


 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b> <b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	--

## POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA

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

RESUMEN DE REVISIONES – MSGC04		
Número	Fecha	Modificaciones
00	23/10/2008	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R09)
01	22/02/2010	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<p><i>El Coordinador de Calidad</i></p>          <p><b>Fdo.</b> <b>Fecha: 22/02/2010</b></p>	<p><i>Comisión de Garantía Calidad</i>  <i>El Director del Instituto</i></p>          <p><b>Fdo.</b> <b>Fecha: 22/02/2010</b></p>	<p><i>Equipo Directivo y Consejo del Instituto</i>  <i>El Rector</i></p>          <p><b>Fdo.</b> <b>Fecha: .../.../...</b></p>	<p>Fecha: ... /... /...</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b> <b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	
--	---	--

## 4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo **el Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)**, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el Director del Instituto a partir de información procedente de los grupos de interés del Instituto, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.



La política de calidad y los objetivos de calidad **del IUSA**, 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 IUSA, relativo 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 de Gobierno del IUSA de que esa política de calidad responda a las siguientes exigencias:

- a) Es adecuada al propósito del IUSA.
- 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 Instituto.
- 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, 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b></p> <p><b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	--

## 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**, es decir, a todas las titulaciones de postgrado que se imparten en él y de las que es responsable.

## 4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA



- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU)
- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- Reglamento de Régimen Interno del IUSA.
- Manual del SGC y Manual de Procedimientos del SGC.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.
- Decreto 88/2002, de 16 de julio, por el que se crea el IUSA.
- Proyecto del Plan Estratégico del IUSA
- Directrices de ANECA para la verificación y acreditación de las titulaciones.

## 4.4. DESARROLLO

**El IUSA 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 alcanzan a todas las actividades que realiza el Instituto y entre ellas a todas las titulaciones oficiales que se imparte.

Para la elaboración, revisión y actualización de su política y objetivos de calidad, se 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

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b> <b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

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

Como punto de partida, el IUSA 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 IUSA, al implantar su SGC, **ha** tomado **en** consideración los requisitos de calidad, explícitos o implícitos, que exigen los diferentes grupos de interés en relación con la formación que se imparte en las titulaciones que son 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 Instituto, en los proyectos de investigación que desarrolla, en la formación que imparte y en los resultados obtenidos.

El análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés constituyen, por tanto, el punto de partida para el establecimiento del SGC del Instituto, 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:

<b>Grupo de interés</b>	<b>Aspectos que deben considerarse en el SGC</b>
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
Profesores docente e investigador y personal de apoyo del Instituto	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, personal docente e investigador y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b> <b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

Equipo de Dirección de la ULPGC	Oferta formativa, personal docente e investigador 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 ...
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, personal docente e investigador y personal de apoyo del IUSA están representados -o forman parte de ellos en su totalidad- en los diferentes órganos colegiados, como el Consejo del Instituto, Órganos Unipersonales, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGC02).



Todo ello, además, sin perjuicio de su participación 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 ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno.

En los casos en los que el **IUSA** contempla la realización de prácticas externas, 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.

#### **4.4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS**

El Director del Instituto informa sistemáticamente del desarrollo de la política y los objetivos de calidad a los miembros del Consejo del Instituto, 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.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b> <b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	--



El equipo Directivo del IUSA, como se recoge en el artículo 24i de los Estatutos de la ULPGC, elabora anualmente una Memoria que, tras su aprobación en el Consejo del Instituto, publica en su página Web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

La política y los objetivos generales de calidad del **IUSA** 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 Instituto.

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

<b>Grupos de Interés</b>	<b>Modo de difusión</b>
Estudiantes	Web y folletos
Comunidad universitaria	Correo electrónico y Web
Comunidad Científica	Web y publicaciones
Egresados	Web
Sociedad	Web
Empleadores	Correo electrónico y Web

Asimismo, el Equipo Directivo y la CGC asumen la responsabilidad de mantener actualizada la política y los objetivos de calidad del Instituto. La CGC analizará de forma sistemática la validez de la política de calidad y logro de los objetivos de calidad del Instituto, 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 PCC07, proponiendo modificaciones, si procede, para su consideración y análisis por el Equipo Directivo y posterior aprobación por el Consejo del Instituto, según los cauces establecidos. En dicho análisis tendrá especial importancia la información procedente de los grupos de interés.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b></p> <p><b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	--



Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC del IUSA cuenta con un procedimiento documentado (PAC07 *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*). Asimismo, dispone de un procedimiento para el análisis y medición de resultados (PAC08 *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 IUSA que es a través del Consejo del Instituto. 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 de los Institutos de la ULPGC 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 (PAC07).
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición, análisis y mejora de resultados (PAC08).
- ✓ Procedimiento clave de información pública (PCC07).
- ✓ Procedimientos de apoyo para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PAC06 y PI12).

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MSGC DEL IUSA</b></p> <p><b>CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL IUSA</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	--

#### **4.5. ANEXO: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL INSTITUTO**

El Equipo de Gobierno **del IUSA** 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 de Gobierno del Instituto establece los siguientes objetivos generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer un sistema de actuación, y documentarlo, para asegurar la calidad de nuestros procedimientos.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Instituto y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Garantía de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**MSGC DEL IUSA**  
**CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE**  
**CALIDAD DEL IUSA**



- Como responsable del Instituto, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

BORRADOR