

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2
	Proceso PE-01 Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

Control de versiones		
Versión	Descripción	Fecha
0	Documentación enviada a ANECA	30/10/2023
1	En la página 5 del proceso PE-01 se actualizaron los 2 párrafos correspondientes a la sección de aprobación de la Política y Objetivos de Calidad. Se cambiaron algunos títulos.	04/03/2024
2	Se actualizó la política y los objetivos de la calidad	09/09/2024

Responsable proceso: Unidad de Calidad	Revisión: Unidad de Calidad	Aprobación: Unidad de Calidad
Firmado: Fecha: 30/10/2023	Firmado: Fecha: 09/09/2024	Firmado: Fecha: 09/09/2024

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2	Proceso PE-01
	Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad	

Tabla de contenido

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Documentación de referencia	4
5. Responsabilidades	4
6. Descripción del proceso	4
6.1. Aprobación de la Política y Objetivos de la Calidad	5
6.2. Divulgación de la política y objetivos de la calidad	5
6.3. Selección de los grupos de interés	5
7. Flujogramas	6
8. Registros	7

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2 Proceso PE-01
	Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

1. Objeto

El presente documento tiene por objetivo encauzar las acciones de la Universidad Metropolitana para revisar, actualizar y difundir la política y Objetivos de la Calidad, así como la manera en la que las diferentes facultades participan en los procedimientos asociados a la revisión, actualización y mantenimiento de la Política y Objetivos de la Calidad. También tiene por objeto identificar los grupos de interés.

2. Alcance

El procedimiento explicado en el presente documento aplica para la definición y revisiones sucesivas de la política y el programa de objetivos de Calidad de la Universidad Metropolitana; también se incluyen los mecanismos por los cuales se difunde la política y objetivos de calidad, así como también la selección de grupos de interés.

3. Definiciones

A continuación se definen conceptos que son manejados en el presente documento, a fin de evitar confusión con los términos que se manejan en la universidad.

- Calidad: La capacidad o aptitud de un servicio (educación) para satisfacer las necesidades y expectativas (razonables) del cliente/usuario.
- Aseguramiento de la calidad: Conjunto de actividades preestablecidas y sistematizadas, aplicadas al sistema de calidad, que son necesarias para dar confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos para la calidad. (ISO 8402 -1994)
- Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad: Es el conjunto de la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para asegurar la calidad de nuestros servicios.
- Política de calidad: es una declaración formal de lo que es la calidad para una organización, conformada por orientaciones generales, intenciones y objetivos.
- Grupos de interés: son todas las personas y entidades, que de alguna manera (directa o indirectamente), son impactadas por la actividad de una organización, la cual también se ve influenciada por estos grupos a la hora de tomar decisiones. Existen dos tipos en función del objeto de estudio: internos -forman parte de la organización- y externos- están fuera de la organización pero se ven afectados por la misma.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2 Proceso PE-01
	Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

4. Documentación de referencia

Los documentos que sirven de apoyo en la definición de la política de calidad, el programa de objetivos de la calidad y la selección de los grupos de interés son:

- Manual de calidad
- Todos los documentos dentro del manual que hacen referencia a la estructura de gobierno universitario
- [Reglamento de convivencia y régimen disciplinario de la Universidad Metropolitana](#)

5. Responsabilidades

El proceso de revisión y actualización de la política de la calidad, objetivos y grupos de interés se sustenta en la estructura de gobierno en conjunto con la estructura del SAIC de la Universidad. En la Tabla 1 se listan los involucrados más destacados:

Tabla 1. Responsabilidades asociadas a la definición de política y objetivos de calidad.

Roles	Responsabilidad
Unidad de Calidad	Es una unidad principal en el desarrollo e implantación del SAIC y en su mejora continua, exhortando y motivando a cumplir las necesidades de los grupos de interés, los requisitos de ANECA y los requisitos internos de la misma UNIMET. Para ello, es el responsable de procurar los recursos necesarios que aseguren la eficacia del SAIC. Así como también es el órgano encargado de los métodos e instrumentos de evaluación de la calidad, la memoria anual, el presupuesto así como la publicación del Informe anual.
Responsable de calidad	Es la persona dentro de cada Facultad encargada de la implantación y mejora continua del SAIC además de compilar los indicadores de resultados de forma trimestral y anual.
Personal de la Facultad	Realizar su trabajo bajo los procedimientos, formatos establecidos en el SAIC y contribuir con el Responsable de Calidad en el cálculo de indicadores de resultados.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2 Proceso PE-01
	Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

6. Descripción del proceso

En el presente documento se describen los tres procedimientos principales: la definición y cambio en la política y programa de objetivos; publicación de la política, los objetivos e indicadores, y en la selección de los grupos de interés.

6.1. Aprobación de la Política y Objetivos de la Calidad

El mecanismo de decisión y aprobación para la Política y los Objetivos de la Calidad es un procedimiento sistemático y reiterativo, la Figura 1 muestra el diagrama de flujo con los responsables. La política y objetivos de la calidad fueron definidos por la Unidad de Calidad como producto de un análisis reflexivo y en conjunto con diferentes dependencias del plan estratégico de la Universidad para los próximos años. Esta propuesta de la política y los objetivos es revisada y aprobada por el Comité de Calidad, que permitirá revisar la alineación de la política y los objetivos con el plan estratégico. Una vez revisada y los miembros de este órgano estén de acuerdo, se presenta ante el Consejo Universitario. Una vez que se reciba la aprobación del Consejo Universitario, es cuando la Unidad de Calidad se prepara para la difusión. Es necesario mencionar que la revisión del programa de objetivos se realiza de forma anual, por lo que este puede actualizarse o cambiarse en función de los resultados alcanzados. La política de calidad es sometida a un proceso de revisión y actualización cada tres (3) años.

6.2. Divulgación de la política y objetivos de la calidad

Una vez recibida la aprobación por parte del Consejo Universitario es responsabilidad de la Unidad de Calidad realizar la divulgación de los ajustes y nueva política (de ser el caso) hacia los grupos de interés, por lo que debe elaborar el diseño, impresión y ubicación de las piezas de divulgación de acuerdo con las estrategias establecidas para tal fin, haciendo uso de los medios de divulgación vigentes de la Unidad, como se indica en la Figura 2. Asimismo, la publicación de los indicadores se hace anualmente con el informe de gestión de Calidad. La Figura 3 muestra el diagrama de flujo correspondiente.

6.3. Selección de los grupos de interés

Con respecto a la selección de los grupos de interés, en el Manual de Calidad están definidos los grupos de interés de niveles: internos y externos. En el caso de la selección de las personas que representarán a los diferentes grupos de interés ante los Consejos de Escuela Ampliado y el Comité de Calidad, serán definidos por el Director de Escuela y por el Director de Calidad junto con el Rector, en este último caso.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2 Proceso PE-01
	Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

7. Flujogramas

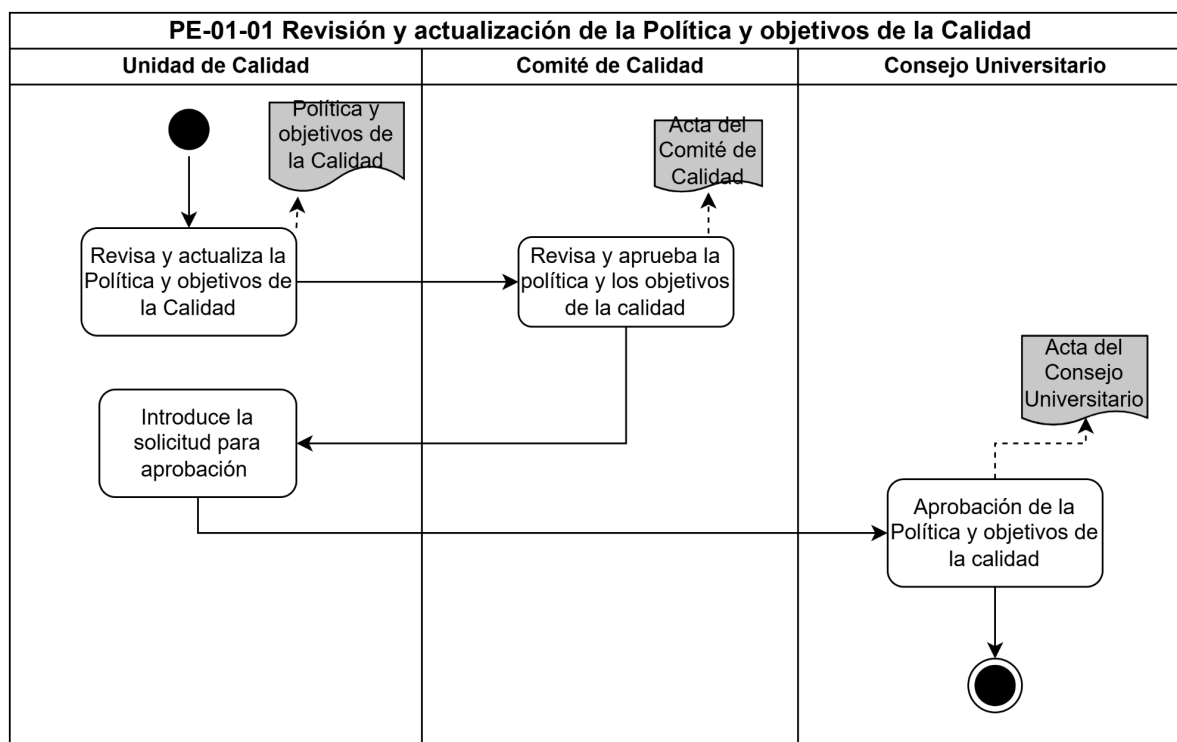


Figura 1. [PE-01-01 Revisión y actualización de la Política y objetivos de la Calidad](#)

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2
	Proceso PE-01 Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

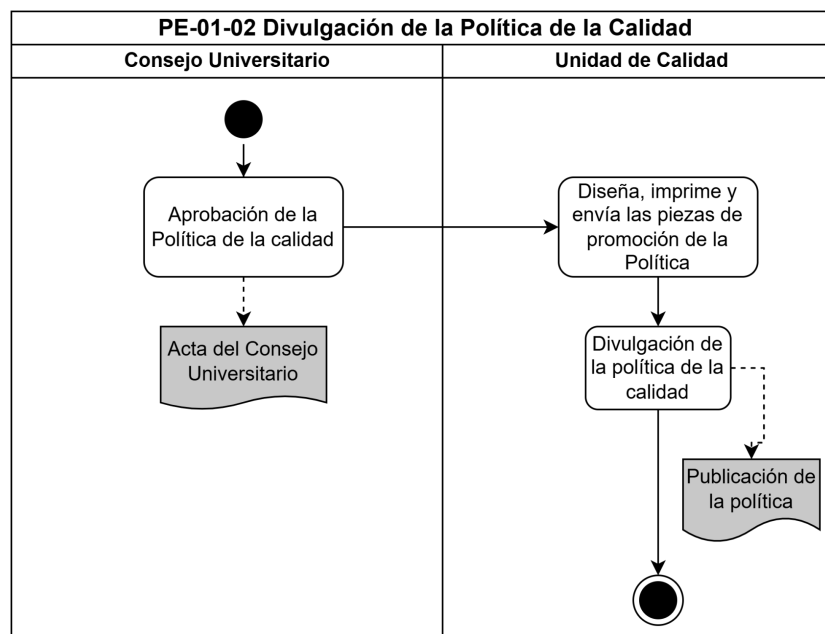


Figura 2. [PE-01-02 Divulgación de la Política de la Calidad](#)

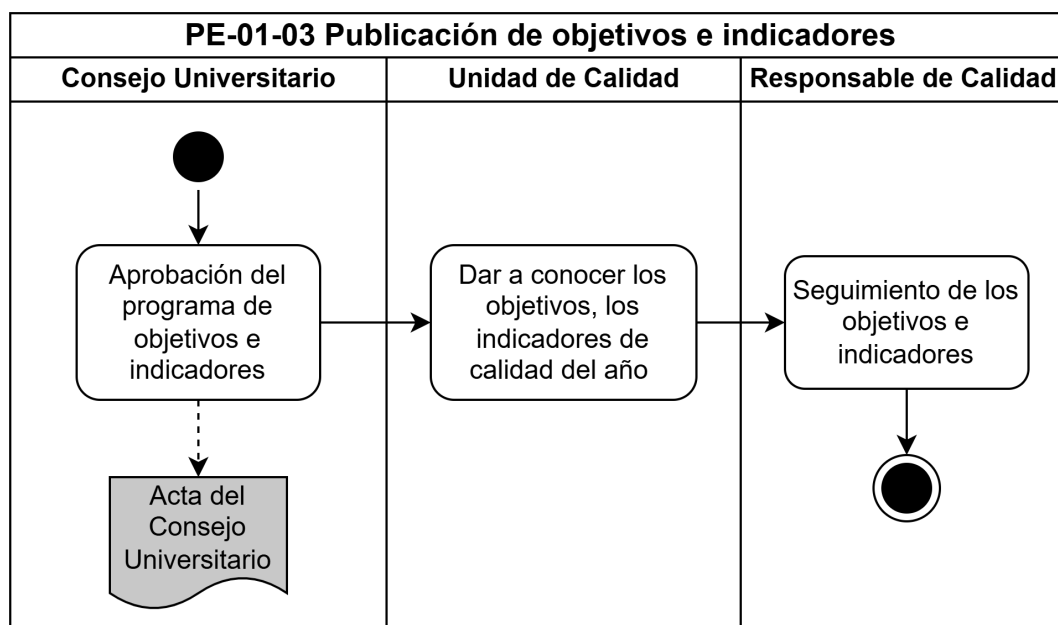


Figura 3. [PE-01-03 Publicación de objetivos e indicadores](#)

 Universidad Metropolitana	Revisión: 2 Versión: 2	Proceso PE-01
	Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad	

8. Registros

Tabla 2. Registros del proceso de definir y establecer la política y objetivos de calidad

Registro	Responsable de archivo	Ubicación del registro	Frecuencia	Tiempo de conservación
Política de Calidad	Unidad de Calidad	Site de la Unidad de Calidad; Web de la UNIMET	Cada 3 años	Indefinido
Programa de Objetivos de Calidad e indicadores	Unidad de Calidad	Site de la Unidad de Calidad; Web de la UNIMET	Anual	Indefinido
Acta del Consejo Universitario	Consejo Universitario	Secretaría General	Cuando Calidad tenga punto en agenda	Indefinido
Acta de Comité de Calidad	Unidad de Calidad	Unidad de Calidad	Anual	Indefinido