MANUAL DE CALIDAD

APROBADO POR:	Nº DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Mesa Técnica	0	01/01/2017	Versión inicial
Mesa Técnica	1	23/06/2017	Modificación del apartado 6.2 introduciendo cuando se da un objetivo por cumplido.
Mesa Técnica	2	14/05/2019	Modificación del apartado 6.1 introduciendo un apartado sobre el análisis de riesgos asociados a los cambios en el entorno
Mesa Técnica	3	20/01/2020	Modificación del apartado 1 introduciendo "Turismo" como nuevo grupo de interés. Modificación del apartado 5.1 para dar cabida al Foro de Administradores como órgano de consulta para la alta Dirección del Sistema, así como la modificación de la composición de la Comisión Mixta. (este último punto ha sido aprobado por la Comisión Delegada de Consejo de Gobierno de Evaluación y Calidad)

Mesa Técnica	4	01/02/2020	Se modifica el apartado 4 y el apartado 6.2 con el fin de incorporar al <Plan Director> de la UGR como documento base para el establecimiento de los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la UGR.
Mesa Técnica	5	01/01/2021	Se modifica el apartado 6.1 con el fin de incorporar el ***<Contexto partes interesadas riesgos 20XX>*** y la eliminación del ***<Plan de calidad 2020>***
Mesa Técnica	6	01/07/2022	Se modifica el apartado 2 para adecuar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Se actualiza el 5.1 para adecuarlo a la nueva RPT. Se incorpora en el 6.2 el Plan Estratégico de la UGR.
Mesa Técnica	7	01/06/2023	Se modifican los cargos tras la elección a Rector y se actualizan diferentes puntos.
Mesa Técnica	8	01/01/2024	Se incorpora un nuevo proceso de apoyo "Seguridad, Salud y Medio Ambiente" en el punto 8.

INDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
3. ENFOQUE A PROCESOS
4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACIÓN
7. PROCESOS CLAVE
8. PROCESOS DE APOYO

9. PROCESOS ESTRATÉGICOS

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

La Universidad de Granada es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior, mediante la investigación, la docencia, el estudio, la transferencia del conocimiento a la sociedad y la extensión universitaria.

La naturaleza específica de la gestión universitaria unida a la distribución geográfica, al volumen de usuarios y, sobre todo, al compromiso con la sociedad, ha llevado a la Universidad de Granada a poner en marcha una serie de mecanismos para garantizar una calidad de servicio apropiada para satisfacer la necesidades y expectativas de las distintos grupos de interés de la institución:

- Estudiantado
- Estudiantado potencial
- Familias
- PDI
- PAS
- Egresados
- Administraciones públicas
- Aliados (universidades/redes/foros, etc…)
- Empleadores
- Proveedores
- Sociedad en general
- Turismo

A tal efecto, la Universidad de Granada ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 9001 y en el resto de normas que integran la serie ISO 9000 como base para:

- Enfocar todas las actividades de la organización a la gestión por procesos, con el objeto de identificar y controlar las interrelaciones e interdependencias.
- Poner en marcha iniciativas de desarrollo sostenible.
- Estudiar el contexto, aprovechar las oportunidades y evitar las desviaciones de los resultados a través del pensamiento basado en riesgos.
- Ayudar a mejorar el desempeño global de la organización.

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluye las siguientes actividades:

"Gestión administrativa, técnica, de soporte y económica de centros, institutos, departamentos, servicios y unidades de apoyo a la comunidad universitaria".

Establecido a partir de los Estatutos de la Universidad de Granada, en concreto, a partir de los siguientes artículos:

- Artículo 1. Naturaleza de la Universidad.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación de los Estatutos.
- Artículo 149. Concepto de Personal de Administración y Servicios.
- Artículo 199. Concepto de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria.

Las actividades contenidas en el alcance serán de aplicación a todos los centros, institutos, departamentos, servicios y unidades que se relacionan en el *Anexo I. Listado de emplazamientos.*

3. ENFOQUE A PROCESOS.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la UGR se ha desarrollado a través de un enfoque a procesos, realizando las siguientes actuaciones:

- Se han identificado y clasificado los procesos que reflejan las actividades que integran el alcance del SGC, generando un *<Mapa de Procesos>.*

- Se han constituido **Equipos de proceso**, formados por personas que representan a cada una de las estructuras de trabajo implicadas en la operación de cada proceso, y que tienen como misión desplegar la visión de alto nivel del SGC hacia todas las estructuras y centros de trabajo de la UGR.

- Se han identificado las etapas que se desarrollan durante la operación de estos procesos, y las estructuras encargadas de gestionar cada etapa, reflejando esta información en la correspondiente *<Ficha de proceso>.*

- Se han determinado los documentos necesarios para apoyar la operación de los procesos, definiendo Procedimientos e Instrucciones Técnicas, a distintos niveles.

- Se ha asegurado la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de servicios para apoyar la operación y el control de dichos procesos.

- Se han impulsado mecanismos que permitan monitorizar y evaluar de los procesos identificados, incluyendo el estudio de riesgos y oportunidades.

- Se han implantado las acciones necesarias para mejorar los procesos y el SGC.

4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La documentación que ha establecido la UGR como necesaria para el sistema de gestión de calidad tiene su origen en el enfoque a procesos descrito en el apartado 3 del Manual de Calidad, incluyendo los requisitos de información documentada que establece la norma UNE-EN-ISO 9001.

La estructura documental del sistema de gestión de la calidad de la UGR se ha desplegado en **4 niveles**:

1er nivel	**POLÍTICA DE CALIDAD**	Establecida por el equipo de gobierno a la UGR y difundida a todos los grupos de interés
	OBJETIVOS DE CALIDAD	Formulados periódicamente a través del *<Plan Director>* por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación.
2º nivel	**MANUAL DE CALIDAD**	Documento que actúa como base descriptora del sistema de gestión de la calidad, y que hace referencia a los distintos aspectos que lo componen.
	MAPA DE PROCESOS	Documento que identifica los procesos que desarrolla la UGR en el alcance del sistema de gestión de la calidad y que sirve como base para el Enfoque Basado en Procesos.
	FICHAS DE PROCESO	Fichas que aportan una visión de alto nivel de cada uno de los procesos identificados en el Mapa, identificando la secuencia e interacción de actividades de cada proceso, las estructuras organizativas de la UGR implicadas y los documentos que describen cada actividad.
3er nivel	**PROCEDIMIENTOS / INSTRUCCIONES GENERALES**	Documentos que afectan a más de una estructura organizativa de la UGR, aprobados por la Mesa Técnica Operativa
4º nivel	**PROCEDIMIENTOS / INSTRUCCIONES ESPECÍFICOS**	Documentos que afectan a una única estructura organizativa, formulados y aprobados por las personas u órganos responsables de la operación del proceso o parte del proceso que describen.

La documentación que da soporte al sistema de gestión de la calidad de la UGR se encuentra disponible en la Plataforma Web: Evaluación de servicios:
http://calidad.ugr.es/

Para la creación, actualización y control de la información documentada se establece el procedimiento general *<PG-01-DOCU-Control de la documentación>*.

5. LIDERAZGO.

5.1. Alta dirección.

La dirección del sistema de calidad de la UGR se establece a dos niveles:

- **Comisión Mixta**, delegada del Equipo de gobierno de la UGR y compuesta por:
  - Rector, o persona en quien delegue.
  - Gerente, o persona en quien delegue.
  - Vicerrectora de Calidad, Innovación Docente y Estudios de Grado, o persona en quien delegue.
  - Vicerrector de Campus de Ceuta y Melilla, Planificación Estratégica y Comunicación, o persona en quien delegue.
  - Director de la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva, o persona en quien delegue.
  - Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, o persona en quien delegue.
  - Vicerrector de Investigación y Transferencia, o persona en quien delegue.
  - Vicerrectora de Igualdad, Inclusión y Compromiso Social, o persona en quien delegue.

- **Mesa Técnica Operativa**, órgano encargado de coordinar la implantación del sistema de calidad y su despliegue en todas las estructuras organizativas de la UGR. Su composición será la siguiente:
  - Vicegerente de Coordinación Administrativa.
  - Vicegerente de Recursos Humanos.
  - Director de la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva
  - Responsable Técnico del Área de Evaluación, Mejora y Acreditación de Servicios.
  - Responsables de estructuras organizativas; según los temas a tratar.

Como órgano de consulta para la alta dirección del sistema de Gestión de Calidad de la UGR existe un Foro de Administradores puesto en marcha por el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación.

5.2. Compromiso de la dirección.

La alta dirección de dirección de la UGR se compromete a adoptar cuantas acciones sean necesarias para impulsar, desarrollar y mejorar el sistema de gestión de la calidad de la UGR, en concreto:

- Ofreciendo información pública y rindiendo cuentas de los resultados de los procesos que componen el sistema de gestión de la calidad, bajo criterios de eficacia y eficiencia.

- Estableciendo una Política de Calidad que actúe como hilo conductor de todas las actividades desarrolladas por la UGR y como marco de referencia para el desarrollo estratégico de objetivos.

- Guiando a la institución hacia el Enfoque a procesos, garantizando la disponibilidad de recursos, promoviendo la mejora de estos, apoyando y dirigiendo a las personas que integran todos los niveles organizativos de la UGR.

- Promoviendo el Enfoque basado en riesgos, garantizando la existencia de una sistemática para analizar los factores que pueden provocar desviaciones de los resultados planificados y para actuar minimizando los efectos negativos y maximizando las oportunidades.

- Asegurándose de que se conocen y comprenden las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, y que los procesos se orientan hacia el aumento de la satisfacción de estos.

- Apoyando, comprometiendo y dirigiendo a las personas hacia la mejora continua de todas las actividades de la institución, a través de la innovación y el aprendizaje.

5.3. Política de Calidad.

La *<Política de calidad>* constituye el marco para la formulación y desarrollo de los *<Objetivos de calidad>*.

La *<Política de calidad>* será elaborada por el Equipo de Gobierno de la UGR y aprobada por el Rector de la Universidad de Granada, que informará al Consejo de Gobierno de su aprobación.
Se revisará periódicamente por el Equipo de Gobierno para comprobar su vigencia, informando de esta revisión al Consejo de Gobierno.

La dirección del SGC de la UGR se encargará de:

- Establecer, revisar, difundir y comunicar a todos los niveles de la organización y al personal implicado.

- Coordinar las acciones encaminadas a garantizar que todo el personal la entiende y asume la importancia de satisfacer los requisitos de aplicación a todas las actuaciones y actividades de la organización.

La *<Política de calidad>* se difundirá a través de la página Web de la UGR, y a través de los distintos canales de comunicación institucionales.

5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Las responsabilidades y funciones de los SGC están definidas y descritas en la documentación del SGC, según los criterios generales establecidos en la *<Relación de puestos de trabajo>* de la UGR, en los *<Acuerdos de homologación de Baeza>*, los *<Catálogos de puestos de plantilla tipo>* para personal funcionario y el *<Convenio colectivo>* para personal laboral.

La **Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva** es el órgano encargado de coordinar y gestionar la operatividad del SGC de la UGR, asumiendo las siguientes funciones:

- Asesorar técnicamente a todos los órganos/personas implicadas en el desarrollo del SGC.
- Apoyar y realizar el seguimiento de las estructuras de coordinación existentes en los diferentes centros, servicios y unidades de la UGR.
- Coordinar los distintos equipos de trabajo constituidos para garantizar la operación del SGC y su despliegue al resto de estructuras implicadas.

- Gestionar las herramientas necesarias para el proceso de Planificación, Alta dirección, Evaluación y Mejora.

Los **Equipos de Proceso**, serán los órganos encargados de diseñar y modificar las ***<Fichas de proceso>,*** y se asegurarán de que la visión de alto nivel del SGC se despliega a las diferentes estructuras de trabajo de la UGR.
Deberán informar a la alta dirección, y en particular a la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva, de cualquier modificación necesaria del diseño de los procesos.

La **persona o personas responsables de cada centro/servicio/unidad** deben asegurarse de que se implantan y mantienen los procesos, procedimientos y mecanismos de seguimiento requeridos por el SGC.
Se encargarán de definir las actividades necesarias para llevar a cabo cada una de las etapas identificadas en las ***<Fichas de proceso>*** sobre las que tengan responsabilidad directa.
Para controlar el desarrollo de los procesos, podrán designar personas que asuman tareas de coordinación de calidad.

Tanto los Equipos de Proceso como la persona o personas responsables de cada centro/servicio/unidad informarán a la alta dirección, y en particular a la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva, sobre el desempeño de los procesos y de las necesidades de mejora.

6. Planificación.

6.1. Gestión de riesgos y oportunidades.

La Universidad de Granada, a través de la alta dirección, establece un marco de trabajo para la gestión de todos los factores e influencias internas y externas que generan incertidumbre sobre la consecución de sus objetivos, con varios propósitos:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar objetivos.
- Mejorar la identificación de oportunidades y de amenazas.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y las normas internacionales.
- Mejorar las acciones estratégicas y de gobierno de la institución.
- Aumentar la seguridad y la confianza de los grupos de interés.
- Establecer una base sólida para la toma de decisiones y la planificación.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia en la operación de sus procesos.
- Fomentar el aprendizaje de la organización.
- Impulsar la gestión proactiva para prevenir pérdidas y accidentes.

A tal efecto, se elaborará un *<Contexto partes interesadas riesgos 20XX>*, que incluirá al menos las siguientes etapas:

1. Establecimiento del contexto. interno y externo.
2. Partes interesadas
3. Diagnóstico de riesgos y oportunidades:
    i. Identificación de riesgos y oportunidades.
    ii. Análisis de riesgos y oportunidades.
    iii. Evaluación de riesgos y oportunidades.
4. Tratamiento de riesgos y oportunidades.

El seguimiento y evolución de los riesgos y oportunidades definidos se realizará anualmente en el proceso de revisión.

Cuando del análisis se detecte que los cambios en el contexto, tanto interno como externo, puedan afectar al funcionamiento de los procesos desarrollados por los servicios de apoyo de la UGR, se elaborará un análisis de riesgos asociados a los distintos cambios.

6.2. Objetivos de la calidad.

La UGR se compromete a mejorar continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, a través de sus procesos, con el objetivo de abordar riesgos y oportunidades, de garantizar la eficaz y eficiente operación de estos, y de implementar cualquier cambio entendido como necesario tras las actividades de evaluación y aprendizaje de la institución.

La UGR planificará los **Objetivos de calidad** en el *<Plan Director>* que estará alineado con el *<Plan Estratégico>* de la UGR, determinando las acciones necesarias para conseguirlos, los órganos/unidades/servicios que desarrollarán esas acciones, los recursos necesarios y el seguimiento periódico para evaluar los resultados alcanzados sobre aquellos objetivos ligados al alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El despliegue de los objetivos de calidad se realiza a través de acciones y de indicadores ligados a esas acciones.

Los objetivos se articularán según 11 ejes de actuación, y cada eje se desplegará en líneas Estratégicas, las cuales se compondrán de diversas acciones e indicadores, así mismo se tendrán en cuenta los valores establecidos por la *<Política de Calidad>* de la UGR.

Los objetivos serán difundidos y comunicados públicamente, garantizando la rendición de cuentas de los resultados obtenidos a la comunidad universitaria.

7. PROCESOS CLAVE.

La UGR ha identificado tres procesos clave, que apoyan directamente las actividades reguladas en el artículo 1. Naturaleza de la Universidad de los Estatutos UGR:
"…prestación del servicio público de la educación superior, mediante la investigación, la docencia, el estudio, la transferencia del conocimiento a la sociedad y la extensión universitaria…"

El flujo de actividades de los procesos clave, los órganos responsables de cada actividad y los documentos considerados como necesarios para garantizar la gestión eficaz de cada proceso, se han representado en la correspondiente *<Ficha de proceso>:*

- **Gestión académica:** Proceso que integra todas las actividades que apoyan el proceso de DOCENCIA de la UGR, y que se encuentran dirigidas hacia el alumnado potencial y real de la UGR y el PDI que participa en el desarrollo de los planes de estudio aprobados por la UGR.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado potencial, Estudiantado, Egresados, Familias, PDI, Empleadores, Sociedad en general, Aliados, Administraciones Públicas.
  - **Inicio:** Definición oferta académica.
  - **Fin:** Gestión de certificaciones académicas y títulos

- **Gestión de la investigación y la transferencia:** Proceso que integra todas las actividades que apoyan al PDI de la UGR en la captación de fondos, la ejecución técnica y seguimiento económico de los proyectos de investigación, y la promoción y transferencia de los resultados obtenidos.
  - **Grupos de interés:** PDI, Empleadores, Sociedad en general, Aliados, Administraciones Públicas, Egresados.
  - **Inicio:** Captación de fondos.
  - **Fin:** Gestión de certificaciones académicas y títulos

- **Proyección social:** Proceso que integra todas las actividades ejecutadas por servicios de la UGR que tienen como objetivo mejorar la calidad de la vida de la gente, incluyendo el estudiantado, los trabajadores de la institución y la sociedad en general.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, Familias, PAS, PDI, Sociedad en general.
  - **Inicio:** Proceso que no responde a una secuencia temporal de actividades.
  - **Fin:** Proceso que no responde a una secuencia temporal de actividades.

8. PROCESOS DE APOYO.

La UGR ha identificado cuatro procesos de apoyo, encargados de aportar todos los recursos necesarios, tanto humanos, físicos y económicos, para realización de las actividades que integran los procesos claves.

El flujo de actividades de los procesos de apoyo, los órganos responsables de cada actividad y los documentos considerados como necesarios para garantizar la gestión eficaz de cada proceso, se han representado en la correspondiente *<Ficha de proceso>:*

- **Gestión económica:** Proceso que integra todas las actividades que apoyan el proceso de elaboración, ejecución y control del presupuesto de la UGR.
  - **Grupos de interés:** PDI, PAS, Sociedad en general, Aliados, Administraciones Públicas, Proveedores.
  - **Inicio:** Elaboración y aprobación del presupuesto.
  - **Fin:** Rendición de cuentas.

- **Gestión de recursos y espacios:** Proceso que integra todas las actividades que apoyan la gestión de todas las instalaciones físicas de la UGR tanto desde una perspectiva técnica como desde una perspectiva auxiliar y de prestación de servicios generales.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, PDI, PAS, Sociedad en general, Administraciones Públicas.
  - **Inicio:** Gestión de obras.
  - **Fin:** Mantenimiento/Servicios generales.

- **Gestión de personal:** Proceso que integra todas las actividades internas dirigidas a la captación y desarrollo del capital humano de la UGR.
  - **Grupos de interés:** PAS, PDI, Sociedad en general, Aliados.
  - **Inicio:** Selección.
  - **Fin:** Gestión de nóminas y seguridad social.

- **Gestión de estructuras institucionales:** Proceso que integra todas las actividades de apoyo a la gestión de las estructuras institucionales aprobadas y desarrolladas por los órganos de gobierno de la Universidad de Granada.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, PAS, PDI, Sociedad en general, Aliados, Administraciones Públicas.
  - **Inicio:** Proceso que no responde a una secuencia temporal de actividades.
  - **Fin:** Proceso que no responde a una secuencia temporal de actividades.

- **Seguridad, Salud y Medio Ambiente:** Proceso que integra todas las actividades de apoyo a la gestión de las estructuras de seguridad, salud y medio ambiente aprobadas y desarrolladas por los órganos de gobierno de la Universidad de Granada.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, PAS, PDI, Sociedad en general, Aliados, Proveedores y Administraciones Públicas.
  - **Inicio:** Proceso que no responde a una secuencia temporal de actividades.
  - **Fin:** Proceso que no responde a una secuencia temporal de actividades.

9. PROCESOS ESTRATÉGICOS.

La UGR ha identificado tres procesos estratégicos, que por su características, pueden establecerse como vehículo para la excelencia de la UGR en del desarrollo de las actividades contempladas en el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad.

El flujo de actividades de los procesos estratégicos, los órganos responsables de cada actividad y los documentos considerados como necesarios para garantizar la gestión eficaz de cada proceso, se han representado en la correspondiente *<Ficha de proceso>:*

- **Gestión de las TIC:** Proceso que integra todas las actividades desarrolladas para mejorar y potenciar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la UGR, dando soporte a la docencia, la investigación y la gestión, bajo criterios de innovación, calidad y excelencia.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, PDI, PAS, Sociedad en general, Administraciones Públicas.
  - **Inicio:** Gestión de redes e infraestructuras.
  - **Fin:** Gestión de servicios y aplicaciones/software.

- **Liderazgo, planificación, evaluación y mejora:** Proceso que integra todas las actividades dirigidas a planificar el sistema de calidad de la UGR, a realizar su seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora continua, gracias al liderazgo de la alta dirección de la UGR.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, PDI, PAS, Sociedad en general, Administraciones Públicas.
  - **Inicio:** Planificación de acciones para abordar riesgos/oportunidades y de acciones mejora.
  - **Fin:** Mejora.

- **Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación:** Proceso que integra todas las actividades asociadas a la gestión de los recursos de información necesarios para que la comunidad universitaria pueda cumplir sus objetivos en materia de docencia, gestión, estudio e investigación y extensión universitaria, bajo un prisma de dinamismo, adaptación y búsqueda continua de excelencia e innovación.
  - **Grupos de interés:** Estudiantado, PDI, PAS, Sociedad en general.
  - **Inicio:** Identificación de recursos de información.
  - **Fin:** Difusión de la información.