

# **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Realizado y revisado por: <b>AFDPPyEA</b>	Aprobado por: <b>La Gerente</b>
Fecha: Octubre 2021	Fecha: Octubre 2021



- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 2. NORMAS PARA CONSULTA**
- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
  - 3.1. TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD
  - 3.2. TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN
  - 3.3. TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y SERVICIO
  - 3.4. TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD
  - 3.5. TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA
- 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
  - 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO
  - 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y PARTES INTERESADAS
  - 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
- 5. LIDERAZGO**
  - 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO: ENFOQUE AL CLIENTE
  - 5.2. POLÍTICA DE CALIDAD
  - 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
- 6. PLANIFICACIÓN**
  - 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
  - 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS
  - 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
- 7. APOYO**
  - 7.1. RECURSOS
    - 7.1.1. PERSONAS
    - 7.1.2. INFRAESTRUCTURA
    - 7.1.3. AMBIENTE PARA LAS OPERACIONES DE LOS PROCESOS
    - 7.1.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
    - 7.1.5. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
  - 7.2. COMPETENCIA
  - 7.3. TOMA DE CONCIENCIA
  - 7.4. COMUNICACIÓN
  - 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA



## **8. OPERACIÓN**

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

### 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

#### 8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 8.4. CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

### 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

#### 8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

#### 8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

#### 8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

#### 8.5.4. PRESERVACIÓN

#### 8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

#### 8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

### 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### 9.1.2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

### 9.2. AUDITORÍA INTERNA

### 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 9.3.1. ENTRADAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 9.3.2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## **10. MEJORA**

### 10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

### 10.2. MEJORA



## 11. ANEXOS

- Anexo I: Política de calidad
- Anexo II: Objetivos de la calidad
- Anexo III: Mapa de procesos
- Anexo IV: Organigrama

## CONTROL DE CAMBIOS

Rev. Nº	Fecha	Naturaleza del cambio	Cambios realizados
01	05/2018	Aprobación inicial	
02	05/2019	Revisión	
03	09/2020	Revisión	
04	10/2021	Revisión	Inclusión campo "Cambios realizados" en Control de Cambios. Actualización denominación Áreas Revisión Procedimiento Gestión No conformidades Revisión Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades Establecimiento de nuevos objetivos de calidad (Anexo II) Actualización Organigrama (Anexo III)

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La **Universidad Pablo de Olavide (UPO)** está concebida en un modelo de **Campus Único**, que pretende lograr la mejor integración interdisciplinar posible, potenciando la ubicación de sus funciones sociales, docentes, de investigación, residenciales y deportivas en un mismo espacio geográfico.

La **Universidad Pablo de Olavide (UPO)** presenta una cartera de servicios completa, e informa sobre los procedimientos que sustentan esta cartera de servicios para mejorar la visibilidad de la actividad profesional que se desarrolla y que soporta los procesos clave de la gestión universitaria, como es la docencia, la investigación y otras actividades que directamente impactan en la sociedad en su conjunto.

El trabajo del grupo de personas que conforman la Administración y Servicios universitarios, ha hecho posible esta forma de materializar el trabajo profesional para hacer más transparente a la ciudadanía, estudiantes, empleados, proveedores, y a quien pueda interesar, su actividad y que al mismo tiempo puedan acceder de manera más ágil a sus servicios, si así se requiere.

En la **Universidad Pablo de Olavide (UPO)**, existe un sistema de gestión normalizado, que es mejorado continuamente a través de su evaluación continua con el único objetivo de la **mejora del servicio público de la administración universitaria**. Este objetivo fue aprobado por el Consejo de Gobierno de esta universidad el 18 de diciembre de 2013, en el marco de un proceso de reestructuración y de cambio en el modelo de gestión en la búsqueda de la mayor eficiencia en la gestión y la sostenibilidad del sistema

La **Universidad Pablo de Olavide (UPO)** cuenta con siete centros que imparten sus titulaciones en el campus, más el centro adscrito "San Isidoro de Sevilla".

El cumplimiento de los requisitos de estas Normas para nuestro Sistema de Gestión de Calidad se recoge en el presente documento, al que denominamos Manual de Gestión de la Calidad, y todos aquellos que se derivan de este y que se citan en cada uno de los capítulos que configuran tal documento.

La **Universidad Pablo de Olavide (UPO)** consta de 3 sedes.

- **SEDE UNIVERSITARIA OLAVIDE EN SEVILLA.** Ctra. de Utrera, 1, 41013 Sevilla



- **SEDE UNIVERSITARIA OLAVIDE EN CARMONA.** Casa Palacio de los Briones, C/ Ramón y Cajal, 15, 41410 Carmona (Sevilla)

La Sede Olavide en Carmona - Rectora Rosario Valpuesta es la unidad administrativa encargada de la gestión y coordinación de todas las actividades que se generan a través del proyecto “Olavide en Carmona”.

- **SEDE “OLAVIDE EN SEVILLA – CENTRO”.** Calle Laraña, 4, Segunda Planta, 41003 Sevilla

Esta nueva sede responde a la idea visibilizar la institución en el casco histórico de la ciudad para llevar a cabo en ella actividades académicas y culturales. Se trata de un nuevo espacio público, abierto a la ciudadanía, que acerca, aún más, la UPO a la ciudad de Sevilla reforzando su posicionamiento estratégico como universidad, no sólo en términos de presencia y representación institucional, sino también permitiendo implementar la estrategia de compromiso y transformación social como quedaba reflejado en el IV Plan Estratégico 2017-2020 de la UPO. Además, este nuevo espacio acogerá la sede permanente del Consejo Social.

## 2. NORMAS PARA CONSULTA

La elaboración de este Manual de Gestión de la Calidad se ha basado en las consideraciones presentes en los siguientes documentos:

-  **UNE-EN-ISO 9001:2015:** *Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos.*
-  **UNE-EN-ISO 9000:2015:** *Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*
-  **ISO 10011-1:1990:** *Reglas generales para la auditoría de los sistemas de calidad. Parte 1ª Auditoría.*
-  **ISO 10015:1999:** *Gestión de la calidad. Directrices para la formación.*
-  **ISO 10013:1995:** *Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.*
-  **ISO 19011:2002:** *Directrices para la auditoría de los sistemas de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.*

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 3.1. TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.



- **Requisito:** Condición o expectativa establecida en el desarrollo de un proceso, generalmente explícita u obligatoria.
- **Requisitos Legales:** Exigencias de obligado cumplimiento para la empresa contempladas en la legislación vigente, independientemente de su categoría (Europea, Estatal, Autonómica o Municipal).
- **Disposiciones Legales:** Preceptos legales en general sin considerar su categoría (Reglamento, Ley, Decreto, Orden, etc.).

### 3.2. TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Política de calidad:** Intenciones y dirección global de una organización relativa a la calidad tal y como se expresan formalmente por la Dirección.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad, enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.
- **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Eficacia:** Medida del grado de realización de las actividades planificadas y de obtención de los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.
- **Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas. El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin fines de lucro o de servicio público, como a aquellas que buscan beneficios con frecuencia. Este concepto con frecuencia se denomina mediante otros términos, tales como “entorno empresarial”, “entorno de la organización” o “ecosistema de una organización”.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad



### 3.3. TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y SERVICIO

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas.
- **Servicio:** Resultado de un proceso.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características específicas o en especificación de un servicio, proceso o sistema.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

### 3.4. TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencial.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Evidencia objetiva:** Datos que apoyan la existencia o veracidad de algo.
- **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de la observación y dictamen, acompañado cuando sea apropiado por medición, ensayos o comparación con patrones.
- **Ensayo:** Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

### 3.5. TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios acordados.
- **Equipo auditor:** Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoría.



## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** realiza la identificación de los diferentes elementos tanto internos como externos que pueden afectar a la organización y que definen el contexto de la organización, con la finalidad de fijar la situación actual, los cambios que se producen en el mercado, nuestras fortalezas y limitaciones para desarrollar unos objetivos para mejorar las debilidades y la toma de decisiones de los diferentes riesgos que puedan surgir de este análisis.

Es necesario determinar los factores internos y externos que afectan a la organización y que constituyen su entorno, Por lo tanto, **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** realizará el análisis DAFO según el registro correspondiente a la **Matriz DAFO**.

Para poder hacer las evaluaciones oportunas de los resultados obtenidos en la matriz DAFO consideraremos:

- Las fortalezas, todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la organización para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas.
- Las debilidades, describen los factores en los cuales poseemos una posición desfavorable respecto a la competencia. Para realizar el análisis interno se han de considerar análisis de recursos, de actividades y de riesgos.
- Las amenazas describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización, si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades. Para realizar el análisis interno se han de considerar análisis del entorno, grupos de interés, aspectos legislativos, demográficos y políticos.
- Las oportunidades, representan una ocasión de mejora de la organización. Son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa. Describen los posibles mercados, nichos de negocio... que están a la vista de todos, pero si no son reconocidas a tiempo significa una pérdida de ventaja competitiva.

La evaluación de riesgos es incorporada a la gestión de riesgos de la organización, siguiendo el **Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades**



Posteriormente, una vez analizados los datos, unos marcados como objetivos, otros evaluando su riesgo, se realizará el diseño y desarrollo de la estrategia, y la evaluación y control de los resultados. Estos datos serán recogidos en el registro correspondiente a la **Revisión por la Dirección** que se realizará según la planificación de la Gerencia en el calendario de auditoría.

#### 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y PARTES INTERESADAS

La Gerencia de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** se compromete a proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas, y los legales y reglamentarios aplicables, para lo cual se determinan:

- Las partes interesadas del sistema de gestión necesarias para la prestación de nuestro servicio.
- Los requisitos de dichas partes interesadas.

De esta identificación quedará evidencia en el registro **Partes Interesadas**.

#### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance de nuestra actividad de servicios donde se engloban todos los procesos de nuestra actividad productiva, enfocados a la satisfacción del cliente y a la Mejora Continua del Sistema, es el siguiente:

##### ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS EN LAS ÁREAS:

1. APOYO A DEPARTAMENTOS
2. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN CAMPUS
3. ÁREA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD
4. ÁREA DE CALIDAD
5. ÁREA DE CONTABILIDAD Y ANÁLISIS DE COSTES
6. ÁREA DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO
7. ÁREA DE FORMACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL PAS Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
8. ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ASISTENCIA AL ESTUDIANTE DE GRADO
9. ÁREA DE GESTIÓN DE MATRÍCULA Y EXPEDIENTE ACADÉMICO DE GRADO
10. ÁREA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y TESORERÍA
11. ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA
12. ÁREA DE INVESTIGACIÓN
13. ÁREA DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA Y ORDENACIÓN DOCENTE
14. ÁREA DE POSTGRADO Y DOCTORADO/ESCUELA DE DOCTORADO
15. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
16. ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN
17. ÁREA DE SALUD Y PREVENCIÓN



18. ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
19. ASESORÍA JURÍDICA
20. BIBLIOTECA
21. CENTRO ANDALUZ DE BIOLOGÍA DEL DESARROLLO (CABD)
22. OFICINA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN
23. SEDE UNIVERSITARIA OLAVIDE EN CARMONA
24. UNIDAD DE APOYO A CENTROS
25. UNIDAD DE APOYO ÓRGANOS DE GOBIERNO
26. UNIDAD DE INFORMACIÓN GENERAL Y REGISTRO
27. UNIDAD POLÍTICAS SOCIALES, IGUALDAD Y CULTURA
28. UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN

El alcance de certificación se comunica y está a disposición de las partes interesadas en el certificado emitido por la entidad certificadora a través de la web de la organización y por cualquier otro medio que visibilice el mismo.

#### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, documentos y recursos que se establecen en la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, para llevar a cabo la gestión de calidad.

El Sistema de Gestión está enfocado por la organización a:

La identificación de los procesos y la interacción entre ellos.

- ✓ La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficientes.
- ✓ El aseguramiento de la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- ✓ La realización del seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- ✓ La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** establece un Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentado en el control de sus procesos operativos de trabajo conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO-9001:2015, explicitado en las siguientes premisas de partida:

- a. **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** asume los requisitos normativos a los que se somete.
- b. La Gerencia de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** se compromete a implementar los requisitos a lo largo de toda la organización, implicando a todo el personal mediante un plan de formación y sensibilización.

Para alcanzar todo esto la UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO) recoge en el **Mapa de Procesos** (Anexo III de este MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD) la secuencia e interacción de los procesos que constituyen su actividad en el sector. Así mismo y a lo largo del presente manual se exponen las operaciones de control de tales procedimientos, la medición y el seguimiento de los mismos, y la planificación de las acciones necesarias para alcanzar sus resultados y objetivos definidos.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO: ENFOQUE AL CLIENTE

La primera consecuencia del compromiso de la Gerencia de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** para implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad es garantizar la satisfacción de las partes interesadas, en términos referentes al cumplimiento de los requisitos especificados, una continua investigación de sus principales necesidades actuales y futuras, así como lograr un posicionamiento eficaz respecto al cliente.

### 5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

La dirección de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** hace público su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de su eficacia mediante el documento **Política de Calidad** (Anexo I del Manual de Gestión de Calidad).

Además se revisará la citada política al menos anualmente por la Gerencia, quedando constancia en el registro **Revisión por la Dirección**, contemplando los requisitos especificados en la norma de referencia.

### 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

En el documento Modelo de gestión y organización administrativa UPO se representa la estructura organizativa de la entidad.

Las responsabilidades y capacidades inherentes a cada puesto de trabajo vienen definidas en los siguientes documentos:

- Estatuto Básico del Empleado Público
- Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Normativa específica aplicable al personal de la UPO.
- Modelo de gestión y organización administrativa-UPO.

Las responsabilidades más significativas del cuadro de mandos son, además de las de informar a la dirección del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, asegurarse de que se desarrollan los procesos descritos y concienciar a sus departamentos de la satisfacción de las partes interesadas.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** al planificar el sistema de gestión determina los riesgos y oportunidades canalizadas en el **Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades** con el fin de:

- ✓ Asegurar que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- ✓ Aumente los efectos deseables
- ✓ Prevenga o reduzca los efectos no deseados
- ✓ Logre la mejora

### 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos coherentes con la política de calidad de donde emanan se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos son medibles y coherentes con dicha política.

Los objetivos de calidad definidos se plasman en el **Anexo II Objetivos de Calidad**, y se traducen en un indicador positivo o negativo de cumplimiento, parcial o total, que queda reflejado en el informe de revisión por la dirección que hace un seguimiento del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión.



### 6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El sistema mantiene actualizada una descripción documentada de la asignación de responsabilidades, medios humanos y económicos, y calendario de actuaciones, con el fin de conseguir los objetivos en cada función y nivel de la organización, según se establece en la Planificación de Objetivos y Metas.

La planificación de cómo influirán sobre el Sistema de Gestión nuevas actividades o tecnologías a desarrollar por la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, se contempla en la Revisión por la Dirección.

La planificación de la calidad en nuestra organización se concreta a partir del siguiente diagrama de tiempos, en el que recogen las mínimas actuaciones para asegurar que se cumplen los requisitos de realización del servicio, satisfacción de las partes interesadas y cumplimiento de los objetivos de la calidad:

ACTUACIÓN	PLANIFICACIÓN
Análisis de indicadores	Tiempo definido en cada uno de ellos
Auditorías internas	Al menos una de todos los puntos de la norma de forma anual
Revisión por la Dirección	Se realizará con carácter previo a la auditoria anual de la certificadora
Formación del personal	Continua
Control de no conformidades	Según detección
Planes de Mejora	Puntuales

## 7. APOYO

### 7.1. RECURSOS

Con objeto de garantizar, por un lado, la satisfacción de nuestras partes interesadas, **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, dispone de los recursos necesarios que garantizan la prestación del servicio según los requisitos acordados con los mismos, y por otro lado, para mantener e implementar nuestro sistema de gestión de calidad garantizando su eficacia y mejora continua.

La **UPO** se ha dotado de una herramienta informática que garantiza la uniformidad y la sostenibilidad del sistema de gestión, MARCO.

#### 7.1.1. PERSONAS

La competencia del personal de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** está definida de manera diferenciada según se especifica en el Modelo de gestión y organización administrativa-UPO.

La Relación de Puestos de Trabajo y los procedimientos de selección y provisión recogen los requisitos relacionados con la formación y la experiencia laboral que necesita el personal de la organización para desarrollar su puesto de trabajo. Asimismo para la gestión del Servicio, se establece que tengan conocimiento de la norma UNE – EN ISO 9001:2015 relativa a la gestión del servicio que se presta.

#### 7.1.2. INFRAESTRUCTURA

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** determina, proporciona y mantiene el equipamiento completo de las instalaciones. El mantenimiento de la infraestructura y de las instalaciones es realizado por el Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, que realiza actividades de mantenimiento correctivo dejando los correspondientes partes de trabajo y mantenimiento preventivo previsto.

#### 7.1.3. AMBIENTE PARA LAS OPERACIONES DE LOS PROCESOS

Para cada proceso de la actividad que se desarrolla en la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** se han de cumplir las condiciones ambientales y ergonómicas según la legislación vigente, que permiten mantener el respeto con el medio ambiente, garantizar la

seguridad y salud laboral de las personas, y obtener los productos conforme los requisitos definidos.

#### **7.1.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Los equipos con los que se trabaja en **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** son sometidos a calibraciones y verificaciones en cada una de las puestas a punto que se le realiza y según tiene establecido el Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética, el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o el área en concreto que dé soporte a los equipos que requieran de esa actuación.

#### **7.1.5. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**

La dirección de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** a través de la formación de sus trabajadores, vela para que el conocimiento de los mismos se actualice constantemente, y está a disposición ante la actualización de la formación relativa a su puesto de trabajo cuando sea necesario.

#### **7.2. COMPETENCIA**

La competencia del personal de **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** está definida de manera diferenciada según se especifica en el Modelo de gestión y organización administrativa-UPO.

#### **7.3. TOMA DE CONCIENCIA**

Los empleados PAS de **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** participan del Sistema de Gestión a través de la aplicación MARCO, donde se materializa el compromiso que ha adquirido la organización con el sistema de gestión de la calidad a través de la política de calidad.

#### **7.4. COMUNICACIÓN**

Para comprobar que la información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad fluye entre el personal de nuestra organización de manera rigurosa, se disponen canales de comunicación abiertos y actualizados que aportan mediciones sobre la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cualquier trabajador de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** puede expresar sugerencias, ideas, reclamaciones, etc. a través del sistema de quejas y sugerencias de la

Universidad.

## 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación que constituye el Sistema de Gestión de la Calidad en **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** según la Norma UNE – EN – ISO 9001:2015, está estructurada según el esquema recogido en el apartado anterior, enfocada a los procesos de la universidad y que pasamos a detallar por niveles:

1. **Nivel 1: Política de Calidad:** Se recoge en el **Anexo I: Política de Calidad** de este Manual, y muestra el compromiso por la mejora continua, la satisfacción del cliente, y cumplimiento con la legislación proporcionando el marco para establecer los objetivos y metas en la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**.

2. **Nivel 2: Objetivos de la calidad:** Para algunos de los procesos específicos definidos en la UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO) se ha definido un objetivo a alcanzar, tal como se establece en el Anexo II: Objetivo de Calidad de este Manual, y que permite evaluar los logros del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. **Nivel 3: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad:** El MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD lo constituye el presente documento, y nos remitimos al índice que lo forma para comprobar el contenido del mismo.

4. **Nivel 4: Procedimientos:** Los procedimientos hacen referencia a los requisitos de la Norma aportando una descripción y definición de los mismos y su implantación en **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**.

5. **Nivel 6: Registros:** Los registros aportan evidencias del cumplimiento de los requisitos de la Norma. Se dispone de formatos y su control se recoge en el presente Manual, donde se fija la identificación, almacenamiento, recuperación, tiempo de archivo y disponibilidad.

6. **Nivel 7: Planificación de la Calidad:** En este nivel de documentación se recoge a partir de la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, las actividades para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y alcanzar los objetivos definidos.



7. **Nivel 8: Planes de Mejora:** Este último nivel, recoge proyectos de actuación concretos para el tratamiento de no conformidades repetitivas, o planes concretos de mejora intensiva en la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**.

Gracias al desarrollo de la aplicación MARCO se dispone de una herramienta de normalización de la documentación (creación, aprobación y actualización) de los procedimientos de gestión de las áreas, vinculados a la cartera de servicios de cada una de ellas. Existe un flujo para la aprobación de estos procedimientos por la Gerencia.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

**UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** tiene planificados los procesos necesarios para la prestación de los servicios que ofrece.

Para esta planificación la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, ha determinado:

- ❖ Los objetivos de calidad.
- ❖ Los recursos específicos para la prestación de los servicios.
- ❖ Los procedimientos para la prestación del servicio.
- ❖ Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicos para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- ❖ Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

### 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** emplea una sistemática eficaz para la comunicación con las partes interesadas, relativa a:

- ❖ La información sobre el servicio/producto que se ofrece.
- ❖ El tratamiento de preguntas e información incluyendo las modificaciones.
- ❖ La retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.

#### 8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



En la realización de sus procesos de elaboración, **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, tiene en cuenta los siguientes requisitos:

- ❖ Los requisitos especificados por el cliente, así como los definidos conjuntamente con el mismo.
- ❖ Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- ❖ Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio prestado.

### **8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En el desarrollo de sus actividades, **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, realiza informaciones a los clientes y gestiona la documentación necesaria para la correcta elaboración de su proceso, con el fin de garantizar que:

- ❖ Los requisitos del servicio están definidos.
- ❖ Las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y las revisiones expresadas previamente son resueltas.
- ❖ **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos.

### **8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En el caso de que los requisitos del producto sean modificados, **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** documenta las modificaciones y las transfiere a los departamentos afectados.

## **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** no aplica el requisito de diseño y desarrollo, de productos, pero tiene en cuenta todos los requisitos normativos y otros aspectos como recursos disponibles y oportunidad del cambio, entre otros, a la hora de establecer nuevos servicios que pudieran generarse o la adaptación de los existentes.

## **8.4. CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** a través del Área de Contratación y Patrimonio, realiza la tramitación y gestión de los expedientes de contratación administrativa excepto los contratos menores.



La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** selecciona y evalúa a los proveedores/empresas adjudicatarias del servicio considerando los expedientes de contratación en los que también se establece la sistemática a seguir.

Se revisa la adecuación de los requisitos de contratación antes de comunicárselos al proveedor, incluyendo cuando sea apropiado:

- Los requisitos para la aprobación del servicio a prestar por la empresa adjudicataria.
- Los requisitos para la calificación del personal.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** mediante los Protocolos Técnicos elaborados y otras actividades de control, realiza las verificaciones necesarias para asegurar que el servicio contratado cumple con los requisitos especificados.

## **8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

**UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, establece las actividades de control en cada una de sus áreas, incluyendo:

- ♣ Cumplimiento de las condiciones contractuales.
- ♣ La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- ♣ La utilización del equipo apropiado.
- ♣ La implementación de actividades de seguimiento y medición.

Las actividades de control de procesos se registran por el personal que realiza las operaciones y son supervisadas por las personas responsables de las áreas y servicios.

### **8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, tiene implementados mecanismos de trazabilidad interna de los procesos en la aplicación MARCO, que permiten conocer el histórico y la evolución de servicios y procedimientos a lo largo del tiempo.



### 8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Dentro de los bienes del cliente, en **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, contamos con los datos técnicos y administrativos facilitados por los clientes, estando aquellos en todo caso sometidos a las condiciones contractuales.

### 8.5.4. PRESERVACIÓN

A través de las instrucciones emitidas desde la Secretaría General, y mediante los Registros de Calidad, la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** establece las actividades de identificación, manipulación, almacenamiento y protección de la documentación generada en la organización.

### 8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

En la realización a las actividades posteriores a la entrega, **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** tiene en cuenta los siguientes requisitos:

- ♣ Los requisitos especificados por el cliente, así como los definidos conjuntamente con el mismo.
- ♣ Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- ♣ Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio prestado.

### 8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** establece como actividades de control:

- ♣ Cumplimiento de las condiciones contractuales.
- ♣ La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- ♣ La utilización del equipo apropiado.
- ♣ La implementación de actividades de seguimiento y medición.
- ♣ La gestión de sus residuos.

Las actividades de control de procesos se registran por el personal que realiza las operaciones y son supervisadas por los responsables funcionales de las áreas implicadas en cada caso, que a su vez reportan los resultados a la dirección.



## 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** realizamos un seguimiento de las características que tienen nuestros servicios, para asegurarnos que estas satisfacen las exigencias que nuestros clientes han expresado y se recogen en las condiciones contractuales. En los registros generados a través de todo el proceso productivo nos aseguramos que no se realiza ningún servicio que no haya superado satisfactoriamente estos criterios.

## 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Ante la realización de servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos, estos deben ser identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Ante la detección de esta circunstancia la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** en el programa MARCO se ha habilitado un apartado específico para la gestión de las no conformidades.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Desde la dirección de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** se ha aprobado una serie de documentos que pretenden que:

- ♣ Los servicios que se ofertan son, en todos los casos, conformes con las exigencias que nuestros clientes nos transmiten.
- ♣ Nuestro Sistema de Gestión de Calidad es conforme, se mantiene vivo y en constante evolución.

Gracias al funcionamiento dinámico de nuestro Sistema de Gestión de Calidad estamos mejorando de forma continua nuestra organización y aumentando la competitividad.

#### 9.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tenemos en cuenta la visión de nuestros clientes con nuestro servicio, lo que nos sirve para conocer la calidad del mismo. Existe un procedimiento para medir con exactitud el nivel de satisfacción y otros aspectos relacionados.

Los resultados se analizan a través de técnicas estadísticas.

De este modo obtenemos la información necesaria para mejorar la atención a las personas usuario/as de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, y también para aumentar la calidad de nuestros procesos de trabajo.

### 9.1.2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** aplica métodos apropiados para el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos y de los procesos aplicables en nuestra organización, tal como queda especificado en el **Listado de Indicadores** definidos en cada uno de los procedimientos.

En la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** también realizamos un seguimiento de las características que tienen nuestros servicios, para asegurarnos de que estas satisfacen las exigencias que nuestros clientes han expresado y recogidas en las condiciones contractuales. En los registros generados a través de todo el proceso productivo, nos aseguramos que no se entrega ningún producto que no haya superado satisfactoriamente estos criterios.

## 9.2. AUDITORÍA INTERNA

Se establece el **Procedimiento de Auditoría Interna**, por el que regulamos el modo de evaluar la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)**, para poder detectar nuestros puntos débiles, que debemos evitar, y los puntos fuertes que debemos potenciar, para esto auditamos toda la organización por medio de nuestro Sistema de Gestión de Calidad asegurando que:

- ♣ Está conforme con las actividades planificadas con los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015, tomada como referencia.
- ♣ Está implantado y actualizado y funciona de forma eficiente.

## 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** revisa el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su adecuado funcionamiento e identificar oportunidades de mejora. Las conclusiones que se adoptan, y que se reflejan en el registro **Revisión por la Dirección**, provocarán revisiones de los objetivos y de la política de calidad.



### 9.3.1. ENTRADAS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La información que tendremos en cuenta en la revisión por la dirección es la que hace referencia a:

1. Grado de cumplimiento de objetivos.
2. Resultado de auditorías.
3. Resultado de las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
4. Retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas .
5. Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
6. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
7. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
8. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.

### 9.3.2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En la **Revisión por la Dirección** aparecerán datos que hacen referencia a:

1. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de los procesos definidos por la organización.
2. La mejora del producto en relación con los requisitos del clientes
3. Necesidades de nuevos recursos.

## 10. MEJORA

### 10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Consciente de que, pese a todos los controles realizados sobre los procesos y los productos, es fácil que aparezcan productos no conformes, definimos las acciones que tomamos para:

- ♣ Eliminar las causas que originan las no conformidades detectadas.
- ♣ Tomar las acciones encaminadas a prevenir su empleo en las aplicaciones inicialmente pensadas.
- ♣ La verificación de los que hayan sido corregidos.

- ♣ La adopción de medidas de control cuando se ha detectado su presencia:

Si una no conformidad es detectada debe quedar registrada en la aplicación MARCO por los propios responsables del Área, en el apartado correspondiente dentro del procedimiento al que se refiera. Estas no conformidades pueden ser detectadas dentro de la propia área implicada o bien proceder de una auditoría interna o externa.

El riesgo que ha provocado la no conformidad debe incluirse en la matriz de riesgos/oportunidades del área, aportando la información necesaria para su clasificación, descripción prioridad y probabilidad y generar un compromiso de desempeño en el que se recojan las acciones correctivas y/o preventivas que garanticen que no vuelva a producirse .

El responsable de área tiene la responsabilidad de verificar que las acciones han sido eficaces y efectivamente implantadas, que los resultados son satisfactorios y que se corresponden con los esperados.

Una vez comprobada la eficacia de la acción, el responsable de la misma procederá a su cierre.

## 10.2. MEJORA

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** pretende la mejora continua, a través del empleo de nuestra Política de Calidad, Objetivos de calidad, resultados de Auditorías y el Análisis de todos los datos, que nos permiten la adopción de Acciones Correctivas.

Todos los datos obtenidos dentro de la **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, dan una información relevante sobre el funcionamiento del mismo y sobre el estado general de la empresa.

La **UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (UPO)** determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión y para evaluar dónde se puede realizar la mejora continua de la eficacia del sistema, cuando menos:

- ↪ La satisfacción de nuestros clientes.
- ↪ La conformidad con los requisitos de los servicios ofertados.
- ↪ Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para ejecutar las acciones preventivas.
- ↪ Evaluar a los proveedores.
- ↪ Mejora en la organización de archivos y registros.

Como espacio educativo de formación superior, la Universidad Pablo de Olavide (UPO) está al servicio de la sociedad y se define como un lugar de reflexión y pensamiento crítico comprometido con la contribución al progreso, con la enseñanza del respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas, con el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad y los valores humanos y con la respuesta a las necesidades y problemas de la sociedad contemporánea.

La Universidad Pablo de Olavide está inmersa en un proceso de mejora continua con la progresiva implantación de planes de calidad en todas sus áreas. Según su modelo de gestión y organización aprobado por el Consejo de Gobierno en diciembre de 2013, se define un objetivo único que orienta la actuación de la Administración y los Servicios que presta el PAS, LA MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA.

Para asegurar que sus servicios se rigen por controles de calidad y se cumplen los requisitos legales y reglamentarios, la Gerencia de La Universidad Pablo de Olavide (UPO) ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015

Para ello, la universidad, con su Sistema de Gestión de Calidad se orienta a conseguir la máxima satisfacción de las personas usuarias, permite evaluar, asegurar y mejorar la calidad con la definición de los siguientes principios:

- Atención personalizada de las necesidades de las partes interesadas (internas y externas), adoptando las mejores soluciones posibles y procurando la oferta de un servicio eficiente y sostenible.
- Fomento de la participación de nuestros grupos de interés en un entorno proactivo, de formación continua y de aprendizaje.
- Extensión de la cultura de calidad y de la mejora continua al conjunto de las estructuras de la universidad, planificación los procesos claves con el fin de conseguir una eficiente y eficaz realización del trabajo.
- Espíritu de colaboración, innovación y flexibilidad para favorecer el trabajo con nuestros grupos de interés.
- Aseguramiento, más allá de los requerimientos establecidos, de la seguridad y bienestar de las personas que utilizan los equipamientos e infraestructuras de Universidad Pablo de Olavide.
- Potenciar el desarrollo personal y profesional de las personas que constituyen el Servicio, como principal motor de excelencia de la universidad en los servicios que presta.

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 de Gestión de la Calidad.

La Gerencia junto con los responsables de las distintas Áreas/Servicios/Unidades se responsabilizan de que sea comunicada y entendida por toda su organización y a su cumplimiento, así como a su revisión periódica para adecuarla a la reglamentación y los requerimientos de todas las partes implicadas, facilitando para ello los recursos necesarios.



## Objetivos de Calidad 2021-2022:

**Objetivo 1:** Revisar las tareas aportando la información necesaria para su adaptación al teletrabajo.

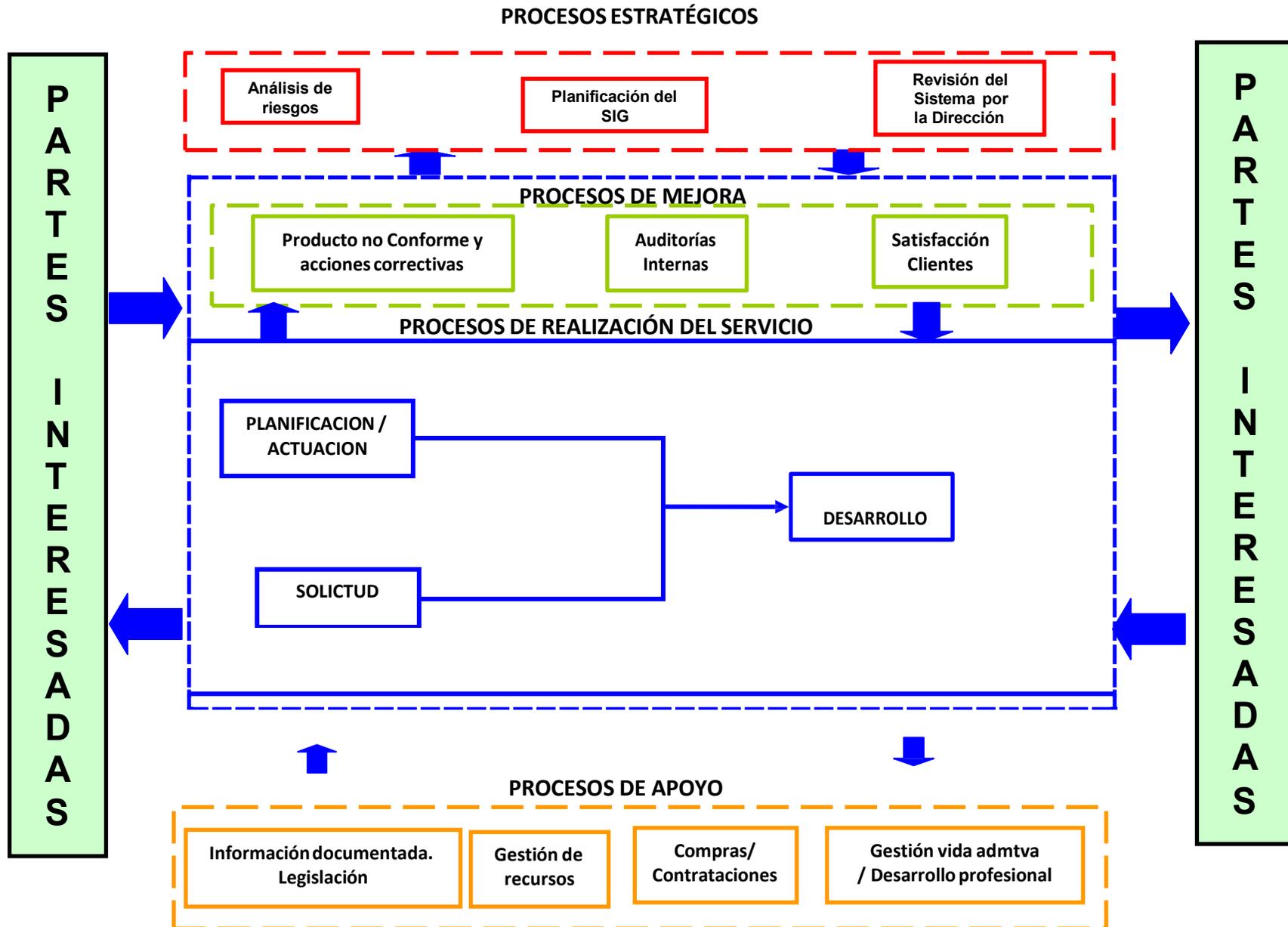
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSOS
Revisión y actualización de las tareas susceptibles de teletrabajo en la aplicación Marco	Responsables de las Áreas / Servicios / Unidades	31/12/2021	Propios

**Objetivo 2:** Actualizar y redefinir el catálogo de competencias.

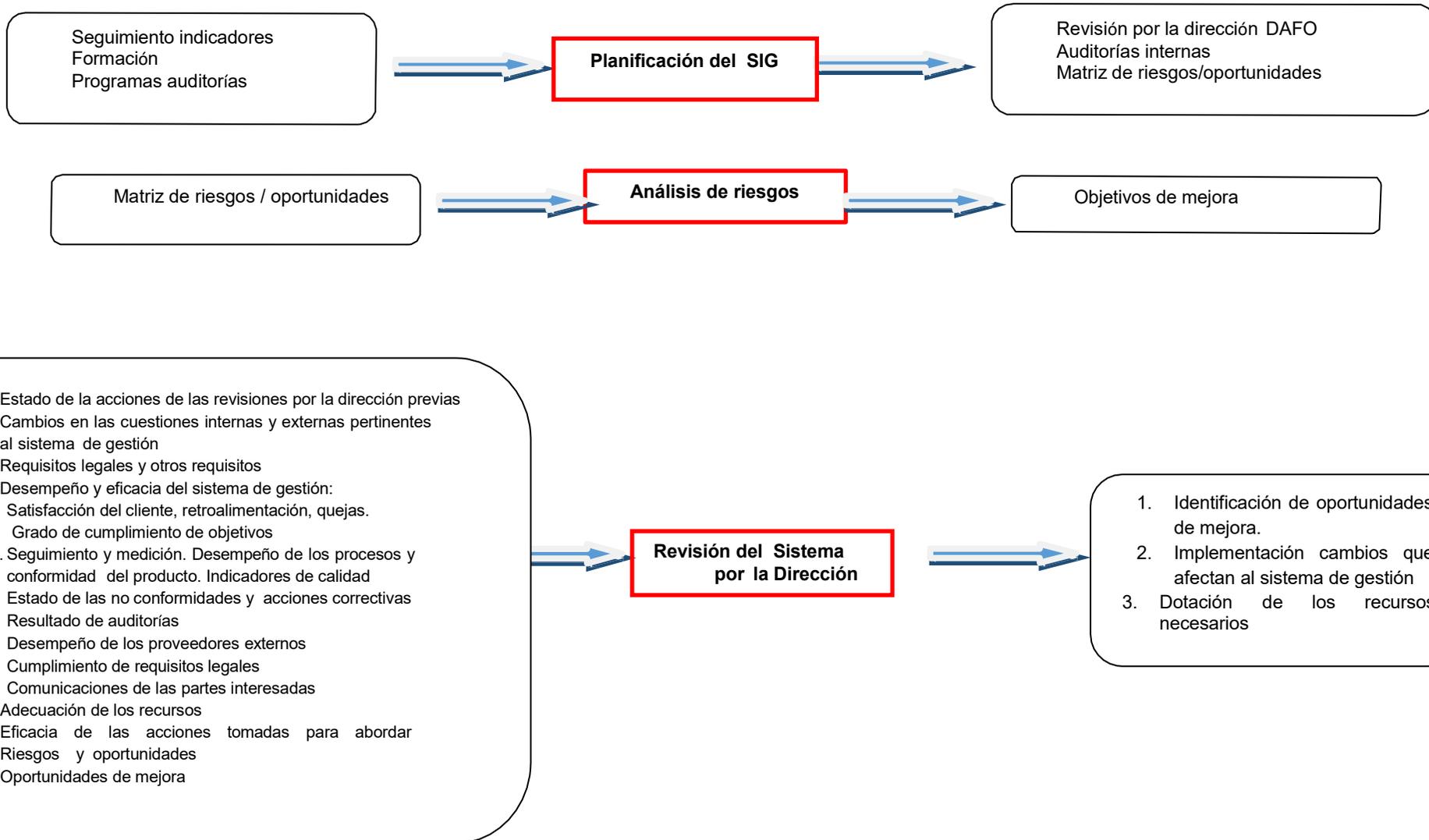
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSOS
Revisar y actualizar el catálogo de competencias del PAS	Vicegerencia de RRHH y Organización Administrativa Responsables de las Áreas / Servicios / Unidades	30/09/2022	Propios

**Objetivo 3:** Realizar la evaluación de competencias del Personal de Administración y Servicios.

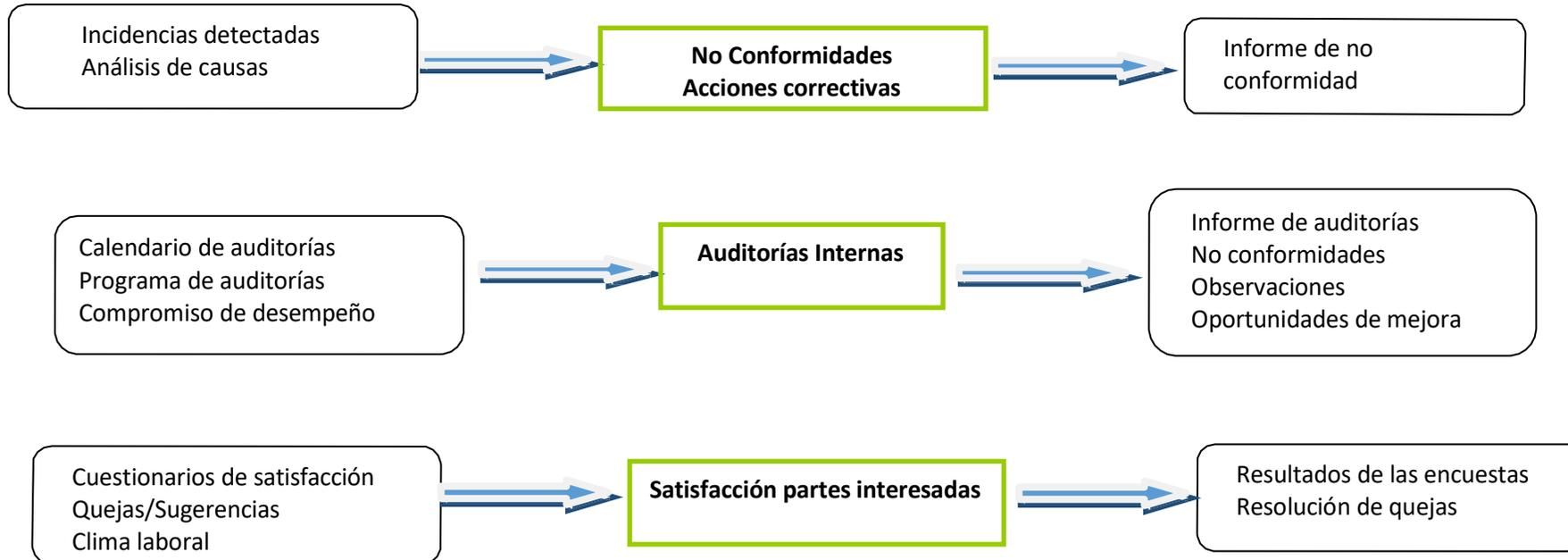
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSOS
Evaluación de competencias del PAS	Vicegerencia de RRHH y Organización Administrativa Personal de Administración y Servicios	31/12/2022	Propios



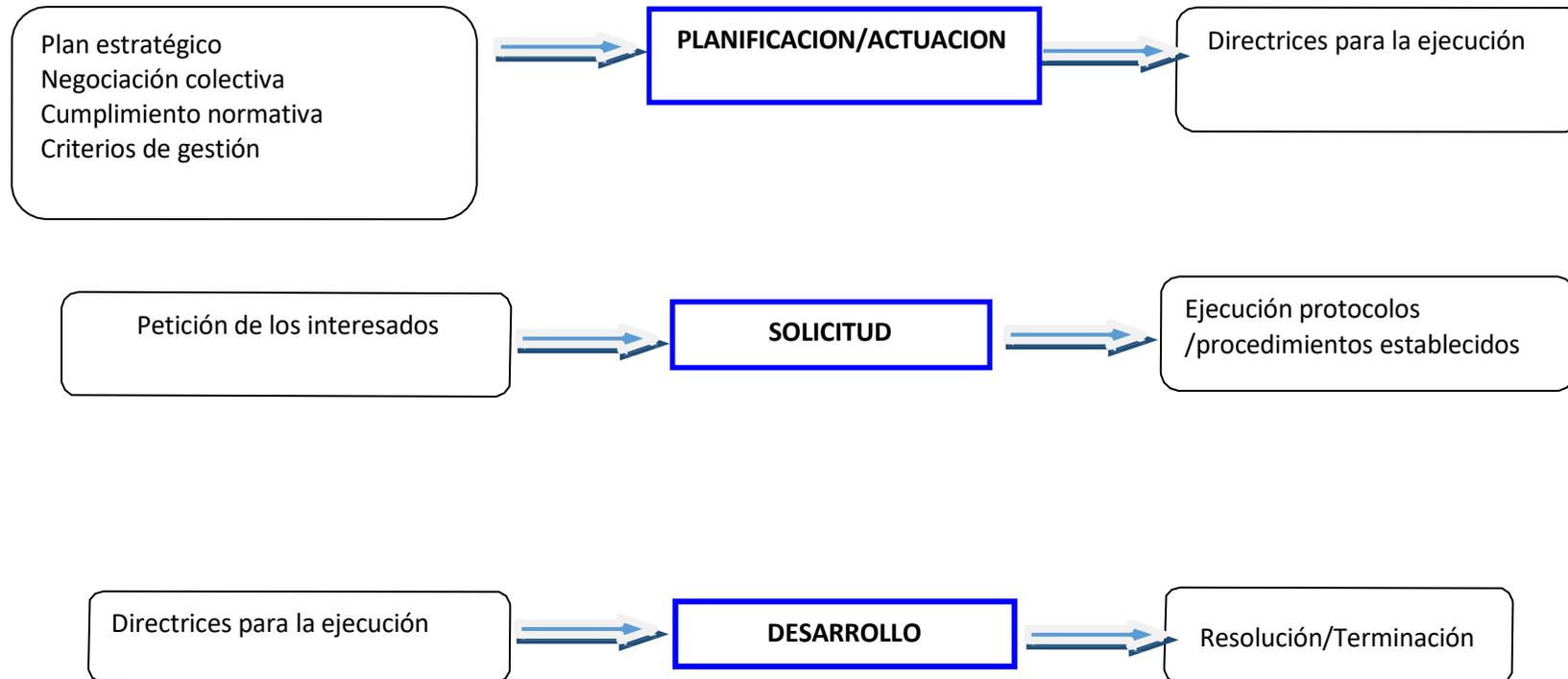
**PROCESOS ESTRATÉGICOS**



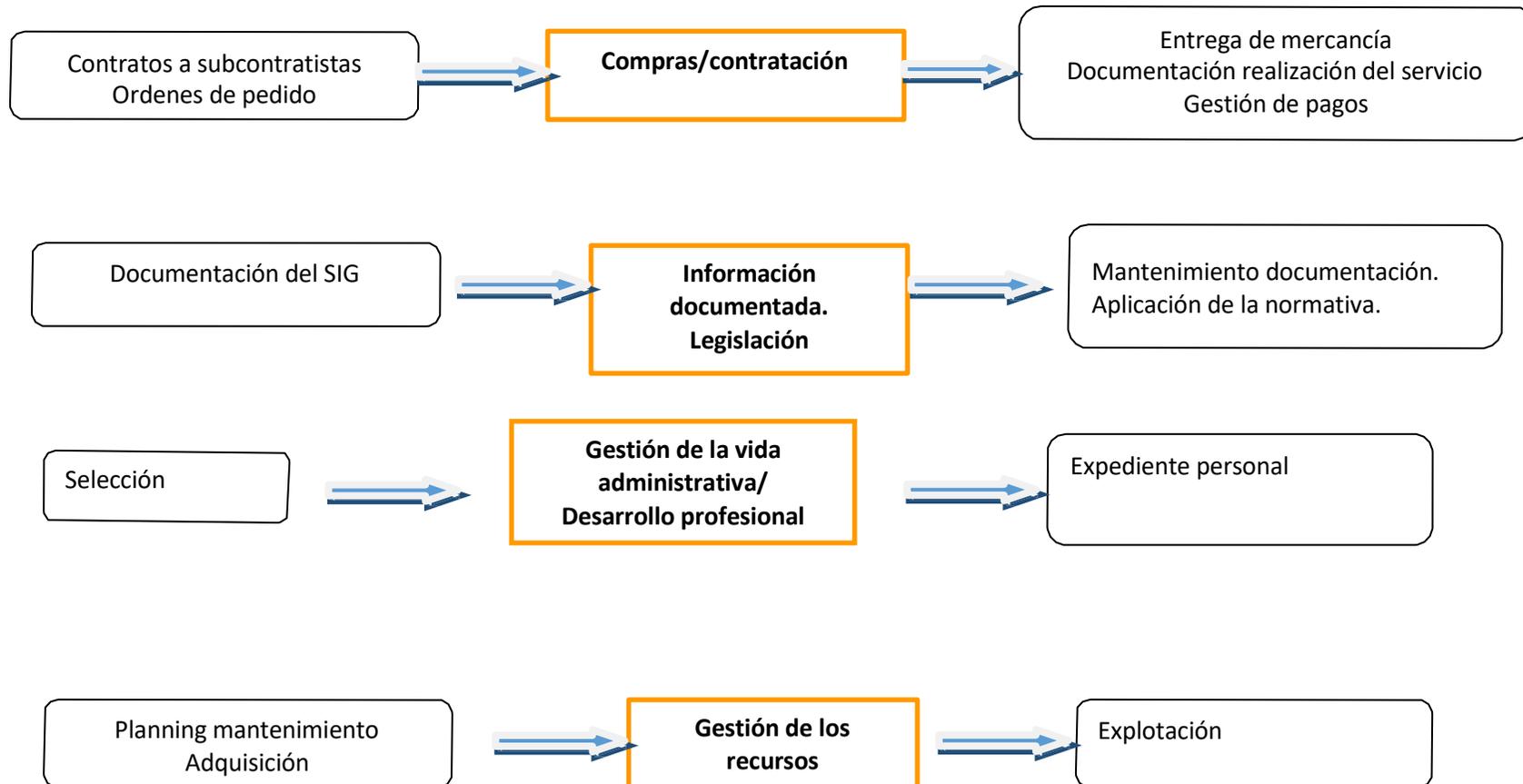
**PROCESOS DE MEJORA**



PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO



PROCESOS DE APOYO



 UNIVERSIDAD <b>PABLO DE OLAVIDE</b> S E V I L L A	<b>ANEXO IV ORGANIGRAMA</b>	MGC A-4/04 10-2021 Página 1 de 1
---	---------------------------------	--

El organigrama del Personal de Administración y Servicios de la UPO se recoge en la RPT que se incluye en el Presupuesto anual de la Universidad.

<https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/areapresupuesto/documentos/presupuestos-anuales/PRESUPUESTO-2021.pdf>