

## ÍNDICE

### 4.1 OBJETO

### 4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 4.4 DESARROLLO

#### 4.4.1. Identificación de los grupos de interés

#### 4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

#### 4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

### Anexo 4.1. Política y objetivos de calidad de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
MSGC-04	01	30/11/2009	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección de la Facultad de Derecho Firma: 	Unidad Técnica de Calidad Firma:	Junta de Facultad de Derecho Firma:
Fecha: 30/11/2009	Fecha: 01/12/2009	Fecha: 30/11/2009



#### 4.1. OBJETO.

En este capítulo se indica cómo la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá (UAH) define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección y por la Comisión de Garantía de la Calidad y de Docencia a partir de información procedente de los grupos de interés de la Facultad, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad de la Facultad de Derecho de la UAH deben ser coherentes con los definidos por la propia Universidad.

Por política de calidad se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la Institución.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de que esa política de calidad:

- a) es adecuada al propósito de la Facultad de Derecho,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión interna de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la Facultad de Derecho,
- e) es revisada para su continua adecuación.

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad de la Facultad de Derecho, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento PE-01 (Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y objetivos de calidad).



#### 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, al plantear el alcance del SGC de la Facultad de Derecho de la UAH.

#### 4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la Universidad de Alcalá.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.  
[http://www.uah.es/universidad/estatutos\\_normativa/inicio.shtm](http://www.uah.es/universidad/estatutos_normativa/inicio.shtm)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Facultad/Escuela, en vigor.  
<http://www.uah.es/derecho/facultad/documentos/normativas.htm>
- Manual del SGC y Manual de Procesos del SGC
- Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad y de Docencia de la Facultad de Derecho

#### 4.4. DESARROLLO.

La Facultad de Derecho de la UAH 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 todos los títulos oficiales que se imparten en la Facultad de Derecho y de los que, por tanto, es responsable (Anexo 4.1 del presente capítulo).

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un proceso documentado PE-01 (Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y objetivos de calidad) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, la Facultad de Derecho identifica sus grupos de interés (MSGC 4.4.1), los cauces a través de los cuales pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (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

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que participa, directa o indirectamente en la Facultad de Derecho, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. La Facultad de Derecho de la UAH al implantar su SGC, 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 ellos, con especial atención a los estudiantes.

El análisis de sus necesidades y expectativas son el punto de partida para el establecimiento de su SGC, visible no sólo en el interior de la Facultad de Derecho, sino también ante los grupos de interés externos a la misma.

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

Grupo de interés	Procesos relacionados con los grupos de interés
Estudiantes	PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PC-10 Evaluación del aprendizaje
	PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida
	PC-06 Prácticas externas
	PC-05 Movilidad de estudiantes
	PC-04 Orientación de estudiantes
	PC-03 Planificación de la enseñanza
	PC-02 Selección, admisión y matrícula
	PC-01 Promoción de las titulaciones
	PC -09 Comunicación e información
	PA-07 Satisfacción de los grupos de interés
	PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PA-05 Gestión de recursos bibliográficos
	PA-04 Gestión de Recursos materiales
	PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios	PE-03 Definición de la política de Personal Docente e Investigador
	PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones
	PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PC-10 Evaluación del aprendizaje
	PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida
	PC-06 Prácticas externas
	PC-05 Movilidad de estudiantes
	PC-04 Orientación de estudiantes
	PC-03 Planificación de la enseñanza
PC-02 Selección, admisión y matrícula	



Grupo de interés	Procesos relacionados con los grupos de interés
	PC-01 Promoción de las titulaciones
	PC -09 Comunicación e información
	PA-07 Satisfacción de los grupos de interés
	PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PA-05 Gestión de recursos bibliográficos
	PA-04 Gestión de Recursos materiales
	PA-03 Evaluación, promoción, y reconocimiento de méritos PDI
	PA-02 Formación de Personal Docente e Investigador
	PA-01 Selección de Personal Docente e Investigador
	PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
	Equipo de Dirección de la Universidad
PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones	
PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	
PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad	
PC-08 Extinción de títulos	
PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida	
PC-06 Prácticas externas	
PC-05 Movilidad de estudiantes	
PC-04 Orientación de estudiantes	
PC-02 Selección, admisión y matrícula	
PC-01 Promoción de las titulaciones	
PC -09 Comunicación e información	
PA-07 Satisfacción de los grupos de interés	
PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	
PA-05 Gestión de recursos bibliográficos	
PA-04 Gestión de Recursos materiales	
PA-03 Evaluación, promoción, y reconocimiento de méritos PDI	
PA-02 Formación de Personal Docente e Investigador	
PA-01 Selección de Personal Docente e Investigador	
PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas	
Egresados	PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones
	PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida
	PC-06 Prácticas externas
	PC-04 Orientación de estudiantes
	PC -09 Comunicación e información
	PA-07 Satisfacción de los grupos de interés
	PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas	
Empleadores	PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones
	PE-02 Diseño y aprobación de titulaciones
	PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida
	PC-06 Prácticas externas
	PC-04 Orientación de estudiantes
	PC -09 Comunicación e información
	PA-07 Satisfacción de los grupos de interés



Grupo de interés	Procesos relacionados con los grupos de interés
Administraciones públicas	PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
	PE-03 Definición de la política de Personal Docente e Investigador
	PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad
	PC-10 Evaluación del aprendizaje
	PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida
	PC-06 Prácticas externas
	PC -09 Comunicación e información
	PA-07 Satisfacción de los grupos de interés
	PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PA-05 Gestión de recursos bibliográficos
	PA-04 Gestión de Recursos materiales
	PA-03 Evaluación, promoción, y reconocimiento de méritos PDI
	PA-02 Formación de Personal Docente e Investigador
	PA-01 Selección de Personal Docente e Investigador
	PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas
Sociedad en general	PC-07 Inserción laboral, orientación profesional y satisfacción con la formación recibida
	PC-06 Prácticas externas
	PC-01 Promoción de las titulaciones
	PC -09 Comunicación e información
	PA-07 Satisfacción de los grupos de interés
	PA-06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas

#### 4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés.

Los alumnos, profesores y personal de apoyo de la Facultad de Derecho están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, así como de las diferentes comisiones que emanan de los anteriores (MSGC-02). Además, está recogida su posible participación en los Consejos de Departamento, así como en el Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Alcalá, en el Consejo Social y son consultados por la Facultad de Derecho ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

En los casos en que la Facultad contempla la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o



empresas en que éstas 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 Equipo de Dirección de la Facultad de Derecho informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma.

Anualmente elabora una Memoria/Informe que, tras su aprobación en Junta de Facultad, coloca en su página web, en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas y que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGC de la Facultad de Derecho de la UAH cuenta con un proceso documentado (PA-07 Satisfacción de los grupos de interés). Asimismo, dispone de un proceso general para todo el SGC (PM-01 Análisis, mejora y rendición de cuentas) sobre medición, análisis y mejora.

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SGC de la Facultad de Derecho cuenta con los siguientes procesos documentados:

- PE-01 Definición, aprobación, revisión y difusión de la política y los objetivos de calidad.
- PC-09 Comunicación e información.
- PM-01- Análisis, mejora y rendición de cuentas.
- PA-07 Satisfacción de los grupos de interés.

**Anexo 4.1. Política de calidad de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá.****POLÍTICA DE CALIDAD**

(Revisada por la Comisión de Calidad de la UAH y aprobada por la Junta de Facultad)

La Facultad de Derecho considera prioritario establecer una Política de Calidad que asegure que sus egresados adquieran las competencias, habilidades y aptitudes que les permitan satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad en general y de sus futuros empleadores.

Esta Facultad dirige sus esfuerzos hacia la plena 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, dentro del estricto cumplimiento de la normativa aplicable.

Con esta finalidad, la Facultad de Derecho establece las siguientes directrices generales para la consecución de sus objetivos de calidad:

- Incentivar la formación continua adecuada del personal universitario, según sus respectivas actividades.
- Establecer y documentar los procedimientos de actuación que aseguren la calidad de nuestros procesos.
- Lograr un compromiso de mejora continua como norma de conducta.
- Proponer y realizar las acciones preventivas y correctivas necesarias para garantizar la calidad de nuestros procesos.
- Difundir la Política de Calidad entre la comunidad universitaria.
- Asegurar el control y la revisión del sistema de garantía de la calidad de forma periódica.