



Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.


Revisión	Edición: 00
Fecha	14/09/2018

EJECUCIÓN DEL OBJETIVO DE CALIDAD Nº 1 CICLO 2018.

Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación 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 2018 del SIGC-SUA: Objetivo de calidad Nº 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”.
Elaborado por:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Propuesta Equipo Técnico SIGC-SUA. Coordina: Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
Aprobado por:	Vicerrector de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social.
Fecha de elaboración:	14/09/2018

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO	Pág.
1.- Justificación del Plan de Revisión.....	2
2.- Alcance del Plan	2
3.- Objetivo del Plan	2
4.- Ámbitos de revisión de las adaptaciones implantadas.	2
5.- Criterios del primer ámbito: Garantizar la suficiente homogeneización en la información aportada por las Unidades.	2
6.-Desarrollo del Plan de Revisión del primer ámbito.....	3
7.- Criterios del segundo ámbito: Aplicar las observaciones de la auditoría externa ciclo 2017 que hagan referencia a las adaptaciones realizadas.....	3
8.- Desarrollo del Plan de Revisión del segundo ámbito.	4
9.- Metodología de revisión: Acciones	6
10.- Cronograma del Desarrollo del Plan de revisión.....	9

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.	Revisión	Edición: 00
		Fecha	14/09/2018

1.- Justificación del Plan de Revisión.

Este plan de revisión se enmarca dentro del **Objetivo de Calidad del SIGC-SUA 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”**.

En concreto el objetivo de calidad prevé entre otras acciones la realización de un 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: 2015 “Sistemas de gestión de la calidad”.

También responde a las observaciones/recomendaciones para la mejora de la adaptación a la Norma 9001:2015, realizadas en los informes de los procesos de auditoría, en especial el informe de auditoría externa de certificación del SIGC-SUA del Ciclo 2017.

2.-Alcance del Plan: General para todos los procesos del SIGC-SUA, referido a la documentación enviada por las unidades que figura en la documentación de los procesos clave y las fichas de comunicación externa.

3.-Objetivo del Plan: 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.

4.- Ámbitos de revisión de las adaptaciones implantadas.


1.-Garantizar la suficiente homogeneización en la información aportada por las Unidades.

2.-Aplicar las observaciones/recomendaciones de la auditoría externa ciclo 2017 que hagan referencia a las adaptaciones realizadas.

5.- Criterios del primer ámbito: Garantizar la suficiente homogeneización en la información aportada por las Unidades.

a) Identificación de los procesos y Unidades del SIGC-SUA que no han enviado las fichas completas requeridas para la adaptación a los requisitos de la Norma, según los criterios establecidos en el documento “programa y orientaciones para la adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2018 Sistemas de Gestión de la Calidad”

b) Control de acciones derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades para al final de ciclo evaluar la eficacia de las mismas.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.	Revisión	Edición: 00
		Fecha	14/09/2018

6.-Desarrollo del Plan de Revisión del primer ámbito.

1. Revisión de la inclusión de las siguientes fichas en la documentación del proceso por parte de la Coordinación Técnica del SIGC-SUA (C.T. SIGC-SUA).

1.1.- Anexo VI. Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de Calidad.

1.2.- Anexo VII. Análisis de contexto interno y externos del proceso.

1.3.- Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.

2. Revisión del envío de las fichas de la comunicación externa.

En la revisión de la documentación se analizará con carácter general la coherencia entre el análisis del contexto, las necesidades y expectativas de los grupos de interés con la determinación y priorización de riesgos y oportunidades (punto fuerte de carácter general y estratégico de la auditoría externa ciclo 2017). En los casos que procedan se comunicará a las unidades las recomendaciones correspondientes para que las tengan en consideración en próximas revisiones de los anexos.

3. Elaboración de fichas con las acciones sobre gestión de riesgos y oportunidades realizadas por las Unidades, se revisará los informes de seguimiento de procesos para identificar las acciones que no se han incorporado al apartado de propuestas de mejora 2018, previa comunicación a la unidad correspondiente para que cumplimente la ficha correspondiente, responsable C.T. SIGC-SUA.

7.- Criterios del segundo ámbito: Aplicar las observaciones/recomendaciones de la auditoría externa ciclo 2017 que hagan referencia a las adaptaciones realizadas.


1.- Oportunidad de mejora del informe de auditoría externa ciclo 2017: Se recomienda, para la identificación de requisitos de las partes interesadas:

a) Establecer pautas comunes del contenido mínimo que debe tener (compromisos, requisitos legales, requisitos del centro, etc.).

b) Vincular de forma precisa aquellos requisitos identificados con el grupo de interés al que le corresponde.

2.-Oportunidad de mejora.

c) 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.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.	Revisión	Edición: 00
		Fecha	14/09/2018

8.- Desarrollo del Plan de Revisión del segundo ámbito.

a) Establecer pautas comunes del contenido mínimo que debe tener (compromisos, requisitos legales, requisitos del centro, etc.).


b) Vincular de forma precisa aquellos requisitos identificados con el grupo de interés al que le corresponde.

Respecto a estas dos oportunidades de mejora se enviará a las Unidades una comunicación para que realicen la revisión de sus fichas del Anexo VI, de la documentación del proceso: Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de Calidad.

Contenido mínimo que debe contener el apartado Requisitos de Calidad.

Compromisos de calidad, requisitos legales más relevantes, indicadores de eficacia.

Los requisitos de calidad que tengan establecidos deberán estar vinculados de forma precisa a los grupos de interés a los que afecten.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad". Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.	Revisión	Edición: 00
		Fecha	14/09/2018

Ejemplos de cómo individualizar los requisitos de calidad con cada grupo de interés.

Proceso:	PC 11.1. Gestión de la organización de actos, eventos y actividades.
Servicio prestado:	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico-deportivas.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Junio de 2018
Responsables:	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Javier García, Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1. Miembros de la comunidad universitaria. 2. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las características del servicio prestado (1,2). - Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias (1,2) - Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2) - Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes/usuarios (1,2) - Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación del servicio (1,2). - Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de espacios. (1,2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitar solicitudes de inscripciones vía web (1, 2). - Procedimiento para la devolución de ingresos por actividades físicas y deportivas (1, 2). - Publicación de la oferta de actividades y de competiciones con al menos 7 días de antelación (1, 2). - Publicación de calendarios de competición con al menos 7 días de antelación (1). - Normativa general y normativas específicas de participación en competiciones (1). - Requisitos de participación en competiciones en representación de la Universidad de Jaén (1).




Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad". Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.

Revisión	Edición: 00
Fecha	14/09/2018

Proceso:	PE 02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PE 02.3 Gestión de Encuestas de Grupos de Interés y de clima Laboral. PE 02.3 Gestión de Encuestas Post-Servicio.
Servicio prestado:	Realizar las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las Encuestas incluidas en el SIGC-SUA, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).
Fecha:	Febrero 2018.
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación.
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de Indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés).

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices de dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de encuestas y análisis para la revisión y mejora del SIGC-SUA. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO. 1.2. Realización de acuerdo con proceso definido.
<ul style="list-style-type: none"> 2. Responsables de gestión y sistemas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad. Encuestas Solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo técnico gestión de encuestas. Información y análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Cumplimiento de la planificación en la gestión de encuesta. 2.2. Elaboración y envío de resultados en tiempo y de acuerdo con formatos informes.
<ul style="list-style-type: none"> 3. Encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión y adecuación de la encuestas para la percepción de su satisfacción. Utilidad de la encuesta Difusión de los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Valoración de la encuesta con % de satisfacción >80%.
<ul style="list-style-type: none"> 4. Auditores y evaluadores internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Encuestas. Informes. 	<ul style="list-style-type: none"> Información precisa de gestión de resultados en tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación y evaluación.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.	Revisión	Edición: 00
		Fecha	14/09/2018

c) 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.

Esta acción ya se ha realizado en parte en el primer ámbito de actuación, en cuanto a la elaboración de las fichas de las acciones derivadas de riesgos y oportunidades.

1.- En la auditoría interna del mes de enero, uno de los objetivos establecidos en la misma es la auditoría de las acciones derivadas de los riesgos y oportunidades, según los criterios establecidos en la citada auditoría. Una vez finalizada se obtendrán los resultados de la eficacia conseguida en las acciones.

2.- En los informes de seguimiento de proceso se incluirá un apartado para que cada Unidad evalúe la eficacia de las acciones derivadas de riesgos y oportunidades

3.-En los informes finales de ciclo, se incluirá un apartado donde se evalúe con carácter global la eficacia de las acciones.

9.- Metodología de revisión

Acciones

Acción 1.- C.T. SIGC_SUA, revisa la documentación enviada por las Unidades para la adaptación a la Norma ISO 9001:2015, según los criterios establecidos en este Plan.

Seguidamente comunicará, en su caso a la unidad correspondiente las recomendaciones a las que dé lugar la revisión, para su consideración en próximas actualizaciones que realicen de la documentación.


Si la Unidad lo estima necesario se mantendrá una reunión para cualquier duda o aclaración que pueda dar lugar la recomendación.

Indicador de seguimiento de la acción: porcentaje de Unidades que han recibido recomendaciones.

Acción 2.-C.T. SIGC_SUA, realizar la comunicación con carácter general a todas las Unidades para que realicen la revisión de las fichas de la documentación del proceso, **Anexo VI: Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos Calidad**, según los criterios establecidos.

Las Unidades enviarán durante el mes de octubre a la C.T. SIGC_SUA, las fichas del Anexo VI, en los casos que proceda, revisadas.

La C.T. SIGC_SUA, revisará las fichas enviadas y las incorpora a la documentación del proceso, procediendo a su publicación en web, previa aprobación del órgano competente.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”. Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.	Revisión	Edición: 00
		Fecha	14/09/2018

De esta acción se hará un seguimiento con los siguientes indicadores del objetivo de calidad.

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.

O_1/2018.3. Porcentaje de procesos que han aplicado el plan de revisión, fundado en informe de auditoría interna.

Acción 3.- La C.T. SIGC_SUA elabora las fichas con las acciones de riesgos y oportunidades y comunica a las Unidades aquellas acciones que no han sido incluidas en las propuesta de mejora para 2018 del informe de seguimiento de proceso, para la cumplimentación de la ficha correspondiente.

Acción 4.- La C.T. SIGC_SUA tras la auditoría de enero incorporará los resultados obtenidos en las acciones de riesgos y oportunidades a los informes correspondientes de finales de ciclo, de acuerdo con el indicador establecido en el objetivo de calidad.

Indicador:

O_1/2018.4. Porcentaje de acciones de identificadas en la gestión de riesgos y oportunidades aplicadas en el ciclo de gestión.

Objetivo del indicador:

Conseguir aplicar un 65% de las acciones de 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).



Plan de revisión de las adaptaciones implantadas en el SIGC-SUA, para la adaptación a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad". Objetivo de Calidad Nº1 Ciclo 2018.

Revisión	Edición: 00
Fecha	14/09/2018

10.- Cronograma del Desarrollo del Plan.

FASES	CRONOGRAMA 2018-19												
	Jul.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	En.	Febr.	Marz.					
Elaboración documento del Plan.													
Valoración y aprobación del Plan por el Grupo de trabajo de adaptación a la Norma ISO 9001:2015.													
Acción 1: Revisión de la documentación enviadas por las Unidades de la adaptación a la Norma, según los criterios establecidos. Responsable Coordinación Técnica SIGC-SUA.													
Acción 1: Comunicación a las Unidades de las recomendaciones sobre la revisión documentación de la adaptación a la Norma.													
Acción 2: Envío de instrucciones a las Unidades para la revisión del Anexo VI Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de Calidad, de acuerdo a los criterios establecidos													
Acción 2: Revisión y envío por las Unidades de la documentación del Anexo VI, a la coordinación técnica del SIGC-SUA.													
Acción 2: Incorporación de la documentación revisada por las Unidades del Anexo VI a la documentación del proceso. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.													
Acción 2: Aprobación de las adaptaciones.													
Acción 2: Publicación SIGC-SUA revisado.													
Acción 3: Elaboración de fichas con las acciones sobre gestión de riesgos y oportunidades, para el control de la eficacia de las mismas.													
Acción 4: Evaluar la eficacia de las acciones sobre riesgos y oportunidades (auditoría e informes finales de ciclo).													

Coordinación Técnica

Unidades