



FICHAS DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD 2012.

Control de documentación.

Antecedentes: Instancia del Comité de Calidad en su sesión 5/2012 de fecha 13/023/2012. Responsable/s de la propuesta de planificación de fichas de objetivos de calidad 2012.	
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Antonio Martínez Olea.
Cargo: Jefe del Servicio de Evaluación y Planificación. (Coordinación técnica del SIGC-SUA). Auditor Interno.	Cargo: Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Evaluación y Planificación. (Coordinación técnica del SIGC-SUA). Auditor interno.
Fecha: 23/04/2012	Fecha: 23/04/2012
Firma:	Firma:
Se inserta como documento en la Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA que aprueba el Comité de Calidad.	
Revisado por: Vicerrector Responsable de Calidad.	
Nombre: Jorge Delgado García.	
Cargo: Responsable de Calidad.	
Fecha: 23/04/2012	
Firma:	

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

1. [FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº1-2012.](#)
2. [FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº2-2012.](#)
3. [FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº3-2012.](#)
4. [FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº4-2012.](#)
5. [FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº5-2012](#)



FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº 1-2012

Objetivo número: 1	Año: 2012	Código	1/2012
		Edición	02
		Fecha	23.04.2012

Denominación del objetivo:	Desarrollo de la herramienta de gestión para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).
-----------------------------------	--

Descripción:	Consolidar las aplicaciones sobre gestión de procesos e indicadores que incluye la herramienta de gestión para el SIGC-SUA. Asimismo, ampliar las funcionalidades que ofrece esta herramienta para la gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas, gestión documental, comunicación interna y cartas de servicios.
---------------------	--

Alcance:	Operatividad de la herramienta de gestión para el 100% de las funcionalidades descritas.
-----------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula (si procede):	
--	--

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Responsable de Calidad	Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación). Equipos de Procesos.

Inicio: Ciclo de gestión 2012	Terminación: Ciclo de gestión 2012
--------------------------------------	---

Calendario:	De abril 2012 a enero de 2013.
--------------------	--------------------------------

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
Planificación de las acciones necesarias para el desarrollo de las funcionalidades de la herramienta de gestión. (*)	Abril 2012	Responsable de Calidad. Coordinación Técnica.	Documento de planificación. Cronograma detallado.
Revisión y carga de indicadores de procesos.	Mayo-junio 2012	Coordinación Técnica/ Equipos de Procesos/Proveedor de la herramienta.	Operatividad medición de indicadores de procesos.
Estudio y desarrollo de nuevas funcionalidades de la herramienta	Mayo-noviembre 2012	Coordinación Técnica/Proveedor de la herramienta.	Operatividad de nuevas funcionalidades de la herramienta de gestión.
Talleres informativos y actividades de comunicación sobre las funcionalidades de la herramienta de gestión.	Mayo-noviembre 2012	Coordinación Técnica/proveedor de la herramienta.	Realización de los talleres y actividades de según planificación.
Seguimiento de la ejecución de las acciones necesarias para consolidar las aplicaciones sobre gestión de	Mayo - diciembre 2012.	Coordinación Técnica.	Informe de seguimiento.



procesos e indicadores.			
Seguimiento de la ejecución sobre la ampliación de las funcionalidades desarrolladas en la herramienta de gestión.	1º. Julio 2012. 2º enero 2013.	Coordinación Técnica.	Informes de seguimiento.

Proceso vinculado:

Todos los procesos del SIGC-SUA.

Órganos y Unidades relacionadas:

Comité de Calidad.
Responsable de Calidad del SIGC-SUA.
Equipos de Procesos.
Servicio de Planificación y Evaluación.

Prioridad:

Alta

Recursos:

Recursos externos (empresa ISOTools) y recursos internos.

Indicadores:

O_1/2012.1. Fecha de aprobación del documento de planificación.

O-1/2012.2. Fecha de elaboración del informe de seguimiento.

O-1/2012.3. Fecha de operatividad de los indicadores de procesos en la herramienta de gestión.

O-1/2012.4. Porcentaje de funcionalidades de la herramienta de gestión operativas y en uso.

Períodos de medición:

1. 30 abril 2011

2. 31 de mayo 2012 y 31 diciembre de 2012

3. 30 de junio de 2012.

4. 31 diciembre de 2012

Observaciones:

(*) La planificación se realizará según acuerdo con el proveedor de la herramienta.



FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº 2-2012

Objetivo número: 2	Año: 2012	Código	2/2012
		Edición	02
		Fecha	23.04.2012

Denominación del objetivo:	Optimización del sistema de información institucional para el suministro de datos e información estadística.
-----------------------------------	--

Descripción:	Realizar un estudio técnico para la revisión de los procesos del SIGC-SUA que intervienen en el sistema de información institucional. Establecer y aplicar los protocolos y metodologías necesarias para optimizar el sistema de información institucional para el suministro de datos e información estadística.
---------------------	---

Alcance:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión del proceso en el Manual de Procesos y aplicación de protocolos y metodologías para la optimización del sistema de información institucional, se. 2. El seguimiento del grado de cumplimiento del objetivo de calidad se realizará mediante la eficacia del proceso que estará referido a los siguientes valores de objetivos de indicadores: <ol style="list-style-type: none"> 1. 100% de cumplimiento de los plazos previamente fijados respecto a las solicitudes los datos e información estadística solicitados de forma periódica por los organismos oficiales. 2. 100% de cumplimiento del plazo siete días respecto demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto. 3. 100% de cumplimiento de los plazos previamente comunicados al demandante. 4. Reducción del porcentaje de incidencias en al menos un 50% respecto al valor anual anterior.
-----------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula (si procede):	
--	--

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Responsable de Calidad	Consejo de Dirección. Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA. Responsable de Calidad. Coordinación Técnica. Servicio de Planificación y Evaluación.

Inicio: Ciclo de gestión 2012	Terminación: Ciclo de gestión 2012
--------------------------------------	---

Calendario:	De abril 2012 a enero de 2013
--------------------	-------------------------------

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
Realizar un estudio técnico para la revisión de los procesos del SIGC-SUA que intervienen en el sistema	Mayo 2012	Responsable de los Procesos Clave del SIGC-SUA.	Estudio técnico realizado.



de información institucional.		Servicio de Planificación y Evaluación.	
Elaborar protocolos y metodologías para la optimización del sistema de información institucional.	Mayo 2012	Responsable de Calidad. Servicio de Planificación y Evaluación.	Protocolos y metodologías elaboradas.
Someter a la aprobación la revisión de los procesos del SIGC-SUA que intervienen en el sistema de información institucional.	Mayo 2012	Responsable de los Procesos Clave del SIGC-SUA. Coordinación Técnica.	Revisión del Manual de Procesos.
Someter a la aprobación de la Dirección los protocolos y metodologías para la optimización del sistema de información institucional.	Junio 2012	Responsable de Calidad.	Protocolos y metodologías aprobadas por la Dirección.
Comunicar a los agentes implicados los protocolos y metodologías que le sean de aplicación.	Julio 2012	Responsable de Calidad. Servicio de Planificación y Evaluación.	Protocolos y metodologías comunicadas a los agentes implicados.
Aplicación de los protocolos y metodologías para la optimización del sistema de información institucional.	Continuado	Responsable de los Procesos Clave del SIGC-SUA. Servicio de Planificación y Evaluación.	Aplicación de los protocolos y metodologías
Elaborar un informe de seguimiento de grado de aplicación de los protocolos y metodologías para la optimización del sistema de información institucional.	Enero 2013	Responsable de Calidad. Servicio de Planificación y Evaluación.	Elaboración del informe

Proceso vinculado:	Órganos y Unidades relacionadas:
PC06. Todos los procesos del SIGC-SUA.	Rector y Consejo de Dirección. Comité de Calidad. Responsable de calidad del SIGC-SUA. Coordinación Técnica. Equipos de Procesos. Servicio de Planificación y Evaluación.

Prioridad:
Alta

Recursos:
Recursos internos

Indicadores:	Períodos de medición:
O_2/2012.1. Fecha de realización del estudio técnico.	1. 31 de mayo 2012
O_2/2012.2. Fecha de elaboración de los protocolos y metodologías.	2. 31 de julio 2012
O_2/2012.3. Fecha de revisión de los procesos del SIGC-SUA que intervienen en el sistema de información institucional.	3. 31 de mayo 2012



O_2/2012.4. Fecha de aprobación de los protocolos y metodologías.		4. 31 de julio 2012
O_2/2012.5. Fecha de comunicación de los protocolos y metodologías a los agentes implicados.		5. 31 de julio 2012
O_2/2012.6. Fecha de informe de seguimiento de grado de aplicación de los protocolos y metodologías.		6.31 de diciembre de 2012
O_2/2012.7. Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado.		7.31 de diciembre de 2012.
O_2/2012.8. Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.		8.31 de diciembre de 2012.
O_2/2012.9. Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado.		9.31 de diciembre de 2012.
O_2/2012.10. Reducción porcentual de solicitudes atendidas con incidencias o reclamaciones por errores en los datos o información estadística suministrados.		10.31 de diciembre de 2012.

Observaciones:

--



FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº 3-2012

Objetivo número: 3	Año: 2012	Código	3/2012
		Edición	02
		Fecha	23.04.2012

Denominación del objetivo:	Estudio técnico e incorporación al SIGC-SUA de las propuestas de modificación de la documentación de los procesos claves del sistema, de las instrucciones técnicas y de los formatos.
-----------------------------------	--

Descripción:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el estudio técnico para la incorporación al SIGC-SUA de aquellas modificaciones en la documentación de los procesos, instrucciones técnicas y formatos que los Equipos de Procesos han propuesto. 2. Someter a propuesta la incorporación en el Manual de Procesos de las modificaciones correspondientes.
---------------------	---

Alcance:	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100% de las propuestas sometidas al estudio técnico. 2. 100% de las propuestas con valoración técnica aprobadas por el Gerente se incorporan al Manual de Procesos del SIGC-SUA.
-----------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula (si procede):	
--	--

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA.	Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA. Equipos de Procesos. Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).

Inicio: Ciclo de gestión 2012	Terminación: Ciclo de gestión 2012
--------------------------------------	---

Calendario:	De abril 2012 a enero de 2013
--------------------	-------------------------------

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
Establecer la planificación para realizar el estudio técnico correspondiente.	Abril 2012	Coordinación Técnica	Documento de planificación. Cronograma detallado.
Realizar el estudio técnico correspondiente.	Mayo-octubre 2012	Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA. Coordinación Técnica	Estudio técnico realizado.
Aprobación de las modificaciones e incorporaciones a la documentación de procesos	Junio-octubre 2012	Gerencia	Control de documentación.
Incorporar en la documentación del Manual de Procesos las modificaciones correspondientes. (La incorporación se realizará según la planificación y finalización de los estudios técnicos por procesos	Mayo-octubre 2012	Equipos de Procesos. Coordinación Técnica	Modificaciones incorporadas en la documentación (continuadas según planificación).



claves).			
Verificación en auditoría anual de la correcta incorporación y aplicación en la gestión de los procesos de los cambios realizados en el Manual de Procesos.	Según planificación del Plan de auditoría interna.	Equipo Auditores internos.	Informe de Auditoría Interna

Proceso vinculado:

Todos los procesos claves del SIGC-SUA según sus respectivas propuestas.

Órganos y Unidades relacionadas:

Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA.
Equipos de Procesos.
Coordinación Técnica

Prioridad:

Alta

Recursos:

Recursos internos.

Indicadores:

O_3/2012.1. Fecha de realización y comunicación del documento de planificación y metodología.

O_3/2012.2. Fecha de realización del estudio técnico.

O_3/2012.3. Porcentaje de propuestas con verificación técnica.

O_3/2012.4. Porcentaje de propuestas con valoración técnica aprobadas por el Gerente se incorporan al Manual de Procesos del SIGC-SUA.

O_3/2012.5. Porcentaje de procesos claves en los que se han incorporado las modificaciones correspondientes en el Manual de Procesos.

O_3/2012.4. Resultados de informe de auditoría interna anual.

Períodos de medición:

1. 30 de abril 2012

2. 31 julio 2012.

3. 31 julio 2012.

4. 31 octubre 2012.

5. 31 octubre 2012.

6. Según planificación del Plan de auditoría interna.

Observaciones:

--



FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº 4-2012

Objetivo número: 4	Año: 2012	Código	4/2012
		Edición	02
		Fecha	23.04.2012

Denominación del objetivo:	Elaboración de un Plan de Comunicación del SIGC-SUA.
-----------------------------------	--

Descripción:	Elaborar un Plan de Comunicación que permita acercar el SIGC-SUA a todos los miembros de la Comunidad Universitaria y otros grupos de interés que, a su vez, incida en la mejora de la gestión operativa de dicho sistema a todos los niveles.
---------------------	--

Alcance:	Se iniciarán, al menos, el 50% de las acciones contempladas en el Plan de Comunicación.
-----------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula (si procede):	
--	--

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad. Equipo de trabajo. Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas. Servicio de Planificación y Evaluación.

Inicio: Ciclo de gestión 2012	Terminación: Ciclo de gestión 2012
--------------------------------------	---

Calendario:	De abril 2012 a enero de 2013
--------------------	-------------------------------

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
Constitución de un equipo de trabajo para la elaboración del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	Abril 2012	Responsable de Calidad.	Equipo constituido
Realizar el estudio de necesidades de comunicación del SIGC-SUA.	Mayo- 2012	Equipo de trabajo	Estudio realizado
Elaborar Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	Junio-septiembre 2012	Equipo de trabajo	Plan de Comunicación elaborado.
Someter a la aprobación de la Dirección el Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	Octubre 2012	Responsable de Calidad.	Plan de Comunicación aprobado.
Iniciar la ejecución de las acciones previstas en el Plan de Comunicación del SIGC-SUA.	Continuado	Responsable de Calidad. Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades	Acciones realizadas.



		Administrativas. Servicio de Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).	
Elaboración de Informe de resultados.	Enero 2013	Equipo de trabajo	Informe realizado.

Proceso vinculado:

Todos los procesos del SIGC-SUA.

Órganos y Unidades relacionadas:

Consejo de Dirección.
Comité de Calidad.
Responsable de calidad.
Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA.
Equipos de Procesos.
Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.
Servicio de Planificación y Evaluación.

Prioridad:

Alta

Recursos:

Recursos internos

Indicadores:

O_4/2012.1. Fecha del Plan de Comunicación elaborado.
O_4/2012.2. Fecha de aprobación del Plan de Comunicación.
O_4/2012.3. Porcentaje de acciones contempladas en Plan de Comunicación que se han iniciado a fecha de 31 de diciembre de 2012.
O_4/2012.4. Fecha de elaboración del informe de resultados.

Períodos de medición:

1. 30 septiembre 2012.
2. 31 octubre 2012.
3. 31 Diciembre 2012.
4. 31 enero 2013.

Observaciones:

--



FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº 5-2012

Objetivo número: 4	Año: 2012	Código	5/2012
		Edición	02
		Fecha	23.04.2012

Denominación del objetivo:	Elaboración de un Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.
-----------------------------------	--

Descripción:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un estudio que identifique los recursos para la gestión de conocimiento formalizado (documentos, registros y procedimientos) necesarios para la gestión de los procesos y del sistema de gestión de la calidad. 2. Aplicar los mecanismos necesarios para la seguridad del almacenamiento, recuperación, tratamiento o disponibilidad de los datos e información de gestión de los procesos y del sistema de gestión de la calidad.
---------------------	--

Alcance:	100% de procesos del SIGC-SUA que han aplicado los mecanismos definidos en el Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.
-----------------	--

Objetivo estratégico al que se vincula (si procede):	
--	--

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Responsable de Calidad. Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA.	Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA. Equipo de Trabajo. Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas. Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).

Inicio: Ciclo de gestión 2012	Terminación: Ciclo de gestión 2012
--------------------------------------	---

Calendario:	De abril 2012 a enero de 2013
--------------------	-------------------------------

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
Constitución de un equipo de trabajo para la elaboración del Plan de Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.	Abril 2012	Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA. Responsable de Calidad.	Equipo constituido
Realizar el estudio de los recursos para la gestión de conocimiento formalizado (documentos, registros y procedimientos) necesarios para la gestión de los procesos y del sistema de gestión de la calidad.	Mayo-junio 2012	Equipo de trabajo	Estudio realizado
Elaborar el Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-	Junio-septiembre	Equipo de trabajo	Plan de Comunicación elaborado.



SUA.	2012		
Someter a la aprobación de la Dirección Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.	Octubre 2012	Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA.	Plan de la Seguridad Documental del SIGC-SUA aprobado.
Iniciar la ejecución de las acciones previstas en el Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.	Continuado	Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas. Servicio de Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).	Acciones realizadas.
Elaboración de Informe de resultados.	Enero 2013	Equipo de trabajo	Informe realizado.

Proceso vinculado:

Todos los procesos del SIGC-SUA.

Órganos y Unidades relacionadas:

Comité de Calidad.
Responsable de calidad.
Responsable de Procesos Clave del SIGC-SUA.
Equipos de Procesos.
Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.
Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).

Prioridad:

Alta

Recursos:

Recursos internos

Indicadores:

O_5/2012.1. Fecha del Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.
O_5/2012.2. Fecha de aprobación del Plan de Comunicación.
O_5/2012.3. Porcentaje de procesos del SIGC-SUA que han aplicado los mecanismos definidos en el Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.
O_5/2012.4. Fecha de elaboración del informe de resultados.

Períodos de medición:

1. 30 septiembre 2012.
2. 31 octubre 2012.
3. 31 diciembre 2012.
4. 31 enero 2013.

Observaciones: