

BLOQUE II. Planificación Estratégica, Gestión de la Calidad y Excelencia en la Universidad de Jaén.

TEMA 6. El III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (2021-2025)-PEUJA3-25:

1. Introducción. 2. Proceso de elaboración del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén. 3. Estructura de dirección estratégica de la UJA. 4. Misión. 5. Visión. 6. Valores. 7. Objetivos estratégicos.

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA): Política de Calidad. Manual de Calidad:

1. Introducción. 5.1 Organigrama de responsabilidades. 9.1 Mapa de procesos. 12. Seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora».

BIBLIOGRAFÍA:

- **El III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (2021-2025) – PEUJA3-25**
- **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA): Política de Calidad. Manual de Calidad.**

(Los documentos completos los puedes ver en ANEXO BLOQUE II)

Foro Opositores

El III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (2021-2025) - PEUJA3-25

1. Introducción

El III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA3-25) establece la hoja de ruta para la institución en el periodo 2021-2025. Este plan define las metas, estrategias y acciones necesarias para alcanzar una mejora continua en la calidad educativa, investigación, innovación y vinculación con la sociedad.

2. Proceso de elaboración del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén

El proceso de elaboración del PEUJA3-25 involucró la participación de diversos actores de la comunidad universitaria, incluyendo docentes, estudiantes, personal administrativo y representantes de la sociedad. Se llevaron a cabo diagnósticos internos y externos, análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), y se recogieron aportaciones a través de talleres, encuestas y reuniones estratégicas.

3. Estructura de dirección estratégica de la UJA

La dirección estratégica de la Universidad de Jaén está conformada por varios niveles de gestión que aseguran la implementación efectiva del plan. Esta estructura incluye el Consejo de Gobierno, el equipo rectoral, y diversos comités y unidades de apoyo, cada uno con roles y responsabilidades bien definidos para supervisar y ejecutar las iniciativas estratégicas.

4. Misión

La misión de la Universidad de Jaén es contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad a través de la generación, transmisión y aplicación del conocimiento. La UJA se compromete a ofrecer una educación de calidad, fomentar la investigación de excelencia, y promover la innovación y el emprendimiento, todo ello con un enfoque inclusivo y global.

5. Visión

La visión de la Universidad de Jaén para 2025 es ser una institución de referencia internacional por su calidad académica, investigación innovadora y contribución al desarrollo socioeconómico. Se aspira a ser reconocida por su compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, así como por su capacidad para adaptarse a los cambios y desafíos globales.

6. Valores

Los valores que guían a la Universidad de Jaén en la consecución de sus objetivos estratégicos incluyen:

- **Excelencia:** Buscar la máxima calidad en todas las actividades.
- **Innovación:** Fomentar la creatividad y la implementación de nuevas ideas.
- **Sostenibilidad:** Promover prácticas responsables con el medio ambiente y la sociedad.
- **Inclusión:** Garantizar la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.

- **Compromiso Social:** Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad.

7. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos del PEUJA3-25 se centran en cuatro áreas principales:

1. **Calidad Educativa:** Mejorar continuamente la calidad de la oferta educativa y asegurar la formación integral de los estudiantes.
2. **Investigación e Innovación:** Potenciar la investigación de alto impacto y fomentar la transferencia de conocimiento y tecnología.
3. **Compromiso con la Sociedad:** Fortalecer los vínculos con la sociedad y contribuir al desarrollo cultural, social y económico del entorno.
4. **Gestión y Sostenibilidad:** Optimizar la gestión institucional y promover la sostenibilidad en todas las dimensiones de la universidad.

Cada uno de estos objetivos se desglosa en metas específicas y acciones concretas que serán monitorizadas y evaluadas periódicamente para asegurar su cumplimiento y permitir ajustes en función de los resultados obtenidos.

Introducción

Desde la creación de la Universidad de Jaén (UJA) con la Ley 5/1993, de 1 de julio, la UJA ha apostado por la dirección estratégica y la consolidación de sus sistemas de gestión a partir de la evaluación y contraste con modelos de referencia externos. La UJA fue pionera en el sistema universitario andaluz en la elaboración de su primer Plan Estratégico en 2003, que tuvo continuidad con el II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (Horizonte 2020). En este sentido, desde el año 2017, el presupuesto de la UJA se ha alineado con la dirección estratégica/política de la institución y ha certificado sus sistemas de gestión, destacando la acreditación del sistema de gestión institucional de acuerdo con el modelo europeo de excelencia en gestión EFQM, con la consecución del sello EFQM +400 en 2015, EFQM +500 en 2017 y su renovación en 2019.

En el ámbito de la dirección estratégica, este documento tiene como objetivo presentar la propuesta del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén 2021-2025 (PEUJA3-25). Este plan se estructura en dos secciones: la primera recoge el análisis diagnóstico integral y comparado de los principales ámbitos de actividad de la Universidad de Jaén, partiendo de un análisis global del posicionamiento de la UJA en los distintos rankings nacionales e internacionales, seguido de un análisis sintético del estado de la universidad considerando el potencial y desempeño en áreas críticas para su desarrollo, y tomando en cuenta una visión prospectiva a partir de cálculos inerciales que permitan determinar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) de la universidad.

El documento busca sentar las bases para que la UJA mantenga su relevancia en el sistema universitario andaluz, español y mundial, fomentando el desarrollo de la provincia de Jaén y de todos sus habitantes bajo el lema: "**Transformando el presente para liderar el futuro**".

Proceso de Elaboración del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (2021-2025)

El proceso de elaboración del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA3-25) se desarrolló a lo largo del año 2020, abarcando cuatro fases distintas: preliminar, diagnóstico estratégico, formulación estratégica y validación.

Fase Preliminar

En esta fase se definieron los aspectos básicos necesarios para la elaboración del plan estratégico, tales como las estructuras asociadas al proceso, la duración del plan, las áreas clave a analizar, las fuentes de datos e información, y el plan de comunicación asociado a la formulación y validación del plan.

Las estructuras asociadas al proceso de elaboración del PEUJA3-25 incluyeron:

- **Consejo de Dirección:** Responsable de las fases preliminar y de análisis estratégico.
- **Comité Director del Plan Estratégico:** Encargado de la fase de formulación estratégica.
- **Comité Técnico del Plan Estratégico:** Proporciona asesoramiento técnico al Consejo de Dirección y al Comité Director.

Fase de Diagnóstico Estratégico

Esta fase, realizada por el Consejo de Dirección y coordinada por el Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio, implicó la identificación de las fortalezas y debilidades internas, así como de las amenazas y oportunidades externas (Análisis DAFO). Se utilizó una metodología deductiva basada en el análisis y contraste de hipótesis a partir de informes de gestión y otros documentos relevantes. El resultado del DAFO fue revisado y validado por el equipo amplio y el Comité Director del Plan Estratégico.

Fase de Formulación Estratégica

Durante esta fase, el Comité Director del Plan Estratégico, asesorado por el Comité Técnico, debatió y estableció los grandes objetivos estratégicos de la universidad, justificando y describiendo estos objetivos y cómo alcanzarlos. También se establecieron los valores objetivo en indicadores clave de resultados para el final del plan.

Fase de Validación

En la fase de validación, el Comité Técnico del Plan Estratégico realizó una revisión técnica del plan, que luego se presentó a la comunidad universitaria y a la sociedad de Jaén. Se recogieron propuestas de mejora a través de reuniones con diferentes colectivos y un portal web, y el documento final del PEUJA3-25 fue elevado al Consejo de Gobierno y al Consejo Social para su aprobación.

Estas fases aseguraron una amplia participación y un análisis exhaustivo, proporcionando una base sólida para el desarrollo y la implementación del PEUJA3-25.

Estructura de Dirección Estratégica de la UJA

La estructura de dirección estratégica de la Universidad de Jaén (UJA) está diseñada para enfrentar los retos durante el periodo 2021-2025 y asegurar una alineación clara de los esfuerzos institucionales con objetivos estratégicos compartidos por toda la comunidad universitaria. Esta estructura se despliega en varios niveles, cada uno con responsabilidades específicas:

1. Nivel Estratégico

- **Consejo de Gobierno y Consejo Social:** Estos órganos son responsables de la formulación y aprobación del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA3-25), el cual tiene una vigencia de cinco años y está sujeto a seguimiento anual y revisión bienal.
- **Objetivos Estratégicos:** Definidos a partir de un análisis DAFO integral y comparado, los objetivos estratégicos abordan los retos que la UJA enfrentará en el próximo quinquenio .

2. Nivel Táctico

- **Planes Directores:** Son planes sectoriales con un enfoque específico en áreas críticas como la investigación, internacionalización, y otros retos clave. Estos planes tienen una vigencia que coincide con el mandato rectoral y son revisados anualmente. Los Planes Directores inciden en uno o varios objetivos estratégicos y prioridades del PEUJA3-25 .
- **Comité Director del Plan Estratégico:** Comisión delegada del Consejo de Gobierno, encargada de la fase de formulación estratégica y del seguimiento de los planes directores .

3. Nivel Operativo

- **Planes Operativos Anuales:** Despliegan las acciones específicas de los Planes Directores dentro de una planificación anual. Estos planes son supervisados por el Consejo de Dirección y están alineados con el presupuesto anual de la UJA .
- **Comité Técnico del Plan Estratégico:** Proporciona asesoramiento técnico al Consejo de Dirección y al Comité Director, asegurando la correcta implementación y seguimiento de los planes .

Indicadores y Evaluación

- **Indicadores de Control de Despliegue:** Miden el nivel de ejecución de los planes directores y operativos, evaluando la realización de las acciones propuestas.
- **Indicadores de Resultados:** Permiten observar la evolución y el impacto de las acciones implementadas, evaluando si estas contribuyen a alcanzar los objetivos estratégicos deseados .

Estos indicadores se estructuran de manera jerárquica y piramidal, alimentando los cuadros de mando de los diferentes niveles de planificación y permitiendo una evaluación continua del progreso y efectividad del PEUJA3-25 .

Misión

La misión de la Universidad de Jaén refleja la razón fundamental que justifica su existencia, los colectivos a los que se dirige, los servicios que ofrece y las particularidades que distinguen su forma de actuar respecto a otras universidades del entorno.

La Universidad de Jaén es una institución pública de educación superior que, a través de la docencia, la investigación y la transferencia del conocimiento, aúna la formación integral de una ciudadanía crítica, profesional y comprometida con la sostenibilidad de su entorno y adaptada a las necesidades de una sociedad cambiante. Esto se logra mediante la generación, desarrollo y transmisión de la ciencia, la técnica y la cultura. Los rasgos singulares de la UJA incluyen un personal comprometido con la mejora continua en el desarrollo de todas sus actividades, un alto grado de compromiso social y un equilibrio entre la proyección universal y la internacionalización transversal de toda su actividad, ejerciendo, además, el liderazgo en el desarrollo socioeconómico y cultural de la provincia de Jaén.

Visión

La visión de la Universidad de Jaén (UJA) para el horizonte 2025 es ser una universidad reconocida internacionalmente por su calidad académica, su investigación innovadora y su contribución al desarrollo socioeconómico y cultural de su entorno. Esta visión se enmarca en varios principios clave:

1. **Innovación y Relevancia:** La UJA aspira a alinear las actividades y resultados de sus distintas unidades organizativas para fortalecer su papel como una universidad innovadora que responde a las necesidades de sus grupos de interés. Esto incluye una atención particular a la formación integral de sus estudiantes, a través de un modelo de aprendizaje que asegure su desarrollo intelectual y profesional en un contexto globalizado, sostenible y en continua transformación.
2. **Investigación de Alto Impacto:** Se promueve una investigación significativa y relevante con repercusión internacional, combinando la excelencia en la docencia y la investigación. Esto posiciona a la UJA como un colíder en el progreso social, económico y cultural de su entorno.
3. **Bienestar del Personal:** La UJA se compromete a atender las necesidades de su personal, proporcionando un entorno de trabajo que promueva el bienestar y el desarrollo de su potencial personal y profesional. También se planifica el relevo generacional con una orientación hacia la atracción e incorporación de talento.
4. **Adaptación a las Nuevas Demandas:** La UJA ofrece titulaciones adaptadas a las nuevas cualificaciones demandadas por el mercado laboral y a las necesidades cambiantes de la

sociedad. El modelo de enseñanza-aprendizaje está diseñado para el estudiantado nativo digital y para satisfacer las demandas formativas de una sociedad en constante cambio.

5. **Compromiso con la Sostenibilidad y la Inclusión:** La UJA se destaca por su compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Además, la universidad se proyecta como una herramienta de transformación social, económica y cultural, actuando a través de la innovación, el emprendimiento, la transferencia de conocimiento y la promoción cultural.

Valores

Los valores de la Universidad de Jaén (UJA) representan los principios y creencias que regulan su comportamiento y relación con los grupos de interés. Estos valores reflejan la identidad de la organización y son el marco de referencia para alcanzar la misión y visión de la universidad. Además de los valores democráticos proclamados por la Constitución Española, la UJA se distingue por los siguientes valores:

1. **Orientación al Desarrollo Social, Económico y Cultural de la Provincia de Jaén:**

- La UJA actúa como agente impulsor y generador de prosperidad y bienestar para los habitantes de la provincia, respondiendo a sus problemas y ofreciendo soluciones.

2. **Visión Institucional:**

- Esforzarse para que la imagen de la universidad se fortalezca en cualquier iniciativa. Los intereses particulares o grupales se subordinan a los intereses generales de la universidad.

3. **Internacionalización:**

- La UJA busca abrir horizontes a nivel mundial sin perder de vista sus raíces locales, promoviendo la internacionalización transversal en toda su actividad.

4. **Vocación de Servicio:**

- Compromiso con la mejora continua de los servicios y funciones que ofrece, aplicando soluciones innovadoras que simplifiquen procesos y aumenten el valor proporcionado.

5. **Flexibilidad y Capacidad de Adaptación:**

- Fomentar el desarrollo de nuevas iniciativas que faciliten la adaptación de la institución a las necesidades cambiantes de la sociedad y sus grupos de interés, con soluciones innovadoras y sostenibles.

6. **Planificación y Orientación a los Resultados:**

- Atender a los cambios en el entorno, progresar en la actividad institucional y en los resultados obtenidos, modificando y planificando en función de las necesidades presentes y futuras.

7. Fomento de la Cultura del Emprendimiento:

- Concebir el emprendimiento como una forma de abordar la vida, estimulando la creatividad, la aportación de nuevas ideas y dando respuesta a los problemas, integrándolo en la formación integral de los estudiantes.

8. Rendición de Cuentas y Transparencia:

- Como institución pública, la UJA se preocupa por ofrecer información sobre sus actividades, financiación y resultados, manteniendo un alto nivel de transparencia en todos los niveles organizativos.

9. Atención a la Diversidad:

- La UJA es una universidad inclusiva y multicultural que valora la diversidad, atiende las necesidades educativas especiales y fomenta el respeto y la integración de todas las personas independientemente de su raza, religión, edad, género y orientación sexual.

10. Compromiso con la Igualdad de Género:

- La UJA se posiciona como un referente social en la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, involucrando a todos los niveles de la universidad en este objetivo.

Objetivos Estratégicos

El III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA3-25) establece siete objetivos estratégicos generales, diseñados para avanzar hacia la visión de la universidad y preparar la institución para enfrentar los cambios futuros. Estos objetivos se desarrollarán en Planes Directores sectoriales y transversales. A continuación se detallan los objetivos estratégicos, sus prioridades y líneas de actuación:

1. Implementar un modelo de enseñanza flexible y adaptado a las necesidades de la sociedad que ligue formación integral y empleabilidad

- **OE1.1:** Avanzar hacia un modelo de enseñanza singularizado, flexible e innovador centrado en la adquisición de competencias y en cumplir las expectativas del estudiantado.
- **OE1.2:** Mejorar la empleabilidad del estudiantado intensificando su contacto con la actividad profesional y la cultura del emprendimiento.
- **OE1.3:** Desarrollar una oferta formativa adaptada a las necesidades de especialización y actualización del estudiantado en un entorno socioeconómico local y global cambiante.
- **OE1.4:** Garantizar y promover una oferta formativa complementaria flexible orientada a la formación integral de profesionales críticos y socialmente responsables

2. Intensificar el perfil investigador de la Universidad

- **OE2.1:** Incrementar la captación de fondos externos para la financiación de una investigación competitiva y con repercusión internacional.
- **OE2.2:** Desarrollar nuevas fórmulas orientadas a incrementar la actividad investigadora y los resultados de investigación, propiciando la conformación de una masa crítica de personal investigador para desarrollar investigación multidisciplinar .

3. Impulsar la transformación socioeconómica y cultural de la provincia de Jaén a través de la generación y transferencia de conocimiento

- **OE3.1:** Generar una cultura de emprendimiento y transferencia de resultados de investigación.
- **OE3.2:** Impulsar la investigación colaborativa orientada a resolver problemas empresariales y grandes retos sociales.
- **OE3.3:** Fortalecer la proyección cultural universitaria estratégica orientada a la conservación y puesta en valor del patrimonio provincial y los valores culturales y deportivos universitarios .

4. Internacionalizar transversalmente toda la actividad universitaria

- **OE4.1:** Fortalecer la cultura de universidad internacional en la estructura y funcionamiento de los servicios y actividades universitarias.
- **OE4.2:** Impulsar el reconocimiento de la marca “UJA Internacional” y el prestigio internacional de la institución .

5. Impulsar la transformación digital de la universidad

- **OE5.1:** Avanzar en la transformación digital de la gestión y el gobierno universitario.
- **OE5.2:** Abordar la aplicación de la transformación digital en el ámbito formativo, impulsando la formación en competencias digitales de toda la comunidad universitaria.
- **OE5.3:** Avanzar hacia la incorporación segura y eficiente de la digitalización en todos los ámbitos de la actividad universitaria .

6. Reforzar el compromiso social de la universidad implantando los ODS en todos los niveles de actividad universitaria

- **OE6.1:** Progresar hacia una universidad inclusiva, accesible y comprometida con la igualdad efectiva y la diversidad.
- **OE6.2:** Desarrollar políticas que mantengan el avance hacia una institución saludable y sostenible.
- **OE6.3:** Coordinar la formación complementaria, el voluntariado y la cooperación al desarrollo en la consecución de los ODS .

7. Enfatizar la corresponsabilidad en la gobernanza estratégica asentada en la eficacia, la eficiencia y la creación de valor para los grupos de interés

- **OE7.1:** Avanzar en el sistema de dirección estratégica simplificando y favoreciendo la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.
- **OE7.2:** Impulsar la implicación de la comunidad universitaria con los objetivos estratégicos a través de un sistema de comunicación institucional efectivo.
- **OE7.3:** Orientar los sistemas de gestión hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario, garantizando simultáneamente los objetivos de calidad, eficacia y eficiencia .

Foro Opositores

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA): Política de Calidad. Manual de Calidad

1. Introducción

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) de la Universidad de Jaén tiene como objetivo proporcionar una gestión eficiente y de alta calidad en la prestación de servicios y apoyo administrativo. Este sistema se basa en los principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015 y se alinea con las políticas y objetivos de calidad de la universidad, buscando siempre la mejora continua y la satisfacción de los grupos de interés.

5.1 Organigrama de responsabilidades

El organigrama de responsabilidades del SIGC-SUA establece una estructura clara de competencias y funciones en todos los niveles organizativos, desde el Rector hasta los grupos de mejora de procesos. Esta estructura incluye:

- **Rector:** Máxima autoridad y responsable de la política de calidad.
- **Consejo de Dirección:** Dirige y coordina el SIGC-SUA.
- **Vicerrector de Calidad:** Coordina la implementación y mejora del SIGC-SUA.
- **Gerente:** Responsable de los procesos clave y del seguimiento de indicadores.
- **Comité de Calidad:** Aprueba objetivos, planes de auditoría y propuestas de mejora.
- **Servicio de Planificación y Evaluación:** Proporciona apoyo técnico y coordina la gestión documental.
- **Equipos de procesos integrados y responsables de servicios:** Implementan y gestionan los procesos operativos.

9.1 Mapa de procesos

El mapa de procesos del SIGC-SUA identifica y describe los procesos clave necesarios para la prestación de servicios de calidad. Estos procesos se dividen en:

- **Procesos estratégicos:** Planificación estratégica y evaluación del desempeño.
- **Procesos operativos:** Prestación directa de servicios académicos y administrativos.
- **Procesos de soporte:** Gestión de recursos humanos, tecnología de la información y otros servicios de apoyo.
- **Procesos de mejora:** Auditorías internas, gestión de no conformidades y acciones correctivas y preventivas.

12. Seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora

El SIGC-SUA implementa actividades de seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora para asegurar su eficacia:

- **Medición de la satisfacción:** Evaluación continua de la satisfacción de los grupos de interés.
- **Auditorías internas:** Evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Seguimiento y medición de procesos:** Monitoreo regular de los indicadores de rendimiento clave (KPI).
- **Gestión de no conformidades:** Identificación y tratamiento de las no conformidades.
- **Acciones correctivas y preventivas:** Implementación de medidas para corregir y prevenir problemas.
- **Análisis de datos:** Utilización de datos para identificar tendencias y áreas de mejora.
- **Mejora continua:** Revisión y actualización de políticas, procedimientos y prácticas para mejorar la calidad de los servicios.

Esta estructura y estos procesos aseguran que el SIGC-SUA de la Universidad de Jaén pueda proporcionar servicios de alta calidad y satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés.

5.1 Organigrama de Responsabilidades

El organigrama de responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) de la Universidad de Jaén establece una estructura clara de competencias y funciones para garantizar la implementación y mantenimiento eficaz del sistema de calidad. La estructura organizativa con responsabilidades y participación en el SIGC-SUA está compuesta por los siguientes órganos y equipos:

Órganos y Equipos

1. Rector

- Máxima autoridad y responsable último del SIGC-SUA.
- Aprueba la política de calidad y asigna responsabilidades dentro del sistema.

2. Consejo de Dirección

- Dirige y coordina el SIGC-SUA.
- Establece directrices y declaraciones institucionales.
- Aprobar la política de calidad, el manual de calidad, y los procedimientos documentados.

3. **Vicerrector Responsable de Calidad**

- Coordinador del SIGC-SUA.
- Responsable de la implantación, desarrollo, seguimiento y mejora del sistema.
- Dirige el equipo de coordinación técnica del SIGC-SUA.

4. **Gerente**

- Responsable de la organización y dirección de los procesos clave del SIGC-SUA.
- Coordina los equipos de procesos y supervisa el cumplimiento de los indicadores de procesos.

5. **Comité de Calidad**

- Aprueba los objetivos de calidad, la planificación, el plan de auditoría interna y las propuestas de mejora del sistema.
- Compuesto por:
 - Presidente: Rector (o miembro del Consejo de Dirección en quien delegue).
 - Vocales: Responsable de Calidad, Gerente (y miembros del equipo de Gerencia), responsables de las Unidades y Servicios, o personas de la Unidad que los sustituyan.
 - Secretaría técnica: Un miembro del Servicio de Planificación y Evaluación.

6. **Servicio de Planificación y Evaluación**

- Proporciona apoyo técnico y coordina la gestión documental del SIGC-SUA.
- Administra el gestor documental del SIGC-SUA, asegurando la actualización y conservación de la documentación.

7. **Equipos de Procesos Integrados y Responsables de Servicios y Unidades Funcionales**

- Implementan y gestionan los procesos operativos del SIGC-SUA.
- Participan en la medición, análisis y mejora de los procesos.

8. **Grupos de Mejora de Procesos y Personal de los Servicios y Unidades Funcionales**

- Participan en el desarrollo operativo y en los mecanismos de seguimiento y mejora.
- Constituidos internamente según la responsabilidad directa en los procesos.

Responsabilidades Básicas

- **Rector:** Aprobar la política de calidad y asignar responsabilidades.
- **Consejo de Dirección:** Establecer directrices, aprobar documentos clave y asegurar recursos.

- **Vicerrector Responsable de Calidad:** Coordinar la ejecución y dirigir la gestión de los procesos estratégicos.
- **Gerente:** Dirigir la gestión de los procesos clave y coordinar los equipos de procesos.
- **Comité de Calidad:** Aprobar objetivos y planes, revisar el sistema.
- **Servicio de Planificación y Evaluación:** Apoyo técnico, gestión documental, análisis de medición.
- **Equipos de Procesos y Responsables de Servicios:** Gestión de procesos operativos, participación en la mejora continua.
- **Grupos de Mejora:** Participación operativa y en mecanismos de seguimiento y mejora.

Este organigrama asegura una estructura organizativa efectiva y bien definida, con claras responsabilidades y niveles de participación, para gestionar y mejorar continuamente el SIGC-SUA.

9.1 Mapa de Procesos

Enfoque y Finalidad de la Gestión Basada en Procesos

El mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) de la Universidad de Jaén representa la aplicación de un sistema de procesos para desarrollar e implementar la mejora de la eficacia y calidad de las actividades asignadas a la estructura organizativa de gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia en el desarrollo de las funciones de la Universidad.

La finalidad de este enfoque de gestión basado en procesos es:

1. **Demostrar la capacidad para proporcionar servicios** orientados a la satisfacción permanente de los grupos de interés mediante el cumplimiento de sus requisitos.
2. **Asegurar la prestación de servicios conforme a especificaciones normativas** y criterios establecidos por los órganos de gobierno de la Universidad.
3. **Conseguir los objetivos planificados** mediante la medición y análisis de los resultados.
4. **Garantizar un sistema de gestión eficaz** de las actividades y la mejora continua.

Estructura del Mapa de Procesos

La estructura del mapa de procesos distingue entre:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen los procesos relacionados con la planificación, estrategias, mediciones y mejora del sistema.
- **Procesos Claves:** Permiten sistematizar las actividades directamente relacionadas con la realización y prestación de servicios.

- **Procesos de Soporte:** Incluyen los procedimientos documentados, sean o no exigidos por la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, que sirven de apoyo para la gestión de la prestación de servicios y la mejora continua.

En la siguiente tabla se representan los procesos del SIGC-SUA y sus interrelaciones:

Procesos Estratégicos	Procesos Claves	Procesos de Soporte
PE 01. Planificación y Mejora Continua	PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	PS 01. Control de la Documentación (PD01)
PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés	PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	PS 02. Control de los Registros (PD02)
	PC 03. Gestión de Espacios	PS 03. Auditorías Internas (PD03)
	PC 04. Gestión del Mantenimiento	PS 04. Control y Tratamiento de No Conformidades (PD04)
	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	PS 05. Acciones Correctivas (PD05)
	PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	PS 06. Gestión de Riesgos y Oportunidades (PD06)
	PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	PS 07. Diseño y Desarrollo de Servicios (PD07)
	PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	
	PC 09. Gestión Académica Administrativa	
	PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	
	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	
	PC 12. Gestión Documental	

Estos procesos están diseñados para interactuar entre sí y con los recursos disponibles, contribuyendo así a la mejora continua de las funciones clave de la Universidad.

12. Seguimiento, Medición, Análisis, Evaluación y Mejora

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA) incluye un conjunto de procesos para el seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora continua. Estos procesos son esenciales para asegurar la eficacia del sistema y la satisfacción de los grupos de interés. A continuación se detallan las principales actividades incluidas en esta sección del manual de calidad:

12.1 Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés del SIGC-SUA

La Universidad de Jaén realiza el seguimiento de la percepción de los grupos de interés, en particular los usuarios de los servicios prestados, y del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios. Los métodos establecidos para obtener esta información y las responsabilidades de aprobación, medición y seguimiento están claramente definidos. Las herramientas utilizadas incluyen:

- **Compromisos de Calidad de las Cartas de Servicios**
- **Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**
- **Encuestas a Grupos de Interés (encuesta general del sistema y de clima laboral)**
- **Encuestas Post-Servicio .**

12.2 Auditorías Internas

Las auditorías internas se llevan a cabo para determinar el grado de conformidad del SIGC-SUA con los requisitos de la norma de referencia, los legislativos aplicables y los establecidos por la propia universidad. La planificación del programa de auditorías, la definición de los criterios, el alcance, la frecuencia y la metodología, así como la selección de auditores y los mecanismos para asegurar la objetividad e imparcialidad, están definidos en el procedimiento documentado PS03 Auditorías Internas .

12.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento y medición de los procesos se realiza para demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Las mediciones aportan información necesaria para verificar el cumplimiento de los resultados planificados y, en su caso, identificar e implantar acciones correctivas. El procedimiento PE01.21 Desempeño de los Procesos define los elementos necesarios para su medición y seguimiento .

12.4 Seguimiento y Tratamiento de las No Conformidades

El SIGC-SUA ha establecido un procedimiento (PS04 Control y Tratamiento de No Conformidades) para el control de las no conformidades, identificando los servicios no conformes con los requisitos y el tratamiento adecuado. Este procedimiento incluye la identificación, documentación y tratamiento de no conformidades .

12.5 Análisis de Datos

La Universidad de Jaén determina y recopila datos de las actividades de seguimiento y medición, analizándolos para demostrar la idoneidad y eficacia del SIGC-SUA. El análisis de datos se documenta en los procesos Recopilación de Datos (PE01.2) y Análisis de Datos y Revisión del Sistema por la Dirección (PE01.3) .

12.6 Acciones Correctivas

El procedimiento PS05 Acciones Correctivas establece los requisitos para analizar las causas de las no conformidades y definir acciones correctivas que prevengan su recurrencia. Este procedimiento

abarca la revisión de no conformidades, la determinación de causas, la evaluación de la necesidad de acciones, la implementación de acciones necesarias, el registro de resultados y la revisión de la eficacia de las acciones correctivas .

12.7 Gestión de Riesgos y Oportunidades

La gestión de riesgos y oportunidades se realiza dentro del marco de la planificación del SIGC-SUA. El procedimiento PD06 define los requisitos para analizar el contexto, identificar riesgos y oportunidades, realizar el análisis y evaluación, adoptar y aplicar medidas, y evaluar sus resultados y eficacia .

12.8 Mejora Continua

La Universidad de Jaén mejora continuamente la eficacia del SIGC-SUA mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y la revisión por la dirección. El proceso PE01 Planificación y Mejora Continua documenta estas actividades, asegurando la adopción de acciones de mejora enfocadas principalmente en los objetivos e indicadores de los procesos y en determinar planes de mejora sobre el SIGC-SUA .

Estas actividades aseguran que el SIGC-SUA no solo cumple con los requisitos normativos y las expectativas de los grupos de interés, sino que también se mejora continuamente para aumentar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.