



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto Innova-Gestión Calidad

Convocatoria 2018/19

Nº de proyecto: 152

Título del proyecto: ***“Diseño de un sistema de gestión de calidad, según directrices de la Norma ISO 9001:2015 en la Facultad de Comercio y Turismo”***

Nombre del responsable del proyecto: Mercedes Rodríguez Paredes

Centro: Facultad de Comercio y Turismo

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

En la presentación del proyecto se propusieron los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL:

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO9001:2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Lograr un reconocimiento externo que permita potenciar la imagen ante los grupos de interés (socios, instituciones,...) además de obtener ventajas en cuanto a la optimización de los procesos de gestión.

Disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad, optimizado y adaptado a las necesidades, exigencias y requisitos de los principales usuarios (estudiantes, profesores, PAS).

Obtener el Certificado de Organización Registrada, emitido por cualquier Entidad de Certificación con un sistema actualizado y cumpliendo con la norma actual ISO9001:2015.

Alinear el Sistema de Gestión con el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial EFQM de cara a una futura implantación del mismo. El Modelo EFQM es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.

2. Objetivos alcanzados

OBJETIVO GENERAL:

Se ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO9001:2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Se ha logrado potenciar la imagen ante los grupos de interés (socios, instituciones,...) ya que, en función del diseño del SGC se ha llevado a cabo una organización de los procedimientos para poder optimizar los procesos de gestión.

Se dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad, optimizado y adaptado a las necesidades, exigencias y requisitos de los principales usuarios (estudiantes, profesores, PAS).

Se ha elaborado un Manual de Calidad que relaciona la Política de Calidad, los criterios básicos de actuación y los procesos / procedimientos de funcionamiento adoptados para asegurar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001.

Asimismo, pretende informar a personas o entidades ajenas a la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid de la organización y métodos de actuación respecto a la Gestión de la Calidad.

El Manual se estructura en base a la Estructura de Alto Nivel (HLS) de la norma ISO 9001:2015.

3. Metodología empleada en el proyecto

En el proyecto se ha seguido con la misma estructura de títulos y puntos que la norma de referencia ISO 9001 (Estructura de Alto Nivel), se referencian dichos puntos de la norma de aplicación, así como la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid cumple con esos requerimientos, que normalmente se asocian a documentos de la organización (procedimientos, manuales, etc.).

El **Mapa de procesos** del Sistema lo conforman los siguientes procesos, enumerados según su clasificación formal (generales y específicos) y su tipología (procesos de estratégicos, nucleares y de soporte):

Procedimientos Generales (12)

- **Soporte** Gestión de Procedimientos (incluye normativa externa/requisitos legales), PG01.1
- **Soporte** Control y Distribución de la documentación, PG01.2
- **Soporte** Gestión de Registros de calidad, PG01.3
- **Soporte** Gestión de la competencia del personal (PDI/PAS). Formación interna PG02
- **Soporte** Contratación de servicios, PG03
- **Soporte** Homologación periódica de proveedores/subcontratistas, PG04
- **Soporte** Gestión de la mejora (NCs, quejas y sugerencias/AACC y AAPP), PG05
- **Estratégico** Evaluación del aprendizaje (Medición de la Satisfacción del Cliente), PG06
- **Soporte** Auditorías Internas, PG07
- **Estratégico** Revisión del Sistema de Calidad (Política y objetivos de calidad; desempeño de procesos; análisis y mejora del centro), PG08
- **Estratégico** Análisis del contexto (Análisis DAFO/Gestión de riesgos y oportunidades), PG09
- **Estratégico** Análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas, PG10

Procedimientos Específicos (10)

- **Nuclear** Admisión y matriculación, PE11.1
- **Nuclear** Gestión de expedientes y de títulos, PE11.2
- **Nuclear** Planificación y organización de la docencia, PE-12
- **Nuclear** Desarrollo de la actividad docente, PE13
- **Nuclear** Intercambio académico, PE-14
- **Nuclear** Gestión de prácticas externas, PE15
- **Nuclear** Orientación profesional, PE-16
- **Nuclear** Seguimiento, análisis y mejora de las titulaciones, PE-17
- **Nuclear** Gestión de la infraestructura, PE-18
- **Nuclear** Comunicación externa e interna, PE-19

4. Recursos humanos

Este proyecto se ha solicitado desde el Equipo decanal de la Facultad de Comercio y Turismo formado por los siguientes miembros:

Decana: Concepción García Gómez

Vicedecana de Organización Académica y Grado: María Francisca Blasco López

Vicedecana de Postgrado e Investigación: María García Hernández

Vicedecana de Calidad y Alumnos: Mercedes Rodríguez Paredes

Secretaria Académica: Lourdes Salinero Ganzo

Gerente de la Facultad: Santiago Ramos Álvarez

Delegada de la Decana: Nuria Recuero Virto

Estudiante del Grado de Turismo: Paloma Rubio Morillo-Velarde

Estudiante del Grado de Comercio: Carlos Hinojar Cabestre

Estudiante del Máster en Investigación de Dirección de Empresas: Alberto Ruozzi

Lopez

Existe un compromiso bastante sólido de todos los miembros del equipo: El Equipo del Decanato lidera este proyecto ya que se trata de una aportación fundamental en la gestión más eficaz del Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones.

Por otro lado, contamos con la figura de la Doctora Nuria Recuero, con formación específica en el ámbito concretamente en programas de innovación educativa y análisis de la práctica docente.

Además, contamos con la colaboración de un alumno del Máster de Investigación de la UCM, y dos alumnos del Grado de Comercio y Turismo, ya que, consideramos que es fundamental la necesidad de motivación e implicación para que los alumnos participen de alguna forma que es lo difícil realmente en estos casos, en este sentido, los alumnos representan un elemento clave para el seguimiento de la calidad de las titulaciones.

A través de las memorias de seguimiento que han elaborado los coordinadores de las titulaciones, y las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento de las mismas indicado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, hemos detectado que hay aspectos que necesitamos mejorar y además contamos con la colaboración de los coordinadores de los dos grados que, aunque no participen como miembros, su experiencia en todo este proceso es fundamental.

5. Desarrollo de las actividades

Las actividades desarrolladas por el equipo en el ámbito de esta propuesta de colaboración quedan resumidas e integradas en las siguientes 6 fases:

FASE 1. LANZAMIENTO

Las acciones contempladas comenzaron con la planificación y desarrollo de una reunión de trabajo dirigida por el equipo decanal y con asistencia del resto del equipo de trabajo de este proyecto, en la que se presentó y debatió el contenido de la Norma ISO9001:2015 destacando sus principales implicaciones.

Como resultado de esta sesión se ajustó y determinó el Plan de Acción para programar el trabajo a efectuar (qué, quién, cómo y cuándo), con identificación de los hitos clave del Proyecto y determinación de responsabilidades en ejecución y seguimiento del avance; en particular, se identificaron las personas que participaron en las acciones enmarcadas en este Proyecto.

El objetivo fundamental de esta fase previa fue proporcionar una visión uniforme de la finalidad y soporte metodológico de este Proyecto, así como obtener el compromiso compartido con esta iniciativa.

FASE 2: ENTRENAMIENTO DE LAS PERSONAS

En esta segunda fase, se planteó la comunicación sobre el lanzamiento de este Proyecto al conjunto de personas de la Facultad de Comercio y Turismo vinculadas y/o afectadas por el mismo.

En esta comunicación se incidió en la importancia estratégica de esta iniciativa para la proyección y consolidación de la Facultad, y en la necesidad de disponer de la colaboración de todos para facilitar su efectiva implantación.

Igualmente, para garantizar el éxito de la implantación y certificación posterior, se efectuó un proceso de formación del personal de la Facultad de Comercio y Turismo más directamente implicado o afectado por el alcance del Sistema de Gestión. Para ello se realizó una acción formativa que ahondó en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y en sus implicaciones operativas. Dicha formación se utilizó como medio para conocer los actuales sistemas de gestión de la Entidad y su potencial alineados a los

requisitos de la norma ISO 9001. Con este análisis se concretó la Hoja de Ruta de implantación del Sistema de Gestión.

FASE 3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Tomando como guión la planificación definida, se procedió al diseño del Sistema de Gestión, adaptado a los requisitos de la Norma ISO, y las necesidades de la FCT. Se identificaron los Procesos Clave para ser procedimentados y dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO y a aquellos requisitos legales que sean aplicables.

A partir de los procesos clave de la Organización y de los establecidos por la propia ISO 9001 (revisión del sistema, auditorías internas, etc.) se documentó el Mapa de Procesos de la FCT. De igual modo, se aprovechó cualquier documentación o formato previamente existente que esté alineado con los requisitos de la norma ISO 9001, especialmente la relacionada con el Sistema de Garantía Interna de Calidad – SGIC implantado en la FCT.

La estructura documental del Sistema es la siguiente:

- Procedimientos Generales de Calidad (*aquellos que responden a los requisitos básicos de la Norma de referencia*);
- Procedimientos Específicos de Calidad (*aquellos que responden a las actividades específicas de la FCT*).

FASE 4: DOCUMENTAR EL SISTEMA

Se desarrolló el conjunto de Procedimientos que conforman el núcleo operativo básico del Sistema de Gestión de la Calidad y del Mapa de Procesos de la FCT. En este sentido las actividades que se han realizado son las siguientes:

- Revisión de protocolos o procedimientos existentes, así como identificación de principales cambios respecto al momento actual.
- Elaboración del borrador del Diagrama de Flujo de cada Proceso en dos dimensiones: agentes (vs) etapas.
- Asociación a las distintas actividades del Proceso de la documentación de referencia, registros e información adicional necesaria para su ejecución cumpliendo con los requisitos normativos.
- Definición de indicadores del Sistema de Gestión/ Mapa de Procesos, siguiendo las directrices y recomendaciones del Modelo EFQM.