



Informe técnico sobre la observación de auditoría externa realizada a la determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad del Manual de Calidad del SIGC-SUA.

Ámbito: Ciclo de gestión del SIGC-SUA. 2021.

Elaborado por: Servicio de Planificación y Evaluación.

Fecha de elaboración: 08 Septiembre de 2021

ESTRUCTURA DEL INFORME

I.-Antecedentes.....	2
II.-Objetivo.....	2
III.-Lo que indica la norma ISO 9001:2015 en su requisito 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	2
IV.-Lo que indica el manual de calidad del SIGC-SUA en su apartado 3.5. determinación del alcance del SIGC-SUA.....	3
V.-Consideraciones sobre el requisito 8.3 planificación y desarrollo de la norma ISO .	5
VI.- Conclusiones y propuestas de acciones.....	5



I.- Antecedentes.

Este documento se enmarca dentro de la planificación y seguimiento del SIGC-SUA 2021, donde se incluye una observación realizada por los auditores externos que hace referencia al contenido a la determinación del alcance del Manual Calidad del SIGC-SUA

Observación realizada:

“En el manual no quedan claramente descritas las exclusiones, se han justificado a modo general y no se han tenido en cuenta particularidades (como formación interna y actividades deportivas). El año que viene se verá cómo se define en detalle la exclusión del diseño.”

Hace referencia a la no aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos

II.- Objetivo.

Lo que se pretende es clarificar la determinación del alcance del SIGC-SUA, en lo referente a la aplicabilidad o no (con carácter general o parcial a los procesos/Unidades), del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la norma ISO y en su caso mejorar/actualizar su redacción en cuanto a su no aplicabilidad en el Manual de Calidad.

Término: Alcance del sistema de gestión de la calidad de una organización: basado en la naturaleza de los productos y servicios de la organización, para los que ésta decide implantar los requisitos de la norma. Incluye los procesos y centros de actividad necesarios para la realización del producto final o la prestación del servicio.

III.- Lo que indica la norma ISO 9001:2015 en su requisito 4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

1.- El punto 4.3 de la norma indica básicamente lo siguiente:

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance:

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;



c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y **proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.**

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

2.- Por otra parte en la citada norma en su **Anexo A (informativo): Aclaración de la nueva estructura, terminología y conceptos, en su apartado A.5 aplicabilidad, indica lo siguiente:**

Esta Norma Internacional no hace una referencia a las “exclusiones” en relación con la aplicabilidad de sus requisitos para el sistema de gestión de la calidad de la organización. Sin embargo, una organización puede revisar la aplicabilidad de los requisitos debido al tamaño o la complejidad de la organización, el modelo de gestión que adopte, el rango de las actividades de la organización y la naturaleza de los riesgos y oportunidades que encuentre.

Los requisitos para la aplicabilidad se tratan en el apartado 4.3, que define las condiciones bajo las que una organización puede decidir que un requisito no se puede aplicar a ninguno de los procesos dentro del alcance de su sistema de gestión de la calidad. **La organización sólo puede decidir que un requisito no es aplicable si su decisión no tuviera como resultado el fracaso a la hora de alcanzar la conformidad de los productos y servicios.**

IV.- Lo que indica el manual de calidad del SIGC-SUA en su apartado 3.5 determinación del alcance del SIGC-SUA.

En el Manual del SIGC-SUA en su Apartado 3.5. Determinación del alcance del SIGC-SUA Pág. 20, indica lo siguiente:

“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 la 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 incluidos 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 afectan, 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.”



V.- Consideraciones sobre el requisito 8.3 planificación y desarrollo de la norma ISO.

El requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, pretende establecer la metodología del proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios. La norma indica que la organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

Por otra parte el proceso solicitado se puede establecer en un procedimiento de gestión del diseño y desarrollo.

El citado requisito se desglosa en varios apartados con su desarrollo, que aquí sólo enunciamos:

- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.
- 8.3.4 controles del diseño y desarrollo.
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.

Aquí nos encontramos con uno de los procesos más complejos de gestionar en cualquier organización, no sólo por el tremendo impacto que los resultados del proceso de diseño tienen en las posteriores etapas de producción y prestación del servicio, sino por las fases a establecer, controles a realizar y registros a mantener sobre el proceso para cumplir con los requisitos de la norma.

VI.- Conclusiones y propuestas de acciones.

De la lectura de la determinación del alcance del SIGC-SUA se desprende que respecto a los Servicios y Unidades administrativas:

- 1.- No deciden la prestación de nuevos servicios o su modificación.**
- 2.- Una vez que se ha decidido por la Universidad la prestación de nuevos servicios o su modificación, tampoco realizan el diseño y desarrollo de los mismos.**
- 3.- Realizan la gestión y prestación de servicios, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos con su seguimiento y medición.**



Propuestas de acciones:

1.-Si se decide la aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios:

- a) Proceder a la identificación de las Unidades/Servicios y procesos que lo realizan.
- b) Crear un equipo de trabajo integrado por responsables de los Servicios/Unidades para la realización de un proceso/procedimiento para el diseño y desarrollo de servicios.
- c) Modificar el alcance del SIGC-SUA en el Manual de Calidad.

2. Si se decide mantener la no aplicabilidad del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, indicarlo de forma expresa actualizando la redacción en la determinación del alcance del Manual de Calidad del SIGC-SUA.