

2018

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



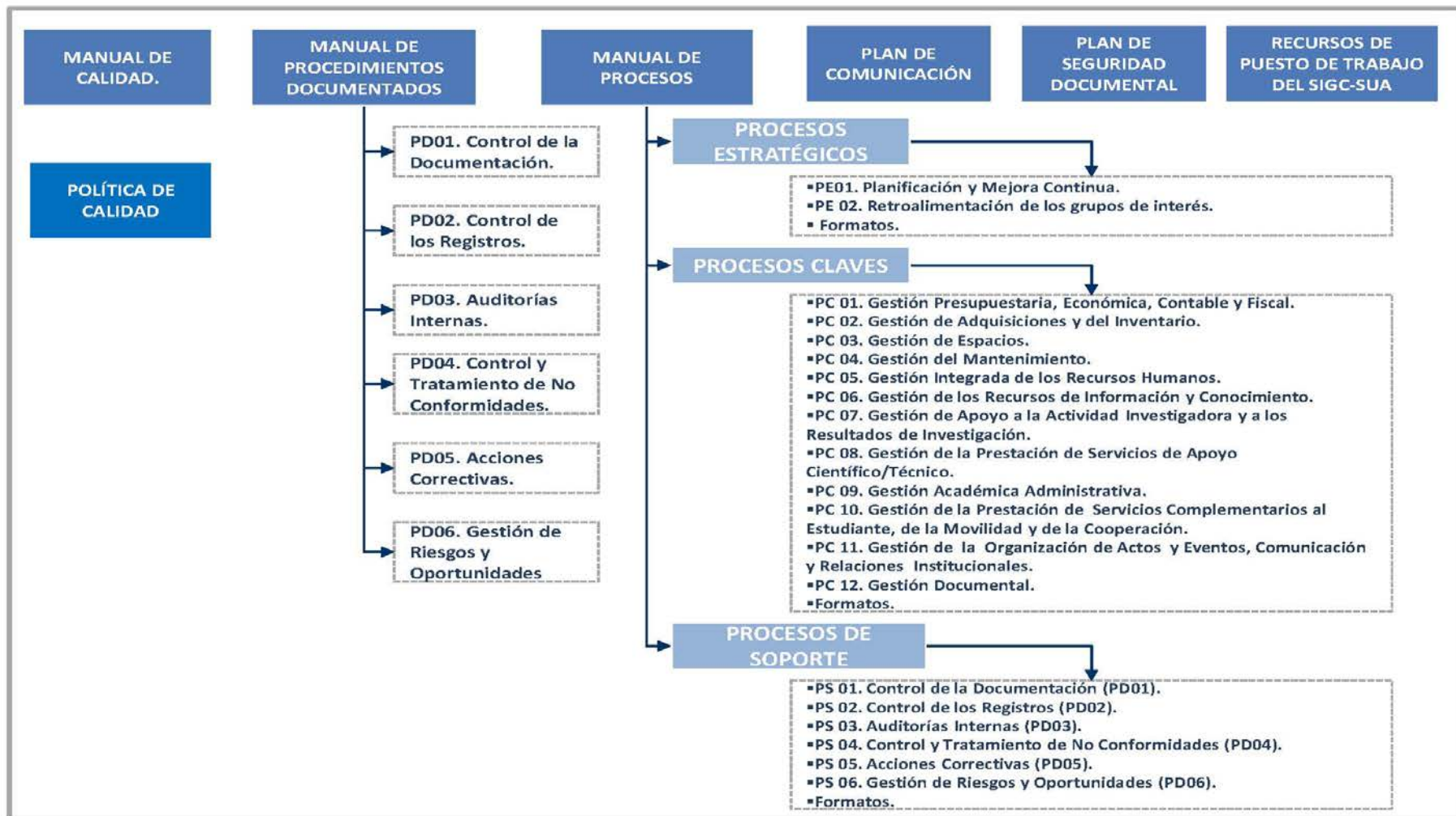
FECHA: 10-05-2018

REVISIÓN: 03





ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)



2018

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD
DE JAÉN

MANUAL DE CALIDAD



FECHA: 10/05/2018

REVISIÓN: 03





MANUAL DE CALIDAD

DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

Control de documentación.

Elaborado por: Gerencia, con apoyo de Grupos de procesos y coordinación técnica del Servicio de Planificación y Evaluación.	Revisado por: Vicerrectorado Responsable de Calidad.	Aprobado por: Consejo de Dirección de la Universidad de Jaén.
Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.	Nombre: Julio Terrados Cepeda.	Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Gerente.	Cargo: Vicerrector de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad social.	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Consejo de Dirección.
Fecha: 10/05/2018	Fecha: 10/05/2018	Fecha: 10/05/2018
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 03	Fecha de entrada en vigor: 14/15/2018
-----------------	----------------	--

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
2	09/04/2013	Introducción, Apartados: 3, 5, 7, 9.2, 11	Ajustes y actualización de datos. Eliminación de información obsoleta. Ampliación de procesos. Ajustes de responsabilidades Composición del Comité de Calidad.
3	4/15/2018	Revisión. Anexo I Documento relación de cambios.	Revisión por adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001: 2015

ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD.

Portada del SIGC-SUA.....	Pág. 1
Estructura de la documentación del SIGC-SUA.....	Pág. 2
Portada del Manual de Calidad.....	Pág. 3
Control del documento Manual de Calidad.....	Pág. 4
Historial de modificaciones del Manual de Calidad.....	Pág. 5
0. Presentación.....	Pág. 7
1. Introducción.....	Pág. 8
2. Estructura del SIGC-SUA.....	Pág. 9
3. Objeto y campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad.....	Pág. 12
3.1. Objeto del sistema de gestión de la calidad.....	Pág. 12
3.2. Campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad.....	Pág. 13
3.3. Contexto de la organización universitaria.....	Pág. 18
3.4. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	Pág. 19
3.5. Determinación del alcance del SIGC-SUA.....	Pág. 20
4. Referencias y terminología.....	Pág. 21
5. Liderazgo, Responsabilidades y participación.....	Pág. 22
5.1. Organigrama de responsabilidades.....	Pág. 22
5.2. Matriz de responsabilidades.....	Pág. 25
5.3. Comunicación interna y externa.....	Pág. 28
6. Política de calidad del SIGC-SUA.....	Pág. 30
7. Planificación de la calidad y objetivos de calidad del SIGC-SUA.....	Pág. 30
8. Revisión del SIGC-SUA.....	Pág. 33
9. Sistema de procesos, gestión y prestación de servicios.....	Pág. 34
9.1. Mapa de procesos.....	Pág. 34
9.2. Descripción, implantación y desarrollo del sistema de procesos.....	Pág. 37
10. Información documentada. Control de la documentación y registros.....	Pág. 41
11. Gestión de los recursos.....	Pág. 42
12. Seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora.....	Pág. 49
12.1. Medición de la satisfacción de los grupos de interés del SIGC-SUA.....	Pág. 49
12.2. Auditorías internas.....	Pág. 50
12.3. Seguimiento y medición de los procesos.....	Pág. 50
12.4. Seguimiento y tratamiento de las no conformidades.....	Pág. 50
12.5. Análisis de datos.....	Pág. 51
12.6. Acciones correctivas.....	Pág. 51
12.7. Gestión de riesgos y oportunidades.....	Pág. 51
12.8. Mejora continua.....	Pág. 51
Anexo I. Revisión del Manual de Calidad.....	Pág. 56

0. PRESENTACIÓN

El “Manual de Calidad” forma parte de la “Estructura de la Documentación” del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).

El SIGC-SUA despliega la estrategia continuada de la Universidad de Jaén de implantar y certificar el sistema de gestión de la calidad para el conjunto de los Servicios y Unidades Administrativas.

El SIGC-SUA aplica en el ámbito de la gestión los Principios de Gestión de la Calidad contenidos en la familia de Normas ISO. Su estructura, diseño e implantación se conforma de acuerdo con los requisitos establecidos de forma generalizada por la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y en los específicos adoptados por la Universidad de Jaén, de acuerdo con su sistema de gestión y su estructura organizativa propia.

La integración de los Servicios y Unidades Administrativas en un sistema de gestión de calidad único, supone organizar los sistemas de trabajo mediante estructuras de procesos interrelacionados por su transversalidad u horizontalidad, que proporcionen un adecuado desarrollo de ciclo cliente/proveedor interno y la gestión integrada de los recursos. Además, permite un liderazgo efectivo en el despliegue de estrategias, política y objetivos de calidad, seguimiento de resultados y la evaluación y decisiones sobre la mejora continua. Así como un medio para hacer más efectiva la implicación y participación de las personas y facilitar la integración con los sistemas de gestión de la calidad académica e investigadora y de la excelencia de la Universidad. Su finalidad última es proporcionar eficacia, confianza y satisfacción en la gestión y prestación de servicios a todos los grupos de interés.

1. INTRODUCCIÓN

Para el cumplimiento de sus funciones docentes e investigadoras y de gestión, la Universidad de Jaén presta servicios de apoyo y de atención a la comunidad universitaria y a la sociedad. En este ámbito, corresponde al personal de administración y servicios el ejercicio de la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia a las autoridades académicas. Estas estructuras se ordenan mediante una agrupación por Servicios y Unidades funcionales de acuerdo con un criterio de especialización o por la naturaleza y alcance de los servicios prestados.

- ✓ Actividades Culturales (Unidad).
- ✓ Apoyo a Órganos de Gobierno (Unidad).
- ✓ Archivo General (Servicio).
- ✓ Asuntos Económicos (Servicio).
- ✓ Atención y Ayudas al Estudiante (Servicio).
- ✓ Biblioteca (Servicio).
- ✓ Centro de Instrumentación Científico-Técnica.
- ✓ Centro de Producción y Experimentación Animal.
- ✓ Conserjerías (Unidad).
- ✓ Contabilidad y Presupuesto (Servicio).
- ✓ Contratación y Patrimonio (Servicio).
- ✓ Control Interno (Servicio).
- ✓ Deportes (Servicio).
- ✓ Gabinete de Comunicación.
- ✓ Gestión Académica (Servicio).
- ✓ Gestión de la Investigación (Servicio).
- ✓ Información y Asuntos Generales (Servicio).
- ✓ Informática (Servicio).
- ✓ Jurídico (servicio).
- ✓ Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (Unidad).
- ✓ Obras, Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. (Servicio).
- ✓ Personal y Organización Docente (Servicio).
- ✓ Planificación y Evaluación (Servicio).
- ✓ Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Publicaciones (Unidad).
- ✓ Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación (Unidad).

La gestión de la Universidad corresponde al Rector y ejerce la dirección superior de todo el personal que presta servicios en la Universidad. La gestión se desarrolla mediante áreas universitarias de las que son responsables los Vicerrectores. La gestión de los servicios administrativos y económicos corresponde al Gerente que, además, coordina la administración de los demás servicios de la Universidad y ejerce, por delegación del Rector, la dirección del personal de administración y servicios.

La dirección estratégica, y dentro de ella la planificación estratégica, constituye la referencia de gestión aplicable al gobierno de la Universidad de Jaén, y se instrumentaliza mediante planes estratégicos. Dicha planificación tiene un carácter instrumental para facilitar un marco de gestión universitaria de calidad que, a su vez, debe tener una finalidad: alcanzar la excelencia. Este marco se ha convertido en un compromiso activo de la Universidad de Jaén por impulsar una cultura organizativa apoyada en la gestión de la calidad.

Es en este último ámbito en el que se enmarca el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén, conformado de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, con el objetivo de proporcionar confianza en una gestión basada en procesos que, a través de su mejora, permita asegurar la mejora continua de la eficacia de un sistema de gestión que se orienta de forma permanente a lograr mayor valor y satisfacción de sus grupos de interés.

2. ESTRUCTURA DEL SIGC-SUA

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA) que se documenta, incorpora el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos de calidad y la mejora continua de la eficacia de las estructuras de gestión de apoyo de la Universidad de Jaén.



Figura nº [1]. Estructura organizativa de la Universidad.

La política y objetivos de calidad se alinean con las estrategias definidas por los órganos de gobierno de la Universidad y se implementan, de acuerdo con las directrices y decisiones tácticas de los órganos de dirección y gestión de la Universidad, mediante los despliegues operativos de las Unidades y Servicios que integran la actual estructura organizativa de apoyo a la gestión.

Esta secuencia alineada -Estrategias/ Gestión directiva/ Gestión operativa- asegura un desarrollo efectivo en la prestación de los servicios que corresponden a las estructuras de gestión:

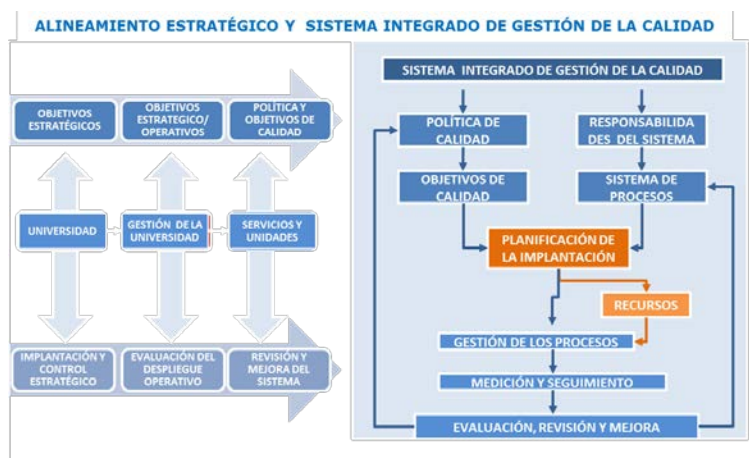


Figura nº [2]. Alineamiento Estratégico y SIGC-SUA

La estrategia se definen mediante metodología DAFO que incorpora el análisis de los requisitos de todos los grupos de interés incluidos los derivados del sistema universitario. Las estrategias establecidas para todas las funciones de la Universidad de Jaén contempla, asimismo, las referidas a los ámbitos de la gestión. La gestión directiva realiza las funciones de responsabilidad en el diseño, implantación, desarrollo, seguimiento y

mejora, creando el marco de gestión de la calidad para la prestación de servicios a través de sistema de procesos, cuya operatividad realizan los Servicios y Unidades.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas constituye el marco adecuado para hacer efectivo el despliegue de los objetivos operativos a través de un sistema de gestión de la calidad. Este sistema, además, permite implantar el ciclo de mejora continua de la gestión para alcanzar mayores niveles de calidad en la prestación de servicios, analizar cómo son utilizados los recursos y aportar información del grado de consecución de objetivos y de la satisfacción de los grupos de interés.

A través de la documentación del SIGC-SUA se desarrolla el sistema para implantar el ciclo de mejora continua. En la siguiente tabla se establece la secuencia y su correspondencia en la documentación y con los requisitos del sistema.

Tabla nº 1. Correspondencia del sistema y la estructura de la documentación.

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA		
	<i>Estructura de la documentación</i>	<i>UNE-EN ISO 9001:2015</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política. Objetivos de calidad, Planificación (gestión de riesgos y oportunidades) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 5 y 6 Manual de Calidad (MC). ▪ Proceso PE 01. Planificación y Mejora Continua. ▪ Proceso PD06. Gestión de riesgos y oportunidades. 	5.2. 6.2. 6.1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 7 (MC). 	7.4.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcance Sistema de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 2-3 MC. 	4.3. 4.4
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexto. Parte interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 3.4- y 3.5 MC. 	4.1 4.2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo. Responsabilidades y participación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 5 y 10 MC. ▪ Manuales de procesos y procedimiento documentados. ▪ Información documentada 	5.1.5.3 7.5.
RECURSOS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 11 MC. ▪ Anexo de recursos de puestos de trabajo del SIGC-SUA. ▪ Proceso PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. 	7.1. 7.2. 7.3. 7.4
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructuras y ambiente de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 11 MC. ▪ Proceso PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. ▪ Proceso PC 03. Gestión de Espacios. ▪ Proceso PC 04. Gestión del Mantenimiento. ▪ Proceso PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. 	7.1. 7.1.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación, requisitos. Prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 9 MC. ▪ Manual de procesos. 	8
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compras. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 9 MC. ▪ Manual de procesos (Área de Gestión de Recursos). 	7.1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de equipos de seguimiento y medición 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 9 y 11 MC. ▪ Proceso PC 04. Gestión del Mantenimiento (<i>ámbito de aplicación</i>). ▪ Proceso PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico (<i>ámbito de aplicación</i>) 	8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 12 MC. ▪ Proceso PE 02. Retroalimentación de los Grupos de interés. 	9.1.2.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento y medición de los procesos y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 12 MC. ▪ Apartado 9 MC. ▪ Proceso PE 01. Planificación y Mejora Continua. 	9.1.1. 9.1.3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control y tratamiento de no conformidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 12 MC. ▪ Procedimiento documentado PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades. 	10.2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apartado 12 MC. ▪ Procedimiento documentado PS 05. Acciones Correctivas. 	10.2



▪ Auditorías internas	▪ Apartado 12 MC. ▪ Procedimiento documentado PS 03. Auditorías Internas.	9.2.
▪ Análisis de datos	▪ Apartado 12 MC. ▪ Proceso PE 01. Planificación y Mejora Continua.	9.1.3
REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA		
▪ Mejora continua.	▪ Apartado 12 MC. ▪ Proceso PE 01. Planificación y Mejora Continua.	10.1.
▪ Revisión del sistema	▪ Apartado 8 MC. ▪ Proceso PE 01. Planificación y Mejora Continua.	9.3.

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El **objeto** del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén es:

- 1) Implantar y desarrollar un sistema para establecer la política y los objetivos de calidad de la gestión de los Servicios y Unidades Administrativas.
- 2) Organizar sus actividades mediante un sistema de procesos que aporte valor a las funciones de la Universidad y obtener resultados de calidad en la prestación de los servicios que reciben los usuarios.
- 3) Aplicar eficazmente el sistema mediante la mejora continua para aumentar la satisfacción de todos los grupos de interés, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, con los términos establecidos por la Universidad para la prestación de servicios y con la regulación normativa aplicable.

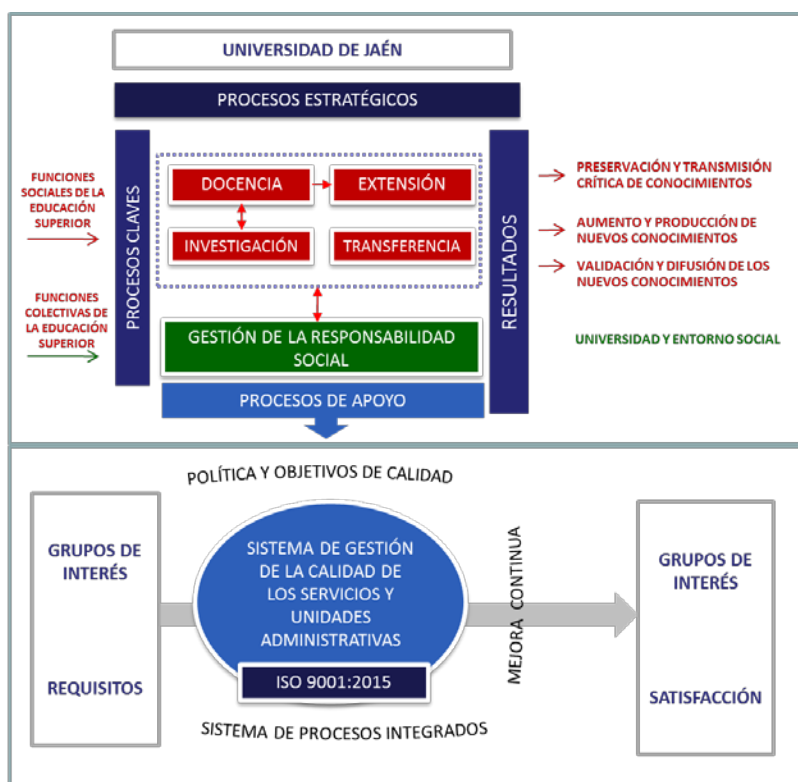


Figura nº [3]. Integración del SIGC-SUA en la Universidad.

3.2. CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad se aplica a las actividades de gestión y de prestación de servicios incluidos en la estructura de procesos integrados de los Servicios y Unidades Administrativas establecida por la Universidad de Jaén. (ver “Mapa de Procesos” en punto 9).

Los ámbitos de gestión, las actividades y servicios prestados que se incluye en el sistema integrado de procesos son los siguientes:

Tabla nº 2. Relación de ámbitos de gestión.

ÁREA DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Económicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal. 2. Gestión de las adquisiciones externas de bienes, suministros, obras y servicios y gestión del Inventario General de la Universidad.
Infraestructuras y equipamientos	<ol style="list-style-type: none"> 3. Gestión de la asignación y disponibilidad de los espacios de la Universidad. 4. Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad y gestión de los residuos peligrosos generados.
Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 5. Gestión de los procedimientos de selección de Recursos Humanos y del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales.
Información y conocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 6. Gestión de los recursos para la información general, de los recursos de información para el conocimiento y la toma de decisiones, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO

Servicios de apoyo a la Investigación	<ol style="list-style-type: none"> 7. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación.
Servicios de apoyo científico/técnico	<ol style="list-style-type: none"> 8. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico a la docencia, investigación y la gestión de la Universidad.
Servicios académicos	<ol style="list-style-type: none"> 9. Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad.
Servicios Complementarios	<ol style="list-style-type: none"> 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, gestión de la movilidad y gestión de la cooperación.
Servicios de apoyo institucional	<ol style="list-style-type: none"> 11. Gestión de la organización de acto, eventos, comunicación y relaciones institucionales.
Gestión documental	<ol style="list-style-type: none"> 12. Gestión del Registro y del Archivo General de la Universidad.

Tabla nº 3. Interrelación actividades/procesos con resultados/servicios.

ÁREA DE RECURSOS: ECONÓMICOS	
Proceso integrado	PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.
Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del ciclo presupuestario. ▪ Gestión de la ejecución contable. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración técnica del proyecto del presupuesto anual. ▪ Aplicación de la contabilidad para la ejecución del presupuesto anual. ▪ Elaboración técnica del proyecto de cuentas anuales.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del desarrollo de la actividad económica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven la actividad económica.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los mecanismos de control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control del cumplimiento de la legalidad contable, financiera y administrativa.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las obligaciones fiscales de la Universidad de Jaén.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la elaboración y disponibilidad de la información presupuestaria, contable y fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración técnica de la información presupuestaria, contable y fiscal requeridas por las Administraciones competentes y órganos de control externos.
Proceso integrado	PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.
Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores y procedimiento de contratos mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios a los proveedores de la Universidad. ▪ Tramitación de la documentación que permita iniciar los trámites de gestión para el pago de las obligaciones derivadas de las adquisiciones realizadas por la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los registros del Inventario de los bienes y derechos que integran el patrimonio de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización permanente del Inventario general de la Universidad.
ÁREA DE RECURSOS: INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS	
Proceso integrado	PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS
Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación y disponibilidad de espacios demandados. ▪ Tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación y motanje de espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la logística de las actividades universitarias . 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.
Proceso integrado	PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO
Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del mantenimiento preventivo /normativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación de actuaciones programadas para minimizar las incidencias que afecten a la disponibilidad y usabilidad de los recursos (edificios, dependencias, instalaciones y bienes de equipamiento).

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del mantenimiento correctivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de las incidencias o solicitudes de actuaciones de mantenimiento y reparaciones.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución del mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación de los recursos técnicos y humanos que permita subsanar las incidencias y ejecución del mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los residuos peligrosos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control y gestión de la retirada de residuos peligrosos.

ÁREA DE RECURSOS: HUMANOS

Proceso integrado

PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la selección de recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación de los recursos de personal docente que demanda la actividad académica de la Universidad. ▪ Tramitación de los procedimientos de selección de nuevo ingreso y de acceso a las distintas estructuras organizativas profesionales mediante los procedimientos de promoción interna. ▪ Tramitación de los procedimientos de selección interna para la provisión de vacantes de puestos de trabajo de la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión para el desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y los derechos laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinación del cálculo de las retribuciones correspondientes al personal que presta servicios en la Universidad y las relativas a los derechos y obligaciones en materia de prestaciones sociales y servicios complementarios de esta naturaleza. ▪ Determinación del cálculo y tramitación de la documentación que permita iniciar los trámites para el pago de las obligaciones retributivas y cotizaciones. ▪ Tramitación de la elaboración del plan formativo, convocatoria y realización de las distintas acciones formativas que para el desarrollo de las competencias y perfeccionamiento profesional demanda el colectivo del Personal de Administración y Servicios. ▪ Actualización de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de la evaluación de las condiciones de trabajo para evaluar los riesgos y aplicar las acciones correctoras en caso de que estos se produzcan. ▪ Elaboración, implantación y simulación de los planes de emergencias. ▪ Selección, adquisición y asignación de equipos de protección individual en base a la evaluación de riesgos. ▪ Elaboración y ejecución de los protocolos de revisión del estado de la salud de los trabajadores. ▪ Realizar el seguimiento de los accidentes de trabajo, incluyendo su análisis e implantación de las medidas correctoras.

ÁREA DE RECURSOS : INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Proceso integrado

PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y DE CONOCIMIENTO.

Actividades/procesos	Resultados/servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los recursos de la información general 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suministro personalizado de la información general. ▪ Suministro de la información mediante su difusión en páginas web, publicaciones en periódicos y tableros oficiales y catálogos institucionales.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los recursos de información para el conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo del fondo documental de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión y acceso y difusión de recursos de información. ▪ Realización de los cursos de alfabetización informacional. ▪ Evaluación de publicaciones o difusión de trabajos de investigación que requieren los profesores investigadores de la Universidad de Jaén. ▪ Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoramiento técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia técnica para la realización de nuevas obras e instalaciones y la

especializado.	<ul style="list-style-type: none"> adecuación de infraestructuras existentes. Prestación de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica. Gestión administrativa de apoyo para el desarrollo de los procesos electorales de la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los recursos de información estadística para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación y actualización del Anuario estadístico de la Universidad de Jaén. Suministro de datos e información estadística Institucional.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO: SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

Proceso integrado **PC07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.**

Actividades/procesos	Resultados/servicios
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de apoyo a la actividad investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y difusión de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras. Tramitación de la participación de las estructuras y personal investigador en los planes y convocatorias de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras. Identificación y difusión de las oportunidades de financiación para el perfeccionamiento, la formación, la movilidad la incorporación a la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación. Tramitación, selección y seguimiento de la participación en los planes y convocatorias de financiación para el perfeccionamiento, la formación, la movilidad y la incorporación a la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación. Tramitación económica-administrativa y de las justificaciones de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de apoyo a la transferencia de resultados de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinación y difusión a la sociedad de la oferta científica, tecnológica y formativa especializada del personal investigador de la Universidad. Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación de los contratos de investigación. Tramitación de la documentación para la liquidación del contrato y el cobro de los derechos derivados. Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación de los registros de propiedad industrial e intelectual de los resultados de investigación. Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación para la gestión de la creación de empresas de bases tecnológica a partir de la actividad universitaria de investigación.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO: SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO

Proceso integrado **PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO**

Actividades/procesos	Resultados/servicios
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de proyectos tecnológicos para el diseño o mejoras de servicios TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis, planificación, desarrollo y verificación para la explotación nuevos servicios o mejora de los ofertados en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación.
<ul style="list-style-type: none"> Prestación de servicios TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de asistencia técnica y servicios TIC.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora. Mantenimiento de animales en cautividad para las actividades de experimentación.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO: SERVICIOS ACADÉMICOS

Proceso integrado **PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.**

Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
----------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> Gestión del acceso a la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y apoyo para el desarrollo de las visitas programadas de centros y estudiantes de niveles de educación secundaria. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de preinscripción.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la enseñanza oficial. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de presentación defensa y evaluación de las tesis doctorales. Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación por actividades académicas oficiales.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la enseñanza no oficial. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de solicitudes de matriculación, desarrollo docente y títulos de enseñanzas no oficiales. Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación por actividades académicas no oficiales.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso integrado

PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN.

Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de orientación, apoyo y asesoramiento a los estudiantes con algún tipo de necesidad educativa especial.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de becas y ayudas. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos del Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de becas y ayudas propias de la Universidad de Jaén.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la movilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad de estudiantes entre universidades españolas y la gestión de los acuerdos interuniversitarios para su aplicación. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad internacional. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los programas de estancias y movilidad internacional de los profesores.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en la convocatoria de los programas de cooperación que realiza la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo. Difusión de los programas y ayudas convocada por la Universidad de Jaén para la realización de proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de los proyectos presentados por los miembros de la comunidad universitaria para la realización de proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación.
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de prácticas e inserción laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes para la participación en las respectivas convocatorias de prácticas o para

- la inserción laboral de los titulados universitarios en empresas.
- Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO: SERVICIOS DE APOYO INSTITUCIONAL

Proceso integrado PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la organización de actos, eventos y actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo, protocolarios y de atención en la planificación y organización de los actos y eventos Institucionales. ▪ Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural. ▪ Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la comunicación y relaciones institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación de los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa. ▪ Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén. ▪ Gestionar la formalización de convenios solicitados por empresas e Instituciones para el desarrollo de prácticas de los estudiantes o para la inserción laboral de los titulados universitarios.

GESTIÓN DOCUMENTAL: GESTIÓN DEL REGISTRO Y DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD.

Proceso integrado PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Actividades/Procesos	Resultados/Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del registro de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos. ▪ Gestión del Registro General de la Universidad. ▪ Prestación de los servicios de intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónicos (Clase 2-A).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objetos de tratamiento archivístico. ▪ Control técnico y de gestión del contenido y espacio de los depósitos del Archivo general de la Universidad. ▪ Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad.

3.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA

La Universidad de Jaén identifica las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica en el proceso de planificación estratégica, en la fase de análisis estratégico, utilizando la herramienta del análisis DAFO. En el que se incluye la comprensión del contexto organizacional y universitario.

Este análisis estratégico constituye el marco inicial que orienta la gestión del SIGC-SUA, a nivel de sistema de gestión de la calidad unificado e integrado, a su vez, también está considerado a nivel del análisis del contexto de cada uno de los procesos integrados. Por lo tanto, el análisis se realiza en dos niveles:

- 1.- Sistema de gestión de la calidad, realizado por la Dirección y el Comité de Calidad y en relación a las cuestiones internas y externas que afectan a la capacidad para lograr los resultados y la conformidad del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma de calidad de referencia.
- 2.- Sistema de procesos del SIGC-SUA, realizado por los responsables de los procesos y en relación a las cuestiones internas y externas que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos en la gestión de sus procesos y prestación de servicios.

En ambos niveles, el análisis de contexto interno y externo se realiza mediante la técnica DAFO y constituyen entradas en la gestión de los riesgos y oportunidades, respectivamente, de los procesos estratégicos y claves, en donde queda documentada la información resultante. El análisis se realiza periódicamente en el proceso de revisión y mejora anual del SIGC-SUA o por situación excepcional por cambios estratégicos y de sistema o de los procesos.

3.4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El SIGC-SUA tiene identificados por procesos todos los grupos de interés relacionados, identificando las fuentes de información y contacto, así como los factores de calidad en la gestión y prestación de servicios. Estos factores de calidad se definen desde la perspectiva de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Toda esta información está formalizada e incluida en la documentación oficial de los procesos del SIGC-SUA.

Con la revisión del SIGC-SUA (ISO 9001:2015), se ha incorporado por procesos la identificación de los factores de calidad que se han incluido como requisitos de calidad específicos y que son pertinentes para dar respuesta satisfactoria a las partes interesadas, además, constituyen entradas en la gestión de los riesgos y oportunidades de los procesos. El análisis se realiza periódicamente en el proceso de revisión y mejora anual del SIGC-SUA o por situación excepcional por cambios estratégicos y de sistema o de los procesos.

3.5. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIGC-SUA

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA) aplica los requisitos que de modo genérico establece la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

La Universidad de Jaén ha considerado para determinar su alcance las cuestiones internas y externas según el apartado 3.3, los requisitos de las partes interesadas según el apartado 3.4 y los procesos y servicios que se integran en el SIGC-SUA especificados en la tabla nº 3. Interrelación actividades/procesos con resultados/servicios, que determina el alcance del sistema de gestión de la calidad y el alcance de certificación.

La aplicación general de todos los requisitos de la Norma de referencia se ajustan a las características de la naturaleza y funciones que se especifican para los responsables de la gestión de los procesos y servicios incluido en el alcance del SIGC-SUA. Considerando este aspecto, y a efectos de la correcta aplicación del punto 4.3 de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, indicamos las siguientes particularidades:

1. El alcance y campo de aplicación del SIGC-SUA se delimita a los ámbitos funcionales y a las actividades de gestión atribuidas por la Ley Orgánica de Universidades y la Universidad a los Servicios y Unidades Administrativas, cuyos resultados se concretan en la prestación de servicios de gestión o de prestación directa a clientes/usuarios.
2. Los servicios que han de prestar los Servicios y Unidades Administrativas vienen determinados por la Universidad de Jaén, no correspondiéndoles, por consiguiente, a dichas estructuras de gestión decidir la prestación de nuevos servicios.
3. Corresponde a la Universidad de Jaén determinar el alcance, las condiciones de uso y de prestación de servicios, los requisitos u objetivos institucionales en relación a los clientes y la adecuación a la legislación reguladora de la prestación de dichos servicios, dada la naturaleza Institucional de la Universidad.
4. Le corresponde a las estructuras de gestión de apoyo (Servicios y Unidades) gestionar los procesos partiendo de la identificación y aplicación de los referidos requisitos, instrucciones, alcance, condiciones de uso y normativa de aplicación, asegurando su adecuación y cumplimiento mediante los mecanismos de seguimiento y medición, para evidenciar, mediante las técnicas de verificación internas, que la gestión de las actividades y recursos proporcionan la prestación de servicios que cumplen con los requisitos.

Las particularidades indicadas no afecta, por consiguiente, a la responsabilidad de la Universidad para prestar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los normativos de aplicación, sino a la traslación de dicha responsabilidad a las estructuras de apoyo a la gestión, objeto de este sistema de gestión de la calidad, sin perjuicio de la responsabilidad de gestionar procesos y prestar servicios cumpliendo dichos requisitos.

4. REFERENCIAS Y TERMINOLOGÍA

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA) aplica internamente y a efectos de certificación los requisitos para el sistema de gestión de la calidad establecidos de forma genérica en la Norma:

- **UNE-EN-ISO-9001:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.**

Es propósito de la dirección de la Universidad de Jaén incorporar al SIGC-SUA las orientaciones y directrices para la eficacia y eficiencia de este sistema de gestión de la calidad que proporciona la Norma:

- **ISO-9004 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de Gestión de la Calidad”.**

Para los fines de la documentación del SIGC-SUA se aplican los fundamentos, los términos y las definiciones incluidos en la Norma:

- **ISO-9000:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario”.**

En la documentación del SIGC-SUA pueden incorporarse expresiones que representan aspectos específicos referidos al ámbito universitario y al ámbito interno de la gestión de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén, por constituir elementos necesarios del entorno de la Universidad y del campo de aplicación del SIGC-SUA.

Las Normas de referencia y consulta indicadas están disponibles en la Universidad de Jaén para su conocimiento y uso.

5. LIDERAZGO, RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN

La Universidad de Jaén se compromete con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) y con la mejora continua de su eficacia. El liderazgo y compromiso se garantiza a través del Rector, máximo representante de la Universidad, y mediante la asignación, definición y comunicación de las responsabilidades en el sistema.

El organigrama de responsabilidades del SIGC-SUA responde a la estructura competencial de los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad de Jaén establecida en sus Estatutos. Las responsabilidades en el nivel de estrategias se representan en la siguiente figura.



Figura nº [4]. Responsabilidades de dirección estratégicas de la Universidad de Jaén.

5.1. ORGANIGRAMA DE RESPONSABILIDADES

La estructura organizativa con responsabilidades y participación en el SIGC-SUA la componen los siguientes órganos y equipos.

- Rector.
- Consejo de Dirección.
- Miembro del Consejo de Dirección con responsabilidad en la coordinación del SIGC-SUA.
- Miembro del Consejo de Dirección con responsabilidad en la organización y dirección de los procesos claves del SIGC-SUA.
- Comité de Calidad.
- Servicio de apoyo a la coordinación técnica del SIGC-SUA.
- Equipos de procesos integrados.
- Jefes de Servicios y Coordinadores/responsables de calidad de las Unidades funcionales.
- Grupos de mejora de procesos y personal de los Servicios y Unidades funcionales.

En la siguiente figura se representa el organigrama de la estructura de responsabilidades y de participación en el SIGC-SUA.

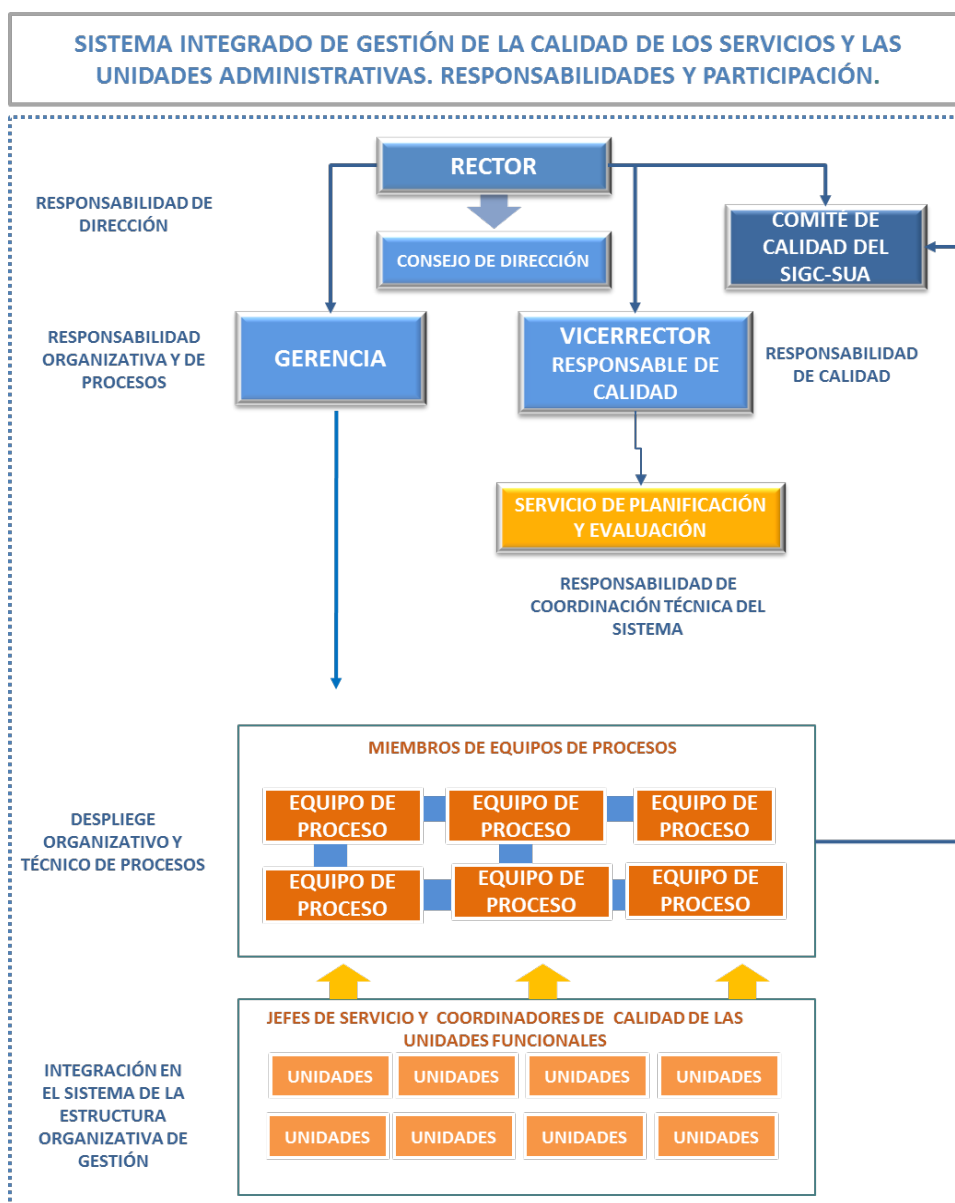


Figura nº [5]. Organigramma de responsabilidades y participación del SIGC-SUA.

Las responsabilidades y la participación en el SIGC-SUA están definidas en la tabla nº. 4 de “Matriz de responsabilidades y participación”. Su esquema básico es el que a continuación se describe.

La máxima responsabilidad del SIGC-SUA corresponde al **Rector**, que la ejerce asistido, bajo su dirección, por el Consejo de Dirección. Corresponde al Rector, además, aprobar la política de calidad, asignar a los representantes de la Dirección con responsabilidades de calidad, así como la designación de los miembros que componen el Comité de Calidad.

La dirección del SIGC-SUA corresponde al **Consejo de Dirección con la dirección del Rector**. Sus responsabilidades básicas se concretan en las siguientes:

- El establecimiento de las directrices y las declaraciones institucionales para el despliegue de las estrategias de la Universidad en relación con la gestión y prestación de servicios que corresponden a la estructura de Servicios y Unidades Administrativas.
- El establecimiento, comunicación y revisión de la política de calidad.
- La aprobación del Manual de Calidad, los procedimientos documentados y los procesos estratégicos del SIGC-SUA.
- Autorizar los objetivos de calidad aprobados por el Comité de Calidad.
- La revisión del SIGC-SUA, autorizando los objetivos de calidad, los cambios y las mejoras del sistema.
- Asegurar los recursos necesarios mediante la ejecución de las asignaciones presupuestarias y la dotación de recursos humanos.

El miembro del Consejo de Dirección con responsabilidad en la coordinación del sistema de gestión de la calidad (**Responsable de calidad**) corresponde al Vicerrector con competencias en calidad, según designación y atribución de delegaciones que realice el Rector. Tiene asignadas las responsabilidades básicas de:

- Coordinar la ejecución de la implantación, desarrollo, seguimiento, análisis y mejora del SIGC-SUA.
- Dirigir el equipo de coordinación técnica del SIGC-SUA.
- Dirigir la gestión de los procesos estratégicos del SIGC-SUA.

El miembro del Consejo de Dirección con responsabilidad en la organización y dirección de los procesos claves del sistema de gestión de la calidad (**Responsable del sistema de procesos**), según designación y atribución de delegaciones que realice el Rector. En la actualidad corresponde al **Gerente**. Tiene asignadas las responsabilidades básicas de:

- Dirigir la gestión de los procesos claves del SIGC-SUA y coordinar los equipos de procesos.
- Realizar el seguimiento de los indicadores de procesos claves del SIGC-SUA, asegurando el cumplimiento de las responsabilidades de medición.
- Coordinar la elaboración de las propuestas de mejoras de los procesos claves del sistema y aprobar los informes de su seguimiento.

El **Comité de Calidad** del SIGC-SUA, se constituye tras la aprobación del sistema de gestión de la calidad. Se le asignan las responsabilidades básicas de:

- Aprobar los objetivos de calidad del SIGC-SUA.
- Aprobar la planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.
- Aprobar el plan de auditoría interna del SIGC-SUA.
- Aprobar el informe anual de medición y análisis del sistema.
- Aprobar las propuestas para la mejora del sistema.

El **Comité de Calidad** del SIGC-SUA está constituido por:

Presidente:	Rector (o miembro del Consejo de Dirección en quién delegue)
Vocales:	Responsable de Calidad
	Gerente (y miembros del equipo de Gerencia)
Secretaría técnica	Responsables de las Unidades y Servicios, o personas de la Unidad que lo sustituya
	Un miembro del Servicio de Planificación y Evaluación

Para el ejercicio de las responsabilidades asignadas, el Comité de Calidad se reunirá, al menos, en dos sesiones ordinarias al año, correspondiendo una de ellas a una revisión semestral de seguimiento del SIGC-SUA.

El **Servicio de Planificación y Evaluación** se integra como estructura de apoyo técnico al Responsable de calidad y al Responsable del sistema de procesos. Los técnicos del Servicio asumen las responsabilidades de **coordinación técnica del sistema de gestión de la calidad y la responsabilidad de la coordinación de la gestión documental del sistema**, integrándose como responsabilidades básicas:

- Asesoramiento y apoyo técnico a los responsables y participantes del SIGC-SUA.
- Administrar la herramienta del gestor documental del SIGC-SUA y la coordinación técnica de su mantenimiento, asegurando junto a los responsables de los equipos de procesos:
 - a. La actualización de las ediciones de los documentos y registros del SIGC-SUA.
 - b. La conservación, disponibilidad y distribución de documento y registros del SIGC-SUA.
 - c. El archivo de la documentación obsoleta y comunicación general de los cambios en la documentación del SIGC-SUA.
 - d. La coordinación técnica de la gestión de la seguridad del sistema documental del SIGC-SUA.
- La coordinación técnica del informe de medición y análisis del sistema.

La gestión de los procesos claves es responsabilidad directa de los **responsables** de las Unidades y/o **Equipos de procesos**, con la dirección del Gerente, correspondiéndoles en este sentido:

- Participar en todas las etapas de la gestión de los procesos claves, desde su elaboración hasta su control y seguimiento, así como la participación en los procedimientos documentados del SIGC-SUA para la medición, análisis y mejora.

Los grupos de mejora de procesos y las personas que ocupan los distintos puestos de trabajo tienen las responsabilidades básicas de:

- Participación en el desarrollo operativo de la implantación y gestión de las actividades de los procesos claves y en los mecanismos de seguimiento y mejora.

Los grupos de mejora se constituirán internamente en los Servicios y Unidades según su responsabilidad directa en los procesos y de acuerdo con los criterios de los responsables máximos de dichos Servicios y Unidades.

5.2. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

En la siguiente tabla se detallan y quedan definidas las responsabilidades y participación del SIGC-SUA, constituyendo el instrumento básico de comunicación de responsabilidades.

NOTA:

 Indica el nivel máximo de responsabilidad.


 Indica un nivel de corresponsabilidad o participación (asesoramiento técnico, iniciativas, propuestas etc.).

Tabla nº 4. Matriz de responsabilidades y participación del SIGC-SUA.

Responsabilidades y participación		Rector	Consejo de Dirección	Responsable de calidad (Vicerrector)	Gerente	Comité de Calidad	Servicio de Planificación y Evaluación	Equipos de procesos, Trabajos	Responsables de Servicios y Unidades	Grupos de mejora de procesos y puestos de trabajo
1	Despliegues de estrategias									
2	Directrices y declaraciones institucionales									
3	Dirección y aprobación del SIGC-SUA									
4	Asignaciones de recursos									
5	Definir y revisar la política de calidad									
6	Aprobar, comunicar y difundir la política de calidad									
7	Establecer y aprobar los objetivos de calidad									
8	Autorizar los objetivos de calidad									
9	Elaborar el manual de calidad									
10	Revisar el manual de calidad									
11	Aprobar el manual de calidad									
12	Elaborar los procedimientos documentados del SIGC-SUA									
13	Revisar los procedimientos documentados del SIGC-SUA									
14	Aprobar los procedimientos documentados del SIGC-SUA									
15	Elaborar los procesos estratégicos del SIGC-SUA									
16	Revisar los procesos estratégicos del SIGC-SUA									
17	Aprobar los procesos estratégicos del SIGC-SUA									
18	Elaborar los procesos claves del SIGC-SUA									
19	Revisar los procesos claves del SIGC-SUA									
20	Aprobar los procesos claves del SIGC-SUA									
21	Aprobar la planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA									
22	Coordinar la ejecución de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA									
23	Dirigir la gestión de los procesos estratégicos del SIGC-SUA									
24	Dirigir la gestión de los procesos claves del SIGC-SUA y coordinar los equipos de procesos									
25	Gestionar los procesos claves del SIGC-SUA									
Responsabilidades y participación		Rector	Consejo de Dirección	Responsable de calidad (Vicerrector)	Gerente	Comité de Calidad	Servicio de Planificación y Evaluación	Equipos de procesos, Trabajos	Responsables de Servicios y Unidades	Grupos de mejora de procesos y puestos de trabajo

Responsabilidades y participación		Rector	Consejo de Dirección	Responsable de calidad (Vicerrector)	Gerente	Comité de Calidad	Servicio de Planificación y Evaluación	Equipos de procesos, Trabajos	Responsables de Servicios y Unidades	mejora de procesos y puestos de
26	Elaborar, revisar y realizar la encuesta de percepción de satisfacción de grupos de Interés.									
27	Aprobar la encuesta de percepción de satisfacción de grupos de Interés.									
28	Elaborar, revisar y realizar la encuesta de percepción de satisfacción post-servicio.									
29	Aprobar la encuesta de percepción de satisfacción post-servicio.									
30	Elaborar, revisar y realizar la encuesta de percepción de satisfacción del PAS.									
31	Aprobar la encuesta de percepción de satisfacción del PAS.									
32	Seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias									
33	Elaborar el plan de auditoría interna									
34	Revisar el plan de auditoría interna									
35	Aprobar el plan de auditoría interna									
36	Elaborar los indicadores de procesos claves									
37	Revisar los indicadores de procesos claves									
38	Aprobar los indicadores de procesos claves									
39	Realizar la medición de los indicadores de procesos claves									
40	Realizar el seguimiento de los indicadores de procesos claves									
41	Identificación, control y tratamiento de no conformidades de los procesos claves									
42	Identificación, control y tratamiento de no conformidades del SIGC-SUA									
43	Análisis y seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas									
44	Propuestas de acciones correctivas									
45	Autorización de acciones correctivas de los procesos claves									
46	Autorización de acciones correctivas del SIGC-SUA									
47	Análisis y propuesta de acciones preventivas									
48	Autorización de acciones preventivas									
49	Elaborar el informe del seguimiento de procesos claves									
50	Aprobar el informe del seguimiento de procesos claves									
Responsabilidades y participación		Rector	Consejo de Dirección	Responsable de calidad (Vicerrector)	Gerente	Comité de Calidad	Servicio de Planificación y Evaluación	Equipos de procesos, Trabajos	Responsables de Servicios y Unidades	mejora de procesos y puestos de

Responsabilidades y participación		Rector	Consejo de Dirección	Responsable de calidad (Vicerrector)	Gerente	Comité de Calidad	Servicio de Planificación y Evaluación	Equipos de procesos, Trabajos	Responsables de Servicios y Unidades	Grupos de mejora de procesos y puestos de trabajo
52	Elaboración del informe de retroalimentación de los grupos de interés									
53	Coordinar la elaboración del informe anual de medición y análisis del SIGC-SUA									
54	Elaboración técnica del informe anual de medición y análisis del SIGC-SUA									
55	Aprobar el informe anual de medición y análisis del SIGC-SUA									
56	Realizar propuestas de mejoras de los proceso claves									
57	Elaborar propuestas de mejoras del SIGC-SUA									
58	Aprobar las propuestas para la mejora del SIGC-SUA									
59	Aprobar la revisión y mejora del SGC-SUA									

Nuevas actividades (revisión ISO 9001:2015)

Responsabilidades y participación		Rector	Consejo de Dirección	Responsable de calidad (Vicerrector)	Gerente	Comité de Calidad	Servicio de Planificación y Evaluación	Equipos de procesos, Trabajos	Responsables de Servicios y Unidades	Grupos de mejora de procesos y puestos de trabajo
60	Elaboración cuadro de análisis de contexto interno y externo por procesos y/o agrupación para su inclusión como anexo en la documentación del proceso. Procesos claves.									
61	Elaboración cuadro de análisis de contexto interno y externo general del SIGC-SUA. Procesos Estratégicos.									
62	Elaboración cuadro de requisitos de calidad de los procesos en respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Procesos claves.									
66	Gestión de riesgos y oportunidades. Nivel procesos claves									
64	Gestión de riesgos y oportunidades. Nivel General del SIGC-SUA									

5.3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

En el marco de las responsabilidades y participación, adquiere especial relevancia para la eficacia del SIGC-SUA, asegurar que se comunica de forma adecuada el enfoque al cliente, la política de calidad, los objetivos de calidad y el resto de los elementos y documentación para la gestión del SIGC-SUA a toda la Universidad de Jaén y, en especial a los responsables y participantes en la gestión del sistema de calidad.

El objetivo esencial de la comunicación interna, y también externa a toda la sociedad, es hacerles partícipes en la estrategia, objetivos y resultados de la Universidad en relación con la calidad de la gestión y servicios prestados por los Servicios y Unidades Administrativas.

Los procesos de comunicación se enmarcan dentro del sistema de comunicación institucional que tiene establecido la Universidad y a través de los diferentes medios que de forma general desarrolla la Universidad, con especial significación de los recursos de tecnologías de la información y conocimiento.

De forma específica la comunicación en el SIGC-SUA se sistematiza mediante el Plan de Comunicación como estrategia para la plena operatividad, conocimiento y eficacia del SIGC-SUA. Dicho Plan contempla todas las direcciones de comunicación necesarias (descendente, ascendente y horizontal), distinguiéndose los siguientes ámbitos en los que se disponen de fichas normalizadas de comunicación en los que se incluyen los requisitos de que exige la Norma:

- Comunicación Institucional interna.
- Comunicación del Comité de calidad del SIGC-SUA.
- Comunicación de la Coordinación Técnica.
- Comunicación entre las Unidades y entre los Equipos de Procesos.
- Comunicación interna en los Servicios y Unidades.
- Comunicación a la Comunidad Universitaria.
- Comunicación a otros grupos de interés externos a la Comunidad Universitaria.

El Plan de Comunicación del SIGC-SUA se ha reforzado con la mejora de las fichas de comunicación externa a usuarios, indicando los mecanismos actuales de información sobre la prestación de servicios que están incluidos en los procesos. Estos mecanismos refuerzan internamente el enfoque al cliente.

En su conjunto, la disponibilidad de los distintos medios (herramientas de gestión página web, sistema de comunicación informatizada, paneles, boletines informativos internos, correo electrónico, etc.) aseguran la disponibilidad, accesibilidad y usabilidad de la documentación del SIGC-SUA y la trasmisión de los objetivos y resultados.

De igual manera, los mecanismos de comunicación presencial a nivel interno en las estructuras de gestión y entre los responsables de éstas con los responsables funcionales de dirección, aseguran un despliegue de las referidas estrategias, objetivos y resultados, constituyendo un mecanismo efectivo para la implicación de las personas.

6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL SIGC-SUA

La política de calidad del SIGC-SUA es el marco para alinear el compromiso estratégico de la Universidad de Jaén por impulsar una cultura organizativa apoyada en la gestión de la calidad. Su definición se acuerda en el Consejo de Dirección de la Universidad, aprobándose por el Rector y difundida, comunicada, asumida y entendida por las personas de los Servicios y Unidades, y conocida por los grupos de interés.

La política de calidad es, también, el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad del SIGC-SUA, y la referencia explícita del cumplimiento de los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Es por ello que, además, que se somete a su revisión para adecuarla a las estrategias de la Universidad.

La definición, revisión y aprobación de la política de calidad del SIGC-SUA se realiza a través del proceso PE01 Planificación y Mejora Continua, indicándose en éste los mecanismos de difusión y comunicación.

La política de Calidad forma parte de la documentación del SIGC-SUA, publicándose de forma específica para el acceso y disponibilidad en la página web del SIG-SUA.

7. PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA

Planificación

La planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) corresponde al Comité de Calidad de acuerdo con la atribución de responsabilidades, asegurando de esta forma por la Dirección de la Universidad que se cumplen los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad y los objetivos de calidad que se formulan periódicamente, así como la integridad del sistema cuando se produzcan los cambios. Estos, a su vez se planifican en cada ciclo de gestión de acuerdo con el sistema de responsabilidades del apartado 5.

La composición del Comité asegura el alineamiento entre estrategias, política de calidad y su despliegues, así como la corresponsabilidad, por un lado, de la Dirección, a través, del Vicerrector responsable de calidad y el Gerente, responsable de la organización y dirección de los procesos claves, y, por otro, de la operatividad de la gestión de los procesos claves, a través de los representantes de equipo de procesos.

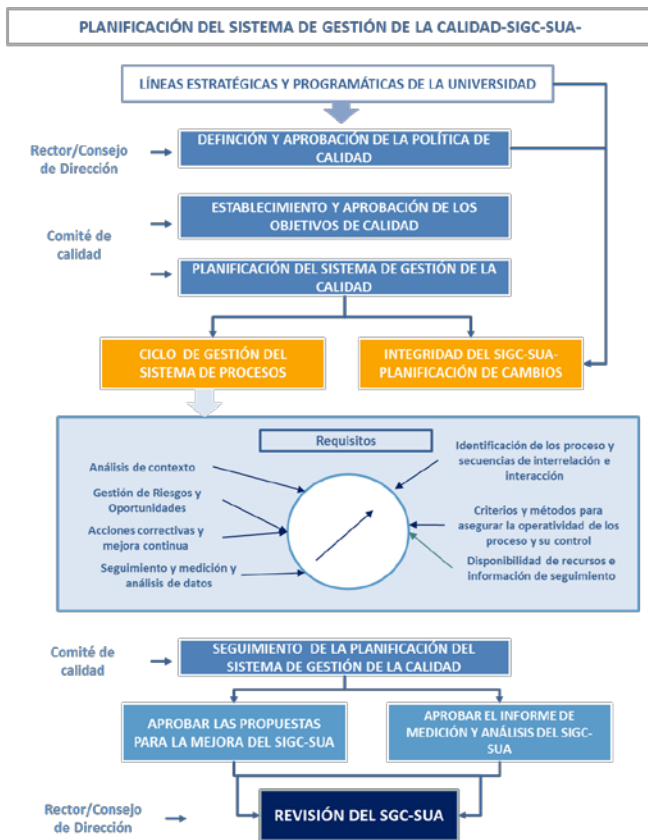


Figura nº [6.] Planificación del SIGC-SUA.

La finalidad básica de la planificación se centra en:

- 1.- La aprobación de los **objetivos de calidad** de acuerdo con la declaración de la política de calidad.
- 2.- La gestión de los procesos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.
- 3.- Identificar los elementos de contexto y de necesidades y expectativas de las partes interesadas, para implementar la gestión de los riesgos y oportunidades.
- 4.- Asegurar que se realizan los cambios que han de aplicarse en el sistema de gestión de la calidad del SIGC-SUA, tras la identificación de nuevas estrategias y necesidades de la Universidad de Jaén.

Los procesos de planificación del sistema de gestión de la calidad se regulan en el proceso estratégico PE01 (ver manual de procesos), los requisitos generales del sistema se describen en el apartado siguiente, complementados en la documentación de procesos (ver manual de procesos).

Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad del SIGC-SUA se aprueban, como se ha indicado, por el Comité de Calidad, siendo autorizados por el Rector asistido por el Consejo de Dirección. Esta autorización asegura la responsabilidad de la Dirección en su implantación y coherencia con su declaración de política de calidad, y mediante la planificación antes descrita que se despliegan en el sistema de procesos.

Los elementos descriptores de la planificación, desarrollo y medición de su cumplimiento e implantación, así como el seguimiento general de los objetivos de calidad, están recogidos como documentación en el proceso estratégico PE01.

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación del SIGC-SUA incorpora la sistematización de la gestión de riesgos y oportunidades, tanto a nivel del sistema general de mejora continua como a nivel de la gestión y mejora de los procesos/servicios. A estos efectos se parte de la comprensión del contexto, como se indicó en el punto 3.3, y de los requisitos

de calidad identificados tras el análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas, como se indicó en el punto 3.4.

La gestión de riesgos y oportunidades se sistematiza mediante un proceso que se documenta e integra en el mapa de procesos del SIGC-SUA. Su alcance se realiza a nivel de todos los procesos, estratégicos y clave, incluyendo las desagregaciones de estos últimos. Sus resultados se incluyen en la documentación de los procesos, procediendo a su seguimiento y revisión anual.

La identificación y gestión de las acciones que se derivan de la evaluación de riesgos y oportunidades constituyen un elemento clave para la implementación de las mejoras de procesos y de los objetivos y acuerdos de la Revisión y mejora del SIGC-SUA que realiza por ciclos anuales el Comité de Calidad y la Dirección.

En la siguiente figura se esquematiza:



Figura nº [7]. Planificación y Gestión.

8. REVISIÓN DEL SIGC-SUA

Le corresponde al Rector asistido por el Consejo de Dirección aprobar la revisión del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA). La revisión se realiza anualmente, mediante el proceso definido en el proceso estratégico PE01 Planificación y Mejora Continua (ver Manual de Procesos).

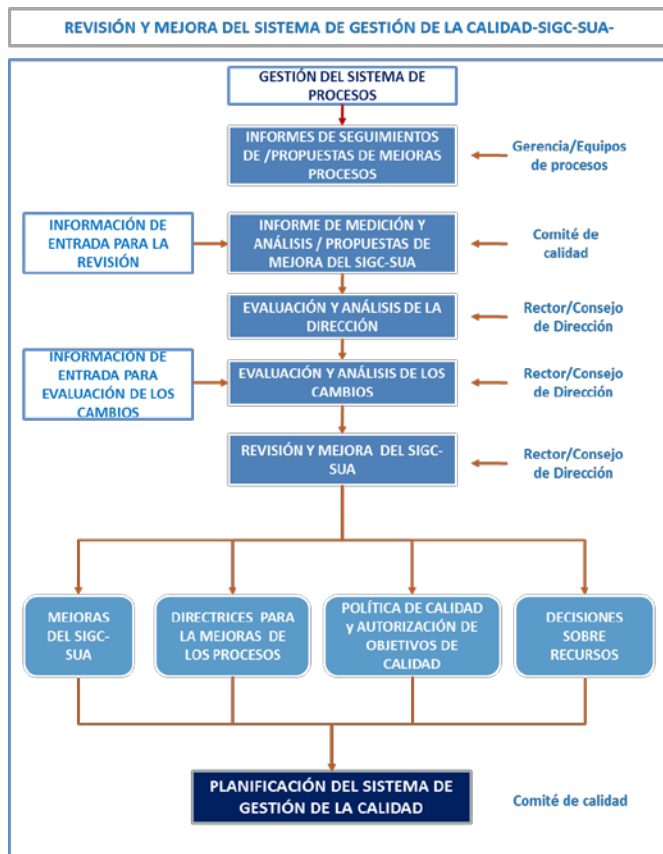


Figura nº [8.] Revisión y mejora del SIGC-SUA.

La revisión del SIGC-SUA incluye el análisis del Consejo de Dirección de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad respecto a los despliegues de estrategias de la Universidad de Jaén, la política de calidad y la aplicación de los objetivos de calidad y la gestión de riesgos y oportunidades en el sistema de procesos integrados. Dicha revisión se fundamenta en el análisis de los datos de medición y seguimiento (Ver en Manual de Procesos PE02 y PE01) y de los informes del seguimiento de procesos claves, incorporados en el informe anual (y parciales de seguimiento que en su caso se realicen) de medición y análisis del SIGC-SUA que aprueba el Comité de Calidad, y que contiene toda la información de entrada de acuerdo con la Norma de referencia del SIGC-SUA, detallados en el proceso PE01 Planificación y Mejora Continua.

La revisión del SIGC-SUA implica la evaluación de nuevas estrategias, la revisión de la política de calidad, las directrices para orientar las necesidades de cambios en el sistema de procesos de acuerdo con nuevas especificaciones sobre la prestación de servicios, el pronunciamiento sobre

las propuestas de mejora y nuevos objetivos de calidad que apruebe el Comité de Calidad.

En general la revisión del SIGC-SUA establece un cuadro de prioridades de oportunidades de mejora y directrices necesarias para permitir mejorar la eficacia de los procesos y del sistema en su conjunto, incluyendo las decisiones sobre los recursos que han de aportarse, asegurando la mejora de la gestión y de los servicios prestados por los Servicios y Unidades Administrativas para generar mayor valor aportado y satisfacción a los grupos de interés.

9. SISTEMA DE PROCESOS Y GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

9.1. MAPA DE PROCESOS

Enfoque y finalidad de la gestión basada en procesos

El mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA), representa la aplicación de un **sistema de procesos** para desarrollar e implementar la mejora de la eficacia de la calidad de las actividades asignadas a la estructura organizativa de gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia en el desarrollo de las funciones de la Universidad.

La finalidad de este enfoque de gestión basado en procesos es:

- 1) Demostrar la capacidad para proporcionar servicios orientados a la satisfacción permanente de los grupos de interés mediante el cumplimiento de los requisitos de éstos.
- 2) Demostrar la capacidad para proporcionar servicios ajustados a las especificaciones normativas que regulan su prestación, así como los criterios y objetivos de su prestación establecidos por los órganos de gobierno, representación y gestión de la Universidad de Jaén.
- 3) Demostrar la consecución y adecuación de los objetivos planificados mediante la medición y análisis de sus resultados.
- 4) Asegurar un sistema de gestión eficaz de las actividades y de la mejora continua.

El sistema de procesos integrados se fundamenta en la **interacción de los recursos y las actividades realizadas por la estructura de Servicios y Unidades** cuyos resultados han de contribuir a la mejora continua de las funciones claves de la Universidad. (Ver Figura nº. 3).

Criterios para determinar los procesos del SIGC-SUA

Los procesos críticos necesarios para la prestación de los servicios que han sido determinados por la Universidad y que se integra en el mapa de procesos responden a los siguientes criterios:

1. **Criterio de valor:** definición de la secuencia de actividades básicas con identificación de las interfases de todas las Unidades que intervienen y contribuyen, por asignación funcional, a la consecución de un determinado resultado de la prestación de los servicios establecidos por la Universidad.
2. **Criterio de interrelación:** en su conjunto, los procesos críticos reproducen el esquema de cliente-proveedor al incorporarse las actividades y recursos especializados que proporcionan las distintas Unidades que son necesarios para la prestación de los servicios finales.
3. **Criterio de integración:** en su conjunto, los procesos críticos del mapa debe permitir integrar las actividades de planificación conjunta de objetivos, ejecución, seguimiento y mejora.

A su vez, las actividades secuenciadas en los procesos claves ligados a la prestación de servicios, están delimitadas a los ámbitos de gestión asignados a las estructuras de Servicios y Unidades, este **criterio de delimitación** por el que opta la Universidad responde al siguiente esquema:

- **Ámbito funcional:** delimitación funcional en la gestión de la Universidad referidos a la gestión de recursos y la gestión de la prestación de servicios directos.
- **Naturaleza de la actividad:** especificación de la naturaleza de la responsabilidad en relación con un ámbito funcional (gestión administrativa, económica, atención, apoyo y soporte técnico, asesoramiento, tramitación etc.).

Estructura del mapa de procesos

La estructura del mapa de procesos responde a la clasificación que distingue entre los **procesos claves**, que permiten sistematizar las actividades directamente relacionadas con la realización y prestación de servicios (procesos de realización del producto según la terminología ISO), **procesos estratégicos**, que incluirían los procesos ligados al ámbito de responsabilidades relativas a la planificación, estrategias, mediciones y mejora del sistema, y los **procesos de soporte**, identificados como tales, en el diseño de este sistema, los procedimientos documentados exigidos o no por la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y que sirven de soporte para el proceso de seguimiento de la prestación de servicios y de mejora continua de la gestión.

En la siguiente tabla se representa los procesos del SIGC-SUA y sus interrelaciones, de acuerdo con la siguiente relación de denominaciones:

Tabla nº 5. Relación y denominación de los procesos del mapa de procesos.

Procesos Estratégicos	Procesos claves	Procesos de apoyo
PE 01. Planificación y Mejora Continua	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	PS 01. Control de la Documentación (PD01)*
PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés	PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	PS 02. Control de los Registros (PD02)
	PC 03. Gestión de Espacios	PS 03. Auditorías Internas (PD03)
	PC 04. Gestión del Mantenimiento	PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04)
	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	PS 05. Acciones Correctivas (PD05)
	PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	PS 06. Gestión de riesgos y oportunidades (PD06)
	PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	*. Correspondencia con el código de los procedimientos documentados del SIGC-SUA
	PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	
	PC 09. Gestión Académica Administrativa	
	PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	
	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	
	PC 12. Gestión Documental	

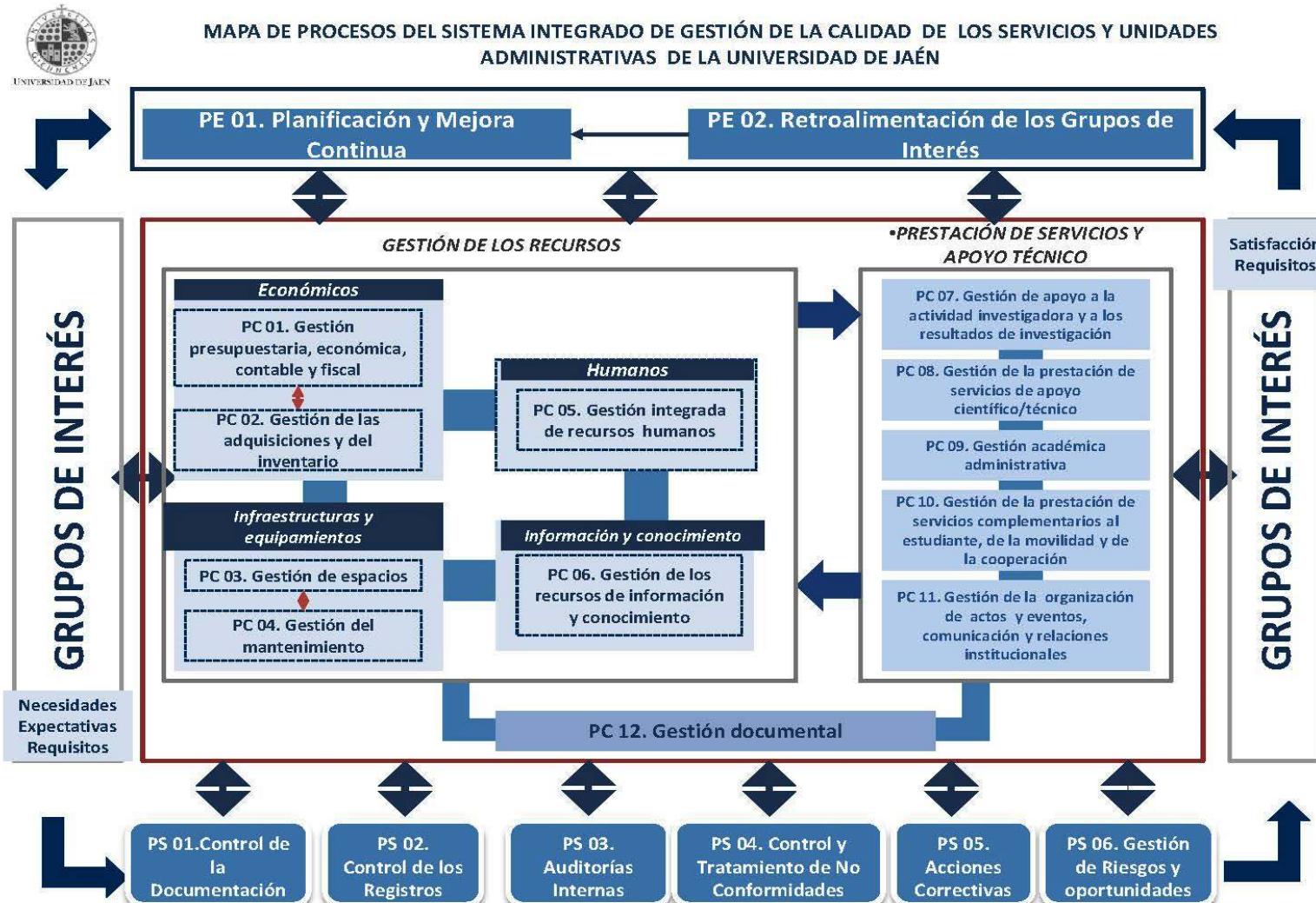


Figura nº [9.] Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.

9.2. DESCRIPCIÓN, IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE PROCESOS

Elementos descriptivos de los procesos

Los elementos descriptivos y las características de cada proceso que permite su planificación, control, seguimiento y mejora están recogidos en el **Manual de Procesos** mediante los Anexos de “**Documentación de Procesos**”, individualizados para cada proceso en documentación básica del proceso y documentación complementaria del proceso. La documentación básica se describe en la siguiente tabla, la documentación complementaria se determina en el Procedimiento Documentado PD01 “Control de la Documentación”.

Tabla nº 6. Estructura de la documentación básica de procesos.

1	Responsable del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribución de la dirección y propiedad del proceso.
2	Equipo del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura para la gestión integrada del proceso.
3	Misión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delimitación funcional y naturaleza de la actividad secuenciada. ▪ Definición de la finalidad básica del proceso.
4	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de necesidades y resultados finales del proceso (límites del proceso).
5	Representación gráfica de la interrelación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Representación de las desagregaciones o niveles de los procesos que se integran. ▪ Representación de las interrelaciones internas y las interrelaciones con el resto de procesos del sistema.
6	Descripción básica de la interrelación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción de la finalidad o misión específica de cada uno de los procesos que se integran. ▪ Delimitación y descripción funcional y naturaleza de la actividad secuenciada de cada uno de los procesos que se integran. ▪ Descripción y justificación de las interrelaciones con otros procesos y recursos que se aportan con estos (identificación de proveedores).
7	Estructura de participación de los Servicios y Unidades Administrativas en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación de las estructuras de gestión con responsabilidad y participación en la gestión operativa de los procesos.
8	Legislación y normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad de gestión e identificación de los requisitos legales de la gestión de los procesos.
9	Registros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación de registros del proceso e identificación de responsable.
10	Clientes del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los grupos de interés internos y externos de los procesos.
11	Flujogramas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnica de descripción y normalización de los procesos e identificación de responsables operativos/funcionales de las actividades secuenciadas. ▪ Interrelaciones y conexiones de los procesos del sistema.
12	Indicadores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de indicadores para la medición y seguimiento de los procesos.
12.1	Cuadro de indicadores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación de los indicadores desagregados por los procesos integrados.
12.2	Fichas de indicadores del proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Denominación y sistema de medición de los indicadores. ▪ Asignación de objetivos y valores límites de control del proceso. ▪ Periodicidad del indicador y la medición. ▪ Responsable de medición. ▪ Responsable de seguimiento. ▪ Responsabilidades de gestión documental del indicador.

Normalización y gestión de los procesos

La documentación de procesos descrita permite realizar el ciclo completo de la gestión de los procesos y asegurar través de la interrelación e integración de los procesos del SIGC-SUA la **disponibilidad de los recursos necesarios para su gestión**.

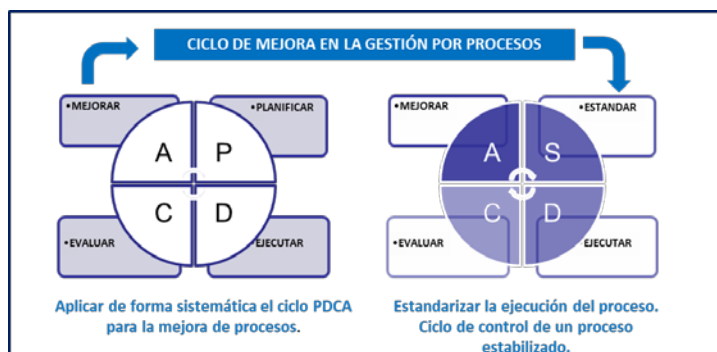


Figura nº [10]. Ciclo de mejora en la gestión por procesos

La gestión de los procesos se orienta a su **normalización y control** mediante el ciclo de mejora continua. Los procesos formalizados del SIGC-SUA se ejecutan de de manera sistemática para producir eficiencia y eficacia: 1. Procesos controlados; 2. Servicios prestados conforme a los requisitos; 3. Usuarios y grupos de interés de los procesos satisfechos. Los mecanismos incorporados de medición, análisis y mejora permiten gestionar el ciclo completo de gestión de los

procesos integrados.

Gestión y prestación de servicios

A través del sistema de procesos claves descrito y documentado se realiza las actividades y la prestación de servicios según el alcance establecido del SIGC-SUA. La prestación de servicios se realiza mediante el ciclo de planificación, prestación, medición y mejora a través de la gestión de los procesos. La interrelación de los procesos claves con los procesos estratégicos y los procedimientos documentados del sistema permite establecer un ciclo coherente de aplicación de un sistema de gestión de calidad en la prestación de servicios, finalidad, en definitiva, del SIGC-SUA.

Requisitos de la prestación de servicios

A través de los Estatutos de la Universidad de Jaén, de la formulación estratégica de ésta y su despliegue mediante planes y proyectos, se determinan los requisitos básicos de la oferta de servicios que gestionan los Servicios y Unidades administrativas.

A su vez, dichos servicios y los requisitos de su gestión vienen determinados por las especificaciones que la legislación establece al respecto, quedando asegurada mediante las responsabilidades de identificación, disponibilidad, actualización y comunicación de la legislación aplicable a los procesos que los gestionan. (Ver documentación anexada en el manual de procesos y en el PS 01. Control de la Documentación del Manual de Procedimientos).

Asimismo, la prestación de algunos de los servicios están delimitados en su alcance, usuarios y condiciones de prestación, normalmente en forma de normativas o directrices internas aprobadas según las competencias estatutarias de la Universidad de Jaén, éstas se encuentran identificadas según lo indicado anteriormente, e incluidas como entradas en la descripción de los procesos documentados.

Por último, la prestación de servicios se orienta a la satisfacción de los usuarios directos y otros grupos de interés. Para cumplir con este requisito la Universidad de Jaén tiene diseñado e implantado un sistema de gestión de **cartas de servicios** para las estructuras organizativas de gestión que, en esencia, permite determinar los factores de calidad asociados al servicio prestado desde la perspectiva del cliente receptor del servicio. Dichos factores se constituyen en compromisos de calidad publicados a los grupos de interés y mediante la aprobación de las Cartas de Servicios por el Consejo de Gobierno de la Universidad, garantizando y comunicando institucionalmente dichos compromisos, así como su seguimiento que se incorpora en el Proceso Estratégico PE 02.

Comunicación con los usuarios en relación con los servicios prestados

A través de los mecanismos descritos anteriormente, la dirección de la Universidad asegura que se implanta el enfoque a los usuarios en la determinación de los requisitos de la gestión y de los servicios prestados y en la mejora de su satisfacción. En este marco se desarrollan las actividades de comunicación con los usuarios, a través, fundamentalmente, de los mecanismos siguientes.

- 1) La información proporcionada en las respectivas páginas web de las estructuras organizativas de gestión.
- 2) La información y compromisos de calidad que se publican en las Cartas de Servicios.
- 3) Los mecanismos de atención directa y disponibilidad de formularios de solicitudes de prestación de trámites y servicios en las páginas web.
- 4) El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias de la Universidad de Jaén (*ver PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés en el manual de procesos*).
- 5) Y los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción de los grupos de interés (*ver PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés en el manual de procesos*).

Como se indicó en el apartado 3.5 se ha identificado para cada proceso/servicio mediante fichas la sistemática de comunicación de los aspectos esenciales en la prestación de servicios.

Prestación de servicios

La gestión y prestación de servicios objeto del alcance del SIGC-SUA, así como el control de la prestación, la validación de los procesos de prestación del servicio, los supuestos en los que se establezcan la necesidad de identificación y trazabilidad, especialmente mediante la secuencia interrelacionada de los procesos para prestar el servicio final y la aplicación de los controles de equipos de seguimiento y de medición cuando así se exija, se realiza a través de la gestión de los procesos claves del sistema y de acuerdo con la secuencia descriptiva de su documentación (*ver Tabla nº 6. Estructura de la documentación de procesos*) y que se contiene en la documentación de cada proceso.

La gestión de estos procesos, de acuerdo con la aprobación realizada por el Gerente de la Universidad, asegura que la prestación de los servicios responde a las directrices de la dirección de la Universidad. La participación y responsabilidades de los equipos de proceso aseguran información directa sobre la

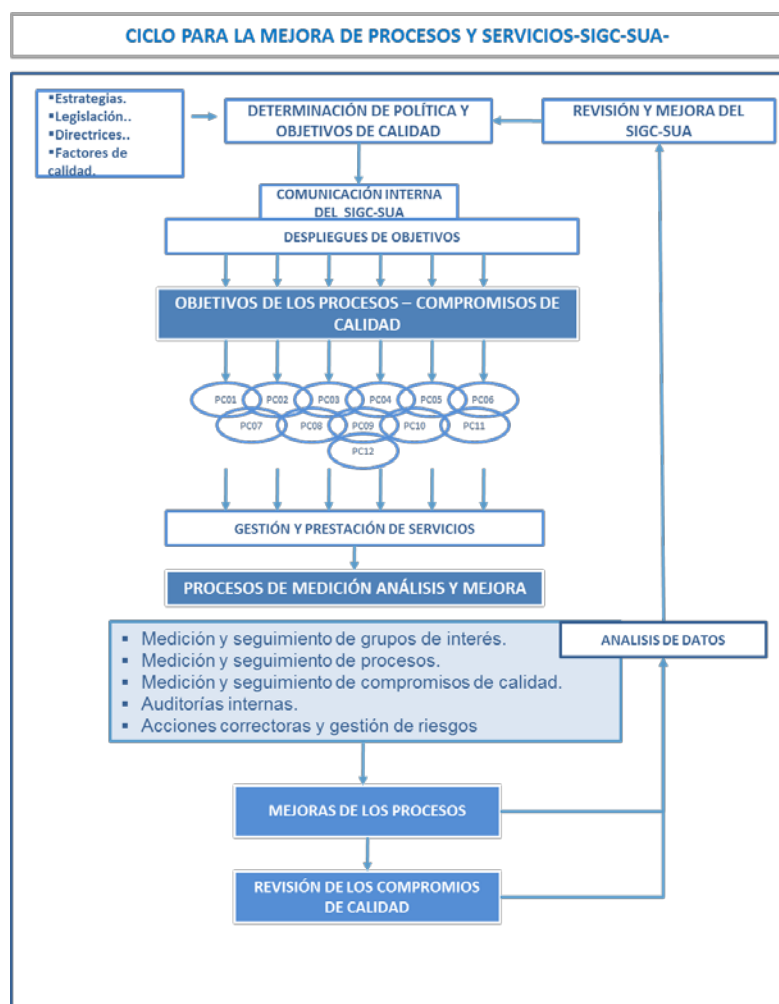
operatividad de los procesos y el control de sus resultados. Los indicadores de proceso y la planificación de las mediciones, incluidos los valores fijados como límites y objetivos, permiten su seguimiento controlado.

La prestación de servicios a los usuarios conlleva en ocasiones el conocimiento de información y datos sobre éstos. La Universidad aplica las normativas y mecanismos para asegurar la protección de los datos de carácter personal y otros que puedan ser considerados de propiedad de los usuarios.

Seguimiento, medición y mejora de la prestación de servicios

Como se ha indicado, la gestión de los procesos y con ellos las actividades y prestación de servicios se someten a un ciclo de medición, análisis y mejora.

La interrelación entre la gestión de procesos y la estructura del sistema de gestión de la calidad permiten en su conjunto asegurar la mejora de la gestión y prestación de servicios. El esquema básico se representa en la figura nº 9.



Como se observa, a través del seguimiento de los indicadores de procesos y de los compromisos de calidad se realiza el ciclo de medición que, junto al resto de los procesos del sistema de gestión de la calidad para la medición, análisis y mejora, incluyendo el análisis de riesgos y oportunidades permite identificar las mejoras de los procesos y la revisión de los factores de calidad en la gestión y prestación de servicios, constituyendo elementos de entrada necesarios para la revisión y mejora de la eficacia del SIGC-SUA. Este ciclo está documentado.

Figura nº [11.] Ciclo de mejora de procesos y servicios del SIGC-SUA.

10. INFORMACIÓN DOCUMENTADA. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS.

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) incluye la documentación que se establece en el apartado “Estructura de la documentación del SIGC-SUA” incluido en este manual de calidad y según las especificaciones y desarrollo establecido en el proceso PS01. Control de la Documentación, en el que se encuentra incluido:

- 1) Declaraciones documentadas de la política de calidad y de los objetivos de calidad.
- 2) Manual de la calidad, con inclusión de:
 - a) El alcance del SIGC-SUA.
 - b) Las exclusiones y sus justificaciones.
 - c) El mapa de procesos y su interacción en el marco del SIGC-SUA.
 - d) La identificación y referencias a los procedimientos documentados establecidos para el SIGC-SUA, identificados como procesos de soporte en el mapa de procesos.
- 3) Los procedimientos documentados y registros del SIGC-SUA, de acuerdo con los requisitos de aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- 4) Los documentos y registros que la Universidad de Jaén ha determinado como necesarios para asegurar la eficaz planificación, operatividad y control de su sistema de procesos.

El proceso PS01. Control de la Documentación y el proceso PS02. Control de los Registros, respectivamente, establecen y regulan la metodología para la codificación y el control de la documentación y los registros, entre los que se incluyen:

- 1) Las responsabilidades de aprobación previas a su emisión, de revisión y actualización.
- 2) Los mecanismos para asegurar la identificación de los cambios, la versión vigente y disponibilidad, legibilidad e identificación de los documentos, propios del sistema y aquellos externos que se estimen necesarios.
- 3) La identificación de los documentos obsoletos, cuando se estime necesario, para evitar una aplicación inadecuada.
- 4) La identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disponibilidad de los registros del SIGC-SUA.

11. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Provisión de recursos

La Universidad de Jaén dispone de patrimonio y presupuesto anual propio y, de acuerdo con su régimen de autonomía, tiene capacidad para la selección, formación y promoción del personal de administración y servicios (PAS), permitiéndole determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) y mejorar continuamente su eficacia y la satisfacción de los grupos de interés por la gestión y prestación de servicios.

La responsabilidad de determinar y asegurar los recursos necesarios mediante la ejecución de las asignaciones presupuestarias y la dotación de recursos humanos corresponde al Rector asistido por el Consejo de Dirección.

El diseño, implantación y desarrollo del SIGC-SUA integra e interrelaciona los procesos claves permitiendo la gestión técnica y aportación de los recursos necesarios, tal como se establece y visualiza en el mapa de procesos. Así pues, las necesidades de recursos de cada proceso se proporcionan en cuanto a su gestión por los procesos identificados del área de gestión de los recursos:

PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal

PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario

PC 03. Gestión de Espacios

PC 04. Gestión del Mantenimiento

PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos

PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento

Especificaciones del proceso de compras

El sistema de procesos y de prestación de servicios que se ha descrito (punto 9) indicaba los criterios de interrelación, integración y delimitación de procesos, quedando enmarcados los ámbitos del alcance del SIGC-SUA. En este punto se ha indicado que los recursos necesarios para la gestión y prestación de servicios son proporcionados por la Universidad y gestionados mediante los procesos antes referidos. Los Servicios y Unidades disponen pues de recursos proporcionados internamente y de recursos adquiridos externamente, éstos últimos mediante el proceso PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.

La adquisición de recursos externos a proveedores es un proceso general de la Universidad de Jaén, afectando a las Unidades de forma indirecta, resolviéndose mediante los aspectos que a continuación se enuncian.

1.- La Universidad asegura que la adquisición de bienes externos necesarios para las funciones propias de la Universidad y la gestión de ésta, se realiza mediante especificaciones técnicas establecidas en los

pliegos administrativos por los que se tramitan y ejecutan las correspondientes contrataciones, bien directas, bien por concesiones administrativas. Constituyen estas especificaciones y los procedimientos de adjudicación los mecanismos para la selección de proveedores, ajustándose a la legislación sobre contratación administrativa del sector público y la específica de la Universidad.

2.- Los procesos de adquisición directa de los Servicios y Unidades referidos a los bienes corrientes (PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario) o las solicitudes referidas a equipamientos (PC04. Gestión del Mantenimiento), se realizan a proveedores previamente seleccionados por la Universidad por los procedimientos antes citados.

3.- Todas las informaciones de adquisición de bienes externos se encuentran gestionadas por la aplicación informática que permite su seguimiento, tanto de las adquisiciones mediante contratos mayores o las adquisiciones mediante pedido (*ver. proceso PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario*), asignando, en ambos casos, a la personas capacitadas para su gestión.

4.- En el Proceso PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario, se establecen los mecanismos de verificación de las adquisiciones externas, bien por contraste de las especificaciones técnicas o por condiciones del pedido. A su vez, se recogen los procedimientos específicos de recepción y control, según normativa interna, en la que se fijan las responsabilidades al respecto.

RECURSOS HUMANOS

Provisión de recursos humanos

El instrumento para la determinación de necesidades y dotación de recursos humanos son las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT)¹. La RPT de PAS funcionario comprende, entre otros, la denominación de los puestos, los grupos de clasificación profesional, los cuerpos o escalas a que están adscritos, los sistemas de provisión y las retribuciones complementarias. Y la RPT del PAS Laboral comprende, entre otros, la denominación de los puestos, los grupos de clasificación profesional y, en casos específicos, el perfil formativo del puesto.

Los funcionarios se agrupan en cuerpos, escalas, especialidades u otros sistemas que incorporen competencias, capacidades y conocimientos comunes acreditados a través de un proceso selectivo. Los cuerpos o escalas se clasifican de acuerdo con la titulación exigida para el acceso a los mismos. El personal laboral se clasifica de conformidad con la legislación laboral. Este sistema de clasificación y selección permite identificar y disponer de los conocimientos necesarios que se requieren para los puestos de trabajo y la gestión de las operaciones de los procesos.

Las dotaciones actuales están recogidas en las Tablas de tipología y dotación de puestos por servicios y Unidades partícipes en la gestión de los procesos del SIGC-SUA (*ver Anexo de Recursos de Puesto de Trabajo del SIGC-SUA*).

¹ La Universidad de Jaén (UJA), como Administración Pública sujeta a la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, estructura su organización a través de Relaciones de Puestos de Trabajo.

La Universidad de Jaén, como Administración Pública, para seleccionar sus recursos humanos debe cumplir los requerimientos previstos en el Estatuto Básico del Empleado Público y garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad, mediante procesos selectivos de concurrencia pública. La gestión de la tramitación de los procedimientos de selección se realiza a través del proceso PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.

Gestión de las competencias

Para asegurar las competencias de las personas que integran la estructura organizativa del este SIGC-SUA, la Universidad de Jaén dispone del Catálogo de Competencias de la Universidad de Jaén (mayo 2009), que contiene el conjunto de competencias y sus comportamientos asociados de los puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén, así como sus perfiles de exigencias.

El catálogo de competencias de los puestos de trabajo tiene como principal utilidad la de dotar a la Universidad de herramientas contrastadas para facilitar el conocimiento del contenido y las condiciones laborales de los puestos de trabajo y, por tanto, del conjunto de características psicoprofesionales que deben requerirse para poder ocuparlos y desarrollar la actividad laboral con altas dosis de excelencia.

En la evaluación de competencias, la Universidad de Jaén ha optado por un enfoque orientado a la obtención de información sobre las competencias profesionales que se deben adquirir, desarrollar, inhibir y/o activar para poder desempeñar el trabajo actual con eficacia, eficiencia y/o seguridad. Es decir, la evaluación se centra en verificar si se muestran o no determinados comportamientos en consonancia con los reflejados en el perfil de exigencias de cada puesto de trabajo.

A partir de la comparación entre los perfiles de exigencias y los perfiles competenciales se podrán identificar las desviaciones existentes y, entre otras cuestiones, las necesidades de formación que pudieran paliarlas. En este sentido, el proceso evaluativo de las competencias desarrollado hasta ahora en la Universidad de Jaén se ha centrado en la determinación de las necesidades formativas.

Gestión de la formación

En la Universidad de Jaén el desarrollo competencial se realiza a través del Plan Integral de Formación del PAS de la UJA, tiene las siguientes finalidades:

- a) Establecer líneas formativas estratégicas que orienten las acciones formativas concretas que van a desarrollarse en los próximos años.
- b) Organizar de manera operativa la formación específica en los puestos de trabajo y la formación general y cultural de los trabajadores que garanticen el logro de los objetivos estratégicos de la UJA y su incorporación en las mejores condiciones al Espacio Europeo de Educación Superior.
- c) Garantizar la existencia de acciones formativas destinadas a la promoción profesional del personal.

El logro de estas finalidades se canaliza mediante tres tipologías de formación que son necesarias cada una de ellas y complementarias entre sí:

- 1) Formación relacionada con el puesto de trabajo.
- 2) Formación para la promoción de los trabajadores.
- 3) Formación para el desarrollo personal y cultural.

La formación que se desarrolla tendrá carácter interno o externo. La formación interna es la que se desarrolla en la propia Universidad de Jaén. La formación externa constituye el conjunto de acciones formativas desarrolladas en instituciones públicas o, excepcionalmente, privadas, esto es, no organizadas por la UJA.

Dentro de la tipología de Formación relacionada con el puesto de trabajo, se establecen las siguientes líneas estratégicas para el PAS de la UJA:

- Formación para la Integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Formación para la mejora de las Relaciones Humanas y el Clima Laboral.
- Formación en Procesos de Calidad.
- Formación Profesional de Base.
- Formación en Competencias Asociadas al Puesto de Trabajo.
- Formación Especializada en el Puesto de Trabajo.

Los objetivos formativos de la línea “Formación en Competencias Asociadas al Puesto de Trabajo” permiten:

- Adquirir destrezas profesionales relacionadas con el puesto de trabajo específico del personal.
- Adquirir destrezas profesionales transversales que mejoran el rendimiento en el puesto de trabajo, garantizan la posibilidad de promoción y movilidad profesional y rentabilizan la formación.

La Programación anual de formación de la UJA es redactada por la Unidad de Formación (integrada en el Servicio de Personal) y es aprobada por la Comisión de Formación, proceso PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.

Para la redacción de la Programación Anual de Formación, la Unidad de Formación tendrá en cuenta, entre otros, el Plan Integral de Formación, los planes de formación de los diferentes Servicios (cada Jefe de Servicio remite a la Unidad de Formación las necesidades formativas de su personal en el último mes del año) y los resultados de las evaluaciones formativas realizadas.

La Programación Anual de Formación (Catálogo de Cursos de Formación del PAS para el año en cuestión) se difunde a través de la plataforma virtual de formación y se le da publicidad a través de los medios de comunicación habituales de la UJA (correo electrónico, tablones de anuncios u otros).

Todas las acciones formativas darán derecho a certificado de asistencia. En las acciones formativas que así se indique se podrá expedir certificado de aprovechamiento. Estas certificaciones constarán en el expediente formativo de cada trabajador.

El proceso descrito permite ante situaciones cambiantes o nuevas necesidades desarrollar acciones para adquirir y desarrollar conocimientos requeridos.

Evaluación de la eficacia de la formación

La evaluación de la eficacia de la formación es una parte fundamental del ciclo formativo que permite conocer la eficacia del proceso, al tiempo que sirve para introducir los elementos correctores necesarios para su mejora. En el modelo formativo actual la evaluación de la eficacia formativa tiene dos vertientes:

- Evaluación de la acción formativa.
- Evaluación de su aplicabilidad al puesto de trabajo.

En el primer caso, el participante cumplimenta un cuestionario anónimo al final de la acción formativa. En determinados cursos que expiden certificados de aptitud o aprovechamiento se utilizan pruebas de evaluación.

Para el segundo caso, a través de la encuesta de clima laboral de la UJA se pregunta a la persona que recibe la formación sobre la aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.

Compromiso de las personas por la calidad

Por otro lado, el Personal de Administración y Servicios es consciente de la pertinencia e importancia que tienen las actividades que realiza, así como el papel de su contribución en el logro de los objetivos de la calidad. En este sentido, el Plan de Mejora de la Calidad de la Gestión Universitaria Institucional (Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, Mayo 2007), establece contenidos de carácter obligatorio para los niveles organizativos que la Universidad de Jaén ya ha superado positivamente.

GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y AMBIENTE DE TRABAJO

La Universidad de Jaén determina, proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios que presta. En este sentido, todos los Servicios y Unidades Administrativas disponen de unas dependencias y espacios de trabajo adecuados, así como el equipamiento necesario para el eficaz desempeño de su puesto de trabajo.

Entornos accesibles

Los espacios proporcionados a los Servicios y Unidades cumplen los requisitos de accesibilidad universal, permitiendo la adecuación de uso para todas las personas con independencia de su diversidad funcional. La accesibilidad de los entornos constituye un objetivo estratégico básico de la Universidad orientado a todos los miembros de la comunidad universitaria y a la ciudadanía, para lograr la plena integración de las personas y la ausencia de cualquier forma directa o indirecta de discriminación, así como el ejercicio efectivo de sus derechos. En este marco adquiere especial relevancia que la prestación de servicios del SIGC-SUA a los usuarios se realice mediante un entorno que permite avanzar en la prestación de servicios universalmente accesibles.

Tecnología para la información y conocimiento

Todos los puestos de trabajo de las estructuras organizativas del SIGC-SUA disponen de los recursos de hardware y software y de medios para la comunicación, recursos que se someten a proceso de renovación y actualización.

La Universidad dispone del **Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA** que considera el sistema de seguridad de la información y de los documentos necesarios para la gestión de los procesos y del sistema de calidad en su conjunto. A través del Plan están identificados los recursos de soporte para la gestión del SIGC-SUA y los mecanismos para asegurar la integridad, acceso y disponibilidad de la información y documentación del SIGC-SUA. Este instrumento es esencial para determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios para la gestión de los procesos y conformidad del servicio.

Ambiente de trabajo

La Universidad de Jaén determina el ambiente de trabajo necesario para lograr las condiciones que permiten la gestión y prestación de servicios. Mediante su gestión asegura las condiciones óptimas, incluidas las perspectivas de la prevención de riesgos laborales y la gestión medioambiental. Para lo que dispone de normativa y planes, así como de estructuras específicas: Servicio de Prevención, Unidad Técnica.

Asimismo dispone y aplica el Protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual y acoso sexista y el Procedimiento de gestión preventiva de los conflictos vinculados a situaciones de acoso laboral en el trabajo, ofrecen la posibilidad de abordar un conjunto de medidas orientadas tanto a la prevención como a la resolución de este tipo de situaciones.

Procesos de gestión

Mediante la integración de procesos claves del SIGC-SUA se realiza la gestión de las infraestructuras, equipamientos y ambiente de trabajo. En la siguiente tabla se referencia los ámbitos de gestión y los procesos relacionados:

Tabla nº 7. Procesos de gestión de infraestructuras, equipamientos y ambiente de trabajo.

Gestión de la adquisición y dotación de equipamientos.	PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario
Gestión del inventario de recursos.	PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario
Gestión de las demandas adicionales de espacios.	PC 03. Gestión de Espacios
Gestión del mantenimiento de infraestructuras y equipamientos.	PC 04. Gestión del Mantenimiento
Gestión de los residuos peligrosos.	PC 04. Gestión del Mantenimiento
Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos
Gestión de asistencia técnica y formación para el uso de equipamientos.	PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Gestión de medios de información sobre recursos (web).	PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Gestión de equipamientos asociados a la prestación de servicios de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico

Seguimiento, medición y mejora de la gestión de recursos

El seguimiento, medición y mejora de los recursos que se incluyen en este apartado 11 del manual de calidad se realiza mediante los siguientes medios y procesos.

1. Medición y seguimiento de procesos (*ver documentación de procesos asociados en manual de procesos*).
Proceso PE01. Planificación y Mejora Continua
2. Medición y seguimiento de los grupos de interés. Especialmente mediante los ítems asociados a los elementos tangibles de la prestación de servicios (encuesta general y compromisos de calidad) y los ítems relacionados de la encuesta de clima laboral. Proceso PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés.
3. Medición y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias. Proceso PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés.
4. Auditorías internas. Procedimiento PE03. Auditorías Internas y PE01. Proceso Planificación y Mejora Continua.
5. La mejora se realiza a través de la mejora de los procesos y la mejora SIGC-SUA. PE01. Proceso Planificación y Mejora Continua.

12. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA

La Universidad de Jaén planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA), necesarios para:

- 1) Demostrar que la gestión y prestación de servicios se realiza de acuerdo con las especificaciones y requisitos correspondientes.
- 2) Asegurarse de la conformidad del SIGC-SUA.
- 3) Mejorar continuamente la eficacia del SIGC-SUA.

Los procesos de seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora están identificados y documentados (ver mapa de procesos y referencias en los sub-apartados siguientes). Los ámbitos de medición, las metodologías, formatos y registros sobre la realización de mediciones se incluyen en los respectivos procesos del sistema y en la documentación que se anexa en los respectivos manuales del SIGC-SUA.

A través del personal del Servicio de Planificación y Evaluación, el SIGC-SUA se apoya técnicamente en la determinación de los métodos y las técnicas estadísticas y alcance de su utilización, de acuerdo con el marco general del Sistema de Información Institucional de la Universidad y las responsabilidades indicadas en la Tabla nº 4. Matriz de responsabilidades y participación del SIGC-SUA, desarrolladas en los procesos y procedimientos documentados.

12.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL SIGC-SUA

Como una de las medidas del desempeño del SIGC-SUA, la Universidad de Jaén realiza el seguimiento de la información de percepción de los grupos de interés, en especial de los usuarios de los servicios prestados, así como del grado del cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.

Están establecidos los métodos adecuados para obtener dicha información y las responsabilidades de aprobación, de medición y de seguimiento:

1	Compromisos de Calidad de las Cartas de Servicios.	▪ Proceso PE02.1.
2	Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	▪ Proceso PE02.2.
3	Encuestas a Grupos de Interés (encuesta general del sistema).	▪ Proceso PE02.3
4	Encuestas a Grupos de Interés (encuesta de clima laboral).	▪ Proceso PE02.3
5	Encuestas Post-Servicio.	▪ Proceso PE02.4

Para dar cumplimiento a la finalidad básica de estas mediciones se realiza el Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés, proceso PE02.5.

12.2. AUDITORÍAS INTERNAS

La Universidad de Jaén realiza auditorías internas para determinar el grado de conformidad del SIGC-SUA respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma de referencia, los legislativos de aplicación y los establecidos por la propia Universidad, así como si el sistema está implantado y se mantiene eficazmente.

La planificación del programa de auditorías, la definición de los criterios de auditorías, el alcance, su frecuencia y metodología, los registros asociados, los criterios para la selección de los auditores, los mecanismos para asegurar que la realización de las auditorías se realiza con objetividad e imparcialidad y las responsabilidades están definidos en el procedimiento documentado PS03 Auditorías Internas.

Los resultados del informe de auditoría constituye un elemento esencial para el seguimiento de los procesos y la prestación de servicios y una de las fuentes de información para adoptar las acciones correctivas que se precisen, cuyas responsabilidades y procedimientos están identificadas en el PS04 Control y Tratamiento de No Conformidades y PS05 Acciones Correctivas.

12.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El sistema de procesos del SIGC-SUA descrito en el punto 9 de este manual de calidad, incorporaba la gestión del ciclo de proceso en el que se incluía el seguimiento y medición, con la finalidad de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados y si efectivamente se alcanza.

En la Tabla nº 6. Estructura de la documentación de procesos se indicaban los elementos que constituyen la estructura de la ficha de indicadores, conteniendo los elementos necesarios para su medición y seguimiento. Asimismo, la Tabla nº 4. Matriz de responsabilidades y participación del SIGC-SUA, establecía las responsabilidades al respecto. En el proceso PE01.21 Desempeño de los Procesos se define el procedimiento.

El seguimiento de los procesos permite, en su caso, detectar no conformidades que se gestionan mediante el procedimiento PS04 Control y Tratamiento de No Conformidades. Las mediciones aportan la información necesaria para verificar el grado de cumplimiento de los resultados planificados y permite, en su caso, identificar e implantar las correspondientes acciones correctivas (PS05 Acciones Correctivas) o derivadas de la evaluación de riesgos (PS06 Gestión de riesgos y oportunidades).

12.4. SEGUIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

El SIGC-SUA tiene establecido un procedimiento (PS04 Control y Tratamiento de No Conformidades) para el control de las no conformidades, mediante la identificación de los servicios prestados no conformes con los requisitos y el tratamiento adecuado que proceda, así como la responsabilidades al efecto.

12.5. ANÁLISIS DE DATOS

La Universidad de Jaén determina y recopila los datos de las actividades de seguimiento y medición que se han indicado en los puntos anteriores, analizándolos y transformándolos en información para demostrar la idoneidad y la eficacia del SIGC-SUA para identificar y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SIGC-SUA.

Los elementos y metodología determinados para el análisis de los datos se documentan en los procesos Recopilación de Datos (PE01.2) y Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE01.3).

12.6. ACCIONES CORRECTIVAS

El SIGC-SUA incorpora un procedimiento definido y documentado PS05. Acciones Correctivas para analizar las causas de las no conformidades reales con objeto de definir acciones correctivas que tras su implantación resulten eficaces, y para prevenir que vuelvan a ocurrir.

El procedimiento define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implantar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas y evaluar su eficacia.

12.7. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El SIGC-SUA, en el marco de su planificación, realiza la gestión de los riesgos y oportunidades. Ha definido un procedimiento (PD06) en el que define los requisitos para:

- a) Analizar el contexto.
- b) Identificar riesgos y oportunidades.
- c) Realizar el análisis y evaluación.
- d) Adoptar y aplicar medidas.
- e) Evaluar sus resultados y eficacia.

12.8. MEJORA CONTINUA

La Universidad de Jaén mejora continuamente la eficacia del SIGC-SUA mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones

correctivas, de tratamiento de los riesgos y oportunidades y la revisión por la dirección. El proceso se encuentra documentado en PE01 Planificación y Mejora Continua.

Incluido en éste, el proceso Acciones y Planes de Mejora (PE01.4) integra las actividades encaminadas a la toma de decisiones por la Universidad de Jaén en base a la información recabada y analizada previamente en los anteriores procesos con la finalidad de adoptar acciones de mejora enfocadas principalmente sobre los objetivos e indicadores de los procesos, así como para determinar planes de mejora sobre el SIGC-SUA, cerrando así el ciclo de mejora continua.

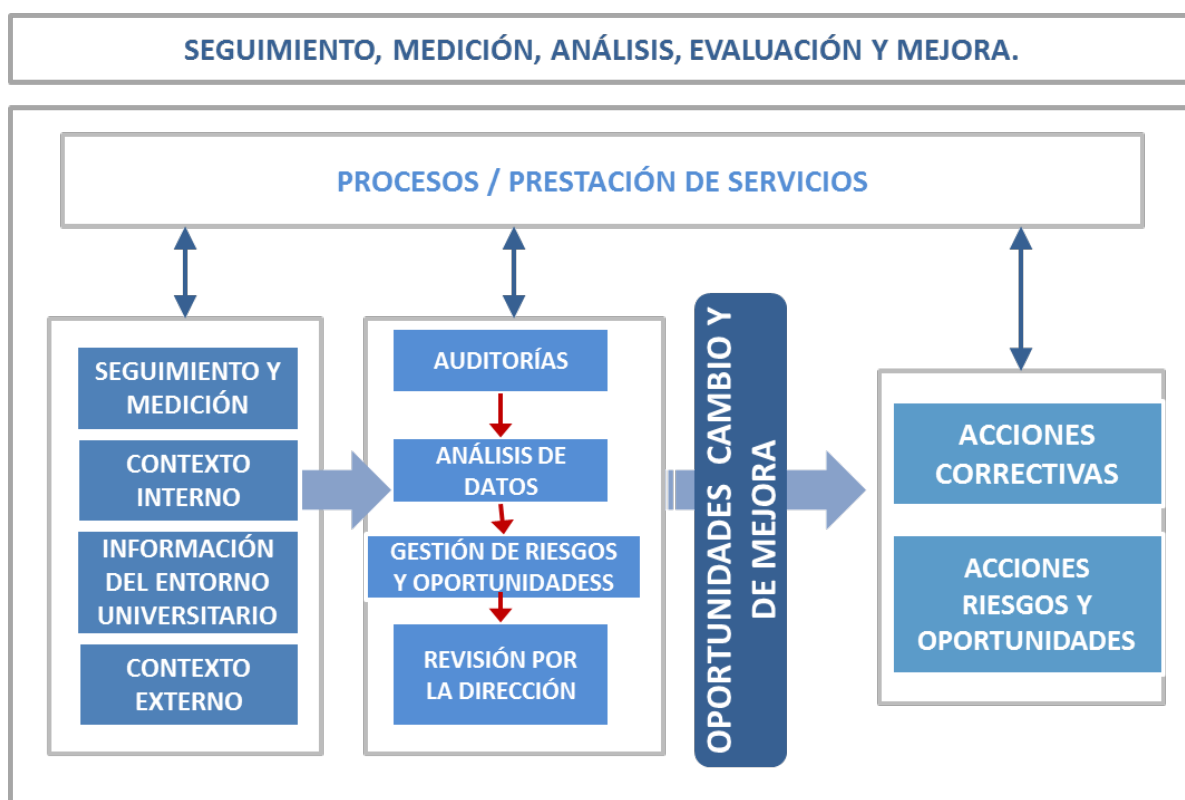


Figura nº [12.] Seguimiento, Medición, análisis, evaluación y mejora del SIGC-SUA.

ANEXO 1.

Revisión del Manual de Calidad.

Actuaciones.

.- Revisado el mapa documental, especialmente el cambio del proceso documentado y la inclusión del plan de comunicación y el de seguridad.

.-Revisada la presentación.

.- Reducido la Introducción.

.- Revisado el cuadro de Unidades.

.- Revisada la Tabla nº 1. Correspondencia del sistema y la estructura de la documentación...

.- Actualizada la figura 3.

.- Incorporado nuevo apartado "contexto de la organización" se corresponde con el punto 4.1 de la Norma.

.- Incorporado nuevo apartado "necesidades y expectativas de las partes interesadas" se corresponde con el punto 4.2 de la Norma.

.- Modificación del punto 3.5. "Determinación del alcance del SIGC-SUA". Modificada denominación y Contenido ajustado a cambios en la Norma. Punto 4.3.

.-Actualización del punto 4 de Referencias y Terminología.

.-El punto 5 se añade la expresión liderazgo en coherencia con el punto 5 de la norma.- Liderazgo, Responsabilidades Y Participación. Se realiza algunos ajustes en el sistema de responsabilidades: Refuerza las responsabilidades de los jefes de servicios y coordinadores de calidad.

.- Cambio importante: se modifica la composición del Comité de Calidad, suprimiendo los representantes de procesos e incorporando, como se hacía en la práctica, a la totalidad de los responsables de servicios y coordinadores de calidad de las unidades funcionales.

.- La Tabla nº 4. Matriz de responsabilidades y participación del SIGC-SUA, el apartado equipo de procesos se ha incrementado con la de equipos de trabajo, por el desarrollo que tienen estos equipos en la implantación de Objetivos de calidad y acuerdos del SIGC-SUA. Se han incrementado los ámbitos de responsabilidades tras las nuevas actividades impulsadas por la revisión ISO 9001: 2015, especialmente análisis de contextos y riesgos/oportunidades.

.- En Comunicación Interna y Externa, se ha Incorporado al manual el Plan de Comunicación del SIGC-SUA como una herramienta integrada en el SIGC-SUA. Se ha reforzado el Plan con la elaboración de las fichas de comunicación con el cliente

- Se elimina la declaración de la política de calidad del manual. -En punto 7 de Planificación se amplía, especialmente para nueva incorporación sobre gestión de riesgos y oportunidades integrado en la planificación. Punto 6.1 de la norma. El epígrafe nuevo “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”, Incluye nuevo gráfico. Asimismo se refuerza referencia sobre planificación de cambios (punto 6.3 de la Norma
- En punto 8 de Revisión y Mejora se refuerza los objetivos con la gestión de riesgos y oportunidades.
- En punto 9, tabla de relación de procesos, se modifica el PD6: se elimina acciones preventivas y se incorpora gestión de riesgos., Modificado en mapa de procesos.
- Punto 9.2, se ha realizado algunos ajustes de redacción a y actualización, peso se mantiene en lo esencial.
- Se ha suprimido el Descripción básica del sistema de cartas de servicios, se estima innecesario, aunque se ha incluido una referencia de integración en el SIGC-SUA
- Se amplía Se amplía la denominación para ajustarla al punto 7.5 de la Norma: Información Documentada. Control de la Documentación y Registros.
- Punto 11. Gestión de Los Recursos. La selección de personas, se refuerza en relación al punto 7.1.6 de la Norma (conocimientos de la organización). Se propone mantener la gestión de las competencias y la evaluación, aunque su aplicación es desigual y en revisión. En gestión de la formación se elimina las referencias antiguas al Plan estratégico y se refuerza en 7.1.6 de la Norma (conocimientos de la organización).
- Tecnología para la información y conocimiento, se ha incorporado el Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.
- Ambiente de trabajo se ha incluido el Protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual y acoso sexista y el Procedimiento de gestión preventiva de los conflictos vinculados a situaciones de acoso laboral en el trabajo.
- Punto 12. Se modifica el epígrafe. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA. Se amplía en título del apartado para conformarlo a la Norma.
- En el punto 12.7 se modifica el procedimiento documentado a Modificación del procedimiento. Gestión de riesgos y oportunidades, el contenido se adapta.
- Se revisan y cambia de formato todas las figuras