



## MC. MANUAL DE CALIDAD

### CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROSPECTIVA	COMITÉ DE CALIDAD	CONSEJO DE DIRECCIÓN
<b>NOMBRE:</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>NOMBRE:</b>
Eulalio Fernández Sánchez	Jesús M. Dorado Martín	Manuel Torralbo Rodríguez
<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>
Gerente	Vicerrector de Estudios de Grado, Calidad e Innovación Docente	Rector
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>
FERNANDEZ SANCHEZ EULALIO - 75706213B Firmado digitalmente por FERNANDEZ SANCHEZ EULALIO - 75706213B Fecha: 2025.01.13 09:20:53 +01'00'	Firmado digitalmente por DORADO MARTIN JESUS MANUEL - 30794256Q Fecha: 2025.01.13 11:00:22 +01'00'	Firmado en pie de página
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
Septiembre 2024	Diciembre 2024	Enero 2025

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
00	01/11/2018	Aprobación del documento.
01	15/01/2019	Modificación de algunos apartados.
02	14/02/2020	Modificación de algunos apartados. Ampliación del alcance.
03	20/01/2025	Modificación/ actualización de todos los apartados.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>			



## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETO .....	3
3. CONTEXTO .....	3
4. ALCANCE.....	4
5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....	4
6. MAPA DE PROCESOS .....	5
7. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	5
8. ESTRUCTURA .....	5
9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SIGC-UCO.....	6

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>		



## 1. PRESENTACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba (en adelante SIGC-UCO) nace con la intención de optimizar el trabajo desarrollado por las Unidades Administrativas en los compromisos del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PTGAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS) en los últimos años, así como reforzar la coordinación y poner en valor la contribución del PTGAS en la mejora continua de los servicios.

El SIGC-UCO despliega la estrategia continuada de la Universidad de Córdoba de integrar, implantar y certificar en un Sistema de Gestión de Calidad único el conjunto de procesos que conforman las Unidades Funcionales/Administrativas.

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 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.

## 2. OBJETO

El objeto del SIGC-UCO es:

1. Implantar y desarrollar un sistema para establecer la política y los objetivos de calidad de la gestión de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba (UCO).
2. Organizar sus actividades mediante un sistema de procesos que aporte valor a las funciones de la Universidad y obtener resultados de calidad en la prestación de los servicios que reciben los usuarios.
3. Aplicar eficazmente el sistema mediante la mejora continua para aumentar la eficacia, confianza y satisfacción de todos los grupos de interés, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, en consonancia con los términos establecidos por la Universidad para la prestación de servicios y con la regulación normativa aplicable.

## 3. CONTEXTO

La Universidad de Córdoba identifica las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad, tal como establece la Norma Internacional.

Para la comprensión del contexto externo e interno y con el objeto de realizar un seguimiento y revisión de la información obtenida en los mismos, la Universidad utiliza la matriz DAFO. En su elaboración y revisión participan las unidades administrativas integrantes del SIGC-UCO con objeto de identificar los puntos fuertes y débiles de sus procedimientos y conocer los Riesgos y Oportunidades derivados de la gestión de estos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>			

La Universidad de Córdoba con objeto de identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas elabora el documento de análisis denominado Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés (NEGI) y lo revisa de forma periódica, para identificar los Grupos de Interés, las fuentes de información de estos, sus necesidades y expectativas, así como los requisitos de calidad exigidos. Igualmente realiza un seguimiento anual de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Para la planificación del sistema de gestión de calidad la UCO tendrá en cuenta tanto la matriz DAFO como el documento NEGI, con el propósito de determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, y que se reflejarán en el Informe de Gestión de Riesgos y Oportunidades de los procesos del SIGC-UCO (GRO).

Por último, la UCO establece a través del SIGC-UCO un sistema de gestión de la calidad, que incluye los procesos y procedimientos necesarios, evaluándolos e implementando las mejoras pertinentes para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.

#### 4. ALCANCE

La Universidad de Córdoba a través de sus órganos de dirección determina los límites del sistema de Gestión de Calidad para establecer su alcance.

De acuerdo con lo establecido en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 el alcance del sistema de Gestión de Calidad está disponible y se mantiene como información documentada.

Le corresponde a las Unidades Administrativas gestionar los procesos, asegurando su adecuación y cumplimiento mediante los mecanismos de seguimiento y medición, para evidenciar que la gestión de las actividades y recursos proporcionan la prestación de servicios y cumplen con los requisitos.

#### 5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El Consejo de Dirección define, revisa y mantiene actualizada la Política de Calidad, como se establece en el proceso estratégico *PE01. Planificación y mejora continua*. La Política de Calidad será aprobada por el Rector de la Universidad de Córdoba.

La Política de Calidad es una referencia del cumplimiento de los requisitos y de mejora continua sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Por ello se somete a una revisión sexenal para adecuarla a las estrategias de la Universidad.

Además, los objetivos de calidad del SIGC-UCO se establecen de acuerdo con la Política de Calidad. Serán propuestos por el Comité de Calidad, autorizados por el Consejo de Dirección y aprobados por el Rector, tal y como se indica en el proceso estratégico *PE01. Planificación y mejora continua*.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>		



## 6. MAPA DE PROCESOS

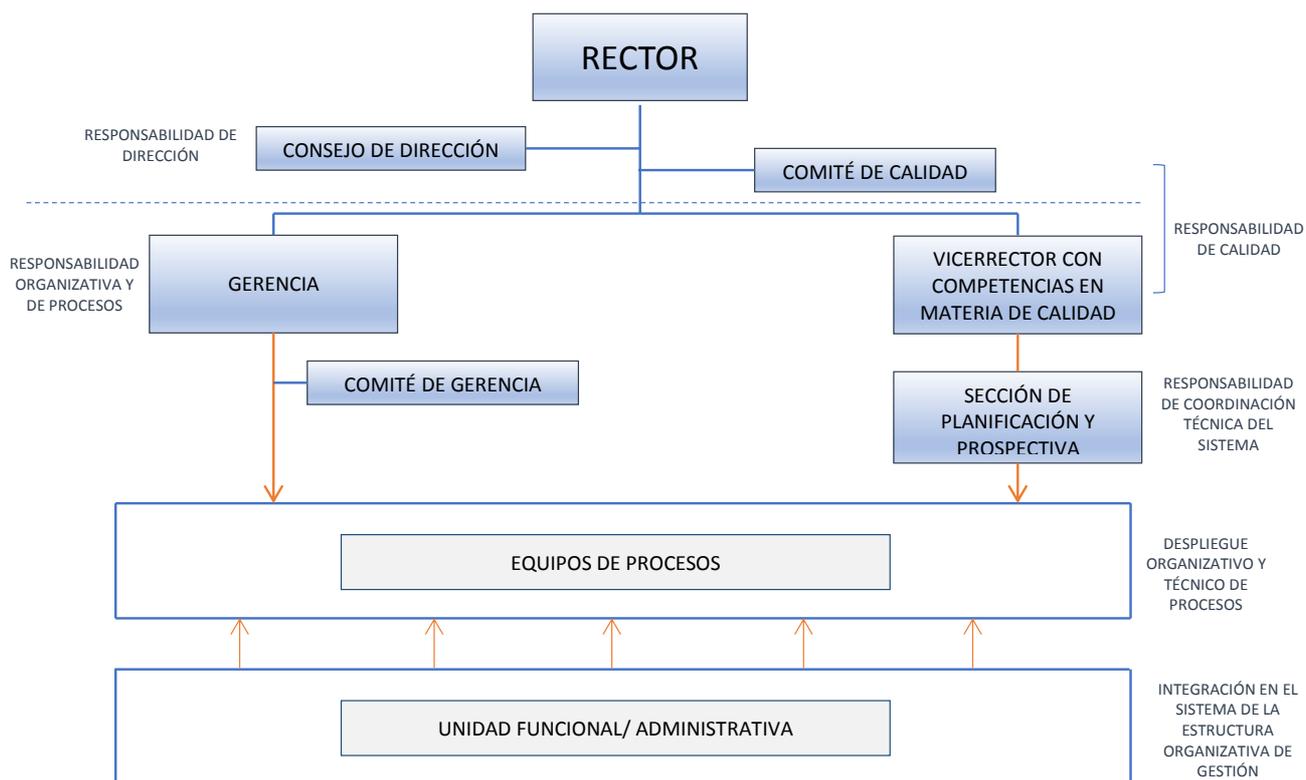
La representación gráfica de los procesos que componen el SIGC-UCO es dinámica, y se podrá modificar si el sistema lo requiere. Por lo tanto, cualquier variación de esta se publica para conocimiento de los grupos de interés en el Mapa de Procesos que se encuentra disponible en la página web del SIGC-UCO.

## 7. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los documentos del SIGC-UCO tienen en la portada un cuadro de control donde quedan reflejados la fecha y el responsable de elaboración, revisión y aprobación de estos. Además, dispone de un historial de modificaciones que controla la versión, fecha de vigencia del documento y el motivo de la actualización.

La documentación del sistema está disponible en la página web del SIGC-UCO.

## 8. ESTRUCTURA



Las responsabilidades y participación en el SIGC-UCO quedan definidas en la Matriz de Responsabilidades.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/8
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>		



**9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SIGC-UCO**

Las responsabilidades y la participación en el SIGC-UCO están definidas en la siguiente tabla:

PE	ACTIVIDADES	ACTUACIONES	EP	SPP	SGC	RT	VCAL	G	CC	CD	RECTOR
PE01	4.1.1. Análisis del contexto del SIGC-UCO	Estudio y revisión del contexto interno y externo del SIGC-UCO, así como de las necesidades-expectativas de los grupos de interés.									
PE01	4.1.1. Análisis del contexto del SIGC-UCO	Elaboración del análisis DAFO del SIGC-UCO y elaboración, si procede, de una nueva versión.									
PE01	4.1.1. Análisis del contexto del SIGC-UCO	Identificación de Riesgos y Oportunidades del SIGC-UCO y elaboración, si procede, de una nueva versión.									
PE01	4.1.1. Análisis del contexto del SIGC-UCO	Comunicación y difusión del Cuadro de Necesidades-Expectativas de los grupos de interés, análisis DAFO y Gestión de Riesgos y Oportunidades.									
PE01	4.1.2. Política de Calidad	Revisión anual de la Política de Calidad y proposición, si procede, de una nueva versión.									
PE01	4.1.2. Política de Calidad	Aprobación, en su caso, de la nueva Política de Calidad.									
PE01	4.1.2. Política de Calidad	Comunicación y difusión de la Política de Calidad.									
PE01	4.1.3. Seguimiento de los Objetivos de Calidad	Revisión del grado de ejecución de los Objetivos de Calidad del Ciclo anterior.									
PE01	4.1.3. Seguimiento de los Objetivos de Calidad	Proposición de nuevos Objetivos de Calidad para el presente Ciclo.									
PE01	4.1.3. Seguimiento de los Objetivos de Calidad	Autorización de los Objetivos de Calidad.									
PE01	4.1.3. Seguimiento de los Objetivos de Calidad	Aprobación de los Objetivos de Calidad.									
PE01	4.1.3. Seguimiento de los Objetivos de Calidad	Comunicación y difusión de los Objetivos de Calidad.									
PE01	4.1.4. Seguimiento de Procesos Estratégicos, de Soporte y Manual de Calidad	Revisión del Manual de Calidad y de los Procesos Estratégicos y de Soporte, y proposición, si procede, de una nueva versión.									
PE01	4.1.4. Seguimiento de Procesos Estratégicos, de Soporte y Manual de Calidad	Revisión de la nueva versión del Manual de Calidad o Procesos Estratégicos y de Soporte.									

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>			



PE	ACTIVIDADES	ACTUACIONES	EP	SPP	SGC	RT	VCAL	G	CC	CD	RECTOR
PE01	4.1.4. Seguimiento de Procesos Estratégicos, de Soporte y Manual de Calidad	Aprobación de la nueva versión del Manual de Calidad o Procesos Estratégicos y de Soporte.									
PE01	4.1.4. Seguimiento de Procesos Estratégicos, de Soporte y Manual de Calidad	Comunicación y difusión del Manual de Calidad o Procesos Estratégicos y de Soporte aprobados.									
PE01	4.1.5. Seguimiento de Procesos Clave	Revisión de los Procesos Clave y Subprocesos del SIGC-UCO, y proposición, si procede, de una nueva versión.									
PE01	4.1.5. Seguimiento de Procesos Clave	Aprobación, en su caso, de la nueva versión de Procesos Clave o Subprocesos.									
PE01	4.1.5. Seguimiento de Procesos Clave	Comunicación y difusión de los Procesos Clave o Subprocesos.									
PE01	4.2. Recopilación y análisis de datos, y Revisión por la Dirección	Recopilación y análisis de documentación.									
PE01	4.2. Recopilación y análisis de datos, y Revisión por la Dirección	Elaboración del Informe anual de revisión y mejora del SIGC-UCO.									
PE01	4.2. Recopilación y análisis de datos, y Revisión por la Dirección	Aprobación del Informe Anual de Revisión por la Dirección.									
PE01	4.2. Recopilación y análisis de datos, y Revisión por la Dirección	Comunicación y difusión del Informe Anual de Revisión por la Dirección.									
PE01	4.3. Planificación para el nuevo Ciclo de Gestión	Elaboración de Cronograma para el nuevo Ciclo.									
PE01	4.3. Planificación para el nuevo Ciclo de Gestión	Planificación de actuaciones para el nuevo Ciclo.									
PE01	4.3. Planificación para el nuevo Ciclo de Gestión	Aprobación del Documento de Planificación para el nuevo Ciclo de Gestión.									
PE02	4.1. Gestión del Buzón de quejas, sugerencias y felicitación	Elaboración de Informe de seguimiento de medidas correctivas de quejas y sugerencias.									
PE02	4.2. Gestión de la Encuesta de satisfacción del PTGAS sobre clima laboral	Elaboración de Informes estadísticos de encuestas de satisfacción del PTGAS.									
PE02	4.3. Gestión de la Encuesta de satisfacción cliente-usuario	Elaboración de Informes estadísticos de encuestas de satisfacción cliente-usuario.									

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	7/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>			



PE	ACTIVIDADES	ACTUACIONES	EP	SPP	SGC	RT	VCAL	G	CC	CD	RECTOR
PE02	4.4. Gestión de la Encuesta Post-Servicio	Diseño y elaboración de la Encuesta Post-Servicio.									
PE02	4.4. Gestión de la Encuesta Post-Servicio	Aprobación de la Encuesta Post-Servicio.									
PE02	4.4. Gestión de la Encuesta Post-Servicio	Puesta en marcha de la Encuesta Post-Servicio.	ATI								
PE02	4.4. Gestión de la Encuesta Post-Servicio	Extracción de datos, análisis de resultados y elaboración de Informes.	ATI								
PE02	4.4. Gestión de la Encuesta Post-Servicio	Remisión de Informes de la Encuesta Post-Servicio a RT.									

RESPONSABLES	CÓDIGO
Rector	RECTOR
Consejo de Dirección	CD
Comité de Calidad	CC
Gerente	G
Vicerrector con competencias en Calidad	VCAL
Responsable Técnico del SIGC-UCO	RT
Sección de Planificación y Prospectiva	SPP
Sección de Gestión de Calidad	SGC
Equipo de Procesos	EP
Área de Tecnologías de la Información	ATI

El Comité de Calidad (CC), órgano encargado de diseñar, implementar y sustentar el modelo de calidad del SIGC-UCO está constituido por:

- Presidente: Vicerrector con competencias en materia de calidad.
- Gerente.
- Responsable Técnico del SIGC-UCO.
- Secretario/a: Miembro de la Sección de Planificación y Prospectiva.
- Responsables de Equipos de Procesos implicados en los procesos de certificación.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Manuel Torralbo Rodriguez	Firmado	05/02/2025 13:17:10	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/8	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==">https://sede.uco.es/verifirma/code/K7Mg5dnNetthWEVq4Bk/oA==</a>			