



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ciencias Contables,
Económicas y Financieras

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Julio 2023

Elaborado por: Unidad de Acreditación y Calidad	Revisado por: Dr. Pablo Lavado de la Puente Jefe – Unidad de Acreditación y Calidad	Aprobado por: Dr. Juan Amadeo Alva Gómez Decano Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras
Fecha: 20/07/2023	Fecha: 25/07/2023	Fecha:

Resolución Decanal N° 345-2023-D-SF-FCCE-USMP

Lima, 16 de agosto de 2023

Visto, el oficio N°06-2023-UAC-FCCEF-USMP, de fecha 09 de agosto de 2023, dirigido al señor Decano, del Jefe de la Unidad de Acreditación y Calidad de la Facultad.

CONSIDERANDO:

Que, el Jefe de la Unidad de Acreditación y Calidad con oficio N°06-2023-UAC-FCCEF-USMP, de fecha 09 de agosto de 2023, remite para aprobación el Plan de Gestión de Calidad 2023 de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras.

Que, es necesario otorgarle la debida formalidad al documento que tiene como propósito: la realización del conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que permitan establecer las condiciones para la mejora continua de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras.

El señor Decano, previo conocimiento, ha dispuesto se expida la resolución correspondiente.

Con cargo a dar cuenta en la próxima Sesión de Consejo de Facultad; y,

En uso de las atribuciones que le confieren los incisos b) y g) del artículo 61° del Reglamento General de la Universidad.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ciencias Contables,
Económicas y Financieras

Resolución Decanal N° 345-2023-D-SF-FCCEF-USMP

Lima, 16 de agosto de 2023

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el Plan de Gestión de Calidad 2023 de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres, de conformidad con el oficio N°06-2023-UAC-FCCEF-USMP, de fecha 09 de agosto de 2023 y archivo adjunto de dieciocho (18) páginas, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución: Secretaría Decanato, Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Dirección de la Escuela Profesional de Economía, Unidad de Acreditación y Calidad, Unidad de Posgrado, Dirección del Departamento Académico de Contabilidad, Economía y Finanzas, Dirección de la oficina de Grados y Títulos, Oficina de Registros Académicos y Archivo.

Regístrese, comuníquese y archívese,

ÍNDICE – PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023

CAPÍTULO I: PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS (FCCEF)	3
1.1 Objeto	3
1.2 Ámbito de aplicación del plan de gestión de calidad	3
1.3 Documentación de la referencia	3
1.4 Desarrollo	4
CAPÍTULO II: COMPROMISO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS	8
2.1 Introducción	8
2.2 Misión y Cultura Institucional de la FCCEF	8
CAPÍTULO III: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	10
3.1 La política de calidad	10
3.2 Objetivos generales de la gestión de calidad y programa de objetivos de la FCCEF.	10
CAPÍTULO IV: PLAN DE ACTIVIDADES	12
4.1 Actividades relacionadas con la implementación del SGC	12
4.2 Actividades relacionadas con el mantenimiento de las CBC	13
4.3 Actividades relacionadas con el diseño e implementación de las acciones y planes de mejora necesarios para revalidar las acreditaciones obtenidas y lograr nuevas acreditaciones	14
CAPÍTULO V: PRESUPUESTO ESTIMADO 2023	16
ANEXO	17

CAPÍTULO I: PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS (FCCEF)

1.1 OBJETO

El presente Plan de Calidad (en adelante el Plan) tiene como propósito la realización del conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que permitan establecer las condiciones para la mejora continua de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Plan abarca tres conjuntos de procesos estrechamente relacionados entre sí:

- a) La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) El mantenimiento de las Condiciones Básicas de la Calidad de la SUNEDU.
- c) El diseño e implementación de las acciones y planes de mejora necesarios para revalidar las acreditaciones obtenidas y lograr nuevas acreditaciones.

El Plan de Calidad será de aplicación en el desarrollo de todas las actividades consideradas en el campo de acción de la FCCEF.

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Universitaria.
- Reglamento General de la Universidad de San Martín de Porres (USMP)
- Condiciones Básicas de Calidad de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
- Manual de Calidad – USMP
- Manual de Calidad – FCCEF
- Norma ISO 9001-2015.
- Modelos de Calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)
- Normas de acreditación de las diferentes agencias con las cuales se han acreditado las carreras y programas de la USMP.

1.4 DESARROLLO

1.4.1 Introducción

El presente plan se elabora en el marco del Manual de Calidad de la USMP y Manual de Calidad de la FCCEF, así como de la Norma ISO 9001:2015 y de los requerimientos de las acreditadoras internacionales y nacionales.

En el presente plan se incluyen las actividades relacionadas con la implementación del SGC en la FCCEF que han de ser cumplidas a lo largo del año 2023.

Con este plan, se pretende mejorar continuamente la calidad de los servicios de la FCCEF, en correspondencia con las demandas nacionales, internacionales y de los grupos de interés internos y externos; así como parte del esfuerzo para lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de todas nuestras carreras, programas, centros, así como del nivel institucional.

1.4.2 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la FCCEF

Los documentos que estructuran el SGC en la FCCEF, son:

- Política de calidad
- Modelo Educativo de la USMP
- Objetivos generales de la gestión de la calidad y programa de objetivos de la FCCEF
- Manual de Calidad de la FCCEF
- Manual de procedimientos (estratégicos, operativos y de apoyo). Incluye los procedimientos documentados y registros requeridos por la norma.

La Unidad de Acreditación y Calidad (UAC) revisa el Manual de Calidad de la FCCEF, al menos cada dos años, o antes si se produjeran cambios en la organización, estructura y/o normativa de la USMP o a consecuencia de evaluaciones externas del SGC. El Jefe de la UAC informa al Decanato de las modificaciones que se consideran necesarias. De estimarlo pertinente, el Decano aprueba las modificaciones.

Una vez revisado el Manual, la UAC produce una nueva versión del mismo que incluye las modificaciones aprobadas por el Decano, conservando una copia en formato electrónico y otra impresa de la versión anterior del Manual.

Los órganos integrantes del SGC garantizan que todos los miembros de la FCCEF (personal no docente, personal docente y alumnos), así como los otros grupos de interés tengan acceso al Manual de Calidad de la FCCEF.

1.4.3 Análisis de los procesos desarrollados. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

Un proceso se define como un conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva y que están lógicamente relacionadas para transformar unas entradas (insumos, requerimientos) en salidas con valor agregado (productos, servicios). Las actividades asociadas a procesos cumplen los siguientes requisitos:

- Están lógicamente relacionadas
- Se ejecutan de forma repetitiva
- Logran un resultado específico y es repetible
- Suceden de forma alternativa o simultánea

Los procedimientos, a su vez, constituyen una serie ordenada de actividades de las que consta un proceso. Constituyen un conjunto de actividades simples, rutinarias y detalladas que describen paso a paso el qué, cómo, cuándo, dónde, se complementan con métodos e instrucciones y ejemplifican cómo se deben hacer las cosas en el trabajo diario. En la siguiente página se presenta el Mapa de Procesos de la FCCEF.

1.4.4 El manual de procedimientos de gestión de la calidad

El manual de procedimientos constituye el conjunto de procedimientos básicos que deben ser documentados en el marco del SGC de la Facultad. Estos procedimientos son los siguientes:

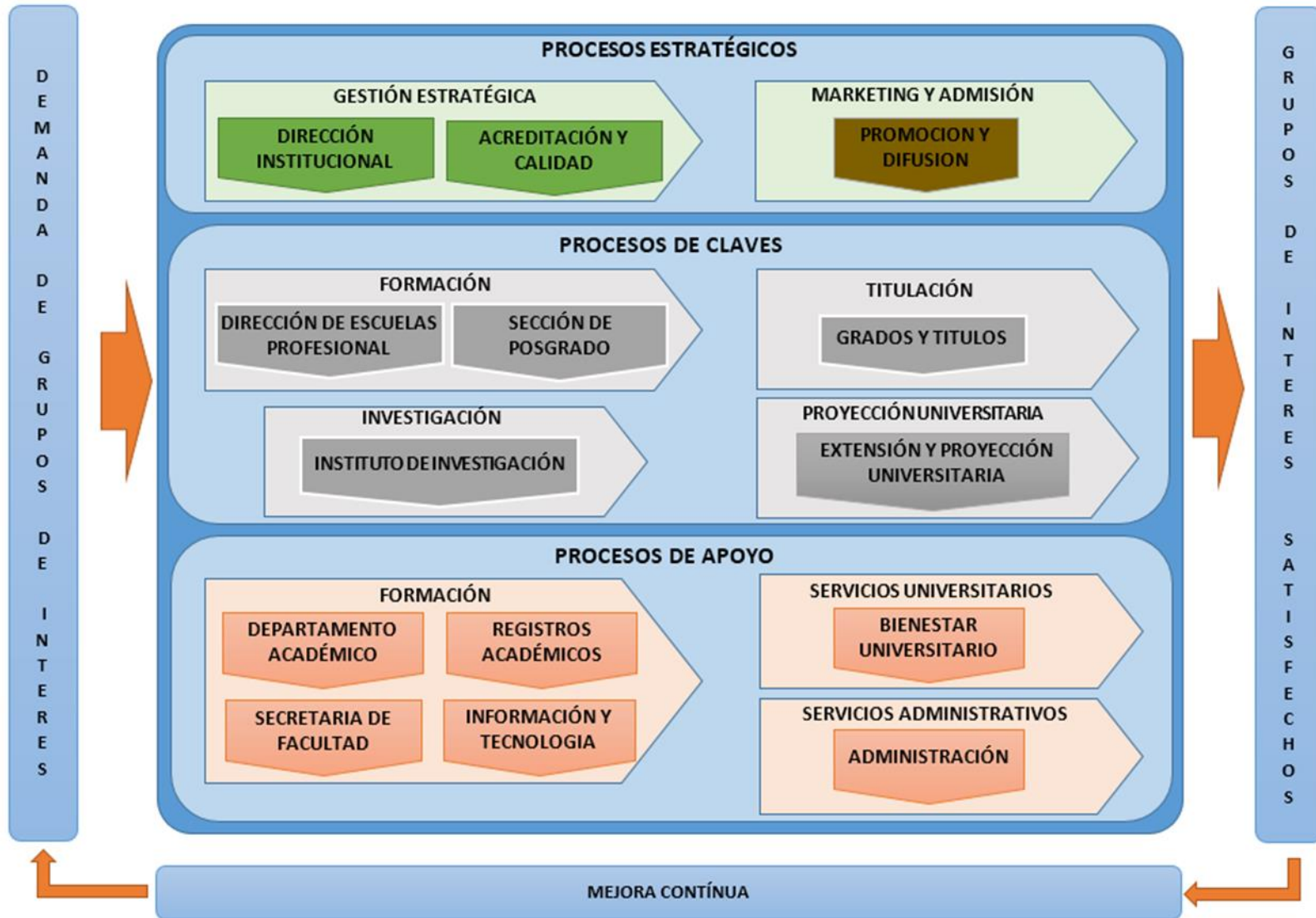
CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS
PE01	Procedimiento de política y objetivos de calidad.
PE02	Procedimiento de definición de la oferta formativa.
PE03	Procedimiento de elaboración y evaluación del plan estratégico.
PE04	Procedimiento de elaboración y evaluación del plan operativo.

CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS CLAVES O MISIONALES
PC01	Procedimiento de elaboración y modificación del currículo.
PC02	Procedimiento de elaboración y evaluación de los sílabos.
PC03	Procedimiento de orientación a estudiantes.
PC04	Procedimiento de evaluación de resultados de la formación.

PC05	Procedimiento de extensión universitaria y proyección social.
PC06	Procedimiento de investigación.
PC07	Procedimiento de prácticas externas.
PC08	Procedimiento de movilidad de los docentes.
PC09	Procedimiento de movilidad de los estudiantes.
PC10	Procedimiento de evaluación del aprendizaje.

CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS DE APOYO
PA01	Procedimiento satisfacción de grupos de interés.
PA02	Procedimiento de supresión de carreras y programas.
PA03	Procedimiento de reclamaciones y sugerencias.
PA04	Procedimiento de ingreso a la docencia (docentes contratados).
PA05	Procedimiento de evaluación de desempeño docente.
PA06	Procedimiento de seguimiento y vinculación con egresados.
PA07	Procedimiento de control de documentos.
PA08	Procedimiento de gestión de la información.
PA09	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades.
PA10	Procedimiento de selección y contratación del personal no docente.
PA11	Procedimiento para la gestión y mantenimiento de la infraestructura y servicios.
PA12	Procedimiento para la gestión y mantenimiento de los recursos materiales.
PA13	Procedimiento de garantía y mejora del personal docente.
PA14	Procedimiento de garantía y mejora del personal no docente.

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD 2023



CAPÍTULO II: COMPROMISO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

2.1 INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras desarrolla sus actividades de manera tal que se logre la máxima satisfacción de las expectativas de sus estudiantes; personal docente, personal no docente; egresados y otros grupos de interés; así como de la sociedad en general. En este sentido, la FCCEF se compromete a implantar y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). La implantación del SGC de la FCCEF, contribuirá al éxito en los procesos de acreditación de la Facultad, de sus carreras, programas y unidades académicas, a nivel nacional e internacional y servirá para garantizar la calidad de todos sus servicios.

La FCCEF se compromete a desarrollar las actividades según los procedimientos documentados y desarrollados en el manual de procedimientos, y aprobar y llevar a cabo, si correspondiesen, las mejoras que surjan de la evaluación de los procesos y del análisis de los resultados.

2.2 MISIÓN Y CULTURA INSTITUCIONAL DE LA FCCEF

Misión

La Misión de la Universidad de San Martín de Porres ha sido definida como:

- Formar profesionales competentes, con sólidos valores humanísticos, éticos y cívicos.
- Contribuir a la generación de conocimientos a través de la investigación y promover la difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura.
- Proyectar nuestra acción a la comunidad, propiciando la construcción de una sociedad moderna y equitativa.

Cultura Institucional

La FCCEF de la Universidad de San Martín de Porres promueve los siguientes valores, que considera son parte esencial y permanente de la cultura de la USMP y que contribuyen a darle un claro sentido de identidad que trasciende a los cambios del entorno y sirven de guía de acción de nuestra casa de estudios:

- Respeto a la persona
- Búsqueda de la verdad
- Integridad (Honestidad, equidad, justicia, solidaridad y vocación de servicio)
- Búsqueda de la excelencia
- Liderazgo (académico, tecnológico y otros)

- Actitud innovadora y emprendedora
- Conservación ambiental
- Trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Compromiso con el desarrollo del país

CAPÍTULO III: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad se define como el conjunto de directrices generales que guían a la FCCEF para conseguir los objetivos de la calidad. La política de calidad se despliega para conseguir los objetivos a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Facultad tiene la misión de formar profesionales competentes, con sólidos valores humanísticos, éticos, morales y cívicos; contribuir a la creación de conocimientos a través de la investigación y promover la difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura; así como proyectar nuestra acción a la comunidad, propiciando la construcción de una sociedad moderna y equitativa. Para conseguirlo realiza sus procesos y actividades con un nivel idóneo de calidad.

Las autoridades de la FCCEF entienden que la calidad es un factor de primera importancia, y enfocan su gestión desde dos perspectivas complementarias: la centrada en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, y la que se basa en cumplir con las especificaciones requeridas para los productos y servicios.

Ambos enfoques son la base sobre la cual se diseña e implementa el SGC, que no es otra cosa que un sistema de gestión por procesos, a los cuales se les asignan responsabilidades en la estructura organizativa de la institución.

La Política de Calidad se incorpora de manera transversal en el Plan Estratégico de la Facultad, por medio de la Misión, la Visión, Valores y Principios, la cultura organizacional, los objetivos, las estrategias y los planes de acción.

Por último, las autoridades de la Facultad disponen que la Política de Calidad sea de conocimiento de estudiantes; personal docente, personal no docente, egresados y otros grupos de interés; y, asimismo, que sea difundida a la sociedad en general, a través de la página web de la institución, y por otros medios que se considere conveniente.

3.2 OBJETIVOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROGRAMA DE OBJETIVOS DE LA FCCEF

Son los fines que se persiguen y definen, para la mejora de la gestión de los procesos académicos y administrativos, en el marco de la planificación estratégica y de la política de calidad de la FCCEF.

Los objetivos generales de calidad de la FCCEF son definidos y actualizados por el Consejo de Facultad.

En el programa de objetivos de la FCCEF, los objetivos generales se concretarán anualmente en el Plan de Calidad, a través de objetivos específicos, las acciones

concretas, los responsables, los recursos, el cronograma de cumplimiento, y los indicadores de seguimiento encaminados a lograr su consecución.

Los objetivos generales de la FCCEF se han establecido asumiendo los objetivos generales de la USMP y son los siguientes:

- a) Implementar y actualizar permanentemente el SGC como una herramienta de gestión que contribuya a la mejora continua de sus procesos y resultados.
- b) Incentivar una cultura de calidad y mejora continua en el cuerpo directivo y el personal de la institución.
- c) Lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de la institución, sus unidades académicas y sus programas de pregrado y posgrado.
- d) Lograr una posición cada vez más relevante en los rankings universitarios internacionales.
- e) Fomentar la generación, difusión y aplicación del conocimiento a través del desarrollo de la investigación en las diferentes áreas.
- f) Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, no docentes, egresados y otros grupos de interés, así como de la sociedad en general, por la calidad de los servicios que se prestan.
- g) Incrementar anualmente los resultados de los indicadores de gestión.
- h) Desarrollar actividades y programas de extensión universitaria y proyección social para las personas y grupos sociales que no forman parte de la comunidad universitaria, como una forma de contribución al desarrollo de la sociedad en el mundo globalizado.

CAPÍTULO IV: PLAN DE ACTIVIDADES

4.1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

4.1.1. FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Actividades	Responsable	Fecha de cumplimiento
1. Formular el Plan de Calidad de la Facultad.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Marzo 2023
2. Seguimiento a la ejecución del Plan de Calidad 2023 de la Facultad.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
3. Formular la adecuación de los procedimientos.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Noviembre 2023
4. Reunir la información de indicadores y documentación de evidencias de los procedimientos.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
5. Capacitar a los responsables de la gestión del SGC en cada unidad de la FCCEF.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Noviembre 2023
6. Supervisar el cumplimiento del plan de actividades y de la implementación del SGC	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
7. Seguimiento al Plan de Mejora 2023 de la Facultad.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente

4.2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LAS CBC

4.2.1. FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Actividades	Responsable	Fecha de cumplimiento
1. Seguimiento y verificación del cumplimiento del mantenimiento de las CBC en la FCCEF.	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
2. Mantenimiento de las evidencias de la CBC I	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
3. Mantenimiento de la CBC III	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
4. Mantenimiento de las evidencias de la CBC IV	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
5. Mantenimiento de las evidencias de la CBC V	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
6. Mantenimiento de las evidencias de la CBC VI	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
7. Mantenimiento de las evidencias de la CBC VII	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente
8. Mantenimiento de las evidencias de la CBC VIII	UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF	Permanente

4.3. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES Y PLANES DE MEJORA NECESARIOS PARA REVALIDAR LAS ACREDITACIONES OBTENIDAS Y LOGRAR NUEVAS ACREDITACIONES

4.3.1. FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

Actividades	Responsable	Fecha de cumplimiento
<p>1. Informe de seguimiento: ACBSP (Accreditation Council for Business Schools & Programs), para lo cual se desarrollarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de coordinación como Escuela de Negocios. • Recopilación de información para la elaboración del Informe de Seguimiento (Sede Lima y Filial Norte). • Elaboración del borrador del informe de seguimiento y socialización del documento. • Elaboración del informe final de seguimiento. • Aprobación del Informe final de seguimiento. • Traducción del Informe final de seguimiento. • Envío de Informe final de Seguimiento 	<p>UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF</p>	<p>Noviembre 2023</p>
<p>2. Informe de seguimiento: ECBE (European Council for Business Education), para lo cual se están desarrollando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de coordinación como Escuela de Negocios. • Recopilación de información para la elaboración del Informe de Seguimiento (Sede Lima y Filial Norte). • Elaboración del borrador del informe de seguimiento y socialización del documento. • Elaboración del informe final de seguimiento. • Aprobación del Informe final de seguimiento. • Traducción del Informe final de seguimiento. • Carga de Informe final de Seguimiento. 	<p>UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF</p>	<p>Noviembre 2023</p>

<p>3. Informe de seguimiento: ACSUG (Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia), para lo cual se desarrollarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de coordinación con las áreas de la facultad. • Recopilación de información para la elaboración del Informe de Seguimiento (Sede Lima y Filial Norte). • Elaboración del borrador del informe de seguimiento y socialización del documento. • Elaboración del informe final de seguimiento. • Aprobación del Informe final de seguimiento. • Carga de Informe final de Seguimiento. 	<p>UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF</p>	<p>Noviembre 2023</p>
<p>4. Informe de seguimiento: SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), se desarrollarán actividades a partir de los requerimientos de información y evidencias solicitados por la CAI.</p>	<p>UAC – FCCEF Directores y Jefes de Área – FCCEF</p>	<p>Noviembre 2023</p>

CAPÍTULO V: PRESUPUESTO ESTIMADO 2023

Presupuesto de Gestión de la Calidad 2023					
Presupuesto total de actividades					
Actividades relacionadas con la Implementación del SGC	Materiales	Equipos	Infraestructura	Otros (*)	Total
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras	3,400	0	0	0	3,400
Actividades relacionadas con el mantenimiento de las CBC	Materiales	Equipos	Infraestructura	Otros (*)	Total
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras	0	0	0	0	0
Actividades relacionadas con el diseño e implementación de las acciones y planes de mejora necesarios para revalidar las acreditaciones obtenidas y lograr nuevas acreditaciones	Materiales	Equipos	Infraestructura	Otros (*)	Total
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras	0	0	0	34,195	34,195
Gestión UAC	Materiales	Equipos	Infraestructura	Otros (*)	Total
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras	3,400	0	0	34,195	37,595
Total					

(*) Incluye pago a las agencias acreditadoras.

ANEXO

ANEXO I: CONCEPTOS Y NOMENCLATURA

Acreditación: la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que la formación conducente a la obtención de grados y títulos de carácter oficial cumple los requisitos preestablecidos de calidad.

Documento: información y su medio de soporte. (Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y vocabulario).

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, del equipo o del organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Gestión de la calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, los profesores y la sociedad.

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres y madres, administraciones públicas, empleadores-as y sociedad en general.

Mejora continua: concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Objetivos de calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones que hay que lograr para mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y vocabulario).

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y vocabulario).

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

Sistema de Gestión de Calidad: conjunto de las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de la formación, la investigación, la extensión universitaria y la proyección social; así como la relación existente entre dichas actividades.