revisión de los cambios y cualquier acción derivada de la misma.

### 8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

---

Todos los servicios y procesos establecidos tienen mecanismos de control que deben desarrollar los responsables y participantes en dichos procesos, según proceda, que garantizan que los resultados cumplen con los resultados planificados para el proceso.

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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 46 de 52

seguimiento establecidos y los resultados de satisfacción del cliente obtenidos en las correspondientes encuestas a los clientes.

En el caso de los procesos externalizados, siempre contarán con un responsable de la actividad (o más) que sea personal propio de la Universidad, encargado de dar el visto bueno a las actividades a través de la firma del albarán o factura.

## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

---

La Universidad cuenta con el procedimiento **PG05 “Control de no conformidades”** que desarrolla la metodología establecida dentro de la organización para identificar y tratar aquellos incumplimientos de requisitos y obligaciones que se detecten.

## 8.8 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

---

- **PG05 Control de no conformidades**
- **PR01 Planificar curso académico**
- **PR02 Acceso y matriculación**
- **PR03 Programar curso académico**
- **PR04 Docencia**
- **PR05 Gestionar bolsa de trabajo**
- **PR06 Gestionar de residencia y comedor**
- **PR07 Gestionar expediente académico**
- **PR11 Elaboración de planes de estudio**
- **PR12 Gestionar compras**
- **PR21 Investigación**
- **PR22 Gestionar satisfacción del cliente**
- **IT015 Seguimiento de pedidos y recepción de material comprado**
- **IT020 Evaluación y seguimiento de proveedores**

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 47 de 52

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Este apartado recoge las actividades desarrolladas en la Universidad para conocer la percepción de los clientes sobre su grado de satisfacción con los servicios desarrollados, analizar la información disponible del Sistema, realizar la auditoría interna y llevar a cabo la revisión del mismo por parte de la Dirección.

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

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), apropiados 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. Dichos indicadores serán comunicados 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. Cuatrimestralmente el Comité de Seguimiento de Procesos realiza un seguimiento del desempeño de los procesos, a través, entre otros, de los indicadores establecidos.

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, así como asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora.

#### 9.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Anualmente, el Comité de Calidad estructura los indicadores que van a servir para medir la satisfacción de los estudiantes a través de:

- Encuestas de satisfacción a los estudiantes y residentes, descritas en los subprocesos **“PR2202 Realizar encuestas a clientes”** y **PR0410 “Evaluar al profesorado”**.
- Quejas y reclamaciones, descritas en el subproceso **PR2201 “Gestionar quejas y sugerencias”**.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 48 de 52

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

### 9.1.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Director de la UTC, con el apoyo del Comité de Calidad, analizará toda la información obtenida mediante:

- El proceso de medición de la satisfacción del cliente.
- Los indicadores de proceso incluidos en el Cuadro de Mando.
- Los resultados del proceso de análisis del contexto y partes interesadas.
- Los resultados del proceso de análisis y gestión de riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los proveedores.
- El proceso de control de no conformidades y reclamaciones.
- El proceso de gestión de acciones correctivas.
- El proceso de auditoría interna.

Este análisis servirá para la toma de decisiones periódica sobre posibles mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad y se aportará como elemento de entrada para la realización del proceso de revisión por la Dirección.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

---

Para la realización de esta actividad se dispone del Procedimiento **PG04 “Auditorías Internas”**. 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 tomen las acciones correctivas necesarias.

El Comité de Calidad define y presenta el Plan Anual General de Auditorías (que podrá ser modificado y ajustado a lo largo del ejercicio en caso necesario).

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

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 49 de 52

Los informes de las auditorías son enviados a los miembros del Comité de Calidad. El informe con todos los puntos del Sistema se incluye para la revisión por la Dirección.

El personal que realiza las auditorías es independiente a la actividad auditada y está formado para la realización de las mismas y cualificado en la actividad a auditar. La calificación y la selección de los auditores internos es realizada por el Director de la UTC.

### 9.3 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:

- Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas
- Cambios en las cuestiones externas e internas
- Revisión de las partes interesadas respecto a:
  - Identificación
  - Necesidades
  - Grado de cumplimiento de las acciones previstas
- Seguimiento de la adecuación y grado de cumplimiento del Plan de Comunicación
- Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad:
  - Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
  - Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
  - Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  - Las no conformidades y acciones correctivas
  - Resultados de seguimiento y medición
  - Resultados de las auditorías
  - Desempeño de los proveedores externos
- Adecuación de los recursos

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 50 de 52

- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Oportunidades de mejora

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

#### 9.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

---

- **PG04 Auditorías Internas**
- **PR0410 Evaluar al profesorado**
- **PR2201 Gestionar quejas y sugerencias**
- **PR2202 Realizar encuestas a clientes**

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 51 de 52

## 10 MEJORA

Este apartado incluye las actividades desarrolladas en la Universidad para mejorar sus servicios y su Sistema de Gestión de Calidad, utilizando para ello las herramientas de corrección de incumplimientos y de causas de los mismos (acciones correctivas) y los resultados tanto del proceso de evaluación de resultados como del proceso de revisión por la Dirección, para tomar las medidas de mejora oportunas.

### 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

---

La Universidad ha establecido una metodología para el control de no conformidades y otra para la gestión de acciones correctivas. Estas metodologías quedan plasmadas en los Procedimientos **PG05 “Control de no conformidades”** y **PG06 “Acciones correctivas”**.

Como resultado de estas metodologías se genera información documentada adicional en forma de “Informes de no conformidad” e “Informes de acción correctiva”.

Las reclamaciones de clientes son 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 lleva a cabo según lo indicado en el subproceso **PR2201 “Gestionar quejas y sugerencias”**, y pueden servir como entradas para las actividades recogidas en el **PG06 “Acciones correctivas”**.

### 10.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE

---

- **PG05 No conformidades.**
- **PG06 Acciones Correctivas.**
- Informe de no conformidad.
- Informe de acción correctiva.
- Quejas y reclamaciones.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 52 de 52

## ANEXO I. DEFINICIONES.

### **Ambiente de trabajo**

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

### **Análisis del riesgo**

Proceso que permite comprender la naturaleza del riesgos y determinar el nivel de riesgo

### **Calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recursos cumple con los requisitos.

### **Cliente**

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

### **Consecuencia**

Resultado de un suceso que afecta a los objetivos.

### **Contexto de la organización**

Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

### **Contratar externamente**

Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

### **Control**

Medida que modifica un riesgo.

### **Criterios de riesgo**

Términos de referencia respecto a los que se evalúa la importancia de un riesgo.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 53 de 52

### **Diseño y desarrollo**

Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

### **Documento**

Información y el medio en el que está sometida.

### **Dueño del riesgo**

Persona o entidad que tiene la responsabilidad y autoridad para gestionar un riesgo.

### **Evaluación del riesgo**

Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios de riesgo para determinar si el riesgo y/o su magnitud son aceptables o tolerables.

### **Gestión del riesgo**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo.

### **Identificación del riesgo**

Proceso que comprende la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los riesgos.

### **Información documentada**

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

### **Liberación**

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

### **Manual de la Calidad**

Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

### **Mejora**

Actividad para mejorar el desempeño.

### **Nivel de riesgo**

Magnitud de un riesgos o combinación de riesgos, expresados en términos de la combinación de las consecuencias y de su probabilidad.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 54 de 52

### Objetivo de la calidad

Resultado a lograr relativo a la calidad.

### Organización

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

### Parte interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

### Política de la Calidad

Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección, relativa a la calidad.

### Probabilidad

Posibilidad de que algún hecho se produzca

### Procedimiento

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

### Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

### Proceso de gestión del riesgo

Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de comunicación, consultar, establecimiento del contexto, e identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo.

### Producto

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 55 de 52

**Proveedor**

Organización que proporciona un producto o un servicio.

**Información documentada: Registros**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**Revisión**

Actividad que se realiza para determinar la idoneidad, la adecuación y la eficacia del tema estudiado para conseguir los objetivos establecidos

**Riesgo**

Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado.

**Seguimiento**

Verificación, supervisión, observación crítica o determinación del estado con objeto de identificar de una manera continua los cambios que se puedan producir en el nivel de desempeño requerido o previsto.

**Servicio**

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Sistema de Gestión**

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**Sistema de Gestión de la Calidad**

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

**Suceso**

Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

**Tratamiento del riesgo**

Proceso destinado a modificar el riesgo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 56 de 52

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 57 de 52

### **Trazabilidad**

Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

### **Verificación**

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC
		Edición: 06
		<b>Fecha:</b> 30-1-2017
		<b>Página:</b> 58 de 52

**Anexo II**  
**CONTROL DE MODIFICACIONES**

Documento: Manual del Sistema de Gestión de Calidad	
Código: MC	
Edición: 06	Fecha: 30 de enero de 2017

CONTROL DE CAMBIOS					
Rev.	Fecha	Motivo cambio	Elaborado	Revisado	Aprobado
06	30.01.17	Adaptación a la norma ISO 9001, edición de 2015	Director UTC	Director UTC	Presidente
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	Comité de Calidad
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