



# MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

## CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	VICERRECTORA DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y COMPETITIVIDAD	COMITÉ DE CALIDAD
<b>NOMBRE:</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>NOMBRE:</b>
LUISA MARGARITA RANCAÑO MARTÍN	M <sup>a</sup> SOLEDAD CÁRDENAS ARANZANA	PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CALIDAD
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
14/02/2020	14/02/2020	20/02/2020

VERSIÓN: <b>02</b>	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: <b>20/02/2020</b>
--------------------	--

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	APARTADO MODIFICADO:	MODIFICACIÓN REALIZADA POR:
00	1/11/2018	CREACIÓN DEL DOCUMENTO	COMITÉ DE CALIDAD
01	15/01/2019	MODIFICACIÓN DE ALGUNOS APARTADOS	COORDINACIÓN TÉCNICA
02	14/02/2020	MODIFICACIÓN DE ALGUNOS APARTADOS. AMPLIACIÓN DE ALCANCE	COORDINACIÓN TÉCNICA



## INDICE DEL MANUAL DE CALIDAD

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	4
3. ESTRUCTURA DEL SIGC-UCO .....	5
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	7
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
7. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA.....	8
8. DETERMINACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS .....	10
9. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	13
10. POLÍTICA DE CALIDAD .....	13
11. LIDERAZGO, ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN .....	15
12. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	21
13. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN .....	21
14. COMUNICACIÓN.....	22
15. SISTEMA DE PROCESOS, GESTIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	23
16. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	26
17. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	27
18. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA .....	30
18.1 AUDITORÍAS INTERNAS .....	30
18.2 SEGUIMIENTO, TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	30
18.3 MEJORA CONTINUA .....	31



## 1. PRESENTACIÓN

El presente documento está incluido en la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba (SIGC-UCO).

El SIGC-UCO despliega la estrategia continuada de la Universidad de Córdoba de implantar y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad para el conjunto de las Unidades Administrativas.

El SIGC-UCO 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 Córdoba, de acuerdo con su sistema de gestión y su estructura organizativa propia.

La integración de las 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. Es además 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.

La gestión de la Universidad de Córdoba 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 a Gerencia 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 (PAS).

La dirección estratégica, y dentro de ella la planificación estratégica, constituye la referencia de gestión aplicable al gobierno de la Universidad de Córdoba, y se instrumentaliza mediante el II Plan Estratégico. 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, y supone una herramienta útil en el despliegue de su Misión y Visión.

## MISIÓN

La Universidad de Córdoba tiene como misión la docencia, la investigación y la transferencia del conocimiento, con el objeto fundamental de contribuir a la mejora y transformación de la Sociedad a través del desarrollo económico, cultural y social del territorio en que se ubica, con vocación de internacionalización y comprometida con la transparencia en la gestión, la mejora continua de la calidad, la innovación, la cooperación solidaria, la igualdad, la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente.



## VISIÓN

La Universidad de Córdoba desea alcanzar a través del desarrollo y cumplimiento de su Plan Estratégico la siguiente imagen:

- Mantener su compromiso con la docencia de calidad. La Universidad de Córdoba responde al compromiso de ofrecer a sus estudiantes una docencia exigente con la calidad y la consecución plena del Espacio Europeo de Educación Superior que los forme en conocimiento y las competencias adecuadas para contribuir al avance y desarrollo de la Sociedad mediante su adecuada inserción en la vida laboral.
- Continuar en la mejora continua. Para la Universidad de Córdoba, la mejora continua es un objetivo prioritario y se compromete a apoyar de forma decidida a todos los agentes que contribuyen a su posicionamiento estratégico y su proyección nacional e internacional.
- Ser un referente en la investigación: creativa, dinámica e innovadora. La Universidad de Córdoba se caracteriza por una producción científica que la sitúa en un puesto de referencia, creando estrechas relaciones de colaboración con el resto de Las universidades, tanto nacionales como internacionales, lo que convierte su investigación en una pieza clave en la internacionalización de la Universidad y factor relevante para la captación de talento y de recursos.
- Fomentar continuamente la transferencia e innovación. La Universidad de Córdoba aspira a ser reconocida como una institución emprendedora, centrada en la creación de los mecanismos innovadores que permitan la efectiva transferencia del conocimiento, la formación de investigadores y la creación de empresas de base tecnológica que aporten soluciones a las necesidades sociales, económicas, culturales y medioambientales.
- Promover el respeto al medio ambiente, la sostenibilidad y la convivencia. La Universidad de Córdoba avanza bajo la premisa de una perspectiva de responsabilidad social corporativa, en la que el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad se convierten en valores que implican a todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria. Además, se presenta como un espacio de convivencia y formación humanística donde cada miembro de la comunidad universitaria contribuye con su experiencia vital a hacer mejores personas.

## 2. OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El objeto del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba es la definición del compromiso de la Dirección de la Universidad, el establecimiento de la Política y los objetivos de calidad, el alcance del sistema, la definición de la estructura organizativa, las líneas básicas de actuación en las diferentes actividades de las Unidades Administrativas y la asignación de los recursos necesarios. Dichas actividades son aquellas realizadas para asegurar la calidad y conformidad de las mismas, alcanzar 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.



### 3. ESTRUCTURA DEL SIGC-UCO

El contenido del presente manual tiene una doble proyección, por un lado, ser un documento vivo que sirva como referencia al personal de las Unidades Administrativas para el desarrollo de las actividades, acciones y decisiones que se estimen oportunas y que tengan relación directa o indirecta con la calidad; y por otro lado servir como información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad para cualquier miembro de la organización que lo precise.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las y Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba 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 Córdoba.

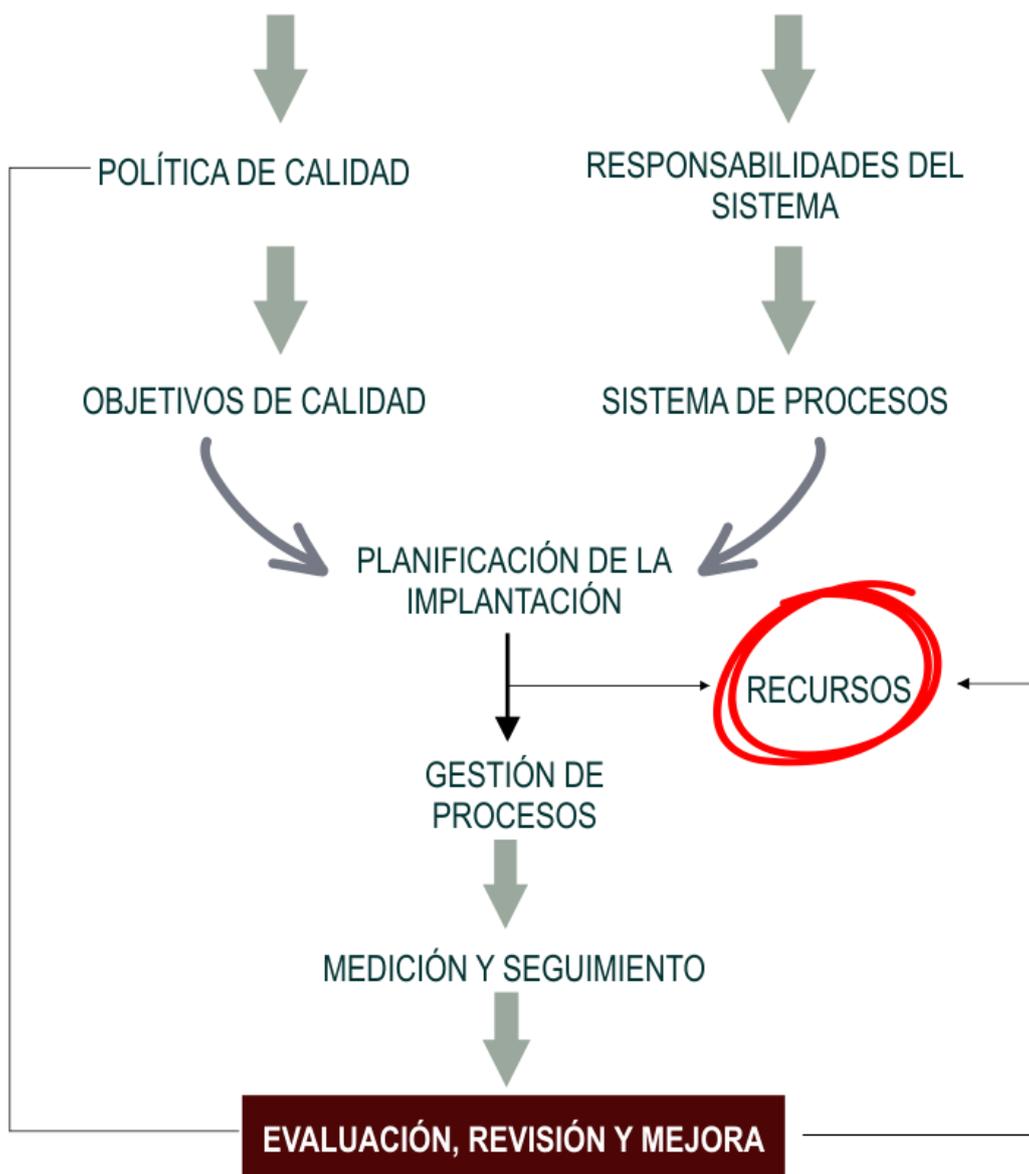
El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la UCO (en adelante SIGC-UCO) nace con la intención de optimizar el trabajo desarrollado por las Unidades Funcionales integradas en los compromisos del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS) en los últimos años, así como reforzar la coordinación y poner en valor la contribución del PAS en la mejora continua de los servicios, que provocaba que Unidades pequeñas y dependientes de otros Servicios definieran acciones de mejora con impacto muy limitado en los diferentes grupos de interés.

El principal objetivo del sistema es conseguir la alineación de los objetivos de calidad de las Unidades Administrativas con la estrategia global de la Universidad de Córdoba, teniendo claro en todo momento el alcance del SIGC-UCO.

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 Administrativas que integran la actual estructura organizativa de apoyo a la gestión.



## SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN DE LA CALIDAD



La Dirección de Calidad acepta plenamente el contenido del presente manual y de los documentos de calidad en él referenciados, apoyando e impulsando todas las acciones encaminadas a lograr su plena aplicación. Asimismo, este manual y los documentos asociados son de obligado cumplimiento para todo el personal de las Unidades Administrativas, en las partes que a cada uno son aplicables.



#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

---

Para la elaboración de este manual se han tenido en cuenta los siguientes documentos:

- Norma **UNE-EN ISO 9001:2015**. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma **UNE-EN ISO 9000:2015**. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

En la documentación del SIGC-UCO se irán incorporando expresiones, vocabulario y términos que representan aspectos específicos referidos al ámbito universitario y al ámbito interno de la gestión de los Servicios de la Universidad de Córdoba, por constituir elementos necesarios del entorno de la Universidad y del campo de aplicación del SIGC-UCO.

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

---

Los términos normativos que constan en este manual, en los manuales de procesos estratégicos y claves, en los manuales de procedimientos y en el resto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, han sido tomados de la citada norma de Fundamentos y vocabulario.

#### 6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

---

La Universidad de Córdoba 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 él se incluye la comprensión del contexto organizacional y universitario.

El análisis estratégico realizado en el proceso de Reflexión de II Plan Estratégico constituye el marco inicial que orienta la gestión del SIGC-UCO, a nivel de Sistema de Gestión de la Calidad integrado, a su vez, también está considerado a nivel de análisis del contexto de cada uno de los procesos que constituyen el alcance del sistema. El análisis del contexto se realiza en dos niveles:

1.- Sistema de Gestión de la Calidad, realizado por la Dirección y el Comité de Calidad y en relación con las cuestiones internas y externas que afectan a la capacidad para lograr los resultados y la conformidad del SIGC-UCO a los requisitos de la Norma de calidad de referencia.

2.- Sistema de procesos del SIGC-UCO, realizado por los responsables de los procesos y en relación con 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. Del análisis y debate de sus Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades, el Comité de Calidad reflexiona sobre estas cuestiones y con la información que se sustrae del DAFO, se planifica el curso actual, constituyendo entradas en la gestión de los riesgos y oportunidades, 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-UCO o por situación excepcional por cambios estratégicos y de sistema

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	SIGC-UCO/MC Versión 02
		Febrero 2020 Página 8 de 31

o de los procesos, derivados del análisis institucional realizado por el Comité de seguimiento del Plan Estratégico.

## 7. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA

El SIGC-UCO aplica los requisitos que de modo genérico establece la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

La Universidad de Córdoba ha considerado para determinar su alcance las cuestiones internas y externas según el análisis del contexto de la organización universitaria, los requisitos de las partes interesadas y los procesos y servicios que se integran en el SIGC-UCO especificados en la *Tabla nº 1. 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 ajusta 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-UCO. Considerando este aspecto, y a efectos 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-UCO 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 las Unidades Administrativas vienen determinados por la Universidad de Córdoba, no correspondiéndoles, por consiguiente, a dichas estructuras de gestión decidir la prestación de nuevos servicios.

3.- Corresponde a la Universidad de Córdoba determinar el alcance, las condiciones de uso y de prestación de servicios, los requisitos u objetivos institucionales en relación con 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 las Unidades Administrativas 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 las Unidades Administrativas, objeto de este Sistema de Gestión de la Calidad, sin perjuicio de la responsabilidad de gestionar procesos y prestar servicios cumpliendo dichos requisitos.



El Sistema de Gestión de la Calidad definido en el presente manual es aplicable a las actividades de gestión y de prestación de servicios de las Unidades Administrativas de Gestión de Recursos Humanos y Servicio de Calidad y Planificación.

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

*Tabla nº 1. Interrelación actividades/procesos con resultados/servicios.*

<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>PC01. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>	
<i>Actividades</i>	<i>Resultados</i>
<b><i>Gestión de la Organización y Planificación de plantillas</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la actividad docente, en especial en las funciones relativas al control y organización de la estructura de grupos en las distintas titulaciones, atendiendo a las necesidades docentes para la determinación de los recursos de personal que demanda la actividad académica de la Universidad</li> <li>• Tramitación del diseño de plantillas y de un sistema de adaptación continua a la situación anual.</li> <li>• Gestión de la provisión de necesidades de recursos humanos, con asignación presupuestaria, que deba proveerse mediante la incorporación de personal de nuevo ingreso.</li> </ul>
<b><i>Selección, promoción profesional y formación del PAS</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de los procedimientos de selección interna para la provisión de vacantes de puestos de trabajo de la Universidad.</li> <li>• 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</li> </ul>
<b><i>Gestión administrativa de la vida profesional</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad.</li> </ul>
<b><i>Seguridad Social, Gestión de retribuciones y Acción Social</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>



## GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### PC02. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

<i>Actividades</i>	<i>Resultados</i>
<b><i>Apoyo y soporte técnico y metodológico a los agentes que intervienen en los procesos orientados a la mejora continua en la docencia de la Institución.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de los SGC de los Títulos de Grado y Másteres de la Universidad de Córdoba.</li> <li>• Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la Universidad de Córdoba (Programa Docencia-Córdoba).</li> <li>• Gestión evaluación de la calidad de los programas de Doctorado y de los Másteres oficiales que organizan los distintos Departamentos de la Universidad de Córdoba a través de encuestas de satisfacción.</li> </ul>
<b><i>Gestión de los recursos de información estadística para la toma de decisiones.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de datos e información estadística Institucional.</li> <li>• Gestión de datos así como del estudio y análisis de la información obtenida realizando su validación electrónica, producción de listados y comprobaciones .</li> </ul>
<b><i>Asistencia técnica para el seguimiento del desarrollo de las actividades del Plan Estratégico y racionalización de los procedimientos administrativos.</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalización y optimización de los procedimientos administrativos de gestión en la Universidad.</li> <li>• Seguimiento técnico de los indicadores ligados a las acciones y objetivos de la planificación estratégica de la UCO.</li> </ul>

## ARCHIVO REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### PC-03 ARCHIVO REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

<i>Actividades</i>	<i>Resultados</i>
<b><i>Gestión integrada de archivos</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad.</li> <li>• Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objeto de tratamiento archivístico</li> <li>• Control técnico y de gestión del contenido y espacio de los depósitos del Archivo general de la Universidad.</li> </ul>



<b>Gestión del registro de los documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos.</li> <li>• Gestión del Registro General de la Universidad.</li> <li>• Prestación de los servicios de intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónicos (Clase 2-A).</li> </ul>
<b>Gestión de la administración electrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de los servicios para la implantación de procedimientos electrónicos.</li> <li>• Prestación de los servicios para la atención y mantenimiento de usuarios de administración electrónica</li> </ul>

## GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### PC-04 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

<i>Actividades</i>	<i>Resultados</i>
<b>Coordinación de actividades empresariales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de actividades empresariales en sus diversas categorías.</li> </ul>
<b>Gestión de la Formación de prevención de riesgos laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación, ejecución y valoración de acciones formativas en materia de seguridad y salud en la universidad de Córdoba</li> </ul>
<b>Análisis y gestión de las medidas preventivas de los accidentes de trabajo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y análisis de accidentes de trabajo y seguimiento de las medidas preventivas relacionadas con los accidentes de trabajo.</li> </ul>

## GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES Y DEL PATRIMONIO

### PC-05 GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES Y DEL PATRIMONIO

<i>Actividades</i>	<i>Resultados</i>
<b>Gestión de la Contratación Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de la publicación del expediente de licitación</li> <li>• Gestión de la adjudicación de la licitación</li> <li>• Control de la ejecución del contrato y aplicación de garantías</li> <li>• Gestión y comprobación de facturas.</li> </ul>



**Gestión del Patrimonio**

- Gestión de bienes inmuebles
- Gestión de bienes muebles

## GESTIÓN ACADÉMICA DE ESTUDIANTES

### PC-06 GESTIÓN ACADÉMICA DE ESTUDIANTES

<i>Actividades</i>	<i>Resultados</i>
<b>Gestión de Admisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de prescripciones a Grado.</li> <li>• Gestión de prescripciones a Itinerarios Curriculares Concretos.</li> </ul>
<b>Gestión de Títulos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Titulaciones.</li> <li>• Expedición del Suplemento Europeo al Título.</li> <li>• Gestión de Títulos ETEA.</li> <li>• Duplicado de Títulos Gestión de bienes inmuebles</li> </ul>
<b>Soporte y Atención a Usuarios de la Gestión Académica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración SIGMA.</li> <li>• Gestión de mejoras SIGMA.</li> <li>• Soporte y atención de averías.</li> </ul>

## 8. DETERMINACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

El SIGC-UCO tiene identificados por procesos todos los grupos de interés relacionados, identificando los que son pertinentes al sistema, así como los principios de calidad en la gestión y prestación de servicios. Estos principios de calidad se describen una vez analizada 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-UCO.

En la información documentada del SIGC-UCO, se determinan por procesos los principios de calidad que se han incluido como requisitos de calidad específicos y que son pertinentes para dar cumplida satisfacción 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-UCO o por situación excepcional por cambios estratégicos y de sistema o de los procesos.



## 9. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Comité de Calidad determina y revisa las expectativas de las partes interesadas. Esta información se revisa anualmente con los responsables de las Unidades Administrativas y se incorpora a la Revisión por la Dirección. Cada Unidad Administrativa realiza un análisis de quiénes son las partes interesadas y cuáles son sus expectativas. Una vez realizado el análisis determina cuáles de las expectativas se incluyen en el SIGC-UCO y por qué. Todas estas expectativas se revisan de cara al curso académico en la Revisión por la Dirección.

De los resultados anuales, se planificarán los requisitos del SIGC-UCO del siguiente curso, y su seguimiento.

## 10. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad del SIGC-UCO define el ámbito en el que la institución alinea su compromiso estratégico para avanzar en el desarrollo de una cultura organizativa orientada a conseguir la máxima satisfacción de nuestros grupos de interés.

Es por ello que su definición se acuerda en el Consejo de Dirección de la Universidad, aprobándose por el Rector y siendo difundida, comunicada, asumida y entendida por las personas de los Servicios y Unidades, y conocida por los grupos de interés.

En cumplimiento de su misión, declarada en el Plan Estratégico, la Universidad de Córdoba, planea, diseña, ejecuta, revisa y mejora continuamente sus procesos administrativos en búsqueda de la excelencia académica, la satisfacción de sus usuarios y grupos de interés teniendo en cuenta el marco legal, los principios institucionales, la gestión y prevención de riesgos laborales, riesgos asociados a los procesos, la preservación del ambiente, la competencia del talento humano y la eficiencia en el manejo de los recursos.

Esta Política de Calidad es el marco de referencia para desarrollar estos principios y para establecer los objetivos de calidad que nos permitan la mejora continua de nuestros procesos y del propio Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Dentro de la estructura organizativa de gestión de la Universidad de Córdoba, las Unidades Administrativas realizan las funciones de gestión, administración y apoyo, y facilitan el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, la investigación, la extensión, la transferencia del conocimiento y la atención a la Comunidad Universitaria y a su entorno social.

Los servicios prestados por las Unidades Administrativas contribuyen a la consecución de las metas establecidas por la Universidad de Córdoba. Están enfocados a la satisfacción de sus destinatarios y son sometidos a procesos de planificación, evaluación, revisión y mejora continua en los que deben contar con la participación de los usuarios de los servicios y del resto de grupos de interés. El Consejo de 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 Universidad de Córdoba.

El reto de esta Política de Calidad es 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.

Para ello, las Unidades Administrativas se comprometen a:

- Promover y desarrollar un sistema de trabajo que permita realizar adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos fijados por la Universidad de Córdoba, mediante la planificación de objetivos, la gestión y mejora de los procesos, así como la medición y evaluación continua de sus resultados, identificando y gestionando las acciones que se deriven de la evaluación de riesgos y oportunidades.
- Cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros usuarios, así como con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

El compromiso e implicación de las personas que forman parte de las Unidades Administrativas con los objetivos institucionales de cambio, mejora y de responsabilidad social de esta Universidad aseguran que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y se controla y revisa de forma periódica mediante procedimientos de evaluación y reconocimiento externo.

La presente declaración de Política de Calidad incorpora compromisos que son conocidos y asumidos por el Consejo de Dirección y las personas de las Unidades Administrativas, haciéndose públicos a la Comunidad Universitaria y a otros grupos de interés y, siendo objeto de una continua revisión para adecuarse en todo momento al SIGC-UCO, así como a las estrategias y directrices de la Universidad de Córdoba. En este sentido, la Política de Calidad declarada sirve como criterio para establecer los objetivos anuales de calidad.

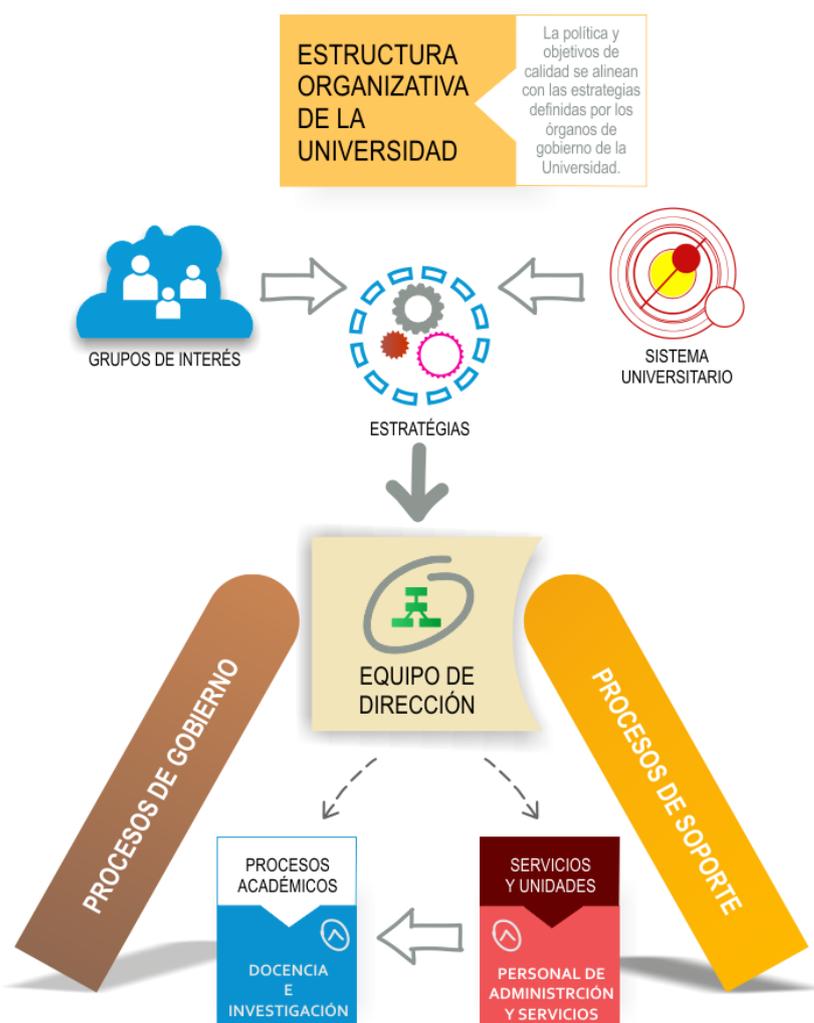
El Rector de la Universidad de Córdoba

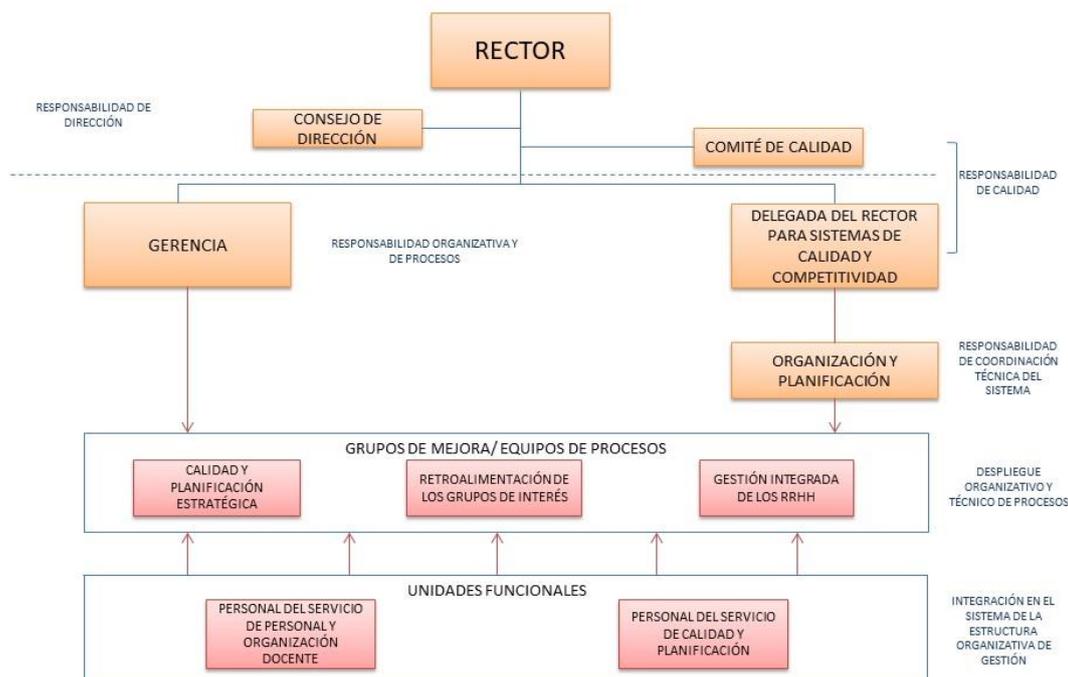


## 11. LIDERAZGO, ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad de Córdoba se compromete con el desarrollo e implementación SIGC-UCO y con la mejora continua de su eficacia. El 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-UCO responde a la estructura competencial de los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad de Córdoba establecida en sus Estatutos. Las responsabilidades en el nivel de estrategias se representan en la siguiente figura.





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

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

Las responsabilidades y la participación en el SIGC-UCO están definidas en la *Tabla nº2. "Matriz de responsabilidades y participación del SIGC-UCO"*. Su esquema básico es el que a continuación se describe.

La máxima responsabilidad del SIGC-UCO 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-UCO 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 revisión del SIGC-UCO, 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 o Delegado del Rector con competencias en calidad. Tiene asignadas las responsabilidades básicas de:

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

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 a la Gerente. Tiene asignadas las responsabilidades básicas de:

- Dirigir la gestión de los procesos claves del SIGC-UCO y coordinar los equipos de procesos.
- Realizar el seguimiento de los indicadores de procesos claves del SIGC-UCO, 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-UCO, se constituye tras la aprobación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se le asignan las responsabilidades básicas de:

- Aprobar el Manual de Calidad, los procedimientos documentados y los procesos estratégicos del SIGC-UCO.
- Aprobar los objetivos de calidad del SIGC-UCO.
- Aprobar la planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-UCO.
- Aprobar el plan de auditoría interna del SIGC-UCO.
- Aprobar el informe anual de medición y análisis del sistema.
- Aprobar las propuestas para la mejora del sistema.

El Comité de Calidad del SIGC-UCO está constituido por:

- Presidente: Rector (o miembro del Consejo de Dirección en quien delegue)
- Miembro del Consejo de Dirección con responsabilidad en la coordinación del SIGC-UCO.
- Secretaría Técnica: Responsable de la Unidad de Organización y Planificación Estratégica.



Vocales:

- Gerente
- Miembros del Consejo de Dirección implicados en el alcance del Sistema.
- Jefes de Servicios o Responsables de Unidades implicados en los procesos de certificación designados por el Rector.

Los representantes de los equipos de procesos claves, uno por cada proceso, serán propuestos Gerencia, estableciendo, según su criterio, los sistemas de rotación o participación de los distintos responsables de Servicios y Unidades que participan en los procesos integrados del SIGC-UCO.

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-UCO.

La Unidad de Organización y Planificación Estratégica se integra como estructura de apoyo técnico al responsable de calidad y al responsable del sistema de procesos. Los técnicos de la Unidad 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-UCO.
- Administrar la herramienta del gestor documental del SIGC-UCO y la coordinación técnica de su mantenimiento, asegurando junto a los responsables de los equipos de procesos.
- La actualización de las ediciones de los documentos y registros del SIGC-UCO.
- La conservación, disponibilidad y distribución de documento y registros del SIGC-UCO.
- El archivo de la documentación obsoleta y comunicación general de los cambios en la documentación del SIGC-UCO.
- La coordinación técnica de la gestión de la seguridad del sistema documental del SIGC-UCO.
- La coordinación técnica del informe de medición y análisis del sistema.

La gestión de los procesos claves es responsabilidad directa de los Equipos de procesos, con la dirección de Gerencia, 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-UCO 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 las Unidades según su responsabilidad directa en los procesos y de acuerdo con los criterios de los responsables máximos de dichas Unidades.

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



Tabla nº 2. Matriz de responsabilidades y participación del SIGC-UCO.

RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN	Rector	Consejo de Dirección	Delegada del Rector para Sistemas de Calidad	Gerente	Comité de Calidad	Unidad de Organización y Planificación	Grupos de Mejora	Responsables Ud. Función.	Grupos de Mejora y Miembros Ud. Función.
Despliegue de estrategias									
Directrices y declaraciones institucionales									
Dirección y aprobación del SIGC-UCO									
Asignaciones de recursos									
Definición y revisión de la Política de calidad									
Aprobación, comunicación y difusión de la Política de calidad									
Establecimiento y aprobación de los objetivos de calidad									
Autorización de los objetivos de calidad									
Elaboración del manual de calidad									
Revisión del manual de calidad									
Aprobación del manual de calidad									
Elaboración de los procesos de soporte del SIGC-UCO									
Revisión de los procesos de soporte del SIGC-UCO									
Aprobación de los procesos de soporte del SIGC-UCO									
Elaboración de los procesos estratégicos del SIGC-UCO									
Revisión de los procesos estratégicos del SIGC-UCO									
Aprobación de los procesos estratégicos del SIGC-UCO									
Elaboración de los procesos claves del SIGC-UCO									
Revisión de los procesos claves del SIGC-UCO									
Aprobación de los procesos claves del SIGC-UCO									



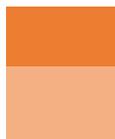
RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN	Rector	Consejo de Dirección	Delegada del Rector para Sistemas de Calidad	Gerente	Comité de Calidad	Unidad de Organización y Planificación	Grupos de Mejora	Responsables Ud. Funcion.	Grupos de Mejora y Miembros Ud. Funcion.
Aprobación de la planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-UCO									
Coordinación de la ejecución de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-UCO									
Dirección de la gestión de los procesos estratégicos del SIGC-UCO									
Dirección de la gestión de los procesos claves del SIGC-UCO									
Gestión de los procesos claves del SIGC-UCO									
Elaboración, revisión y realización de la encuesta de satisfacción de grupos de interés									
Aprobación de la encuesta de satisfacción de grupos de interés									
Elaboración, revisión y realización de la encuesta de satisfacción del PAS									
Aprobación de la encuesta de satisfacción del PAS									
Seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones									
Elaboración del plan de auditoría interna									
Revisión del plan de auditoría interna									
Aprobación del plan de auditoría interna									
Elaboración de los indicadores de los procesos claves									
Revisión de los indicadores de los procesos claves									
Aprobación de los indicadores de los procesos claves									
Realización de la medición de los indicadores de los procesos claves									
Realización del seguimiento de los indicadores de los procesos claves									
Identificación, control y tratamiento de no conformidades de los procesos claves									



RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN	Rector	Consejo de Dirección	Delegada del Rector para Sistemas de Calidad	Gerente	Comité de Calidad	Unidad de Organización y Planificación	Grupos de Mejora	Responsables Unidades Funcionales	Grupos de Mejora y Miembros Unidades Funcionales
Identificación, control y tratamiento de no conformidades del SIGC									
Análisis y seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas									
Propuestas de acciones correctivas									
Autorización de acciones correctivas de los procesos claves									
Autorización de acciones correctivas del SIGC-UCO									
Elaboración del informe de seguimiento de procesos claves									
Aprobación del informe de seguimiento de procesos claves									

**NOTA:** Indica el nivel máximo de responsabilidad.

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



## 12. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para planificar el SIGC-UCO del ciclo de gestión, los responsables de las Unidades Administrativas determinan los riesgos y oportunidades que es necesario abordar. Para ello se vale del análisis de las cuestiones y los requisitos comentados el análisis de los requisitos y expectativas de los grupos de interés.

La gestión de riesgos y oportunidades se sistematiza mediante un proceso (*PS04. Gestión de Riesgos y Oportunidades*) que se documenta e integra en el Mapa de Procesos del SIGC-UCO. 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.

## 13. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN

Los objetivos de calidad del SIGC-UCO 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 que se despliegan en el sistema de procesos mediante la planificación definida en el presente manual.

La planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-UCO 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.

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-UCO, tras la identificación de nuevas estrategias y necesidades de la Universidad de Córdoba.

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 información documentada en el sistema.

## 14. COMUNICACIÓN

En el marco de las responsabilidades y participación, adquiere especial relevancia para la eficacia del SIGC-UCO, 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-UCO a los responsables y participantes en la Gestión del Sistema de Calidad.

El objetivo esencial de la comunicación interna es hacer partícipes a todo el personal implicado en la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad, en la estrategia, objetivos y resultados de la Universidad de Córdoba en relación con la calidad de la gestión y servicios prestados por las Unidades Administrativas.

Los procesos de comunicación se enmarcan en el 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.

- Comunicación Institucional interna.
- Comunicación del Comité de Calidad del SIGC-UCO.
- 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.

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-UCO 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 de las unidades funcionales, aseguran un



despliegue de las referidas estrategias, objetivos y resultados, constituyendo un mecanismo efectivo para la implicación de las personas.

## 15. SISTEMA DE PROCESOS, GESTIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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.

La Universidad de Córdoba tiene definido un Mapa de Procesos donde quedan determinados todos los procesos relativos a las Unidades Administrativas incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- Facilitar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del sistema.
- Plasmar de manera clara el aporte de valor de los procesos.
- Establecer objetivos en línea con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Organización.
- Obtener los resultados esperados de cada proceso.
- Favorecer la eficacia de los procesos.
- Mejorar continuamente los procesos en base a su seguimiento y control.

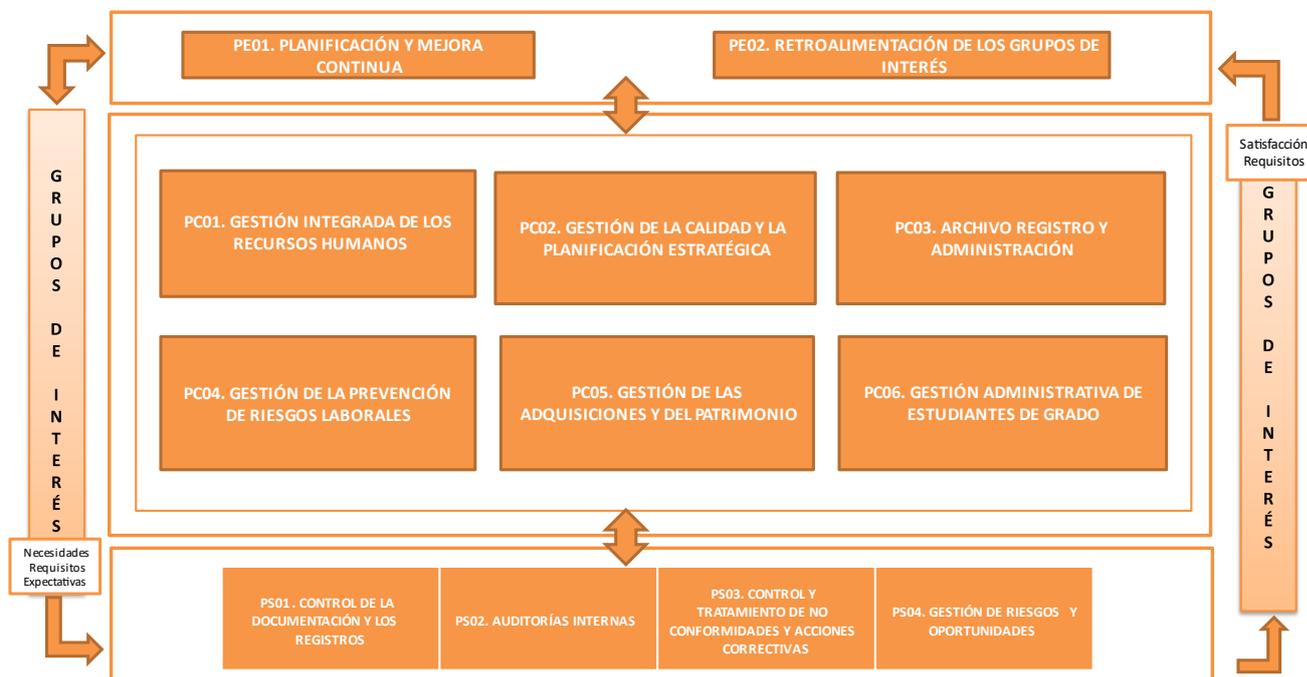
Para cada proceso, se definen entre otros aspectos, el propietario, los límites, clientes o usuarios, proveedores, el método operativo y los indicadores que permiten el seguimiento y la toma de acciones encaminadas a la mejora continua, en los manuales de proceso.

La secuencia e interacción de los procesos de las Áreas Funcionales y Servicios se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

- **Procesos estratégicos:** que definen la gestión estratégica.
- **Procesos claves:** que desarrollan la operatividad de las Áreas Funcionales y Servicios.
- **Procesos soporte:** que apoyan a los procesos estratégicos y operativos.

El seguimiento y control de los procesos lo realiza el propietario de cada proceso, dentro de las reuniones del Comité de Calidad de cada Unidad Funcional.

El Comité de Calidad elabora y mantiene actualizada la relación de los indicadores de seguimiento para el control de los procesos establecidos.



Los elementos descriptivos y las características de cada proceso que permite su planificación, control, seguimiento y mejora están recogidos en el Manual de Procesos, individualizados para cada proceso en documentación básica del proceso y documentación complementaria del proceso (Manual de procedimiento e Instrucciones Técnicas) La documentación básica se describe en la siguiente tabla, la documentación complementaria se determina en el proceso de soporte *PS01. Control de la Documentación y los Registros*.

Tabla nº 3. Estructura de la documentación básica de procesos

1	Responsable del proceso	Atribución de la dirección y propiedad del proceso.
2	Equipo del proceso	Estructura para la gestión integrada del proceso.
3	Misión	Delimitación funcional y naturaleza de la actividad secuenciada. Definición de la finalidad básica del proceso.
4	Alcance	Identificación de necesidades y resultados finales del proceso (límites del proceso).
5	Representación gráfica de la interrelación de procedimientos e instrucciones técnicas	Representación de las desagregaciones o niveles de los procesos que se integran.



		Representación de las interrelaciones internas y las interrelaciones con los procedimientos e instrucciones técnicas que integran el proceso.
6	Descripción básica de la Interrelación de procedimientos e instrucciones técnicas	Descripción de la finalidad o misión específica de cada uno de los procedimientos que se integran. Delimitación y descripción funcional y naturaleza de la actividad secuenciada de cada uno de los procesos que se integran a través de un flujograma. 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	Relación de las estructuras de gestión con responsabilidad y participación en la gestión operativa de los procesos.
8	Legislación y normativa	Responsabilidad de gestión e identificación de los requisitos legales de la gestión de los procesos.
9	Registros	Relación de registros del proceso e identificación de responsable.
10	Clientes del proceso	Identificación de los grupos de interés internos y externos de los procesos.
11	Flujogramas	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	Sistema de indicadores para la medición y seguimiento de los procesos.
12.1	Cuadro de indicadores del proceso	Relación de los indicadores desagregados por los procesos integrados.
12.2	Fichas de indicadores del proceso	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.

La documentación de procesos descrita permite realizar el ciclo completo de la gestión de los procesos y asegurar través su integración la disponibilidad de los recursos necesarios para su gestión.



A través del sistema de procesos claves descrito y documentado se realizan las actividades y la prestación de servicios según el alcance establecido del SIGC-UCO. 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.

Asimismo, la prestación de algunos de los servicios está delimitado 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 Córdoba.

La prestación de servicios se orienta a la satisfacción de los usuarios directos y otros grupos de interés. Para cumplir con este requisito se ha diseñado e implantado un sistema de gestión de Cartas de Servicios para las estructuras organizativas de gestión que, 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.

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. Para ello, las actividades de comunicación con los usuarios, se realizan través, de los mecanismos siguientes:

- 1) La información proporcionada en las respectivas páginas web de las Unidades Administrativas incluidas en el alcance.
- 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 Córdoba (ver *PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés*).
- 5) Y los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción de los grupos de interés (ver *PE02. Retroalimentación de los Grupos de Interés*).

## 16. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente, la Política y los objetivos de la calidad establecidos, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el Sistema de Gestión de la Calidad deba estar establecido documentalmente. La estructura documental en el SIGC-UCO es la siguiente:

- **Política de Calidad:** intenciones globales y orientación de la Universidad relativas a la calidad, expresadas formalmente por Rector de la Universidad de Córdoba.
- **Manual de Calidad:** documento base del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se describen de forma general las líneas de actuación que sigue la Universidad, para dar respuesta a cada apartado de la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Incluye el alcance del SIGC-UCO, la visión general de la Universidad, la definición de los procesos, sus interacciones en el marco del SIGC-UCO (Mapa



de Procesos), las actividades, funciones y responsabilidades. Recoge: alcance, procedimientos documentados y la interacción entre procesos.

- **Manuales de procesos:** documentos que desarrollan los procesos, incluyendo el método operativo.
- **Manuales de Procedimientos:** documentos que describen la forma específica de llevar a cabo las actividades generales, incluidas en cada uno de los procesos clave.
- **Flujogramas:** documentos que describen la forma específica de llevar a cabo las tareas, expresadas en flujogramas o secuencia de tareas.

El proceso de soporte *PS01. Control de la Documentación y los Registros*, establece y regula 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-UCO.

## 17. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Universidad de Córdoba 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 SIGC-UCO y mejorar continuamente su eficacia y la satisfacción de los grupos de interés por la gestión y prestación de servicios.

Los responsables de las Unidades Administrativas y la Gerencia son los responsables de identificar y proponer los recursos adecuados para la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y, de este modo, aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La responsabilidad de 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.

### COMPRAS

La adquisición de recursos externos a proveedores es un proceso general de la Universidad de Córdoba, afectando a las Unidades de forma indirecta. 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.



Todas las informaciones de adquisición de bienes externos se encuentran gestionadas por la aplicación informática (UCOMPRAS) que permite su seguimiento, tanto de las adquisiciones mediante contratos mayores o las adquisiciones mediante pedido.

### **RECURSOS HUMANOS**

El instrumento para la determinación de necesidades y dotación de recursos humanos son las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT). 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.

La Universidad de Córdoba, 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 clave *PC01. Gestión Integrada de los Recursos Humanos*.

Para asegurar las competencias de las personas que integran la estructura organizativa del este SIGC-UCO, la Universidad de Córdoba dispone de un Catálogo de Competencias (Genéricas y Específicas comunes), 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 Córdoba.

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 psico profesionales que deben requerirse para poder ocuparlos y desarrollar la actividad laboral con altas dosis de excelencia.

En la evaluación de competencias, se 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 y actitudes 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. El proceso evaluativo de las competencias desarrollado hasta ahora se ha centrado en la determinación de las necesidades formativas.

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 (correo electrónico, publicación en novedades web, tabloneros de anuncios u otros). (*PC01-N2. Selección, promoción profesional y formación del PAS*)



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.

### *GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y AMBIENTE DE TRABAJO*

La Universidad de Córdoba 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 incluidos en el alcance de este Sistema, disponen de unas dependencias y espacios de trabajo adecuados, así como el equipamiento necesario para el eficaz desempeño de su puesto de trabajo.

Los responsables de los Servicios a través de la Gerencia, se aseguran de que cuentan con la infraestructura necesaria (mobiliario, equipamiento para el desarrollo de tareas administrativas, equipos y tecnología de información y comunicación) para el desempeño de las actividades de los Servicios y Unidades Administrativas, el cumplimiento de requisitos de los clientes, y en su caso de proponer la mejora de los mismos.

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-UCO a los usuarios se realice mediante un entorno que permite avanzar en la prestación de servicios universalmente accesibles.

El Área de Tecnologías de la Información de la Universidad de Córdoba asegura que todos los puestos de trabajo de las estructuras organizativas del SIGC-UCO disponen de los recursos de hardware y software y de medios para la comunicación, recursos que se someten a proceso de renovación y actualización, a través de su Carta de Servicios (<http://www.uco.es/servicios/informatica/carta-de-servicios>) quedan expuestos todos los procedimientos de asistencia, así como los mecanismos para la mejora en la prestación de todos sus servicios.

La Universidad de Córdoba 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 las correspondientes Cartas de Servicio de sus estructuras específicas:

- Servicio de Prevención (<https://www.uco.es/servicios/prevencion/es/carta-de-servicios>).
- U.Técnica (<http://www.uco.es/gestion/unidadtecnica/images/documentos/calidad/cartaservicio.pdf>).

Asimismo la Unidad de Igualdad (<http://www.uco.es/igualdad/>) de la Universidad de Córdoba, a través de su II Plan de Igualdad y el desarrollo de los distintos protocolos para la prevención y protección frente al acoso sexual y por razón de sexo 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.



## 18. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA

Los responsables de las Unidades Administrativas han establecido métodos de medida y seguimiento de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del cliente, mediante indicadores definidos en los manuales de procesos. Estos métodos confirman la capacidad para satisfacer su finalidad prevista. Para ello se ha establecido una sistemática de control de estos y de los objetivos de la calidad que se analizan en las reuniones del Comité de Calidad y en las revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante la realización de las actividades de los procesos, se llevan a cabo los controles descritos en los correspondientes manuales de procesos. Este seguimiento y medición se realiza a partir de la detección y tratamiento de no conformidades en los procesos, reclamaciones del cliente o usuario, y otros registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

A través del personal del Servicio de Calidad y Planificación, el SIGC-UCO 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 matriz de responsabilidades.

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

### 18.1 AUDITORÍAS INTERNAS

La Universidad de Córdoba realiza auditorías internas para determinar el grado de conformidad del SIGC-UCO 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 proceso de soporte *PS02. Auditorías Internas*.

Los resultados del informe de auditoría constituyen 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 proceso de soporte *PS03. Control y Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas*".

### 18.2 SEGUIMIENTO, TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

El SIGC-UCO tiene establecido un proceso de soporte (*PS03. Control y Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas*) 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 las responsabilidades al efecto.

De acuerdo con lo descrito en dicho procedimiento, cuando se detecta una No Conformidad y una vez implantada la solución inmediata si aplica, se procede a valorar en función de la gravedad o repetitividad de la No Conformidad detectada, si es oportuno o necesario implantar una acción de mejora asignándose los recursos necesarios. Se describen igualmente las acciones para analizar las causas de las no conformidades

 <p>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.</p> <p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>SIGC-UCO/MC Versión 02</p> <hr/> <p>Febrero 2020 Página 31 de 31</p>
--	---	---

reales con objeto de definir acciones correctivas que tras su implantación resulten eficaces, y para prevenir que vuelvan a ocurrir.

Si fuera necesario, se actualizan los riesgos y oportunidades determinados, y/o se hacen cambios al SIGC-UCO.

### 18.3 MEJORA CONTINUA

---

La Universidad de Córdoba mejora continuamente la eficacia del SIGC-UCO 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*.

Las actividades encaminadas a la toma de decisiones por la Universidad de Córdoba se fundamentan 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-UCO, cerrando así el ciclo de mejora continua.