



PROCESO ESTRATÉGICO PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.
Planificación Estratégica del SIGC-SUA (PE.01.1).

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. 2018.

Control de la documentación.

Elaborado por: Coordinación Técnica con la dirección del Responsable de Calidad.	Revisado por: Vicerrector de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social.	Aprobado por: Comité de Calidad.
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Julio Terrados Cepeda	Nombre: Juan Gómez Ortega
Cargo: Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Vicerrector Responsable de Calidad del SIGC-SUA.	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha: 04/07/2018	Fecha: 05/07/2018	Fecha: 18/07/2018
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 01	Fecha de entrada en vigor: 18/07/2018
-----------------	----------------	--



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.....	1
I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2018.....	3
II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2018.....	3
1. OBJETIVO DE CALIDAD 2018.	4
2. DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.	3
3. CONSIDERACIONES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN SOBRE LAS PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD.	5
4. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE MAYO 2018 Y AUDITORÍAS INTERNAS DEL CICLO DE GESTIÓN 2017	9
5. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL SIGC-SUA.....	13
6. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA	18
III.- ANEXO 1. FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD 2018.	19



I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2018.

La planificación de actuaciones se extiende desde el mes de mayo de 2018 hasta la primera semana de abril de 2019.

FASES	CRONOGRAMA 2018-2019										
	Mayo	junio	Julio	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Febr.	Mar.	Abr.
Elaboración de la Planificación.											
Aprobación de la Planificación.											
Ejecución de la Planificación.											
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.											
Programa de Auditoría Interna Anual.											
Elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos											
Elaboración del Informe Agrupado.											
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.											
Revisión y Mejora del Sistema.											
Auditoría externa de seguimiento de la certificación. 1ª semana de abril											

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2018.

1. OBJETIVO DE CALIDAD 2018.

OBJETIVO 1. (PRIORIDAD 1)

Plan de implantación, seguimiento y revisión de los cambios realizados en el SIGC-SUA para la adaptación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad".

[Enlace a Ficha de Objetivo en Anexo nº. 1.](#)

Realización del Plan de Revisión de los cambios realizados en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad". El Plan tendría dos ámbitos de revisión: uno que garantice una suficiente homogeneidad en la información aportada por las Unidades y otro con referencia a las observaciones de la auditoría externa.

Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Perfeccionar la adaptación del SIGC-SUA a las especificaciones de la ISO 9001:2015. Nota: Relación con la acción estratégica RS83: Mantener, consolidar e integrar los sistemas de gestión normalizados.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la información enviada por las unidades de acuerdo con los criterios de revisión y en su caso de homogeneización que se establezcan. Identificación de los procesos y Unidades que no han enviado las fichas. Control de acciones derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades para al final del ciclo evaluar la eficacia de las mismas. 2. Reunión del grupo de trabajo de adaptación a la Norma ISO 9001:2015, para el análisis de las observaciones/recomendaciones del Informe de Auditoría Externa Ciclo 2017 sobre los cambios realizados en el SIGC-SUA en la



	<p>adaptación a la citada norma.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Elaboración por el grupo de trabajo de un plan de actuación para dar respuesta a las observaciones/recomendaciones del citado Informe. 4. Ejecución del plan de actuación. 5. Modificaciones en la documentación de los procesos, que se derive del plan de actuación. 																																																																					
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Mar.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2018						2019			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.	1										2										3										4										5									
Hito	2018						2019																																																															
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.																																																													
1																																																																						
2																																																																						
3																																																																						
4																																																																						
5																																																																						
Seguimiento:	Informes finales del SIGC-SUA.																																																																					
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de realización de los hitos de desarrollo. 2. Grado de ejecución de las acciones previstas en el plan de actuación aprobado por el grupo de trabajo. 																																																																					

2. DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

DIRECTRIZ 1. Enfocar las revisiones, mejoras y perfeccionamientos del sistema de procesos y de mejora continua del SIGC-SUA para visualizar el valor que aporta y su integración con el Plan Estratégico, los procesos académicos y el modelo de gestión EFQM.

Ejecución	Asociado al Objetivo de Calidad 2018. Acuerdo 3 y 5.
------------------	---

DIRECTRIZ 2. La capacidad y eficacia de la gestión de los procesos queda demostrada por los valores excelentes que se obtienen y, además, con tendencia continuada, por lo que se recomienda que se complete con un estudio para incorporar indicadores de eficiencia en el cuadro de seguimiento de los procesos.

Ejecución	Incluido en el Acuerdo 3
------------------	--------------------------

DIRECTRIZ 3. Se ha de hacer efectivo el plan de difusión para explicación de las adaptaciones del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001:2015 y así mejorar los niveles de comprensión e interiorización de la gestión de los procesos y la calidad, tanto por las personas como por los usuarios de los servicios que se prestan.

Ejecución	Asociado al acuerdo 1. Asociado al Objetivo de Calidad 2018. Plan de comunicación externa de las Unidades.
------------------	--



DIRECTRIZ 4. Entendemos también aconsejable que se concluya la actualización de las cartas de servicios y el nuevo sistema de difusión en el marco del Portal de Transparencia.

Ejecución Asociado al acuerdo 4.

DIRECTRIZ 5. Es de gran valor, en el marco de la dirección estratégica, la propuesta del Comité de Calidad de la realización del estudio que permita disponer de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico (PEUJA), por lo que recomendamos que se concrete de forma efectiva en este ciclo de gestión.

Ejecución Asociado al acuerdo 6.

3. CONSIDERACIONES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN SOBRE LAS PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD.

Análisis y revisión general del sistema de gestión de la calidad: ACUERDO Análisis y revisión, en su caso de la política de calidad del SIGC-SUA (incluido en el **ACUERDO 3**).

ACUERDO 1. (PRIORIDAD 1) Que se realice un plan de difusión del SIGC-SUA adaptado, con alcance a todas las personas del colectivo de personal y servicios.

Alcance	General para todo el SIGC-SUA. Impulsar el conocimiento, comprensión y utilidad del SIGC-SUA.																																																	
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar una propuesta de plan de difusión del SIGC-SUA. (Coordinación Técnica/Unidades). Aprobación de la propuesta por el Comité de Calidad. Ejecución del Plan de difusión. 																																																	
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Mar.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2018						2019			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.	1										2										3									
Hito	2018						2019																																											
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.																																									
1																																																		
2																																																		
3																																																		
Seguimiento:	Informe final del SIGC-SUA.																																																	
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> Fecha de realización de los hitos de desarrollo. Número/Porcentaje de acciones del plan de difusión realizadas. Número/Porcentaje de PAS que han asistido a las acciones programadas. 																																																	

ACUERDO 2. Que se realicen los cursos de auditor interno y de auditor jefe, según las necesidades que se detecten.

Alcance	Capacitación de auditores internos y formación de nuevos auditores jefes de sistemas de gestión de la calidad.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Identificación de necesidades de formación. Planificación de actividades formativas. Aprobación por Gerencia del plan de formación. Realización de la formación.



Cronograma:		2018						2019
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Continuidad
	1							
	2							
	3							
4								
Seguimiento:	Informe final del SIGC-SUA. Informes de resultados de actividades formativas (satisfacción y aprendizaje).							
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de participantes que han superado las acciones formativas. 2. Niveles de satisfacción con la formación recibida. 3. Evolución del número de Auditores internos colaboradores. 4. Incremento porcentual de auditores formados en Norma ISO 9001 (interno-IRCA). 5. Porcentaje de Unidades con auditores internos formados y en colaboración activa. 							

ACUERDO 3. Que se continúe los procesos de racionalización y optimización del SIGC-SUA a través del equipo de trabajo actualmente constituido. Especialmente, se atenderá la revisión del actual sistema y documentación de los procesos para hacerlos más efectivos para el desarrollo de la actual estrategia y reforzar los indicadores de eficacia de los procesos.

Se incluye en este grupo de trabajo el siguiente Acuerdo y Directriz del Consejo de Dirección:

ACUERDO. Análisis y revisión, en su caso, de la política de calidad del SIGC-SUA.

DIRECTRIZ 2. La capacidad y eficacia de la gestión de los procesos queda demostrada por los valores excelentes que se obtienen y, además, con tendencia continuada, por lo que se recomienda que se complete con un estudio para incorporar indicadores de eficiencia en el cuadro de seguimiento de los procesos.

Alcance	General para todo el SIGC-SUA. Impulsar la mejora, racionalización y optimización del SIGC-SUA.									
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Planificación de actuaciones acordadas por el grupo de trabajo. 2.-Elaborar un estudio para incorporar indicadores de eficiencia en el seguimiento de los procesos. 3.- Gestión del seguimiento e información de las actividades del Equipo de trabajo. 4.-Elaborar informe del equipo de trabajo de los resultados. 									
Cronograma:		2018						2019		
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.
	1									
	2									
	3									
4										
Seguimiento:	Informe final del SIGC-SUA.									
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de realización de los hitos de desarrollo. 2. Número de actuaciones del grupo de trabajo. 3. Número de indicadores de eficiencia propuestos. 4. Porcentaje de procesos clave con indicadores de eficiencia. 5. Número de indicadores de eficiencia incorporados a la gestión de procesos. 									



ACUERDO 4. (PRIORIDAD 1) Que se concluya la revisión de las cartas de servicios, a través del equipo de trabajo actualmente constituido.

Alcance	<p>General para todos las Unidades y procesos del SIGC-SUA. Publicación de los resultados en el portal de Transparencia. Revisión del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicios. Aprobación de los actuales compromisos de calidad de las cartas de servicios y del sistema la propuesta de revisión, publicación, difusión y seguimiento.</p>																																																																															
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación de los resultados de los compromisos de calidad en el portal de Transparencia. 2. Elaboración de la propuesta de servicios/ compromisos de calidad a publicar. 3. Validación y revisión, en su caso, por las Unidades. 4. Diseño del nuevo sistema de difusión y elaboración de datos e información a publicar 5. Aprobación formal del expediente de nuevas cartas de servicios. 6. Implantación y operatividad del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicios. 																																																																															
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>CONT. CICLO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2018						2019			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	1										2										3										4										5										6									
Hito	2018						2019																																																																									
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																																																																							
1																																																																																
2																																																																																
3																																																																																
4																																																																																
5																																																																																
6																																																																																
Seguimiento:	Informe del equipo de trabajo. Informe Final del SIGC-SUA.																																																																															
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fechas de realización de hitos. 2. Número de servicios incorporados en la carta de servicios. 																																																																															

ACUERDO 5. Que se inicie el desarrollo de planes de benchmarking, al menos, mediante la evaluación comparativa de resultados.

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.																																																	
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar estudios de propuestas y de desarrollo de planes y actividades de benchmarking interno y externo de procesos y recursos, por parte de las Unidades. 2. Iniciar ejecución de actividades de benchmarking, tras aprobaciones del Comité de Calidad y Dirección. 3. Asesoramiento y seguimiento de actividades de benchmarking de las Unidades por de Coordinación Técnica. 																																																	
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>CONT. CICLO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2018						2019			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	1										2										3									
Hito	2018						2019																																											
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																																									
1																																																		
2																																																		
3																																																		
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																																																	
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de realización de los hitos. 																																																	



2. Número de actuaciones de benchmarking interno y externo de procesos y recursos, con indicación de los resultados obtenidos.

ACUERDO 6. (PRIORIDAD 1) Que se realice un estudio que permita disponer de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico (PEUJA).

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.																																																											
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de un Equipo de Trabajo. 2. Realización de estudio por el Equipo sobre la integración en el SIGC-SUA del seguimiento de objetivos funcionales de las Unidades. 3. Presentación del estudio a Dirección. 4. Tras autorización de dirección realización por el Equipo de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA. 																																																											
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>CONT. CICLO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2018						2019			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	1										2										3										4									
Hito	2018						2019																																																					
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																																																			
1																																																												
2																																																												
3																																																												
4																																																												
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																																																											
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de realización de los hitos. 2. Informe de resultados del equipo de trabajo. 																																																											

Composición Equipo de Trabajo.

D. Julio Terrados Cepeda. Vicerrector de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social - Responsable de Calidad del SIGC-SUA.

D. Nicolás Ruiz Reyes. Gerente de la Universidad de Jaén.

Miembros del Servicio de Planificación y Evaluación.

Representante de la colaboración técnica

D. Juan Miguel Cruz Lendínez. Auditor Jefe de Sistema. Unidad Técnica.

D. Manuel Aranda Fontecha. Auditor Jefe de Sistema. Servicio de Informática.

Responsables de Servicios/Unidades.

Procesos. Área Económica y Contratación.

Proceso. Biblioteca.

Procesos. Académicos-Atención a Estudiantes.

Procesos. Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación.

Proceso. Gestión Documental.

ACUERDO 7. (PRIORIDAD 1) Que se elabore un informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades, para conocimiento y valoración por parte del Consejo de Dirección.

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización del informe sobre el análisis de contexto realizado por las Unidades. 2. Envío al Consejo de Dirección.



Cronograma	2018						2019			
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO
	1									
	2									
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.									
Indicador asociado	1. Fecha de realización de los hitos.									

ACUERDO CONTINUO. (PRIORIDAD 1) Realizar el análisis técnico y la coordinación por la Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Alcance	Implantación de las propuestas de acciones de mejoras de los procesos. General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.																																																												
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora. 2. Valoración y autorización inicial de la Gerencia. 3. Aplicación de las mejoras. 4. Verificar el grado de implantación de las mejoras: Plan Auditoría Interna. 																																																												
Cronograma:	<table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="6">2018</td> <td colspan="3">2019</td> </tr> <tr> <td>Hito</td> <td>Junio</td> <td>Julio</td> <td>Sep.</td> <td>Oct.</td> <td>Nov.</td> <td>Dic.</td> <td>Enero</td> <td>Febr.</td> <td>Marzo</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		2018						2019			Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1										2										3										4									
	2018						2019																																																						
Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																				
1																																																													
2																																																													
3																																																													
4																																																													
Seguimiento:	Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de Seguimiento de Procesos. Informe Final Agrupado.																																																												
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fechas de realización de hitos. 2. Porcentaje de implantación de las mejoras autorizadas. 																																																												

4. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE MAYO 2018 Y AUDITORÍAS INTERNAS DEL CICLO DE GESTIÓN 2017. (PRIORIDAD 1).

SEGUIMIENTOS DE INDICACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA.

Alcance	<p>General del SIGC-SUA. Todos las Unidades/procesos. Elaborar un informe de actuaciones en relación a las indicaciones de los informes de auditoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de auditoría externa ciclo 2017. 2. Informes de auditoría interna ciclo 2017.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las fichas individualizadas Unidades/procesos claves de las conclusiones del informe de auditoría Externa y de los informes de auditoría interna. 2. Valoración y aplicación al SIGC-SUA y por las Unidades/procesos las indicaciones que se indican en los informes de auditoría. 3. Solicitud de información a las Unidades/procesos sobre la valoración y grado de implantación de las indicaciones de los informes de auditoría.



4. Remisión por las Unidades de la información solicitada.
5. Verificar el grado de implantación de las actuaciones realizadas sobre las indicaciones de los informes de auditoría.
6. Incorporar los resultados en los informes de auditorías internas, según verificación, y en los informes finales del SIGC-SUA.

Cronograma:

Hito	2018						2019	
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.
1								
2								
3								
4								
5								
6								

Seguimiento:

Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de seguimiento de procesos.
Informes Finales del SIGC-SUA.

Indicador asociado

1. Porcentaje de aplicación de actuaciones sobre las indicaciones de los Informes de Auditoría (indicadores del informe final del anterior ciclo).

Documentación asociada.

- **FICHAS INDIVIDUALIZADAS. PROCESOS/UNIDADES.**

Fichas (por procesos) de indicaciones del Informe de Auditoría Externa.

Fichas (por procesos) de indicaciones del Informe de Auditoría Interna.

- **EXTRACTO Y CORRESPONDENCIA DE LAS INDICACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA 2017.**

EXTRACTO DE LAS INDICACIONES GENERALES AL SISTEMA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE EXTERNA. MAYO 2018.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

1. Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la eficacia del sistema de gestión.

Descripción de las No Conformidades:

1. En contra de lo establecido en el Programa para la Adaptación del SIGC- SUA a los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:2015, no ha sido posible evidenciar la realización del Análisis DAFO, Cuadro de Identificación de Partes Interesadas y Cuadro de Gestión de Riesgos y Oportunidades en la UACU ni en el SDEP.1. Plan de Adecuación al ENS, elaborado en 2015. SIAG y SINP.

2. No ha sido posible evidenciar la implantación de un mecanismo de evaluación de la formación que permita determinar su eficacia para adquirir la competencia requerida.

3. Se detectan instalaciones de laboratorio para las que no se han identificado los equipos para su control. Ejemplos: Bioquímica y Genética en edificio B3 (369-370), B3 Laboratorio Botánica en edificio B3 (175). UTLA.

- Desarrollo: Objetivo de auditoría interna.



- **Información sobre satisfacción de cliente:** En líneas generales la percepción de los grupos de interés se encuentra en unos altos índices de satisfacción, si bien los ratios de representatividad aún no alcanzan los niveles previstos. Se anima a seguir trabajando en esta línea, complementando la información obtenida mediante encuestas de satisfacción con otras técnicas que permitan evaluar directa o indirectamente la percepción de los clientes respecto a la gestión y servicios prestados:
- Grupos Focales
 - Cliente Misterioso

Acción derivada de la gestión de riesgos y oportunidades del proceso estratégico PE 02-Retroalimentación de los grupos de interés.

1.-Acción: 2.- [se opta por modificar la probabilidad] Revisar con las Unidades el sistema de encuestas, priorizando en el SIGC-SUA solo aquellas que se consideren más relevantes, evitando la saturación.

2.- [modificar las consecuencias] sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés.

3.- [se opta por compartir el riesgo] Potenciar en la Dirección y las Unidades mecanismos que impulsen la participación en las encuestas: Comunicación, publicación de las mejoras asociadas a los resultados, difusión de resultados de las encuestas e impactos de las mejoras.



2. CON CARÁCTER GENERAL Y ESTRATÉGICO.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Sería interesante profundizar en la planificación de actuaciones concretas y en el establecimiento de indicadores orientados a la consecución de los objetivos, asimismo es recomendable la determinación de hitos concretos que permitan realizar la evaluación del grado de cumplimiento de los resultados esperados.
- Es conveniente ahondar en la gestión de proyectos para acometer las mejoras pretendidas y los cambios planificados. En este sentido, se recomienda establecer pautas comunes para su consideración en la gestión de proyectos: criterios y documentación de referencia.
- Se anima a incorporar más plausiblemente la gestión del conocimiento como hito en la planificación de los diversos cambios o incorporaciones de procesos y trámites: cómo trasladar los conocimientos adicionales necesarios.
- Se recomienda seguir avanzando en la inclusión de indicadores de eficacia para facilitar una visión más completa del grado de éxito de cada actividad.
- Conforme al Acuerdo de Dirección, se considera oportuna la realización de un análisis DAFO integrado, que sirva como elemento de entrada a la planificación y despliegue de la Estrategia de la Universidad.
- Se recomienda, para la identificación de requisitos de las partes interesadas:
Establecer pautas comunes del contenido mínimo que debe tener (compromisos, requisitos legales, requisitos del centro, etc).
Vincular de forma precisa aquellos requisitos identificados con el grupo de interés al que le corresponde.
- La Organización debe asegurarse de la realización de un seguimiento y análisis de la eficacia de las acciones propuestas para abordar los distintos riesgos y oportunidades identificados y priorizados, sobre todo en aquellos casos en los que dichas acciones no forman parte de los Planes de Acción de Mejora. Así, se podría incluir un apartado en el Informe de seguimiento del proceso.
- Estudio y análisis por el Comité de calidad de la utilización de la metodología de gestión de proyectos para la planificación de acciones de mejora/objetivos... de las Unidades
- ACUERDO 3. Que se continúe los procesos de racionalización y optimización del SIGC-SUA a través del equipo de trabajo actualmente constituido. Especialmente, se atenderá la revisión del actual sistema y documentación de los procesos para hacerlos más efectivos para el desarrollo de la actual estrategia y reforzar los indicadores de eficacia de los procesos.
- ACUERDO 7. Que se elabore un informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades, para conocimiento y valoración por parte del Consejo de Dirección.
- Objetivo de Calidad 2018
Plan de implantación, seguimiento y revisión de los cambios realizados en el SIGC-SUA para la adaptación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad".
Informes de seguimiento de los procesos.



5. ACCIONES DE MEJORA DERIVADA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL SIGC-SUA

PE01 Planificación y Mejora Continua

Acción 1: Planes de extensión de competencias en sistemas de gestión de la calidad.

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.
Desarrollo	Vinculado al desarrollo del acuerdo 2
Seguimiento	Vinculado al acuerdo 2
Indicador asociado	Vinculado al acuerdo 2

Acción 2: Activar los planes de comunicación de la dirección. Realizar planes de difusión del SIGC-SUA a todos los agentes que intervienen.

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.
Desarrollo	Vinculado al desarrollo del acuerdo 2 Reforzar la aplicación del Plan de Comunicación interna y externa de la dirección.
Seguimiento	Vinculado al acuerdo 2
Indicador asociado	Vinculado al acuerdo 2

Acción 3: Implantar sistema de automatización de datos. Trasladar la necesidad al Gobierno TIC.

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos.																														
Desarrollo	1.-Petición realizada al Servicio de Informática. 2.- Una vez recibida respuesta a la petición realizada realizar una planificación para el análisis, diseño y prueba de la herramienta informática para la gestión del SIGC-SUA.																														
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>CONT. CICLO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2018						2019			Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	2									
	2018						2019																								
Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																						
2																															
Seguimiento	Informes finales del SIG-SUA.																														
Indicador asociado	Fecha de respuesta del servicio de informática. Realización de la planificación de la nueva herramienta informática de gestión.																														

Acción 4: Análisis trimestral del grado de cumplimiento de la planificación.

Alcance	Planificación y Seguimiento del SIGC-SUA.																														
Desarrollo	1.-Reuniones Trimestral de la Coordinación Técnica del SIGC-SUA, para el estudio de las causas de las posibles desviaciones producidas en planificación y adopción de medidas correctivas.																														
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>CONT. CICLO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2018						2019			Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	1									
	2018						2019																								
Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																						
1																															
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																														



Indicador asociado	Grado de cumplimiento de la planificación del SIGC-SUA.
---------------------------	---

Acción 5: Definir y aplicar estrategias de difusión y publicación de los resultados del SIGC-SUA.

Alcance	General para todo el SIGC-SUA.
Desarrollo	Vinculado al acuerdo 2

PE02 Retroalimentación de los Grupos de Interés.

Acción 1: Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de realización de encuestas.

Alcance	Tablas de planificación y seguimiento de encuestas SIGC-SUA.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anotación envío comunicación, previsión lanzamiento de encuesta a los usuarios con solicitud de envío, requisitos previo lanzamiento y anotación 2. Anotación envío correo recordatorio para asegurar cumplimiento. Planificación. 3. Anotación plazo lanzamiento encuesta. 4. Anotación fecha envío informe de resultados. 5. Anotación observaciones en caso que las hubiere.
Cronograma:	Continuo durante todo el ciclo de gestión.
Seguimiento:	Tablas de planificación y seguimiento. Informe de seguimiento y final del SIGC-SUA.
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Cuadro de planificación y seguimiento cumplimentado. 2.- Nº de encuestas activas que han cumplido el periodo de lanzamiento planificado.

Acción 2: Revisar con las Unidades el sistema de encuestas, priorizando en el SIGC-SUA solo aquellas que se consideren más relevantes.

Alcance	Sistema de encuestas del SIGC-SUA.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de los criterios de revisión establecidos. Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA. 2. Aprobación y difusión de los criterios entre los órganos competentes/responsables. 3. Establecimiento mecanismos formales de solicitud de revisión sistemas de encuesta. 4. Elaboración informe actuaciones/asesoramiento sobre sistema de encuestas de la Unidad. 5. Ejecución del informe, tras aprobación por la Unidad responsable
Cronograma:	Continuo durante todo el ciclo de gestión y según solicitud de las Unidades
Seguimiento:	Informe de Auditoría de seguimiento e Interna /Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/ Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA/Informe de asesoramiento/actuaciones
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Fecha de realización de los hitos determinados en los informes de asesoramiento 2. nº de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA realizadas. 3- Nivel de ejecución del informe de revisión del sistema de encuesta del SIGC-SUA. 4- Nivel de implementación de las recomendaciones/mejoras de los informes de procesos de las Unidades y auditorías.



Acción 3: Sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés.

Asociada al riesgo: incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes. Coincide con la acción 7.

Alcance	Sistema de retroalimentación grupo de interés del SIGC-SUA.
Desarrollo:	1.- Establecimiento de mecanismos formales de solicitud de implementación otras herramientas de medición de la satisfacción. 2.- Elaboración de informe actuaciones/asesoramiento de implementación otras herramientas de medición de la satisfacción. 3- Ejecución del informe, tras aprobación por la Unidad responsable
Cronograma:	Continuo durante todo el ciclo de gestión y según solicitud de las Unidades
Seguimiento:	Informe de Auditoría de seguimiento e Interna /Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/ Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA//Informe de asesoramiento/actuaciones
Indicador asociado	1.- Fecha de realización de los hitos determinados en los informes de asesoramiento 2. Nº de otras herramientas de medición de la satisfacción implementadas. 3- Nivel de implementación de las recomendaciones/mejoras de los informes de procesos de las Unidades y auditorías

Acción 4. Solicitar, anticipadamente, apoyo externo con conocimiento especializado en recursos tecnológicos.

Alcance	Sistema de encuestas del SIGC-SUA/plataforma gestión de encuestas
Desarrollo:	1- Establecimiento criterios detección necesidad. 2- Elaboración informe de solicitud personal técnico (perfil puesto, requisitos contratación, coste...) 3- Presentación informe y aprobación por el órgano competente. 4- Realización proceso selectivo 5- Incorporación y acogida del personal técnico, tras superación proceso selectivo.
Cronograma:	Puntual según urgencia y necesidad de personal y disponibilidad de recursos para contratación.
Seguimiento:	Informe solicitud personal técnico
Indicador asociado	1- Incorporación y acogida de personal técnico 2- Nº de informes de solicitud aprobados/denegados.

Acción 5. Realizar un estudio de viabilidad sobre el traslado de la gestión técnica del lanzamiento de las encuestas a las Unidades que gestionan los procesos, mediante la plataforma de gestión de encuestas de uso libre.

Alcance	Sistema de encuestas del SIGC-SUA/plataforma gestión de encuestas
Desarrollo:	1- Selección y constitución equipo de trabajo 2- Elaboración de proyecto de actuaciones estudio viabilidad (objetivo, cronograma, partes implicadas, asignación de responsabilidades, etc). 3- Ejecución del proyecto tras su aprobación por órgano competente. 4- Elaboración estudio viabilidad. 5- Presentación y aprobación de estudio de viabilidad por el órgano competente
Cronograma:	Irá condicionado a la plena operatividad de la plataforma de gestión de encuestas de uso libre y a la ejecución del proyecto de actuaciones estudio viabilidad



Seguimiento:	Informe actuaciones equipo de trabajo
Indicador asociado	1- Estudio viabilidad presentado y aprobado, en su caso. 2- Nivel de ejecución proyecto actuaciones estudio viabilidad. 3- Plataforma de uso libre de encuestas operativa.

Acción 6. Revisar con las Unidades el sistema de encuestas, priorizando en el SIGC-SUA sólo aquellas que se consideren más relevantes, evitando la saturación.

Alcance	Sistema de encuestas del SIGC-SUA.
Desarrollo:	1- Actualización de los criterios de revisión establecidos Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA 2- Aprobación y difusión de los criterios entre los órganos competentes/responsables. 3- Establecimiento de mecanismos formales de solicitud de revisión sistemas de encuesta. 4- Elaboración de informe de actuaciones/asesoramiento sobre sistema de encuestas de la Unidad. 5- Ejecución del informe, tras aprobación por la Unidad responsable
Cronograma:	Continuo durante todo el ciclo de gestión y según solicitud de las Unidades
Seguimiento:	Informe de Auditoría de seguimiento e Interna /Informe de seguimiento y final del SIGC-SUA/ Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA/Informe de asesoramiento/actuaciones
Indicador asociado	1.- Fecha de realización de los hitos determinados en los informes de asesoramiento 2. Nº de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA realizadas. 3- Nivel de ejecución del informe de revisión del sistema de encuesta del SIGC-SUA. 4- Nivel de implementación de las recomendaciones/mejoras de los informes de procesos de las Unidades y auditorías.

Acción 7. Sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés.

Asociada al riesgo: tasas de participación sin representatividad estadística.

Coincide con la acción 3.

Alcance	Sistema de retroalimentación grupo de interés del SIGC-SUA.
Desarrollo:	1.-Establecimiento de mecanismos formales de solicitud de implementación otras herramientas de medición de la satisfacción. 2.- Elaboración de informe actuaciones/asesoramiento de implementación otras herramientas de medición de la satisfacción. 3- Ejecución del informe, tras aprobación por la Unidad responsable
Cronograma:	Continuo durante todo el ciclo de gestión y según solicitud de las Unidades
Seguimiento:	Informe de Auditoría de seguimiento e interna /Informe de seguimiento y final del SIGC-SUA/ Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA//Informe de asesoramiento/actuaciones
Indicador asociado	1.- Fecha de realización de los hitos determinados en los informes de asesoramiento 2. Nº de otras herramientas de medición de la satisfacción implementadas. 3- Nivel de implementación de las recomendaciones/mejoras de los informes de procesos de las Unidades y auditorías



Acción 8: Potenciar en la Dirección y las Unidades mecanismos que impulsen la participación en las encuestas: comunicación, publicación de las mejoras asociadas a los resultados, difusión de resultados de las encuestas e impactos de las mejoras.

Alcance	Sistema de retroalimentación grupo de interés del SIGC-SUA.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección y constitución equipo de trabajo para impulso participación 2. Elaboración de proyecto de actuaciones para el impulso participación (objetivo, cronograma, partes implicadas, asignación de responsabilidades, etc). 3. Ejecución del proyecto tras su aprobación por órgano competente. 4. Elaboración informe mecanismos de impulso a la participación 5. Presentación y aprobación del informe por el órgano competente
Cronograma:	Irá condicionado a lo establecido en el proyecto actuaciones para el impulso a la participación
Seguimiento:	Proyecto actuaciones impulso a la participación
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Nivel de ejecución proyecto actuaciones 2. – Informe mecanismos de impulso a la participación elaborado y aprobado, en su caso.
Observaciones	En cualquier caso, el informe de mecanismos de impulso a la participación contemplaría la conveniencia y/o posibilidad técnica de introducir la propuesta del Servicio de Informática, de condicionar los valores 1 y 2 de la escala de valoración a un campo observaciones de forma que los encuestados aporten, textualmente, los motivos de insatisfacción y permita concretar oportunidades de mejora.

Acción 9. Desarrollo del proceso de gestión de encuestas mediante la elaboración de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales de uso para la actividad de diseño, lanzamiento y gestión de la información.

Alcance	Procesos SIGC-SUA.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designación y constitución de equipo de trabajo para diseño proceso gestión de encuestas 2. Elaboración de informe de actuaciones el equipo de trabajo (objetivo, asignación responsabilidades, cronograma de actuaciones,...) 3. Elaboración documentación proceso gestión de encuestas 4. Presentación y aprobación, si procede, al órgano correspondiente. 5. Incorporación de la documentación al sistema
Cronograma:	Irá condicionado a lo establecido en el informe de actuaciones del equipo de trabajo
Seguimiento:	Informe de actuaciones del equipo de trabajo/ Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/Informe auditoria interna
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Nivel de ejecución del informe de actuaciones equipo de trabajo 2. –Alta del Proceso gestión de encuestas en el sistema

Acción 10. Elaborar y desarrollar un proyecto que permita transferir la gestión de las encuestas desde la actual plataforma a la plataforma de uso libre (limesurvey).

Alcance	Sistema de encuestas del SIGC-SUA/plataforma gestión de encuestas
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta en explotación de la plataforma 2. Realización Prueba piloto 3. Elaboración informe final proyecto (objetivo, cronograma operatividad, necesidad de formación y/o personal técnico, asignación responsabilidades plataforma, funciones) 4. Presentación y aprobación informe por el órgano competente/responsables



	5. Carga cuestionarios sistema de encuestas UJA.
Cronograma:	Final de año
Seguimiento:	Informe final proyecto
Indicador asociado	1.- Informe final proyecto elaborado y aprobado. 2. Plataforma operativa.

PE 02.2. Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

Acción 1. Desarrollar el sistema de encuestas del proceso PE 02 Quejas y sugerencias.

Alcance	PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
Desarrollo:	Clonar el procedimiento seguido en las encuestas realizadas en el proceso de Expedición de certificados electrónicos por éxito obtenido en el volumen de respuestas recibidas.
Cronograma:	Continuo
Seguimiento:	Informe final de la Acción
Indicador asociado	Encuesta implantada

6. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA (PRIORIDAD 1).

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos que han realizado modificaciones en la documentación.																																																																
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Actualización de los procesos clave. Actualización tablas de indicadores SIGC-SUA para informes finales SIGC-SUA. Actualización de los compromisos de calidad. Actualizaciones derivadas del Objetivo de Calidad 2018. 																																																																
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2018</th> <th colspan="3">2019</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr</th> <th>Marz o</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2018						2019			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Dic.	Enero	Febr	Marz o	1											2											3											4										
Hito	2018						2019																																																										
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Dic.	Enero	Febr	Marz o																																																							
1																																																																	
2																																																																	
3																																																																	
4																																																																	
Seguimiento:	Fechas de publicación de los procesos clave actualizados.																																																																
Indicador asociado	3. Fechas de realización de hitos.																																																																



III.- ANEXO 1. FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD 2018

Objetivo número: 1	Ciclo: 2018	Código	1/2018
		Edición	01.
		Fecha	10.05.2018
Denominación del objetivo:	Plan de implantación, seguimiento y revisión de los cambios realizados en el SIGC-SUA para la adaptación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad".		
Descripción:	<p>El objetivo se incardina dentro de la política de calidad: <i>"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"</i></p> <p>Contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el análisis de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA en el ciclo 2017 para comprobar el ajuste a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad". 2. Realizar seguimiento del nivel de aplicación y eficacia de las acciones identificadas en la gestión de riesgos y oportunidades. 		
Alcance:	<p>Los objetivos de los puntos de la descripción se cuantifican para el ciclo 2018:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1.- Aplicar el 100% de las observaciones de mejoras y No conformidades que, en su caso, sean indicadas en el Informe de Auditoría Externa del ciclo 2017. 1. 2.- Realizar un plan de revisión con alcance al 100% de los procesos del SIGC-SUA e implantarlo durante el ciclo 2018. 2.1.- Conseguir aplicar un 65% de las acciones identificadas en la gestión de riesgos y oportunidades. (El 65% es la media de aplicación de mejoras en los últimos seis años, supone un incremento del 16% puntual respecto al valor conseguido en el ciclo 2017). 		

Responsable funcional:	Responsable operativo:
Consejo de Dirección	Miembros del Consejo de Dirección con competencias relacionadas. Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.

Inicio: Ciclo de gestión 2018**Terminación:** Ciclo de gestión 2018-2019



Calendario: De mayo 2018 a marzo de 2019. (Fecha de Certificación)

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
1. 1.- Realización del Plan de Revisión.	Mayo-Junio 2018	Comité de Calidad. Coordinación Técnica (SPE). Equipos de trabajo.	Propuesta del Plan de Revisión incluido en el documento de planificación del SIGC-SUA ciclo 2018
1. 2.- Aplicación de acciones del Plan de Revisión aprobado por el Comité de Calidad	Junio-2018 Enero 2019	Coordinación Técnica. Equipos de procesos. Responsables de Unidades	Incorporación de la revisión en la Documentación del SIGC-SUA
1. 3.- Seguimiento, resultados y valoración de aplicación el Plan de Revisión.	Febrero-Marzo 2019.	Coordinación Técnica. Equipos de procesos. Responsables de Unidades	Resultados informe de Auditoría Interna, Informe final de procesos, informes finales del SIGC-SUA. Informe de Auditoría Externa

Proceso vinculado:

Todos los procesos del SIGC-SUA.

Órganos y Unidades relacionadas:

Consejo de Dirección.
Comité de Calidad.
Coordinación Técnica.
Equipos de Procesos.
Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.

Prioridad

Alta

Recursos:

Recursos internos/externos

Indicadores:

O_1/2018.1. Cumplimiento en fecha del desarrollo del Objetivo de calidad. Segmentación por puntos de despliegue de las actividades. Expresados en número de acciones y en porcentaje de ejecución

Períodos de medición:

Según planificación temporal de actividades. Medición febrero 2019.



O_1/2018.2. Porcentaje de aplicación de observaciones de mejoras y No conformidades que, en su caso, sean indicadas en el Informe de Auditoría Externa del ciclo 2017.	Febrero 2019.
O_1/2018.3. Porcentaje de procesos que han aplicado el plan de revisión, fundado en informe de auditoría interna.	Febrero 2019.
O_1/2018.4. Porcentaje de acciones de identificadas en la gestión de riesgos y oportunidades aplicadas en el ciclo de gestión.	Febrero 2019.
O_1/2018.5. Número de no conformidades en Informe de Auditoría externa del SIGC-SUA.	Marzo 2019.

Observaciones

La Planificación se adaptará a la temporalidad efectiva del ciclo de gestión.
