



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Rectorado

Política de calidad

Los Servicios y Unidades Administrativas forman parte de la estructura organizativa establecida por la Universidad de Jaén para realizar las funciones de gestión, administración, apoyo, asistencia y asesoramiento, así como proporcionar el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, investigación, extensión, transferencia del conocimiento y atención a la Comunidad Universitaria y a su entorno social.

La actividad de los Servicios y Unidades Administrativas, desde la perspectiva de la calidad y la innovación al servicio de la sociedad que se establece en la Misión de la Universidad, ha de contribuir a la consecución de su Visión mediante la mejora continua de su gestión, que ha de ser eficaz y eficiente y perseguir la calidad en la prestación de los servicios para dar satisfacción a todos sus grupos de interés.

La Dirección y las personas de los Servicios y Unidades Administrativas asumen el compromiso con la calidad en el desarrollo y cumplimiento de sus actuaciones y con el funcionamiento de la Institución. Especialmente, mediante el desarrollo y seguimiento de las acciones que se contemplan en el Plan Estratégico de la Universidad para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y los retos que se plantean con la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior y el Espacio Europeo de Investigación para, en definitiva, mejorar el servicio público que presta la Universidad.

Para hacer efectivo este compromiso, esta política de calidad se extiende a:

- La implantación, desarrollo y mejora del sistema integrado de gestión de la calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.
- Fomentar la cultura de calidad y la orientación de los servicios a los usuarios (internos y externos) mediante el análisis continuado de sus necesidades y expectativas actuales y futuras y la medición de los niveles de satisfacción alcanzados, esforzándonos en el incremento permanente de éstos.
- Determinar de forma continua los factores de calidad de los servicios que se prestan, estableciendo y comunicando los compromisos de calidad asumidos y explicitados y los resultados del seguimiento de su grado de cumplimiento.
- Desarrollar un sistema de trabajo que permita realizar adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos perseguidos, mediante la planificación de objetivos, la gestión y mejora de los procesos y la medición y evaluación continua de sus resultados.
- Mantener un compromiso permanente de mejora continua en la gestión realizando las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias. Mejora que se ha de fundamentar en la implantación de un proceso continuo de aprendizaje que parte de



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Rectorado

la información de los resultados y se orienta a la investigación, la innovación y la creatividad para proporcionar cada vez mayor valor a nuestros grupos de interés.

- Asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante procedimientos de evaluación y reconocimiento externo.
- Acreditar que en la gestión de los Servicios y Unidades Administrativas se obtienen resultados de excelencia.

El compromiso en la implicación de la Dirección y las personas de los Servicios y Unidades Administrativas con los objetivos institucionales de cambio, mejora y de responsabilidad social de la Universidad, se realiza a través de:

- Una dirección orientada a crear y mantener un ambiente interno de trabajo en el que todas las personas se sientan involucradas y participen activamente en la consecución de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo.
- La cualificación profesional de las personas mediante la capacitación y perfeccionamiento continuo a través de la gestión por competencias y la participación en los planes de formación de la Universidad de Jaén.
- El establecimiento de objetivos propios de responsabilidad social y aplicando los valores de flexibilidad, respeto, tolerancia, igualdad, solidaridad y pensamiento crítico.
- El mantenimiento de la motivación y satisfacción por el trabajo desempeñado.

La presente declaración de política de calidad incorpora compromisos que son conocidos y asumidos por la Dirección y las personas de los Servicios y Unidades Administrativas, haciéndose públicos a la Comunidad Universitaria y a otros grupos de interés, siendo objeto de una continua revisión en aras a adecuarse en todo momento al Sistema de Gestión de la Calidad así como a las estrategias y directrices de la Institución. En este sentido, la política de calidad declarada sirve como criterio para establecer los objetivos anuales de calidad.



El Rector,

Manuel Parras Rosa