

	 Capítulo 4. Política y objetivos del Centro	CÓDIGO: MSGIC- SAIC_CSEULASALLE 04 V04
---	---	--

ÍNDICE

4.1. OBJETO

4.2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.3. DESARROLLO

4.3.1. Compromiso del Equipo de Gobierno con la Calidad.

4.3.2. Política y objetivos de la Calidad – Documento definición y seguimiento de objetivos del SGIC-SAIC.

4.3.3. Identificación de los grupos de interés y cauces de participación.

4.3.4. Rendición de cuentas a los grupos de interés

4.1. OBJETO

En este capítulo se indica cómo el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEU La Salle) define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por la Dirección de Procesos y Calidad y aprobada por el Equipo de Gobierno a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

El Centro, al definir su política de calidad, tiene en cuenta el conjunto de intenciones globales y de orientación relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia los diferentes grupos de interés. En cuanto a los objetivos de calidad, se definen teniendo en cuenta la relación de aspectos, propuestas e intenciones que se pretenden alcanzar con el propósito de mejorar la institución.

En este capítulo también se detalla cómo asegura el Equipo de Gobierno que esa política de calidad:

- a) Es adecuada a la finalidad del Centro.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SIGC-SAIC.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Es comunicada y entendida por los grupos de interés.
- e) Es revisada para su continua adecuación.

4.2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Aplica la documentación descrita en la presentación del manual.

4.3. DESARROLLO

4.3.1. Compromiso del Equipo de Gobierno con la Calidad.

El Equipo de Gobierno del CSEU La Salle apoya firmemente el desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad en todos sus programas. El SGIC-SAIC supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilita el proceso de acreditación de las mismas y sitúa a la Institución en una posición favorable de cara a la competitividad con otros centros de su entorno.

	 Capítulo 4. Política y objetivos del Centro	CÓDIGO: MSGIC- SAIC_CSEULASALLE 04 V04
---	---	--

Para una mejor consecución de las metas asociadas a la calidad y la mejora continua, el Equipo de Gobierno ha diseñado la estructura de gestión que se describe en el capítulo 2 del presente manual:

Órganos unipersonales

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretaria Académica
- Decano / Director IGS
- Vicedecano / Director Máster

Órganos colegiados

- Equipo de Gobierno
- Comisión de Garantía de Calidad
- Equipo de Coordinación Académica
- Comisiones de Seguimiento
- Junta de Facultad

Departamento de Procesos y Calidad

4.3.2. Política y objetivos de la Calidad – Documento definición y seguimiento de objetivos del SGIC-SAIC.

El CSEU La Salle es consciente de que ha de consolidar una cultura de calidad en el marco del Espacio Europeo, basada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente. Para ello, ha arbitrado procesos de comunicación y participación en el debate y definición de esta política, realizando una declaración pública y por escrito de su POC (que está publicada en la página web del Centro), que alcanza a todas las titulaciones que se imparten en el mismo.

El Centro entiende que, a través de su política de calidad, debe llegar a ser referente local, autonómico e internacional en los campos de conocimiento relacionados con sus enseñanzas. No sólo por la calidad de la docencia impartida y la organización de las mismas, sino por la calidad de las investigaciones y la transferencia e impacto social de éstas y de los egresados del centro (salidas profesionales y liderazgo).

La política de calidad del centro se ha definido teniendo en cuenta las demandas y necesidades de los grupos de interés, así como los nuevos escenarios en los que los próximos años se van a desarrollar los estudios universitarios.

Para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad se dispone del proceso estratégico de Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad, en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación de su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Por delegación de Presidencia, cada vez que se aprueba un nuevo Plan Estratégico del Centro o si se produce algún cambio sustancial, la Dirección de Procesos y Calidad realiza una definición o revisión de la POC del Centro, a partir de los elementos contemplados a nivel institucional.

La política y objetivos de calidad son aprobados por el Equipo de Gobierno, y presentados a la Comisión de Garantía de Calidad para su verificación. Este documento va firmado por el Presidente del CSEU La Salle, y publicado en la página web del Centro de acuerdo con el proceso de Comunicación interna y externa.

En el momento de aprobación del presente Manual, se encuentra en vigor la **Política y Objetivos de la Calidad** aprobadas por el Equipo de Gobierno el 10 de marzo de 2022 y validada por la Comisión de Garantía de la Calidad de 21 de noviembre de 2022.

	 Capítulo 4. Política y objetivos del Centro	CÓDIGO: MSGIC- SAIC_CSEULASALLE 04 V04
---	---	--

Dentro de cada Facultad será el Decano, como máximo representante de la Junta de Facultad correspondiente, quien asuma la responsabilidad de la difusión e integración de los planteamientos de la POC vigentes para la totalidad del CSEU La Salle, siguiendo las orientaciones que dimanen del Equipo de Gobierno. En las demás instancias esta responsabilidad es asumida por el Vicepresidente de Ordenación Académica y Calidad.

En esta definición y revisión de la POC del Centro se tienen presentes los siguientes principios básicos definidos por la agencia europea ENQA:

- Las instituciones de Educación Superior son las responsables fundamentales de la calidad de sus ofertas y de su garantía de calidad.
- Las instituciones de Educación Superior han de salvaguardar los intereses de la sociedad, respecto a la calidad y los criterios de la misma en la educación superior.
- Resultan necesarios el desarrollo y mejora de la calidad de los programas académicos destinados al alumnado y otros beneficiarios de la Educación Superior en todo el EEES.
- Son necesarias estructuras organizativas eficaces y eficientes, en las que se ofrezcan y se desarrollen dichos programas académicos.
- La transparencia y la utilización de expertos externos son importantes en los procesos de Garantía de Calidad.
- Debe promoverse una cultura de calidad dentro de las instituciones de Educación Superior.
- Deben desarrollarse procesos mediante los que las instituciones de Educación Superior puedan demostrar su responsabilidad, incluida la rendición de cuentas por la inversión de fondos públicos y privados.
- La Garantía de Calidad enfocada a la rendición de cuentas es plenamente compatible con la aquella con finalidades de mejora.
- Las instituciones universitarias deben ser capaces de demostrar su calidad, tanto a nivel nacional como internacional.
- Los procesos utilizados deben ser compatibles con la diversidad y la innovación.

Como punto inicial del proceso Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad, el Centro identifica sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos, y determina el modo (cómo, quién y cuándo) se rinde cuenta a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

4.3.3. Identificación de los grupos de interés y cauces de participación.

El CSEU La Salle, al implantar su SGIC-SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad, explícitos o implícitos, de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en el mismo, con especial atención al alumnado. Entendiendo por grupo de interés toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El análisis de sus necesidades y expectativas son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC-SAIC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo, se pueden considerar los siguientes grupos de interés:

- **Entidad titular “Hermanos de las Escuelas Cristianas”** participa a través de:
 - Nombramiento del Presidente del CSEU La Salle como representante de la Titularidad.
 - Nombramiento de los cargos de responsabilidad del CSEU La Salle.
 - La evaluación institucional.
 - La formación institucional.
 - Aprobación del presupuesto realizado en un año y la propuesta de presupuesto del año próximo.
 - Comisión de seguimiento económico.

	 Capítulo 4. Política y objetivos del Centro	CÓDIGO: MSGIC- SAIC_CSEULASALLE 04 V04
---	---	--

- Validación de la sistemática de Evaluación del Desempeño, Acompañamiento y Reconocimiento.
- Visitas periódicas de seguimiento y acompañamiento del personal.
- Presencia en actos institucionales:
 - Acto de Inauguración Académica del curso.
 - Claustros generales.
 - Acto de Graduación de los alumnos.
- **Alumnado.** Puede participar a través de:
 - Los representantes de cada grupo, curso, titulación, facultad y centro (eligen y pueden ser elegidos).
 - Encuestas de evaluación docente (valoración del profesor, de la asignatura, del Plan de Estudios, de las Prácticas, del TFG/M).
 - Encuestas de satisfacción (Jornadas de acogida, Jornada de Orientación Profesional, Programas de movilidad, satisfacción con los servicios, ...).
 - Jornadas de Seguimiento de las titulaciones.
 - Comisiones de Seguimiento de las titulaciones (representante del título).
 - Juntas de Facultad (representante de la facultad).
 - Comisión de Garantía de la Calidad (representante de los estudiantes tanto de Grado como de Posgrado).
 - Formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones.
 - Auditorías internas y externas.
- **Personal Docente e Investigador.** Puede participar a través de:
 - Encuestas de evaluación docente (valoración del Plan de Estudios).
 - Encuestas de satisfacción (satisfacción con el desempeño profesional, satisfacción con los servicios, ...).
 - Jornadas de Seguimiento de las titulaciones.
 - Comisiones de Seguimiento de las titulaciones (representante del título).
 - Juntas de Facultad (Vicedecanos).
 - Comisión de Garantía de la Calidad (representante de los profesores tanto de Grado como de Posgrado).
 - Formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones.
 - Reuniones de Claustro, departamento, juntas de evaluación, equipos de trabajo, etc.
 - Auditorías internas y externas.
- **Personal de Administración y Servicios.** Puede participar a través de:
 - Encuestas de satisfacción (satisfacción con el desempeño profesional, satisfacción con los servicios, ...).
 - Juntas de Facultad (Secretarios de Facultad).
 - Comisión de Garantía de la Calidad (representante del PAS).
 - Formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones.
 - Auditorías internas y externas.
- **Egresados.** Pueden participar a través de:
 - Encuestas de evaluación docente (valoración del Plan de Estudios).
 - Encuestas de satisfacción (Inserción Laboral a los dos años de egresar).
 - Comisión de Garantía de la Calidad (representante de los egresados tanto de Grado como de Posgrado).
 - Formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones.
 - Auditorías internas y externas.
- **Empleadores y proveedores.** Pueden participar a través de:
 - Encuestas de satisfacción (Encuestas a los tutores de prácticas, ...)

	 Capítulo 4. Política y objetivos del Centro	CÓDIGO: MSGIC- SAIC_CSEULASALLE 04 V04
---	---	--

- Convenios de colaboración para la realización de Prácticas.
- Evento de Alianzas.
- Comisión de Garantía de la Calidad (representante de las Instituciones Externas)
- Formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones.
- Auditorías internas y externas.

◆ **Sociedad en general.**

Las Administraciones públicas y la sociedad en general están representados, dentro de la estructura del centro, y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno.

El CSEU La Salle establece cauces para el conocimiento de las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés señalados. Aparece de manera explícita en el proceso Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés. Esta información se utiliza como entrada en el Diseño de la oferta formativa, en la Definición/revisión de la política personal PDI y PAS y en otros procesos clave como la Definición de la oferta formativa anual, y en la Planificación y desarrollo de la enseñanza.

4.3.4. Rendición de cuentas a los grupos de interés.

En cada uno de los procesos que constituyen el SGIC-SAIC se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos considerados en los mismos.

Anualmente se reúne la **Comisión de Garantía de la Calidad del CESU La Salle**. En ella están representados todos los grupos de interés. Su misión es la de verificar el SGIC-SAIC a partir de los Informes Anuales de la Calidad y los Resultados obtenidos en los diferentes Procesos:

- PE01 - ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD en relación con el plan estratégico.
- PE03 - DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL (PDI Y PAS). Desarrollo de la política de personal.
- PE04 - MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA. Seguimiento de los planes de mejora.
- PC02 - REVISIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS. Verificación del proceso de seguimiento de las titulaciones y el plan de revisión y mejora de los programas formativos.
- PC04 - PERFILES DE INGRESO Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES. Desarrollo y resultados del Plan de Captación.
- PC05 - ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE. Desarrollo y los resultados del Plan de Acción Tutorial.
- PC10 - GESTIÓN Y REVISIÓN DE LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL. Desarrollo y resultados del plan anual de orientación profesional.
- PC11 - GESTIÓN Y REVISIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL. Desarrollo y seguimiento resultados del Plan de inserción laboral.
- PC12 - ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. Presentación y valoración de la Memoria Anual del CSEU LA SALLE.
- PC14 – COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA. Ejecución de Plan de Información Pública.
- PA01 - GESTIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS. Verificar cambios en las nuevas versiones de los manuales del SGIC.
- PA09-SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. Presentar y validar la memoria anual de los resultados de las encuestas de satisfacción.

	 Capítulo 4. Política y objetivos del Centro	CÓDIGO: MSGIC- SAIC_CSEULASALLE 04 V04
---	---	--

Además, el CSEU La Salle elabora una **Memoria Anual** en la que se recogen los principales resultados de las actividades realizadas. Tras su aprobación por el Equipo de Gobierno y su presentación en la Comisión de Garantía de la Calidad, se publica en la página Web ([Conoce La Salle - CSEU La Salle \(lasallecentrouniversitario.es\)](http://lasallecentrouniversitario.es)).

Finalmente, el Centro define, a través de su Equipo de Gobierno, los cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés, y dispone de un **proceso para el análisis y medición de resultados de la formación**.

Por su parte, los títulos rinden cuentas ante los grupos de interés más directos (estudiantes y PDI) según lo establecido en el **Ciclo de Seguimiento**:

- Se convocan cada año **Jornadas y Comisiones de seguimiento** de cada título en las que tanto PDI como estudiantes participan de forma activa elaborando un DAFO sobre diferentes aspectos de la marcha del título. También se explica la evolución de los Planes de Mejora aprobados en cursos anteriores.
- Se elabora anualmente un **Informe de Autoevaluación** de cada título oficial de grado y posgrado con los resultados alcanzados en el curso anterior. Entre otros elementos, contiene la evaluación de las propuestas de mejora aprobadas anteriormente y que permanecen abiertas. Dicho informe debe ser validado por las Juntas de Facultad y aprobado por el Equipo de Gobierno.

Dado que el CSEU La Salle tiene un SGIC-SAIC plenamente implantado y la cultura de la calidad está interiorizada, además de la rendición de cuentas más regulada, existen diferentes grupos de trabajo (Equipo de Gobierno, Equipo de Coordinación Académica, Juntas de Facultad, reuniones de claustro, reuniones de departamento, etc.) que pueden solicitar en cualquier momento la presencia o un informe al responsable de cualquier proceso del SGIC-SAIC.

Por último, se rinde cuentas a todos los grupos de interés a través de la **página web del centro**, en la que aparecen informes relevantes:

Aspectos generales del centro. Figuran en la pestaña de Calidad ([Calidad - CSEU La Salle \(lasallecentrouniversitario.es\)](http://lasallecentrouniversitario.es)) y en ella aparecen informes cómo:

- Resultados de los procesos de evaluación externa.
- Informes de evaluación de la actividad docente.
- Indicadores del SGIC-SAIC.
- Memoria plan gestión de encuestas – Satisfacción de los grupos de interés.
- Actas de la Comisión de Garantía de la Calidad.

Aspectos concretos de cada titulación. Figuran en la parte de Sistema de gestión de la calidad de cada titulación, y en ella aparecen informes cómo:

- Resultados de los procesos de evaluación externa.
- Informes de Inserción laboral de los títulos.
- Informes de evaluación de la actividad docente.
- Indicadores del SGIC-SAIC.
- Resultados de la satisfacción de los grupos de interés.
- Actas de Comisiones de Seguimiento y Planes de Mejora.