

MC

Manual de la Calidad

	Nombre	Cargo
Elaborado por:	D. Pedro García Haro	Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social
Revisado por:	D. Antonio González Morales	PAS. Apoyo Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social
Revisado por:	D. Alejandro Marano Marcolini	Subdirector de Relaciones Exteriores y Movilidad
Revisado por:	D. Jesús Hidalgo Ortiz	Jefe de Secretaría
Revisado por:	D. Manuel Antonio Silva Pérez	Relaciones Exteriores y Prácticas en Empresas
Revisado por:	D ^a Ana María Sánchez Ortega	Administradora de Gestión
Revisado por:	D ^a M. ^a del Pilar Martínez García	Jefa de Conserjería
Revisado por:	D. Alejandro García-Lomas	Subdirector de infraestructura y equipamiento
Aprobado por:	D. Francisco Rodríguez Rubio	Director de la ETSI

MC_07 (24/05/2021)

Página 1 de 21

Escuela Técnica Superior de Ingeniería
Camino de los Descubrimientos, s/n
41092 Sevilla. España
www.etsi.us.es

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	1/21





ÍNDICE

1 Objeto.....	3
2 Presentación de la ETSI	3
3 Alcance del SGC	3
4 Contexto de la organización	4
5 Liderazgo.....	7
6 Planificación	9
7 Apoyo	10
8 Operación.....	13
9 Evaluación del desempeño.....	17
10 Mejora	19

Cambios en este documento respecto a la revisión anterior del mismo

Inclusión de Reserva de Espacios y Expedición de Suplementos Europeos al Título entre los servicios de secretaría.

Se anula el procedimiento PG-04 Servicios del Centro de Cálculo y el procedimiento específico de sus compras PE-0402 "Compras directas del Centro de Cálculo" para adaptar el SGC a la nueva situación, en la que ha eliminado las actividades del centro de cálculo del alcance del mismo.

MC_07 (24/05/2021)

Página 2 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	2/21





1 Objeto

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI) de la Universidad de Sevilla (US) que es acorde a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”, y es de aplicación a los Servicios que se relacionan en el epígrafe “Alcance”.

2 Presentación de la ETSI

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad de Sevilla es un centro universitario cuya misión es el estudio, la docencia y la investigación en el ámbito de la Ingeniería, así como la generación, desarrollo y difusión del conocimiento al servicio de la sociedad, siempre bajo criterios de calidad y responsabilidad social, y con especial atención a la Comunidad de Andalucía.

El objetivo de la ETSI es la formación de ingenieros a nivel de grado y máster, así como doctores en ingeniería, en aras a satisfacer las necesidades de un sector industrial cada vez más globalizado y cambiante, reconociendo asimismo la importancia de la aplicación de los resultados de la investigación a la mejora continua de su personal docente y a la excelencia en la formación de sus titulados.

La visión de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad de Sevilla es consolidarse como centro de referencia en la formación en Ingeniería a nivel internacional, como consecuencia del nivel de excelencia alcanzado tanto en investigación como en docencia, sin olvidar su importante aportación al progreso de la sociedad en base a la aplicación de los resultados de investigación.

MC_07 (24/05/2021)

Página 3 de 21

Escuela Técnica Superior de Ingeniería
Camino de los Descubrimientos, s/n
41092 Sevilla. España
www.etsi.us.es

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021	
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ			
	ANTONIO GONZALEZ MORALES			
	ALEJANDRO MARANO MARCOLINI			
	FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO			
	PEDRO GARCIA HARO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	3/21	



3 Alcance del SGC

El SGC objeto de este Manual de la Calidad de la ETSI de la US aplica a la prestación de los Servicios que se relacionan a continuación:

- Prestación de Servicios de Secretaría:
 - Matriculación.
 - Convalidaciones Adaptaciones y Reconocimientos de Estudios.
 - Expedición de Títulos.
 - Gestión de Actas de Examen.
 - Devoluciones de Precios Públicos y Tasas Académicas.
 - Reserva de Espacios
 - Expedición de Suplementos Europeos al Título
- Prestación de Servicios de Movilidad y Prácticas Externas:
 - Movilidad de Estudiantes.
 - Prácticas Externas.
- Prestación de Servicios de Espacios y Medios:
 - Control y Vigilancia del Centro
 - Gestión de Aulas
 - Gestión de la Correspondencia
 - Gestión de Espacios Singulares
 - Gestión de Medios Audiovisuales

Servicios que se prestan en las instalaciones de la ETSI, sita en “Camino de los Descubrimientos, s/n. Isla de la Cartuja, 41092 – Sevilla”.

MC_07 (24/05/2021)

Página 4 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	4/21





4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La ETSI determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su Estrategia, incluidas las que afectan a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mediante el análisis de estas en las reuniones periódicas del Equipo de Gobierno y de la Comisión de Calidad. Estas cuestiones se trasladan al SGC mediante el Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social, que es miembro del Equipo de Gobierno, y Responsable de la Comisión de Calidad.

Este análisis a medio plazo se complementa y concreta con el análisis anual que se incluye en la Revisión del SGC por la Dirección (9.3).

Desde una perspectiva global y a medio / largo plazo, es decir presumiblemente estático, el contexto de la ETSI, en el ámbito del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad, se resume en la siguiente tabla.

Entorno	<i>Societario</i>	La ETSI pertenece a la US, Universidad Pública, competencia de la Junta de Andalucía.
	<i>Legal</i>	Las actividades de la ETSI están muy reguladas por la legislación aplicable y por la normativa interna de la US.
	<i>Tecnológico</i>	La ETSI, como Centro Tecnológico Docente y de Investigación, es permanente y puntualmente conocedora de las Tecnologías existentes que pudieran ser de aplicación al SGC.
	<i>Competitivo</i>	La ETSI es referencia en su Entorno, compitiendo a escala nacional y supranacional con otras Escuelas, con ámbitos geográficos bastante definidos.
	<i>de Mercado</i>	La oferta Docente es cada vez más amplia y variada, con cada vez más Titulaciones, Universidades y Centros, tanto Públicos como Privados, lo que hace que el Mercado valore de forma importante el "Prestigio".
	<i>Cultural</i>	Típico de Ciudad española / europea de tamaño mediano. Alumnos por encima de la media en calificaciones de bachillerato.
	<i>Social</i>	Típico de Ciudad española / europea de tamaño mediano.
	<i>Económico</i>	Gracias a las Becas y Ayudas existentes, la economía no es una barrera de entrada para nuestros Alumnos. La situación económica global sí influye en el Presupuesto asignado a las US, y por tanto a la ETSI, si bien al ser la educación un servicio público esencial, es de los que se ve menos afectado en caso de crisis económica.
	<i>Internacional</i>	Aumento de la competencia y de la calidad de la misma, sobre todo a nivel europeo, unido a un aumento tanto de la oferta como de la demanda de Movilidad.
Interno	<i>Valores</i>	Valores definidos y conocidos, tanto a nivel de ETSI como de US.
	<i>Cultura</i>	Cultura organizativa propia, orgullo de pertenencia y sentimiento de prestigio institucional.
	<i>Conocimientos</i>	La ETSI es un Centro de referencia de Conocimiento en todos sus ámbitos de actuación.

MC_07 (24/05/2021)

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	5/21





<i>Desempeño</i>	Cultura asentada de evaluación del desempeño a todos los niveles.
------------------	---

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La ETSI ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad debido a su influencia (real o potencial) en nuestra capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Dichas partes interesadas, así como sus requisitos pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad, se presentan en la siguiente tabla.

Parte Interesada	Requisito / Influencia	SGC
Alumnos	Cumplimiento Legal	8.2
	Cumplimiento Especificaciones de Servicio	8.2
	Comunicaciones adecuadas	7.4, 8.2
	Protección de Datos de Carácter Personal	8.5
	Gestión de Reclamaciones adecuada	10
Proveedores	Influencia en la conformidad de productos y servicios	8.4
	Comunicaciones adecuadas	7.4, 8.4
Personas	Influencia en la conformidad de productos y servicios	7.1.2, 7.2, 7.3
	Información y Comunicaciones adecuadas	5.2.2, 7.4, 7.5
Dirección	Liderazgo y Compromiso	5
Empresas	Cumplimiento Convenios	8
Administración	Cumplimiento Legal	8.2
US	Requisitos de Gestión	6
	Cumplimiento normativa US	8
Otras Escuelas / Universidades	Cumplimiento Legal	8.2
	Cumplimiento Convenios	8
	Comportamiento Ético y responsable	5
Sociedad	Cumplimiento Legal	8.2
	Comportamiento Ético y responsable	5
Todas	Comunicación Política de la Calidad	5.2.2

Estos requisitos de las partes interesadas son considerados como requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la ETSI, por lo que son sometidos a las actividades de evaluación y revisión establecidas en el mismo.

MC_07 (24/05/2021)

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	6/21





En cuanto a las expectativas, éstas son identificadas a través de diversos medios, tales como encuestas, estudios, comunicaciones, pertenencia / participación a foros y asociaciones, etc., Estas expectativas se incluyen en el Sistema de Gestión de la Calidad mediante Objetivos, Proyectos de Mejora, Acciones de Mejora, Decisiones de la Revisión por la Dirección, etc., pasando a formar parte de los requisitos del SGC en caso de considerarse adecuado.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Considerando las cuestiones externas e internas contempladas en el contexto de la Organización (4.1), los requisitos de las partes interesadas pertinentes (4.2), y los productos y servicios suministrados por la ETSI, se ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que se define en el capítulo 3 de este MC.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La ETSI ha desarrollado un Sistema de Gestión de Procesos cuya descripción general se encuentra en el “MP Mapa de Procesos del SGC”, en el que se identifican los Procesos necesarios para el SGC y sus interacciones.

Para cada uno de los Procesos del SGC se ha desarrollado una Ficha de Proceso en la que se definen sus principales características y los elementos necesarios para su gestión y mejora, entre los que destacan los Indicadores de Proceso.

El Enfoque a Procesos se completa con las siguientes líneas de actuación, que se concretan en las actividades descritas en los documentos que se referencian a continuación:

Líneas de actuación del Enfoque a Procesos	Actividades relacionadas descritas en:
Entradas requeridas y salidas esperadas.	Capítulo 8 y documentos referenciados.
Indicadores de Proceso.	Indicadores de Proceso.
Criterios y Métodos de Operación.	Capítulo 8 y documentos referenciados.
Recursos necesarios y disponibilidad.	Apartado 7.1 y documentos referenciados.
Responsabilidades y autoridad.	Apartado 5.3 y documentos referenciados.
Riesgos y Oportunidades.	Apartado 6.1 y documentos referenciados.
Evaluación de los Procesos.	Apartado 9.1 y 10, y documentos referenciados.
Mejora de los Procesos.	Capítulo 10 y documentos referenciados.

MC_07 (24/05/2021)

Página 7 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	7/21





5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

El SGC es una herramienta de la Dirección de la ETSI para aumentar la Satisfacción del Cliente, a la vez que le permite demostrar la capacidad de la Organización para proporcionar regularmente Productos y Servicios que satisfacen los requisitos del Cliente, así como los legales y reglamentariamente aplicables.

La Dirección de la ETSI está fuertemente comprometida con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia.

Como uno de los medios para la comunicación a todas las Personas de la Organización de la importancia de la satisfacción de los requisitos del Cliente, y los legales y reglamentarios aplicables, la ETSI mantiene al día este MC.

5.1.1 Demostración del liderazgo y compromiso de la Dirección

La dirección de la ETSI demuestra su Liderazgo y Compromiso con respecto al SGC:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del SGC a través de las actividades de evaluación del desempeño (9), en especial de la Revisión por la Dirección (9.3).
- Estableciendo la Política de la calidad (5.2) y los Objetivos de la calidad (6.2) de forma compatible con la estrategia de la Organización.
- Asegurando la integración del SGC en los procesos de negocio (5). Esto se asegura a través del Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social, que pertenece al Equipo de Gobierno de la ETSI, y es el máximo responsable del SGC.
- Promoviendo el enfoque a procesos (4.4) y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades (6.1).
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC (7.1).
- Comunicando la importancia del SGC y de su cumplimiento (7.3).
- Asegurando que el SGC logra los resultados previstos, a través de las actividades de evaluación del desempeño (9).

MC_07 (24/05/2021)

Página 8 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021	
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ			
	ANTONIO GONZALEZ MORALES			
	ALEJANDRO MARANO MARCOLINI			
	FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO			
	PEDRO GARCIA HARO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	8/21	

- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC (7).
- Promoviendo la mejora continua y la innovación (10).
- Apoyando a todos los líderes de todas las áreas de la organización para demostrar su liderazgo en todos los aspectos del SGC que le sean de aplicación (5).

5.1.2 Enfoque al cliente

El SGC tiene como uno de sus principales objetivos el aumento de la satisfacción de los Clientes de la ETSI:

- Estudiantes.
- PDI (Personal Docente e Investigador)
- PAS (Personal de Administración y Servicios)

Los Servicios proporcionados por la ETSI se describen en la “CS Carta de Servicios”, en los que establecen además los compromisos adquiridos sus Clientes, como se describe en el apartado 8.2 de este Manual. La Carta de Servicios es evaluada periódicamente por la Dirección de la ETSI para monitorizar el grado de cumplimiento de los compromisos y revisarla para su mejora continua.

La ETSI mide periódicamente la satisfacción de sus Clientes a través de Encuestas de Satisfacción con sus Servicios realizadas a todos sus tipos de Clientes, como se describe en el apartado 9.1.2 de este Manual.

Las posibles insatisfacciones de los Clientes de la ETSI también se consideran en el SGC como parte de su Enfoque al Cliente, como se describe en el apartado 9.1.2 de este Manual.

5.2 Política

La Dirección de la ETSI establece la “POL Política de la Calidad de la ETSI” para proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, a la vez que asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el mismo.

La Dirección de la ETSI se asegura de que su Política de la Calidad:

- Es adecuada al Propósito de la ETSI, que está establecida en su Misión.

MC_07 (24/05/2021)

Página 9 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	9/21





- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la ETSI.
- Es revisada periódicamente para su continua adecuación.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La estructura organizativa de la ETSI se recoge en el “**PG-03 Organigrama**”, describiéndose las Funciones y Responsabilidades de cada Puesto en el procedimiento “**PE-0301 Funciones y Responsabilidades**”.

La Dirección de la ETSI designa al Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social como Representante de la Dirección en el ámbito de la Gestión de la Calidad, y por tanto del SGC.

En cada Servicio de la ETSI, el Responsable del mismo es el Responsable de los aspectos relacionados con la Gestión de la Calidad y con el SGC en su ámbito de Responsabilidad.

La Dirección de la ETSI se asegura del establecimiento de los procesos de comunicación apropiados dentro de la ETSI, y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Las Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades en el ámbito del SGC se llevan a cabo según se describe en el Procedimiento PG-11 “Gestión de Riesgos ISO 9001”.

En este procedimiento se describe cómo se lleva a cabo la Gestión de los Riesgos que pueden influir en la conformidad de nuestros Productos y Servicios y/o en la Satisfacción de nuestros Clientes, en el alcance del SGC.

MC_07 (24/05/2021)

Página 10 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	10/21





6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Dirección de la ETSI, a propuesta de los Responsables de las Áreas implicadas en el SGC, establece anualmente Objetivos de la Calidad que, alineados con la Política de la Calidad, establecen los logros pretendidos en el ámbito de la Calidad para el periodo.

Para asegurar la consecución de los Objetivos de la Calidad, la Dirección de la ETSI se asegura de que cada Objetivo de la Calidad es Planificado adecuadamente en cuanto a las acciones a llevar a cabo para su consecución.

6.3 Planificación de los cambios

Además de lo anterior, la Dirección de la ETSI se asegura de que:

- La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos del SGC, ya sean normativos, legales, reglamentarios, de cliente o internos de la ETSI y/o de la US.
- Se mantiene la integridad del SGC ante cambios que pudieran afectar al mismo.

Para asegurar lo primero, se mantiene al día el SGC, y se revisa continuamente su eficacia a través de reuniones periódicas del Comité de Calidad y de las Revisiones del SGC por la Dirección, que se describen en el apartado 9.3 de este Manual.

Para asegurar lo segundo, la Dirección de la ETSI establece "Planes de Calidad" para aquellos casos en que los cambios previstos sean de la relevancia suficiente para poder afectar a la integridad del SGC.

7 Apoyo

7.1 Recursos

La Dirección de la ETSI, con el apoyo de la US, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener al día el SGC y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción de los Clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.

MC_07 (24/05/2021)

Página 11 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	11/21





7.1.1 Recursos considerados

Para ello, la ETSI considera:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Qué se necesita obtener de los proveedores externos (8.4).

7.1.2 Personas

La gestión de las Personas de la ETSI se lleva a cabo desde la Dirección de Recursos Humanos de la US.

7.1.3 Infraestructura

La Gestión de los Servicios que tratan de asegurar la disponibilidad de los Espacios y Medios propios de la ETSI se describen en el procedimiento PG-06 “Servicios de Espacios y Medios”.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Las condiciones del Ambiente de Trabajo que pudieran afectar al SGC son las relativas a ergonomía, espacios de trabajo, condiciones de iluminación, condiciones ambientales (ruido, temperatura, etc.), así como la Seguridad y Salud de los Puestos de Trabajo.

La determinación y aseguramiento de los Recursos necesarios para garantizar la idoneidad de las condiciones anteriores son gestionados por el Servicio de Prevención de la US. Los procedimientos de actuación, así como los formularios y registros aplicables, son accesibles a través de la web de Recursos Humanos de la US.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Para determinar la conformidad de los Servicios prestados por la ETSI no es necesaria la participación de equipos de seguimiento y medición, por lo que este requisito de la norma no nos resulta de aplicación.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La ETSI determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, y los gestiona mediante:

- La Gestión de Recursos Humanos (7.1.2, 7.2).
- La Gestión de la Información Documentada (7.5).

MC_07 (24/05/2021)

Página 12 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	12/21



Para adquirir conocimientos adicionales necesarios o actualizaciones de los conocimientos ya existentes, se siguen fundamentalmente las siguientes sistemáticas:

- Actividades de Formación (7.2).
- Proyectos de Mejora, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Alianzas y acuerdos con Proveedores.
- La asistencia del personal a Cursos, Foros, Congresos, Asociaciones Profesionales, etc.

7.2 Competencia

La Competencia y Formación del PAS de la US, en el que se encuadran las Personas que prestan los Servicios incluidos en el alcance de este SGC, se gestionan desde la Dirección de RR.HH. de la US.

Los procedimientos de actuación, así como los formularios y registros aplicables, son accesibles a través de la web de Recursos Humanos de la US.

7.3 Toma de Conciencia

La ETSI se asegura de que sus Personas son conscientes de la Política de la Calidad (5.2), de los Objetivos del SGC (6.2), de su contribución a la eficacia del SGC, y de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC a través de:

- Las actividades de Formación (7.2).
- Las actividades de Comunicación (7.4).
- Las reuniones internas de los distintos Servicios.
- Las Comisiones.

7.4 Comunicación

La Dirección de la ETSI es consciente de la importancia de la Comunicación para el funcionamiento eficaz del SGC. Por este motivo, se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados y de que ésta se lleva acabo considerando la eficacia del SGC.

























La ETSI determina, gestiona y lleva a cabo las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, como se relacionan en la siguiente tabla.







MC_07 (24/05/2021)

Página 13 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	13/21



Qué comunicar	Cuando	A quién	Cómo	Quien	Ref.
Servicios ofrecidos	Continuamente	Clientes	   @	Servicio	8.2
Consultas Servicios	A demanda	Clientes	  @	Servicio	8.2, 8.5
Trámites Servicios	A demanda	Clientes	   @ 	Servicio	8.5
Quejas / Reclamaciones	Cdo Proceda	Servicio	@	Calidad	10
Respuesta Quejas / Recl.	Cdo Proceda	Cliente		Calidad	10
Deterioro Prop. Cliente	Cdo Proceda	Cliente	@ 	Calidad	8.5.3
Petición Ofertas	Cdo Proceda	Proveedores	@ 	Servicio	8.4
Pedidos	Cdo Proceda	Proveedores	@ 	Servicio	8.4
Control sobre las compras	Cdo Proceda	Proveedores	@ 	US	8.4
Evaluación a Proveedores	Cdo Proceda	Proveedores	@ 	US	8,4
Deterioro Prop. Proveedor	Cdo Proceda	Proveedores	@ 	Servicio	8.5.3
Política de Calidad	Sí Cambios	Personas	 @ 	Calidad	5.2
Objetivos de Calidad	Sí Cambios	Implicados	@ 	Calidad	6.2
SGC	Sí Cambios	Personas	 @ 	Calidad	7.5
SGC	Online	Personas		Calidad	7.5
Importancia SGC	Periódicamente	Personas		Calidad	7,3
Consecuencias incumpl.	Periódicamente	Personas		Calidad	7.3
Estrategia y Obj. ETSI	Periódicamente	Calidad		E Gobierno	4
Reporte Resultados SGC	Periódicamente	E Gobierno		Calidad	9.3
Información <i>ad hoc</i>	A demanda	US	@ 	Servicio	4
Normativa interna	Cdo Proceda	Servicio	@ 	US	4
Información General ETSI	Periódicamente	Sociedad	 	E Gobierno	4
Política de Calidad	Sí Cambios	Sociedad		Calidad	5.2

Leyenda						
			@			
Página Web	Teléfono	Presencial	Correo Electrónico	Correo / Mensajería	Aplicación Informática	Carta, Escrito

7.5 Información documentada

La Documentación del SGC se relaciona en el "Listado de Documentos del SGC", y se gestiona según se indica en el procedimiento "PG-01 Control de los Documentos".

Los Registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGC se relacionan en el "Listado de Registros del SGC", y se gestiona según se indica en el procedimiento "PG-02 Control de los Registros".

MC_07 (24/05/2021)

Página 14 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	14/21





8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

La ETSI lleva a cabo la planificación de la prestación de sus Servicios en función de la naturaleza de los mismos, de la manera que se indica en los siguientes Procedimientos Generales, y en los correspondientes Procedimientos Específicos que se referencian en los mismos, y que desarrollan la prestación de cada uno de los Servicios incluidos en el alcance del SGC:

- PG-05 Servicios de Secretaría.
- PG-06 Servicios de Espacios y Medios.
- PG-07 Servicios de Movilidad y Prácticas Externas.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos relacionados con los Servicios prestados por la ETSI son establecidos, en función de la naturaleza de los mismos, de forma genérica por:

- Las Administraciones Públicas competentes, en los casos en que se trata de Servicios o aspectos de Servicios aplicables a cualquier Universidad Andaluza.
- La US, en los casos en que se trata de Servicios o aspectos de Servicios aplicables a toda la Universidad de Sevilla.
- La Dirección de la ETSI, en los casos en que se trata de Servicios o aspectos de Servicios propios de la Escuela, no regulados ni por la US ni por las Administraciones Públicas competentes.

En cualquier caso, los requisitos relacionados con los Servicios prestados por la ETSI son formalizados en los documentos oficiales correspondientes y revisados por los máximos Responsables respectivos (Jefe de Gobierno, Rector de la US, Director de la ETSI), que son los responsables de asegurar de que se cuenta con la capacidad necesaria para el cumplimiento de los mismos.

De esta manera, los requisitos relacionados con los Servicios prestados por la ETSI están definidos de manera previa a la prestación de los mismos, y no son objeto de negociación con los Clientes de cara a su modificación.

Los Servicios prestados por la ETSI, una vez definidos, son solicitados expresamente por los Clientes mediante una "Solicitud" específica, o bien son prestados

MC_07 (24/05/2021)

Página 15 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021	
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ			
	ANTONIO GONZALEZ MORALES			
	ALEJANDRO MARANO MARCOLINI			
	FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO			
	PEDRO GARCIA HARO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	15/21	



“de oficio” por pertenecer a la Comunidad Universitaria de la ETSI. En todo caso, para cada prestación individual de cada Servicio, hay una revisión de los requisitos relacionados con los mismos.

En cuanto a la Comunicación con el Cliente, cada Servicio de la ETSI la lleva a cabo en función de la naturaleza del mismo, de esta forma:

- En Secretaría, se atiende en ventanilla, en el horario establecido.
- Para el resto de los Servicios, se atiende en el horario laboral.
- Y para todos los Servicios de la ETSI, se han diseñado mecanismos de comunicación a través de la página web de la Escuela.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El Diseño y Desarrollo de los Servicios prestados por el Centro de Cálculo se lleva a cabo según se describe en el procedimiento PE-0401 “Control del diseño de servicios y de los cambios”.

Para el resto de Servicios incluidos en el alcance del SGC, las actividades de Diseño y Desarrollo de los mismos no se llevan a cabo en el ámbito de la ETSI, por lo que quedan excluidos de este Manual.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Dado el alcance de la certificación, los productos y servicios comprados no influyen en la conformidad de los servicios prestados ni en la satisfacción de los clientes.

Como se establece en el apartado 7.4, la ETSI comunica a sus Proveedores, a través de la US, los controles y evaluaciones a las que pueden ser sometidos en virtud de las condiciones de compras de la US.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La ETSI lleva a cabo la prestación de sus Servicios de la manera que se indica en los siguientes Procedimientos Generales, y en los correspondientes Procedimientos Específicos que se referencian en los mismos, y que desarrollan la prestación de cada uno de los Servicios incluidos en el alcance del SGC:

MC_07 (24/05/2021)

Página 16 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	16/21





- PG-05 Servicios de Secretaría.
- PG-06 Servicios de Espacios y Medios.
- PG-07 Servicios de Movilidad y Prácticas Externas.

En estos Procedimientos Generales y en los correspondientes Procedimientos Específicos, se describen las acciones para prevenir los errores humanos, entre los que destacan las relacionadas con la informatización de los procesos de la prestación de los Servicios.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

En los casos en que resulte necesario identificar las Salidas de los Procesos para garantizar la conformidad de los Productos y/o Servicios de la ETSI, esto se llevará a cabo de manera inequívoca y conservando la información documentada que resulte apropiada.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En el caso de que se controle o utilice por parte de la ETSI Propiedad perteneciente a sus Clientes o Proveedores, ésta será identificada, verificada, protegida y salvaguardada, informándose de cualquier pérdida, deterioro o inadecuación.

La Propiedad del Cliente es de aplicación a algunos de nuestros Procesos de Prestación de los Servicios en cuanto a sus Datos Personales. En este sentido la ETSI se compromete al cumplimiento de la LOPD a través de:

- Las Instrucciones que al respecto proporcionen el Coordinador de Actividades Docentes y el Administrador de Gestión del Centro, a nivel de ETSI.
- Las Instrucciones y actividades de los Servicios Jurídicos de la US en este ámbito de actuación.

8.5.4 Preservación

En caso de que sea necesario para asegurar la conformidad con los requisitos, se establecerán medidas para la adecuada preservación de las Salidas de los Procesos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega asociadas a los productos y servicios de la ETSI son consideradas como parte de nuestros servicios, por lo que no existe distinción a la

MC_07 (24/05/2021)

Página 17 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	17/21





hora de la realización de las mismas, gestionándose según se establece en los procedimientos aplicables, referenciados en el apartado 8.5.1 de este MC.

8.5.6 Control de los cambios

La ETSI revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio necesarios para asegurar la continuidad de la conformidad con los requisitos. En función de la naturaleza del cambio, este se gestiona a través de:

- La Comisión de Calidad.
- La Revisión del SGC por la Dirección (9.3).
- El establecimiento y revisión de Objetivos de los Planes para lograrlos (6.2).
- El establecimiento de Planes de Calidad (6.3).
- El establecimiento de Acciones de Mejora (10).

8.6 Liberación de los productos y servicios

En los documentos pertinentes del SGC se han implementado las disposiciones necesarias, en las etapas adecuadas, para verificar que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y que se cumplen los requisitos de los productos y servicios antes de su liberación al cliente.

8.7 Control de las salidas no conformes

Cualquier Producto y/o Servicio prestado por la ETSI e incluido en el alcance del SGC debe ser registrado y tratado según se indica en el procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.

Se entiende como Producto y/o Servicio No Conforme, cualquiera que, siendo prestado por la ETSI e incluido en el alcance del SGC, incumple alguno de los requisitos especificados en cualquiera de los documentos del SGC, incluyendo la documentación de origen externo aplicable.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El seguimiento y medición de los Procesos del SGC se realiza a través de los Indicadores de Proceso, que se definen en la “Ficha de Proceso” de cada uno de los Procesos incluido en el “MP Mapa de Procesos del SGC”.

MC_07 (24/05/2021)

Página 18 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	18/21





La ETSI lleva a cabo el seguimiento y medición de sus Servicios de la manera que se indica en los siguientes Procedimientos Generales, y en los correspondientes Procedimientos Específicos que se referencian en los mismos, y que desarrollan la prestación de cada uno de los Servicios incluidos en el alcance del SGC:

- PG-05 Servicios de Secretaría.
- PG-06 Servicios de Espacios y Medios.
- PG-07 Servicios de Movilidad y Prácticas Externas.

9.1.1 Planificación de las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación

La ETSI planifica y lleva a cabo los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del Producto / Servicio, asegurarse de la conformidad del SGC, y mejorar continuamente su eficacia.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas relevantes del desempeño del SGC, la ETSI realiza mediciones periódicas de la percepción de sus Clientes respecto a los Servicios prestados.

La ETSI realiza una Encuesta anual a Estudiantes, PDI y PAS respecto a su Satisfacción con los distintos Servicios de la Escuela.

El Responsable de cada Servicio, realiza un Informe de análisis de los resultados de las Encuestas, en el que se identifican oportunidades de mejora.

Las posibles Sugerencias, Quejas o Reclamaciones de Clientes se gestionan a través del *Buzón de Sugerencias de la US*, cuyo funcionamiento se establece en la página web.

9.1.3 Análisis y evaluación

El Análisis de Datos del SGC para la mejora se lleva a cabo fundamentalmente sobre los resultados de las actividades de Seguimiento y Medición que se han descrito.

El Análisis de Datos se lleva a cabo a distintos niveles:

- A nivel de Responsable de Servicio / Propietario de Proceso, de manera continua durante la prestación de los Servicios.

MC_07 (24/05/2021)

Página 19 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ ANTONIO GONZALEZ MORALES ALEJANDRO MARANO MARCOLINI FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO PEDRO GARCIA HARO		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	19/21





- A nivel de Comité de Calidad, en las reuniones periódicas de la misma.
- En la Revisión del SGC por la Dirección, según se describe en el apartado 9.3 de este Manual.

9.2 Auditoría interna

La ETSI lleva a cabo Auditorías Internas a intervalos planificados para determinar si el SGC:

- es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001, y con los requisitos del SGC establecidos por la Dirección, y
- se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Estas Auditorías Internas se llevan a cabo según lo establecido en el procedimiento "PG-08 Auditorías Internas del SGC"

9.3 Revisión por la dirección

La Dirección de la ETSI, con periodicidad anual, revisa formalmente el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La integración de la Estrategia de la ETSI y de sus Procesos de Negocio en el SGC, se garantiza a través del Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social, al formar parte del Equipo de Gobierno y de la Comisión de Calidad de la ETSI.

Para la Revisión por la Dirección del SGC se recopila, al menos, la siguiente información para su análisis:

- Las acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección del SGC previas.
- Los cambios en el Contexto que resulten pertinentes al SGC.
- La retroalimentación del Cliente: percepción y quejas / reclamaciones.
- La retroalimentación de otras Partes Interesadas pertinentes al SGC.
- El grado en que se han logrado los Objetivos de Calidad.
- El desempeño de los Procesos, medido a través de sus Indicadores.
- La conformidad de los Servicios, representada por las No Conformidades y por la evaluación de la Carta de Servicios.
- El estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.

MC_07 (24/05/2021)

Página 20 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021	
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ			
	ANTONIO GONZALEZ MORALES			
	ALEJANDRO MARANO MARCOLINI			
	FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO			
	PEDRO GARCIA HARO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	20/21	



- Los resultados de seguimiento y de medición.
- Los resultados de auditorías.
- El desempeño de los Proveedores pertinentes al SGC.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las Acciones tomadas para abordar Riesgos y Oportunidades.
- Los cambios que pudieran afectar al SGC.
- Las recomendaciones para la mejora.

Como resultado de la Revisión por la Dirección del SGC, se incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de Mejora.
- Cualquier necesidad de cambios en el SGC.
- La necesidad de Recursos.

10 Mejora

La Dirección de la ETSI mejorará continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las Auditorías, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Preventivas, y la Revisión por la Dirección.

Las Acciones Correctivas y Preventivas son emprendidas para eliminar las causas reales o potenciales de No Conformidades, gestionándose según se establece en el procedimiento “PG-10 Acciones Correctivas y Preventivas”.

MC_07 (24/05/2021)

Página 21 de 21

Código Seguro De Verificación	IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Fecha	24/05/2021	
Firmado Por	MANUEL ANTONIO SILVA PEREZ			
	ANTONIO GONZALEZ MORALES			
	ALEJANDRO MARANO MARCOLINI			
	FRANCISCO RODRIGUEZ RUBIO			
	PEDRO GARCIA HARO			
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/IfBICMYFppVSJZfCdVka0A==	Página	21/21	