

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD Capítulo 2 Política y objetivos de calidad	Ref.: MC/2 Revisión: 04 Fecha: 16/02/17 Página 1 de 5
---	---	--

2. Política y objetivos de calidad

2.1 Objeto

En este capítulo se enuncian las intenciones globales y las orientaciones que constituyen la política de calidad de **Ucomur** para sus actividades de formación, la cual es coherente con los principios de democracia, autogestión y solidaridad de la organización, ha sido formulada por su Presidencia Ejecutiva y facilita un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

También se facilitan detalles sobre cómo se asegura la Presidencia Ejecutiva de que esa política de calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión 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 organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad de **Ucomur** para sus actividades de formación, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad y con la voluntad de proyección social de la organización. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos en el Área de Formación (proceso *PRO2-PRE*, *Objetivos anuales de calidad*).

2.2 Ámbito de aplicación

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 3 de este Manual de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD Capítulo 2 Política y objetivos de calidad	Ref.: MC/2 Revisión: 04 Fecha: 16/02/17 Página 2 de 5
---	---	--

2.3 Documentación aplicable

- Norma UNE-EN-ISO 9000:2005. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.*
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*
- Norma UNE-EN-ISO 9004:2000. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.*
- PR02-PRE *Objetivos anuales de calidad.*
- Escritura de adaptación de los Estatutos Sociales a la Ley 27/1999, de 16 de julio de Sociedades Cooperativas.

2.4 Desarrollo

2.4.1 Política de calidad

Ucomur establece su misión, visión y política de calidad como se describe a continuación.

Nuestra **misión**, “potenciar la existencia y creación de cooperativas de trabajo asociado y el cooperativismo en general, a la vez que impulsar la actividad empresarial y elevar el nivel de formación de sus asociados a los que representa, dando un servicio de máxima calidad a sus usuarios basado en el cumplimiento de legislaciones, requisitos y normas, y en la mejora continua de sus actuaciones, garantizando el respeto por todo el personal que presta sus servicios en la organización”.

Nuestra **visión**, “nuestra organización deberá ser reconocida a niveles regional y nacional como ente gestor y orientador del movimiento cooperativo y como agente económico y social en la Región de Murcia”.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD Capítulo 2 Política y objetivos de calidad	Ref.: MC/2 Revisión: 04 Fecha: 16/02/17 Página 3 de 5
---	---	--

Nuestra **política de calidad**, “ somos un equipo comprometido en lograr el máximo nivel de satisfacción de nuestros asociados y demás entidades, a través de la prestación de servicios competitivos, idóneos y éticos, orientados a la promoción y apoyo de sus iniciativas, propendiendo por el mejoramiento continuo y el desarrollo del sector del movimiento cooperativo, mediante el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la organización”. Como principios estratégicos en materia de calidad que rigen las actividades de **Ucomur**, establecemos los siguientes:

La dirección asume, personalmente, el liderazgo de la Calidad.

La mejora continua de la Calidad es objetivo prioritario para el cual se establecen objetivos cualitativos anuales.

Se promueve la participación del personal en el logro de los objetivos de Calidad previstos.

Se facilita al personal la información de la política, objetivos y logros de Calidad, para asegurar la unidad de interpretación y esfuerzo.

2.4.2 Objetivos de calidad

En el marco de referencia de la política de calidad expuesta, y siguiendo la orientación de servicio al movimiento cooperativo y a la sociedad en su conjunto que caracterizan a la organización, **Ucomur** ha establecido para sus actividades de formación los siguientes objetivos generales de calidad:

- Cumplir rigurosamente los requisitos legales, los de la norma de referencia y los establecidos adicionalmente por el sistema de gestión de la calidad, mejorando de forma continua la eficacia de éste.
- Actuar en todo momento con comportamientos basados en la integridad profesional y facilitar el que cada persona participe en la toma de decisiones dentro de su nivel de responsabilidad, para conseguir la mejora continua y orientar los esfuerzos de todos hacia la calidad en la prestación del servicio.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD Capítulo 2 Política y objetivos de calidad	Ref.: MC/2 Revisión: 04 Fecha: 16/02/17 Página 4 de 5
---	---	--

- Conservar y mejorar el conocimiento y las habilidades en el desarrollo de los procesos de gestión, para dar una respuesta adecuada en tiempo y forma a las diferentes convocatorias de las administraciones públicas.
- Satisfacer las expectativas de nuestro alumnado, mediante la ejecución de acciones formativas de calidad que faciliten a los/as desempleados/as su incorporación al mercado de trabajo, a los/as trabajadores/as la calidad y la seguridad en el desempeño de sus funciones y a los/as empresarios/as la mejora de la gestión y la competitividad.
- Atender y responder todas las sugerencias y reclamaciones que formulen todas las partes interesadas, sometiéndolas a un análisis proporcional a su gravedad y a las oportunidades de mejora que representen.
- Poner todos los medios para estar entre las mejores organizaciones orientadas a la docencia, en cuanto a rapidez de respuesta en la adaptación a las necesidades formativas del mercado de trabajo.
- Fomentar la formación interna como uno de los pilares básicos para la mejora continua en el desarrollo de las actividades y los procesos.
- Perseguir continuamente la mejora de los indicadores de gestión de los procesos, como elementos de medida de la eficacia y la eficiencia del desarrollo de éstos.
- Controlar y seguir los objetivos marcados, medir los resultados conseguidos, siempre que resulte posible, e implantar decididamente las acciones de mejora necesarias.
- Mantener la motivación y el compromiso de todo el personal del Área hacia el sistema de gestión de la calidad y proyectar hacia el resto de las Áreas los logros del mismo, en especial aquellos que estén directamente alineados con los principios éticos de **Ucomur**.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 2</p> <p style="text-align: center;">Política y objetivos de calidad</p>	<p>Ref.: MC/2 Revisión: 04 Fecha: 16/02/17 Página 5 de 5</p>
---	--	--

- No regatear esfuerzos hasta llegar a ser reconocida, a niveles regional y nacional, como la organización líder en la promoción y gestión de acciones formativas de carácter social de la Región de Murcia.

2.4.3 Proceso de gestión de la política y los objetivos de calidad

La política y los objetivos generales de calidad de **Ucomur** para sus actividades de formación reciben una amplia difusión en la organización a través del Comité de Calidad y de las publicaciones institucionales (Memorias y Planes Anuales de Gestión). Entre las actividades de revisión del sistema por la Dirección (proceso PR03-PRE) cabe la revisión de la política de calidad y de los objetivos generales de calidad.

Las actividades de difusión, seguimiento y revisión de los objetivos anuales de calidad son objeto del proceso documentado bajo el código PR02-PRE “*Objetivos anuales de calidad*”.