 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017


EJECUCIÓN DEL OBJETIVO DE CALIDAD Nº 1 CICLO 2017

PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LOS REQUISITOS DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Ámbito:	Desarrollo de la planificación del ciclo de gestión 2017 del SIGC-SUA: Objetivo de calidad Nº 1: Adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.
Elaborado por:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Servicio de Planificación y Evaluación. Antonio Martínez Olea.
Aprobado por:	COMITÉ DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.
Fecha de elaboración:	15/12/2017

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1.- JUSTIFICACIÓN. OBJETIVO.	Pág. 2
2.- ALCANCE.	Pág. 2
3.- DESARROLLO	Pág. 2
4.- METODOLOGÍA.	Pág. 6
ANEXO I. Metodología para la gestión de riesgos y oportunidades	Pág. 15
ANEXO II. Tutorial para la elaboración de la ficha de comunicación externa.....	Pág.
ANEXO III. Ejemplos Prácticos	Pág.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

1.- JUSTIFICACIÓN. OBJETIVO.

La presente propuesta se realiza para desarrollar el objetivo de calidad nº 1 de 2017 y el acuerdo del Consejo de Dirección nº 1, que consisten en diseñar, validar y aplicar la adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad y que, a su vez, se realice mediante grupos de trabajo.

El objetivo de esta propuesta es disponer de la metodología que facilite la realización de las adaptaciones necesarias para el diseño, implantación y documentación de los nuevos requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2015, permitiendo la certificación externa del SIGC-SUA en el ciclo 2017, tal como se establece en el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén¹ y en la Política de Calidad².

2.- ALCANCE.

De acuerdo con el objetivo indicado se proponen las siguientes premisas/actividades:

- 1.- Identificar los cambios y adaptaciones que se consideren, inicialmente, esenciales para ajustar el SIGC-SUA a los requisitos de la Norma de referencia.
- 2.- Diferenciar las actividades que han de realizar las Unidades para la adaptación de la documentación de los procesos y las que realizará la coordinación técnica por afectar a los procesos estratégicos y documentación general del SIGC-SUA.
- 3.- Elaborar metodologías de apoyo para la realización de los cambios y adaptaciones en la documentación procurando, además, la homogeneización en formatos.
- 4.- Establecer un plan de actuaciones para realizar los cambios partiendo del aprendizaje adquirido en los talleres formativos, así como del apoyo y tutorización de la coordinación técnica a las Unidades.
- 5.- Delimitar el alcance mínimo de los cambios que se han de realizar en este ciclo a efectos de determinar los objetivos de auditoría interna y las estrategias de documentación y explicación para la auditoría externa.


La **estrategia básica para la certificación externa** es demostrar que se han considerado los aspectos esenciales de los cambios en la Norma ISO, que se ha procedido a su incorporación al SIGC-SUA y que en sucesivos ciclos perfeccionaremos la implantación.

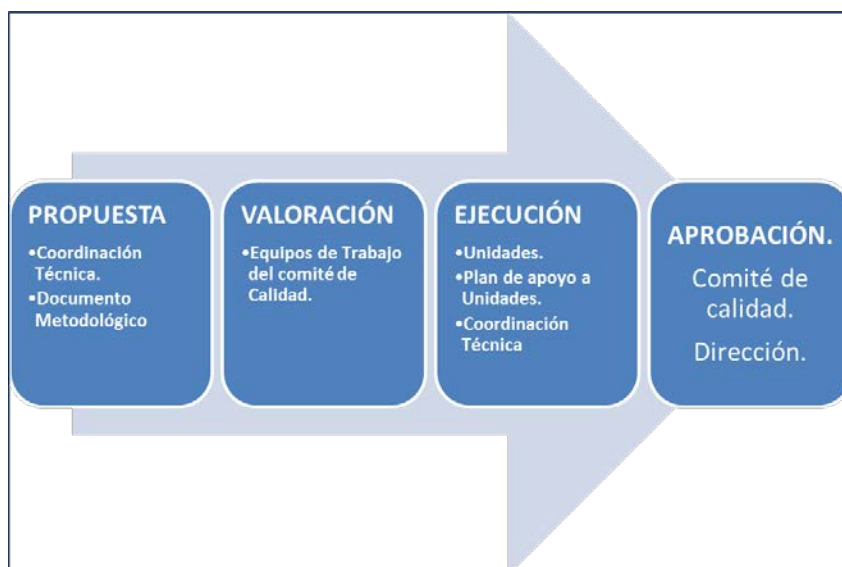
3.- DESARROLLO.

Esquema de desarrollo de la revisión y adaptación del SIGC-SUA

¹ Plan Estratégico: Objetivo RS8: Avanzar en la estrategia de gestión de la calidad total en la Universidad. Línea RS83: Mantener, consolidar e integrar los sistemas de gestión normalizados. Acción 2017: Adaptación del SIGC-SUA a la nueva Norma ISO 9001 (Primera Fase).

² Política de calidad: "asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante procedimientos de evaluación y reconocimiento externo".

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017




En las siguientes tablas se determinan los cambios y adaptaciones, las responsabilidades y el alcance/resultados en la documentación del SIGC-SUA

CUADRO DE CAMBIOS Y ACTUACIONES (Nivel de máxima prioridad).

Cambios y adaptaciones	Responsabilidades*	Resultados documentación
Manual de Calidad. (Se mantiene como guía del SIGC-SUA).	Coordinación técnica/ Equipo trabajo (CT/ET)	Revisión del Manual de Calidad. Documento singularizado.
Procedimientos documentados/ procesos de apoyo.	CT/ET	Revisión procesos de apoyo. Documentos singularizados.
Política de Calidad.	CT/ET	Revisión de la Política de Calidad. Documento singularizado.
Objetivos de Calidad Se mantiene el establecimiento de objetivos de calidad al nivel general de SIGC-SUA.	CT/ET	Revisión Ficha.
Contexto [interno-Externo) de la organización. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos. Nivel Proceso (2). Procesos Claves **.	(1) (CT/ET) (2) Área/Unidad	(1) En Manual de Calidad y Procesos estratégicos. (2) Anexo Documentación Procesos.
Necesidades y Expectativas de las partes interesadas. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos. Nivel Proceso (2). Procesos Claves **.	(1) (CT/ET) (2) Área/Unidad	(1) Cuadro específico de procesos estratégicos/ agregación operativos (2) Revisar y completar Anexo VI (Atributos de Calidad) de Documentación de Procesos
Riesgos y oportunidades. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos. Nivel Proceso (2). Procesos Claves **.	(1) (CT/ET) (2) Área/Unidad	(1) Metodología en Manual de Calidad. Procesos estratégicos. Propuesta de incorporar un procedimiento general. (2) Anexo Documentación Procesos (Cuadro de gestión de los riesgos y oportunidades).

* Responsabilidad de elaboración. ** Aplicación en todos los procesos operativos integrados en la estructura de los proceso claves.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017


CUADRO DE CAMBIOS Y ACTUACIONES (Otros requisitos exigidos).

Cambios y adaptaciones	Responsabilidades*	Resultados documentación
Planificación de los Cambios. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. (Documentos de apoyo planificación objetivo calidad Nº 1 y proyecto de adaptación a ISO 9001:2015).
Recursos Personas. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Actualización del documento recursos de puesto de trabajo del SIGC-SUA.
Recursos Infraestructuras/Equipamiento.	(1) (CT/ET) (2) Área/Unidad	(1) (2) Actualización del Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA (Anexo Inventario de Recursos).
Ambiente para la operación de los procesos. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos. Nivel Proceso (2). Procesos Claves **.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. (Incorporar programas prevención, riesgos psicosociales, protocolos de actuación, resultados encuesta de clima laboral, mantenimientos).
Conocimiento de la organización Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. (Incorporar enfoque de gestión del conocimiento).
Competencia Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. (Incorporar enfoque de gestión de evaluación y plan de formación).
Toma de conciencia Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. (Potenciar enfoque de comunicación, participación y corresponsabilidad).
Comunicación Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos. Nivel Proceso (2). Procesos Claves **.	(1) (CT/ET) (2) Área/Unidad	Plan de Comunicación del SIGC-SUA. (Reforzar la comunicación externa a usuarios apoyándose en los mecanismos actuales e incluidos en los procesos).
Información documentada Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	Procedimiento documentado/ Proceso de apoyo. (Revisar y ampliar).

CUADRO DE CAMBIOS Y ACTUACIONES (evaluación del desempeño y procedimientos documentados).

En este tercer apartado se presenta una propuesta de los cambios más significativos respecto al proceso de evaluación del desempeño (Punto 9 de la Norma), así como la modificación de los procedimientos documentados que en el SIGC-SUA utilizamos como procesos de apoyo del sistema de gestión de la calidad. Los aspectos esenciales de esta propuesta son los siguientes:


Cambios y adaptaciones	Responsabilidades*	Resultados documentación
Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. Procesos Estratégicos.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

		(Clarificar el sistema de seguimiento y mejora a nivel de procesos y a nivel general del sistema. Indicadores del proceso indicadores del sistema)
Satisfacción del cliente Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Referencias al documento de relación/planificación del sistema de información de grupos de interés del SIGC-SUA.
Auditoría Interna Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Revisión del Procedimiento documentado: Auditorías internas.
Revisión por la Dirección Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. Procesos Estratégicos. (Revisar, actualizar)
Mejora Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	(1) Integrar en un único Procedimiento documentado: no conformidad y acción correctiva. Suprimir el procedimiento documentado de acciones preventivas.
Propuesta de Procedimientos de Apoyo del SIGC-SUA Nivel Sistema (1). Procesos estratégicos.	(1) (CT/ET)	1.- Información documentada. 2.- Auditorías Internas. 3.- Gestión de no conformidades y acciones correctivas. 4.- Planificación. Gestión de riesgos y oportunidades.

CUADRO RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR POR LAS UNIDADES/ÁREAS.

1. Elaborar un cuadro de análisis de contexto interno y externo por procesos y/o agrupación para su inclusión como anexo en la documentación del proceso.
2. Revisar y completar Anexo VI (Atributos de Calidad) de la Documentación de Procesos.
3. Elaborar un cuadro de gestión de riesgos y oportunidades por procesos y/o agrupación para su inclusión como anexo en la documentación del proceso.
4. Actualizar el inventario de recursos del plan de seguridad documental del SIGC-SUA.
5. Reforzar la comunicación externa a usuarios apoyándose en los mecanismos actuales e incluidos en los procesos, haciendo las referencias oportunas en ellas fichas del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

4.- METODOLOGÍA.

En este apartado se indica una guía orientativa para la realización de las actividades que han de realizar las Unidades/Áreas, especialmente en los ámbitos de determinación del contexto, partes interesadas y gestión de riesgos y oportunidades.

Los tres ámbitos referidos anteriormente lo incorporamos a la planificación del sistema de calidad y de la gestión de los procesos, mediante su inclusión en el diseño y documentación de los procesos. Al considerar el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la gestión de los riesgos y oportunidades, pueden dar lugar a cambios en los procesos actuales y enriquecimiento del sistema de mejora continua. En el siguiente gráfico se representa esta relación.



4.1. CUADRO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO. NIVEL PROCESO.

CONTEXTO

Factores internos y externos que influyen en el desarrollo y resultados de los procesos

- **FACTORES INTERNOS:** Los que dependen o son controlados por la Unidad/Área. Fundamentalmente, sistemas de trabajo, conocimientos, capacidades, valores y actitudes, herramientas disponibles.
- **FACTORES EXTERNOS:** Los que no dependen o no son controlados por la Unidad/Área. Pueden estar referidos a recursos u otras variables generales de la universidad u otros factores externos del sistema universitario o entorno.

QUÉ EXIGE ISO


Identificación de factores de contexto y seguimiento y revisión de esta Información

- **IDENTIFICACIÓN DE FACTORES:** Cuadro de información sobre cuestiones externas e internas apropiadas a la misión del proceso y, en general, al sistema de calidad y la estrategia o directrices de la universidad, que afectan al resultado esperado.
- **SEGUIMIENTO Y REVISIÓN:** Sistematización y periodización de la revisión de la información del contexto. ¿Cuándo, cómo y quién revisa?

CÓMO LO HACEMOS

Mediante el análisis DAFO que permite alinearlo con el análisis general del SIGC-SUA

- **ANÁLISIS INTERNO:** DEBILIDADES (factores internos que pueden incidir negativamente). FORTALEZAS (factores internos que inciden positivamente)
- **ANÁLISIS EXTERNO:** AMENAZAS (factores externos que inciden negativamente). OPORTUNIDADES (factores externos que pueden incidir positivamente).

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

PARA QUÉ LO HACEMOS

Para disponer de información necesaria en el proceso de planificación de la gestión de los procesos y del sistema de calidad.

- Lo aplicamos en el proceso de revisión y mejora: revisión de procesos, identificación de mejoras de los procesos, planes de acciones...
- Lo aplicaremos, también, como entrada de información en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades que se indica posteriormente.
- Las conclusiones del análisis y su aplicación se tendrán en cuenta, si procede, cuando se realice el Informe final de proceso.


FORMATO PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

ANEXO **xxx**. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

[CÓDIGO DEL PROCESO CLAVE] [NOMBRE DEL PROCESO CLAVE]

Proceso:	Instrucción: Se indicará con la codificación y el nombre del ámbito del proceso sobre el que se realiza el cuadro de contexto. Puede ser para todo el proceso clave o para procesos desagregados. Puede elaborarse en común para todo el proceso clave e indicar lo específico para los procesos desagregados. Las distintas unidades del proceso pueden decidir elaborarlo de forma conjunta si entiende que hay similitud.
Servicio prestado:	Instrucción: Se indicará de acuerdo con la tabla de relación de procesos/servicios del alcance del SIGC-SUA que está publicado en el Manual de Calidad.
Unidad/es:	Instrucción: Se indicará la Unidad/es que lo elaboran.
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Instrucción: Se especificará la responsabilidad de la elaboración. Puede ser el nombre y puesto de las personas que intervienen, o la denominación del grupo de trabajo o equipo de calidad que lo ha elaborado. Si el equipo es inter-procesos/unidades, se indicará.
Seguimiento y revisión:	Instrucción: Se indicará cuándo se utiliza y se revisa y para qué se utiliza, podría ser a modo de ejemplo: <i>en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.</i>

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	1.- 2.- 3.-	1.- 2.- 3.-
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	1.- 2.-	1.- 2.-

	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

	3.-	3.-
--	-----	-----

4.2. CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS. NIVEL PROCESO.

PARTES INTERESADAS

Persona u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como persona afectada por una decisión o actividad.

- En el SIGC-SUA lo identificamos a nivel de proceso como grupo de interés/cliente usuario, tal como está identificado en el ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO de la documentación de los procesos claves.

QUÉ EXIGE ISO

Identificación de las partes interesadas, especificación de requisitos de calidad de éstas y seguimiento y revisión de esta Información.

- IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS: Cuadro de información sobre las partes interesadas que se ven afectadas o interesadas por el proceso.
- REQUISITOS DE CALIDAD: Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso y cómo se da respuesta mediante la especificación de requisitos de calidad que se incluyen en el proceso.
- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN: Sistematización y periodización de la revisión de la información de las partes interesadas y sus requisitos de calidad. ¿Cuándo, cómo y quién revisa?

CÓMO LO HACEMOS

Mediante la revisión y ampliación del cuadro el ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO de la documentación de los procesos claves SIGC-SUA.

- INFORMACIÓN DE PARTIDA: Utilizamos la información de las tablas contenidas referidas, analizamos su validez actual y, en su caso modificamos, especificamos o ampliamos.
- EXPECTATIVAS Y REQUISITOS: Partimos de las necesidades, expectativas y atributos de calidad por grupos de interés ya identificados que mantenemos, revisamos o ampliamos tras la revisión. Añadimos especificaciones en términos de requisitos de calidad (compromisos de calidad, objetivos, reglamentaciones, especificaciones en la prestación de servicios, etc.).

PARA QUÉ LO HACEMOS


Para disponer de información necesaria en el proceso de planificación de la gestión de los procesos y del sistema de calidad.

- Lo aplicamos en el proceso de revisión y mejora: revisión de procesos, identificación de mejoras de los procesos, planes de acciones...
- Lo aplicaremos, también, como entrada de información en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades que se indica posteriormente.
- Las conclusiones del análisis y su aplicación se tendrán en cuenta, si procede, cuando se realice el Informe final de proceso.

FORMATO PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.


ANEXO **xxx**. CUADRO DE COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERSADAS DEL PROCESO

[CÓDIGO DEL PROCESO CLAVE] [NOMBRE DEL PROCESO CLAVE]

	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

Proceso:	Instrucción: Se indicará con la codificación y el nombre del ámbito del proceso sobre el que se realiza el cuadro de partes interesadas. Puede ser para todo el proceso clave o para procesos desagregados. Puede elaborarse en común para todo el proceso clave e indicar lo específico para los procesos desagregados. Las distintas unidades del proceso pueden decidir elaborarlo de forma conjunta si entiende que hay similitud.
Servicio prestado:	Instrucción: Se indicará de acuerdo con la tabla de relación de procesos/servicios del alcance del SIGC-SUA que está publicado en el Manual de Calidad.
Unidad/es:	Instrucción: Se indicará la Unidad/es que lo elaboran.
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Instrucción: Se especificará la responsabilidad de la elaboración. Puede ser el nombre y puesto de las personas que intervienen, o la denominación del grupo de trabajo o equipo de calidad que lo ha elaborado. Si el equipo es inter-procesos/unidades, se indicará.
Seguimiento y revisión:	Instrucción: Se indicará cuándo se utiliza y se revisa y para qué se utiliza, podría ser a modo de ejemplo: <i>en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.</i>

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. 2. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto. 3. Servicios y Unidades Administrativas. 4. Órganos de representación del personal. 5. Miembros de la Comunidad Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información procedente de las encuestas generales y post-servicios. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Indicadores del proceso ▪ Reuniones. ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. 	Necesidad: adquisición de bienes y servicios. Atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6). ▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1, 2, 3, 4). ▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (5, 6). ▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (1,2,3,4, 5, 6) ▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3). ▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias. (3, 5, 6). ▪ Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio. (6). 	Completar: especificar requisitos de calidad que se incorporan en el proceso relacionados con las partes interesadas. Se indicarán, especialmente, aquellos requisitos que sean obligados (por normativa, por ejemplo), además de los que se estimen esenciales o de valor (ejemplo, compromisos de calidad).

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

6. Proveedores y terceros de la UJA.			
--------------------------------------	--	--	--

4.3. CUADRO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES. NIVEL PROCESO.

PARA QUÉ LO HACEMOS

Para prevenir o reducir los efectos no deseados de los riesgos y aprovechar las oportunidades en el marco de la planificación de la gestión de la calidad y los procesos.

- CUANDO LO HACEMOS: En la planificación inicial de los procesos o en nuevas situaciones que requieran revisar los procesos.

RIESGO/ OPORTUNIDAD

Efecto o influencias de la incertidumbre sobre la consecución de los resultados y la eficacia de un proceso.

- El riesgo dificulta, la oportunidad favorece la consecución de un determinado resultado.

QUÉ EXIGE ISO

Pensamiento basado en riesgos como parte del enfoque a procesos, queda incluido en los requisitos de la ISO para la gestión de los procesos: “abordar los riesgos y oportunidades...”.

- REQUISITOS: Planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- Integrar y aplicar las acciones en los procesos.
- Evaluar la eficacia de las acciones.

CÓMO LO HACEMOS

Mediante la elaboración de un cuadro de gestión de riesgos y oportunidades asociados a los procesos.

- Este cuadro quedará incorporado como anexo en la documentación de los procesos claves.
- Proponemos una metodología que pueda servir para homogeneizar la presentación en la documentación de procesos.

La metodología sobre la gestión de los riesgos y oportunidades se amplía en el Anexo I.


FORMATO PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

ANEXO **xxx**. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

[CÓDIGO DEL PROCESO CLAVE] [NOMBRE DEL PROCESO CLAVE]

Proceso:

Instrucción: Se indicará con la codificación y el nombre del ámbito del proceso sobre el que se realiza el cuadro de contexto.
 Puede ser para todo el proceso clave o para procesos desagregados.
 Puede elaborarse en común para todo el proceso clave e indicar lo específico para los procesos desagregados.

	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

	Las distintas unidades del proceso pueden decidir elaborarlo de forma conjunta si entiende que hay similitud.
Servicio prestado:	Instrucción: Se indicará de acuerdo con la tabla de relación de procesos/servicios del alcance del SIGC-SUA que está publicado en el Manual de Calidad.
Unidad/es:	Instrucción: Se indicará la Unidad/es que lo elaboran.
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Instrucción: Se especificará la responsabilidad de la elaboración. Puede ser el nombre y puesto de las personas que intervienen, o la denominación del grupo de trabajo o equipo de calidad que lo ha elaborado. Si el equipo es inter-procesos/unidades, se indicará.
Seguimiento y revisión:	Instrucción: Se indicará cuándo se utiliza y se revisa y para que se utiliza, podría ser a modo de ejemplo: <i>en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.</i>

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
[Resultado Esperado] [1]	1.- Riesgo: [se describirá el riesgo]. Detectado: [2] Efecto potencial: [3] 2.- 3.-	1.- Acción: [se describirá la acción] [4]. 2.- 3.-
[Resultado Esperado]	1.- Oportunidad: [se describirá la oportunidad]. Detectado: Efecto potencial: 2.- 3.-	1.- Acción: [se describirá la acción]. 2.- 3.-

[1] Resultado Esperado. Esta referido al resultado/s final del proceso (la salida del proceso en términos del valor o servicio prestado). Se puede utilizar: Un resultado procedente de la estrategia, un compromiso de calidad publicado, un requisito de calidad identificado, el valor de un objetivo del indicador del proceso.


[2] Detectado. Esta referido a la fuente de la que se ha detectado/identificado/asociado el riesgo o la oportunidad. Puede provenir: 1. Del análisis del contexto (DAFO). 2. Del análisis de las partes interesadas. 3. Del análisis del proceso (desarrollo e interacción de actividades, recursos y resultados).

[3] Efecto potencial. Está referido a la consecuencia que el riesgo o la oportunidad van a tener sobre el resultado esperado.

[4] Acción. Está referida a las opciones que identificamos y adoptamos para el tratamiento del riesgo* o para aprovechar los efectos de las oportunidades sobre los resultados esperados.

* Ver en Anexo I de metodología de gestión de riesgos y oportunidades.

Las acciones que se identifiquen en la gestión de los riesgos y oportunidades deben ser implantadas, bien mediante modificaciones en el diseño/gestión del proceso, bien mediante la implantación de otras acciones

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

de mejora. En ambos casos se incorporarán en los informes anuales de proceso y se utilizarán las respectivas tablas. Así, para la planificación de las acciones utilizaremos la tabla del apartado 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA

Unidad		Año
Proceso/s		
Descripción de la mejora	Indicaremos: Acción de gestión de riesgos/oportunidades	
Causa para su implantación		
Objetivos de la mejora		
Recursos previstos		
Responsables de implantación	Indicaremos, además: mecanismos para la evaluación	
Previsión de Resultados	En la previsión de resultados haremos referencia al grado de implantación de las acciones y su impacto en los resultados del proceso	
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)	

Y para la evaluación de las acciones utilizaremos la tabla del apartado 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. En concreto en el apartado de resultados indicaremos:


Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Grado de implantación de las acciones y su impacto en los resultados del proceso en relación a la previsión de resultados y a los indicadores, que en su caso, se hubieran establecido para el seguimiento.			

4.4. CUADRO DE INVENTARIO DE RECURSOS DEL PLAN DE SEGURIDAD DOCUMENTAL DEL SIGC-SUA. NIVEL PROCESO.

QUÉ EXIGE ISO

Determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios para la gestión de los procesos y conformidad del servicio.

- Se centra en la identificación de recursos y en la aplicación de los sistemas de mantenimiento.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

CÓMO LO HACEMOS

Mediante la actualización de los recursos que están identificados en el Plan de Seguridad documental del SIGCS-UA.

- La actualización del inventario de recursos del Anexo V del referido Plan.
- A los efectos Coordinación Técnica enviará el cuadro de inventario por Unidades a efectos de valorar y, en su caso, actualizar, el inventario.
- El formato será el establecido en el Plan de Seguridad.
- Con la Información de las Unidades, Coordinación Técnica actualizará en Anexo de inventario de recursos del Plan de Seguridad.

4.5. COMPLETAR EL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

QUÉ EXIGE ISO

Determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

- REQUISITOS: Qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica.

CÓMO LO HACEMOS


Reforzar la comunicación externa a usuarios apoyándose en los mecanismos actuales e incluidos en los procesos, haciendo las referencias oportunas en ellas fichas del Plan de Comunicación del SIGC-SUA

- Se completará en el formato de ficha que se incluye en el Plan de Comunicación del SIGC-SUA, adaptado y que se aporta en este documento.
- Se cumplimentará por Unidad/Área especificando a los procesos/servicios a los que se aplica.
- Con las correspondientes fichas elaboradas por las Unidades, Coordinación Técnica ampliará en Anexo de fichas de comunicación del Plan de Comunicación.

FORMATO PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA FICHA DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

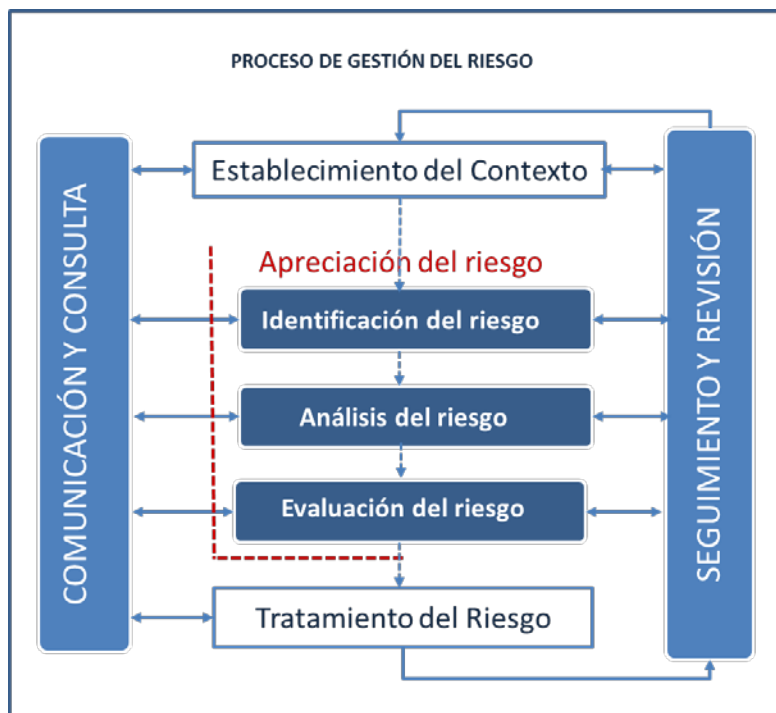
Ver en Anexo II, tutorial para la elaboración de la ficha DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.

http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/plancomunicacion/tutorial_plan_comunicacion_sigcsua_rev1.pdf

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

ANEXO I. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La norma UNE-EN ISO 9001-2015 se centra en el resultado de la gestión de los riesgos y oportunidades sin considerar la aplicación de un proceso o metodología en concreto. Lo relevante es su incorporación en la gestión de los procesos. Existe una norma de apoyo UNE-ISO 31000 *Gestión del Riesgo. Principios y Directrices*, en las que nos apoyaremos para aportar algunas orientaciones.




De la secuencia establecida en el proceso, respecto al establecimiento del contexto resaltamos la necesidad de establecer los **criterios de riesgos**: términos que permiten evaluar la importancia de un riesgo. Estos términos pueden determinarse en función de objetivos, los recursos disponibles, los requisitos legales o especificaciones de prestación de servicios, etc.

Con un sentido práctico nos centramos en las fases de **Apreciación del riesgo**.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO. Relación de sucesos que podrían afectar negativamente o positivamente los objetivos y resultados del proceso.

Se parte de la identificación realizada en el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades. Las causas se corresponden, normalmente, con el apartado “detectada” (DAFO, Requisitos de calidad de partes interesadas, resultados de proceso).

ANÁLISIS DEL RIESGO. Valoración de los efectos y consecuencias del riesgo en los resultados del proceso, así como de la probabilidad de que se produzcan dichas consecuencias.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.	Documento	Doc. PRO-OC 1-2017
		Revisión	Ed.01
		Fecha	15/12/2017

En el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades, hemos anotado las causas y fuentes, así como los efectos o impactos, queda pues una valoración de la probabilidad. Si combinamos los efectos con la probabilidad podemos determinar el **nivel de riesgo**.

Cada Unidad/es puede establecer el método que estime apropiado para establecer el nivel de riesgo, y puede expresarlo en términos cualitativos, aquí se aporta un método cuantitativo basada en escalas que.

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
-Riesgo: Detectado: Efecto potencial:	ESCALA 1-5 1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.	ESCALA 1-5 1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Probable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.	Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D D. Aceptar riesgo [< 5] C. Aceptar riesgo con controles. [6-1] B. Riesgo no deseable. [9-14] A. Riesgo inaceptable. [≥ 15]

EVALUACIÓN DEL RIESGO. Implica comparar el nivel del riesgo con los criterios que sobre los riesgos se hayan adoptado, permitiendo, así, considerar y priorizar el tratamiento que se ha de dar a los riesgos identificados. La finalidad última de la apreciación del riesgo es determinar que riesgos para los resultados de los procesos no se consideran suficientemente controlados y exige un tratamiento.

TRATAMIENTO DEL RIESGO. Es la selección y la implementación de una o varias opciones (acciones) para modificar los riesgos.

ACCIONES POSIBLES	
Evitar el riesgo	Eliminar la actividad que se ve afectada o causa el riesgo.
Aceptar el riesgo	Cuando es posible que genere una oportunidad.
Eliminar la fuente del riesgo	Actuar para eliminar la causa que da lugar al riesgo (efecto no deseado).
Modificar la probabilidad	Atenuar la posibilidad o concurrencia del riesgo.
Modificar las consecuencias	Atenuar el impacto o efectos del riesgo.
Compartir el riesgo	Compartir o transferir el riesgo con otras partes.
Mantener el riesgo	Cuando es asumible o su tratamiento es desproporcionado, siempre que sea posible asumirlo y controlarlo.