



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

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. 2019.

Control de la documentación.

Elaborado por: Coordinación Técnica con la dirección del Responsable de Calidad.	Revisado por: Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio.	Aprobado por: Comité de Calidad.
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Juan Manuel Rosas Santos	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: 01/07/2019	Fecha: 03/07/2019	Fecha: 12/07/2019
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 01	Fecha de entrada en vigor: 12/07/2019
-----------------	----------------	--



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.....	1
I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2019.....	3
II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2019.....	3
1. OBJETIVO DE CALIDAD 2019	3
2. DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.	4
3. CONSIDERACIONES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN SOBRE LAS PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD.	7
4. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE ABRIL 2019 Y AUDITORÍAS INTERNAS DEL CICLO DE GESTIÓN 2018	11
5. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DEL SIGC-SUA.....	14
6. PLAN DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	15
III.- ANEXO 1. FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD 2019.	18

I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2019.

La planificación de actuaciones se extiende desde el mes de mayo de 2019 hasta la primera quincena de marzo de 2020.

FASES	CRONOGRAMA 2019-2020									
	Mayo	junio	Julio	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Febr.	Mar.
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 quincena de marzo										

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2019.

1. OBJETIVO DE CALIDAD 2019.

OBJETIVO 1. (PRIORIDAD 1)

Plan de actualización del sistema y documentación de los procesos del SIGC-SUA para adaptarlos a la estructura organizativa modificada por la nueva Relación de Puestos de Trabajo (RPT).

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA INFORME AUDITORÍA EXTERNA: Acorde a algunas propuestas de mejora evidenciadas, se anima a revisar y adaptar los distintos procesos de acuerdo a cambios como la introducción de nueva RPT, administración electrónica, nuevos servicios

(1) Realización del Plan de Modificaciones de adaptación a la nueva estructura organizativa.

Alcance (1)	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Actualizar la documentación de los procesos del SIGC-SUA a la a la nueva RPT. Nota: Relación con la acción estratégica RS83: Mantener, consolidar e integrar los sistemas de gestión normalizados.
Desarrollo (1):	1. Identificación de los cambios en la RPT que afectan al SIGC-SUA. 2. Identificación de los apartados los procesos a los que afecta las modificaciones de la nueva RPT. 3. Validación y aprobación. 4. Realización de los cambios pertinentes en la estructura y documentación de los procesos.

(2) Revisión de los actuales diseños de procesos y documentación del SIGC-SUA (directriz Nº 1)

Cronograma (1):		2019					2020			
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.
	1									
	2									
	3									
4										
Alcance (2)	General para todos los procesos del SIGC-SUA con especificación según propuestas. Actualizar la documentación de los procesos del SIGC-SUA según propuestas.									
Desarrollo (2):	1. Valoración de la posible revisión de los actuales diseños de procesos y documentación del SIGC-SUA (integración procesos y ámbitos). 2. Análisis y aprobación. 3. Implantación: Actual ciclo/Siguiente ciclo.									
Cronograma (2):		2019					2020			
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.
	1									
	2									
3										
Seguimiento:	Informes finales del SIGC-SUA.									
Indicador asociado	1. Fecha de realización de los hitos de desarrollo (1-2). 2. Número de procesos con propuestas de modificación (1-2). 3. Porcentaje de incorporación de las propuestas de revisión del Plan de Modificaciones de adaptación a la nueva estructura organizativa. (1) 4. Porcentaje de propuestas de modificación del SIGC-SUA, de la directriz nº 1, según planificación de implantación en 2019 (2)									

2. DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

DIRECTRIZ 1. En el sentido considerado por el Comité de Calidad en su propuesta del objetivo de calidad, se ha de valorar la posible revisión de los actuales diseños de procesos y documentación del SIGC-SUA. La revisión debe dar respuesta más específica a la actual prestación de servicios, profundizar en el concepto de integración de procesos, e iniciar el análisis que puedan derivar en sistemas de procesos que tenga una perspectiva más amplia que las funcionales de las Unidades, consolidando, cuando proceda, procesos que integren las distintas responsabilidades de decisión y operativa.

Ejecución

Asociado al Objetivo de Calidad 2019.

DIRECTRIZ 2. Se ha valorado por el Comité de Calidad que en el seguimiento y valoración del grado de implantación de las acciones de mejora se aplique una nueva metodología, que permita diferenciar entre las mejoras que se implementan con recursos propios de las Unidades y las que exijan la aportación de recursos o participación de otras Unidades. Nos parece adecuado y de utilidad para valorar la gestión de los recursos del SIGC-SUA y el grado de integración e interrelaciones en la gestión de los procesos (ámbitos de gestión destacados como riesgos de los de mayor incidencia).

Ejecución

Incluido en el Acuerdo 3

DIRECTRIZ 3. Estimamos adecuada la propuesta del Informe de Análisis de Contexto (DAFO) y de Riesgos- Oportunidades y Acciones, e instamos a que, en los siguientes ciclos de gestión, se continúe el análisis por las Unidades, así como que la Coordinación Técnica presente un análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades para completar el del ámbito de los procesos. Se considera que este análisis favorece que la Dirección disponga de herramientas para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-SUA.

OPORTUNIDAD INFORME AUDITORÍA EXTERNA: 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. Así, se podría incluir un apartado en el Informe de seguimiento del proceso. En base a esta evaluación, se recomienda ir revisando y actualizando tanto el análisis DAFO como los riesgos y oportunidades determinados.

La organización sigue determinando los riesgos y oportunidades a partir de la reflexión realizada en el análisis DAFO y la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Cada Área ha evaluado los riesgos y oportunidades al objeto de priorizar el planteamiento de acciones para abordarlos, utilizando mayoritariamente el Plan de Mejora anual para plantear dichas actuaciones. En pocas ocasiones se ha hecho una revisión profunda de los riesgos y oportunidades vigentes tras acometer los planes de mejora.

Con carácter general, se han mantenido el análisis del Contexto y los Riesgos y Oportunidades identificados, sin actualizar en función de la eficacia de las acciones implementadas para abordarlos o por la aparición de nuevos riesgos/ oportunidades derivados del desempeño operativo. SIGC SUA.

Ejecución	Acuerdo 3 y planificación específica para el análisis de contexto específico del ámbito de los procesos.																																																
Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA.																																																
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y actualización del contexto y de riesgos y oportunidades del ámbito de las Unidades/Procesos 2. Realización del análisis específico del contexto y de riesgos y oportunidades del SIGC-SUA. 3. Elaboración del Informe y envío al Consejo de Dirección. 																																																
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2019</th> <th colspan="2">2020</th> <th rowspan="2">CONT. CICLO</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> </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	2019						2020		CONT. CICLO	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	1										2										3									
Hito	2019						2020		CONT. CICLO																																								
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.																																									
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. Porcentaje de procesos que han realizado la revisión y actualización del contexto y de riesgos y oportunidades. 																																																

Para dar respuesta a la propuesta de oportunidad del informa de Auditoría Externa se establece una acción específica.

Ejecución	Seguimiento y análisis de la eficacia de las acciones propuestas para abordar los distintos riesgos y oportunidades identificados y priorizados..																																							
Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA.																																							
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización del seguimiento del grado de implantación de las acciones de mejora derivadas de la identificación de riesgos y oportunidades. 2. Sistematizar la realización de este análisis en los informes finales del ciclo de gestión. 																																							
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2019</th> <th colspan="3">2020</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> </tbody> </table>	Hito	2019						2020			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	1										2									
Hito	2019						2020																																	
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																															
1																																								
2																																								
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																																							
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de realización de los hitos. 2. Porcentaje de implantación de las acciones de mejora derivadas de la identificación de riesgos y oportunidades. 																																							

DIRECTRIZ 4. Se estima conveniente la continuidad de los actuales equipos de trabajo del SIGC-SUA. Uno para concluir el acuerdo sobre los compromisos de calidad, otro para concluir el estudio de integración en la planificación del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico y, un tercero para continuar con la racionalización y optimización del SIGC-SUA y para abordar las propuestas de revisión planteadas en el Informe de identificación de aspectos de racionalización y optimización, el estudio de indicadores de eficiencia, así como las que se han considerado por el Comité de Calidad y que han sido propuestas por las Unidades. Para asegurar la continuidad y eficacia de los equipos de trabajo se insta a que se realice en la Planificación del ciclo de gestión del SIGC-SUA un plan de actuaciones.

Ejecución	Incluido en el Acuerdo 3 y Acuerdo 4.
------------------	---------------------------------------

Sin perjuicio de su desarrollo específico en los acuerdos 3 y 4 se planifica los criterios generales para el funcionamiento de los equipos de trabajo

Ejecución	Planificación general.
Alcance	General para todos los equipos de trabajo. Criterios
Criterios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión inicial de la actividad en el ciclo de gestión de los equipos de trabajo/desarrollos de actividades. 2. Reunión intermedia de los equipos de trabajo/desarrollos de actividades (coincidente con la reunión de seguimiento del Comité de Calidad). 3. Reunión final de los equipos de trabajo/realización de propuestas. (Previa a la reunión final de ciclo del Comité de Calidad).

Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2019</th> <th colspan="2">2020</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> </tbody> </table>									Hito	2019						2020		Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO	1										2										3									
	Hito	2019						2020																																																	
		Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO																																															
	1																																																								
2																																																									
3																																																									
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																																																								
Indicador asociado	1. Fecha de realización de reuniones.																																																								

DIRECTRIZ 5. Las propuestas de mejora sobre el sistema de retroalimentación nos parecen pertinentes para asegurar que se dispone de una información adecuada sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, así como asegurar su publicación y conocimiento, por lo que instamos a que se continúe avanzando en los procesos de revisión y mejora que al respecto se realiza en cada ciclo de gestión.

Ejecución	Asociado al Plan de Revisión y Mejora del sistema de retroalimentación de los grupos de interés.
------------------	--

DIRECTRIZ 6. Si bien se valora positivamente los resultados de eficacia de los procesos y los niveles alcanzados de satisfacción de los grupos de interés, se considera oportuno que se refuerce la gestión para corregir las tendencias negativas de los resultados de eficacia de los procesos.

Ejecución	Objetivo específico de la Auditoría Interna, seguimiento de mediciones parciales y finales de los indicadores de procesos.
------------------	--

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

ACUERDO 1. (PRIORIDAD 1) Que se concluya en el siguiente ciclo de gestión la aprobación formal del expediente de nuevas cartas de servicios y la Implantación del sistema de publicación y difusión.

Alcance	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. Implantación del sistema de publicación y difusión.
Desarrollo:	1. Publicación de los resultados de los compromisos de calidad en el portal de Transparencia. 2. Completar la propuesta de servicios/ compromisos de calidad a publicar. 3. Desarrollar la propuesta del nuevo sistema de difusión y elaboración de datos e información a publicar 4. Aprobación formal del expediente de nuevas cartas de servicios. 5. Implantación y operatividad del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicios.

Cronograma:		2019					2020			
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO
	1									
	2									
	3									
	4									
5										
Seguimiento:	Informe del equipo de trabajo. Informe Final del SIGC-SUA.									
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos. 2. Número de compromisos de calidad publicados en el nuevo sistema. 3. Porcentaje del número de compromisos publicados respecto al total de compromisos del SIGC-SUA 4. Número de servicios/procesos con compromisos de calidad publicados en el nuevo sistema.									

Composición Equipo de Trabajo.

D. Juan Manuel Rosas Santos. Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio.

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

Miembros del Servicio de Planificación y Evaluación.

Responsables de Servicios/Unidades.

Procesos. Área Económica y Contratación. D. Francisco Yélamos López.

Proceso. Biblioteca. D. Sebastián Jarillo Calvarro.

Procesos. Atención a Estudiantes. Fernando Valverde Peña.

 Procesos. Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación. D^a. Marina Gómez Torres .

 Proceso. Servicio de Informática. D^a Adelaida Cabrero Bueno.

 Proceso. Gabinete de Comunicación. D^a. Carmen Quesada Rodríguez

Proceso. Servicio de Información y Administración Electrónica. D. José Luis Pedrosa Delgado

ACUERDO 2. (PRIORIDAD 1) Que se elabore y ejecute la 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	1. Realización de estudio por el Equipo sobre la integración en el SIGC-SUA del seguimiento de objetivos funcionales de las Unidades 2. Presentación del estudio a Dirección. 3. Tras autorización de dirección, realización por el Equipo de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA.									
Cronograma		2019					2020			
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	CONT. CICLO
	1									
	3									
4										
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.									
Indicador asociado	1. Fecha de realización de los hitos. 2. Informe de resultados del equipo de trabajo.									

Composición Equipo de Trabajo.

D. Juan Manuel Rosas Santos. Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio.

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. Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.

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

Responsables de Servicios/Unidades.

Procesos. Área Económica y Contratación. D. Roberto Pastor Izquierdo.

Proceso. Biblioteca. D. Sebastián Jarillo Calvarro.

Procesos. Académicos-Atención a Estudiantes. Enrique Jerez Almazán.

 Procesos. Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación. D^a. Natividad Paredes Quesada.

ACUERDO 3. Que se continúe con la gestión de los planes relacionados con la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos, seguimiento de recomendaciones, oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría y los procesos de racionalización y optimización del SIGC-SUA.

Se incluye en este grupo de trabajo la siguiente propuesta del Consejo de Dirección:

Se analiza la actual política de calidad y se considera adecuada a las estrategias de la Universidad de Jaén, si bien, se propone el análisis en el marco del Comité de Calidad, para valorar su posible revisión.

Alcance	General para todo el SIGC-SUA. Impulsar la mejora, racionalización y optimización del SIGC-SUA. Mejorar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de las acciones de mejora y observaciones/oportunidades de mejora de las auditorías.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de una metodología para mejorar la planificación de las acciones de mejora y recomendaciones de auditorías, con identificación de los hitos más significativos en su realización, así como indicadores que permitan mejorar la evaluación de su realización y eficacia alcanzada. Este hito seguirá su desarrollo en los Acuerdos continuos: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el análisis técnico y la coordinación por la Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos. - Seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Externa e Interna. 2. Planificación de actuaciones acordadas por el grupo de trabajo de racionalización y optimización del SIGC-SUA. En esta planificación se incluirá la revisión de la actual política de calidad (partiendo del informe del anterior ciclo de gestión: informe del resultado del cuestionario de identificación de aspectos de racionalización y optimización DEL SIGC-SUA). 3. Elaborar un estudio para incorporar indicadores de eficiencia en el seguimiento de los procesos. 4. Gestión del seguimiento e información de las actividades del Equipo de trabajo. 5. Elaborar informe del equipo de trabajo de los resultados.
Cronograma:	

	2019						2020			
	Hito	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.
1										
2										
3										
4										
5										

Seguimiento: Informe final del SIGC-SUA.

Indicador asociado

1. Fecha de realización de los hitos de desarrollo.
2. Número de reuniones del grupo de trabajo.
3. Número de indicadores de eficiencia propuestos.
4. Porcentaje de procesos clave con indicadores de eficiencia incorporados a los procesos.
5. Porcentaje de aplicación de oportunidades y mejoras y observaciones de los informes de auditoría.

Composición Equipo de Trabajo.

D. Juan Manuel Rosas Santos. Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio.

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

D. J. Alejandro Castillo López. Vicegerente de Asuntos Económicos.

Miembros del Servicio de Planificación y Evaluación.

Representante de la colaboración técnica

D. Juan Miguel Cruz Lendínez. Auditor Jefe de Sistema. Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.

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

Responsables de Servicios/Unidades.

Procesos. Área Económica y Contratación. D^a. M^a Nuria Ortega Barrales.

Proceso. Apoyo Negociados a Departamentos. D. Joaquín Segura Martín .

Procesos. Apoyo a órganos de gobierno e institucionales. D^a. M^a Del Carmen López Asperilla.

Procesos. Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación. D^a. Natividad Paredes Quesada.

Proceso. Servicio de Informática. D^a Adelaida Cabrero Bueno.

Proceso. Servicio de Deportes. D. Álvaro Trujillo Gonzalez

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.

OPORTUNIDAD INFORME AUDITORÍA EXTERNA: Se recomienda potenciar el análisis oportuno para tratar de invertir la tendencia negativa en el grado de implantación de las acciones de mejora propuestas (53,37 % en 2018, 48,75 % en 2017).

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 de acuerdo con la nueva metodología. 2. Envío de las nuevas fichas a las Unidades para su cumplimentación. 3. Realización de informe para parte de Coordinación Técnica, con la nueva información aportada por las Unidades. 4. Valoración y autorización inicial de la Gerencia.

	5. Aplicación de las mejoras. 6. Verificar el grado de implantación de las mejoras: Plan Auditoría Interna.																																																																															
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2019</th> <th colspan="3">2020</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>Marzo</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> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2019						2020			Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1										2										3										4										5										6									
Hito	2019						2020																																																																									
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																																							
1																																																																																
2																																																																																
3																																																																																
4																																																																																
5																																																																																
6																																																																																
Seguimiento:	Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de Seguimiento de Procesos. Informe Final Agrupado.																																																																															
Indicador asociado	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 ABRIL 2019 Y AUDITORÍAS INTERNAS DEL CICLO DE GESTIÓN 2018. (PRIORIDAD 1).

SEGUIMIENTOS DE INDICACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA.

Alcance	General del SIGC-SUA. Todos las Unidades/procesos. Elaborar un informe de actuaciones en relación a las indicaciones de los informes de auditoría. 1. Informe de auditoría externa ciclo 2018. 2. Informes de auditoría interna ciclo 2018.																																			
Desarrollo:	1. Realizar las fichas individualizadas Unidades/procesos claves de las conclusiones del informe de auditoría Externa y de los informes de auditoría interna, adaptada a la nueva metodología sobre el seguimiento de las acciones de mejora. 2. Gestión del envío de las nuevas fichas a las Unidades para su cumplimentación 3. Valoración y aplicación al SIGC-SUA y por las Unidades/procesos las indicaciones que se indican en los informes de auditoría. 4. Solicitud de información a las Unidades/procesos sobre la valoración y grado de implantación de las indicaciones de los informes de auditoría. 5. Remisión por las Unidades de la información solicitada. 6. Verificar el grado de implantación de las actuaciones realizadas sobre las indicaciones de los informes de auditoría. 7. Incorporar los resultados en los informes de auditorías internas, según verificación, y en los informes finales del SIGC-SUA.																																			
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2019</th> <th colspan="2">2020</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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</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> </tr> </tbody> </table>	Hito	2019						2020		Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	1									2								
Hito	2019						2020																													
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.																												
1																																				
2																																				

		3									
		4									
		5									
		6									
		7									
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 CICLO 2018.**
EXTRACTO DE LAS INDICACIONES GENERALES AL SISTEMA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE EXTERNA CICLO 2018. REALIZADO EN ABRIL 2019.

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:

Respecto al requisito de seguimiento, medición, análisis y evaluación:

A) En algunos casos no se muestra el origen de los datos evidenciados en los indicadores de procesos. Ejemplos: Indicadores en BIBL (tiempos de atención a consultas sobre producción científica), UACU (tiempos de emisión de certificados e informes).

B) Se detecta la existencia de defectos leves procedentes de las inspecciones OCA de ascensores sin cerrar en los plazos establecidos en las correspondientes actas de inspección. Ejemplos: 154310, 154311, 1543112. Tampoco se han cerrado las deficiencias graves derivadas de inspecciones REBT en el plazo de 6 mes (164251, 164252). UT.

C) El Análisis de datos correspondiente a la "Encuesta General de Usuarios" de 2018 en SDEP no analiza la causa de valores por debajo de límite de control establecido de 3, en contra de lo establecido en la norma de referencia. Ejemplos: Ítem 8 y 12 (Sala polivalente de Linares) con valoración de 2,00; Ítem 11 (Sala musculación y Cardio Jaén) con 2,71.

D) No se está evaluando el grado de satisfacción de los asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por la UACU, siendo un requisito de calidad derivado de las necesidades y expectativas de los grupos de interés establecido en el Anexo VI del PC 11.

ACTUACIONES ASOCIADAS.

■ Desarrollo: Plan de acciones correctivas. Objetivo de auditoría interna.

■ Desarrollo: Plan de acciones correctivas. Objetivo de auditoría interna

■ Desarrollo: Plan de acciones correctivas. Objetivo de auditoría interna

■ Desarrollo: Plan de acciones correctivas. Objetivo de auditoría interna

2. CON CARÁCTER GENERAL Y ESTRATÉGICO.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Sería conveniente realizar de manera más explícita la evaluación del cumplimiento con las necesidades y expectativas identificadas para los distintos grupos de interés.
- Se anima a realizar un mapa con la sistemática utilizada para evaluar la satisfacción de los clientes/usuarios a nivel de subprocesos, de manera que sirva para facilitar la revisión de las metodologías establecidas para evaluar el cumplimiento con las necesidades y expectativas: encuestas generales, encuestas post servicio, grupos de discusión, entrevistas, análisis de experiencia de cliente,...
- 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. Así, se podría incluir un apartado en el Informe de seguimiento del proceso. En base a esta evaluación, se recomienda ir revisando y actualizando tanto el análisis DAFO como los riesgos y oportunidades determinados.
- Se recomienda potenciar el análisis oportuno para tratar de invertir la tendencia negativa en el grado de implantación de las acciones de mejora propuestas (53,37 % en 2018, 48,75 % en 2017).
- 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.
- Acorde a algunas propuestas de mejora evidenciadas, se anima a revisar y adaptar los distintos procesos de acuerdo a cambios como la introducción de nueva RPT, administración electrónica, nuevos servicios.
- Podría resultar interesante y útil extender el uso de plataformas informáticas, que algunos Servicios ya disponen, para agilizar la gestión de los distintos trámites

Cuestiones para sistemas de gestión adaptados a la estructura de alto nivel.

Enfoque a riesgos y oportunidades

- La organización sigue determinando los riesgos y oportunidades a partir de la reflexión realizada en el análisis DAFO y la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Cada Área ha evaluado los riesgos y oportunidades al objeto de priorizar el planteamiento de acciones para abordarlos, utilizando

ACTUACIONES ASOCIADAS.

- Acción incluida en el Plan de revisión y mejora del sistema de retroalimentación de los grupos de interés.
- Acción incluida en el Plan de revisión y mejora del sistema de retroalimentación de los grupos de interés.
- Plan específico asociado a la Directriz nº 3.
- Elaboración de una nueva metodología de seguimiento para las mejoras (ACUERDO 3), y su seguimiento en la auditoría interna.
- Asociado a la revisión de las fichas de mejora (inclusión de planificación de hitos y objetivos)
- Objetivo de Calidad 2019.
- Desarrollo del benchmarking interno entre Unidades, y difusión de los premios de buenas prácticas en este ámbito.

- Incluido en el plan de acción asociado a la Directriz 3.

mayoritariamente el Plan de Mejora anual para plantear dichas actuaciones. En pocas ocasiones se ha hecho una revisión profunda de los riesgos y oportunidades vigentes tras acometer los planes de mejora.

Observación de carácter general

- Con carácter general, se han mantenido el análisis del Contexto y los Riesgos y Oportunidades identificados, sin actualizar en función de la eficacia de las acciones implementadas para abordarlos o por la aparición de nuevos riesgos/ oportunidades derivados del desempeño operativo. SIGC_SUA

Cuestiones para auditorías ISO 9001

Enfoque a procesos

- Se anima a revisar y adaptar tanto el Mapa de Procesos como el despliegue de cada uno de los procesos y subprocesos de acuerdo a la nueva RPT y evolución de la administración electrónica.

- Incluido en el plan de acción asociado a la Directriz 3.

- Objetivo de Calidad 2019

5. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS 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. Actualización tablas de indicadores SIGC-SUA para informes finales SIGC-SUA. Actualización de los compromisos de calidad. Actualizaciones derivadas del Objetivo de Calidad 2019. 																																																											
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="7">2019</th> <th colspan="2">2020</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>Marzo</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> </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> <tr> <td>4</td> <td></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> </tr> </tbody> </table>	Hito	2019							2020		Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1										2										3										4									
Hito	2019							2020																																																				
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																			
1																																																												
2																																																												
3																																																												
4																																																												
Seguimiento:	Fechas de publicación de los procesos clave actualizados.																																																											
Indicador asociado	3. Fechas de realización de hitos.																																																											

6. PLAN DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Es este apartado se incorpora el plan específico del proceso estratégico de retroalimentación que se realiza en cada ciclo. Se asocia a las propuestas de mejora indicadas en el Informe final del ciclo de gestión 2018, así como a:

DIRECTRIZ 5. Las propuestas de mejora sobre el sistema de retroalimentación nos parecen pertinentes para asegurar que se dispone de una información adecuada sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, así como asegurar su publicación y conocimiento, por lo que instamos a que se continúe avanzando en los procesos de revisión y mejora que al respecto se realiza en cada ciclo de gestión.

DIRECTRIZ 6. Si bien se valora positivamente los resultados de eficacia de los procesos y los niveles alcanzados de satisfacción de los grupos de interés, se considera oportuno que se refuerce la gestión para corregir las tendencias negativas de los resultados de eficacia de los procesos.

OPORTUNIDAD INFORME AUDITORÍA EXTERNA: Sería conveniente realizar de manera más explícita la evaluación del cumplimiento con las necesidades y expectativas identificadas para los distintos grupos de interés.

Se anima a realizar un mapa con la sistemática utilizada para evaluar la satisfacción de los clientes/usuarios a nivel de subprocesos, de manera que sirva para facilitar la revisión de las metodologías establecidas para evaluar el cumplimiento con las necesidades y expectativas: encuestas generales, encuestas post servicio, grupos de discusión, entrevistas, análisis de experiencia de cliente, ...

MEJORAS PROPUESTAS EN EL INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO DEL SIGC-SUA. CICLO 2018:

Respecto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**: 1. El alcance de los informes técnicos de **revisión ha afectado a 1 de las 24 encuestas generales**. 2. **Publicación y difusión de resultados de las encuestas** (general en Portal de Transparencia), en canales internos un 88% de las encuestas generales y un 74% de las encuestas post-servicio. El recorrido hacia la mejora se evidencia en el porcentaje de encuestas que amplían sus canales de difusión, 20% (5 de 24) de las encuestas generales y 39% (20 de 51) del post servicio. 3. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**.

ACCIÓN 1. Establecer una sistemática que posibilite evaluar el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas identificadas para los distintos grupos de interés.

Alcance	Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de calidad/ sistema retroalimentación grupos de interés																															
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar la matriz de priorización y cumplimiento de necesidades/ expectativas grupo de interés Realizar la revisión/actualización del Anexo VI. Atributos de calidad del proceso de la documentación de los procesos. Elaboración del proyecto/metodología cumplimiento de las necesidades/ expectativa. Difusión y ejecución del proyecto/metodología tras aprobación por órgano competente. 																															
Cronograma:		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							2019								Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	1-4							
2019																																
Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.																									
1-4																																
Seguimiento:	Matriz de prioridades y cumplimiento necesidades y expectativas/Nivel de ejecución																															

	proyecto/ Informes de Auditoría /Informe de seguimiento y final del SIG-SUA.
Indicador asociado	1.- Informe/metodología elaborado y aprobado, en su caso 2.- Matriz de prioridades y cumplimiento de necesidades/expectativas cumplimentada por proceso/Unidad/Sistema. 3.- Verificación del porcentaje de revisiones/actualización del Anexo VI. 4.- Indicador del grado de cumplimiento de necesidades/expectativas priorizadas.

ACCIÓN 2. Establecer una sistemática que posibilite evaluar la satisfacción de los clientes/usuarios a nivel de subproceso.

Alcance	Sistema de retroalimentación grupo de interés del SICG-SIU																									
Desarrollo:	1- Diseño del mapa satisfacción grupo de interés. 2- Elaboración del proyecto/metodología mapa satisfacción grupo de interés para identificar ámbitos de actuación. 3- Difusión y ejecución de proyecto/metodología tras aprobación por órgano competente.																									
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2019								Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	1-4							
	2019																									
Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.																			
1-4																										
Seguimiento:	Matriz de satisfacción grupo de interés/ Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/ Informes de Auditoría/Nivel ejecución proyecto																									
Indicador asociado	1.- Proyecto /metodología elaborado y aprobado, en su caso. 2.- Mapa de satisfacción grupo de interés cumplimentado por proceso/ Unidad/ Sistema. 3.- Porcentaje de procesos/subprocesos que disponen de mecanismos de retroalimentación de los grupos de interés.																									

ACCIÓN 3. Fortalecer el sistema de establecimiento de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los grupos de interés, de cara a asegurar su total desarrollo.

Alcance	Sistema de retroalimentación grupo de interés del SICG-SIU																									
Desarrollo:	1.- Detectar unidades/encuestas sin identificación previa de objetivos. 2.- Diseñar plan de comunicación para aplicar la metodología de fijación de objetivos en la totalidad de las encuestas. 3- Ejecución del plan de comunicación y de la fijación de objetivos.																									
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2019								Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	1-3							
	2019																									
Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.																			
1-3																										
Seguimiento:	Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/ Nivel de ejecución plan comunicación/ Informes de Auditoría																									
Indicador asociado	1.- Nº de unidades sin objetivos de seguimiento resultados satisfacción 2. Plan de comunicación elaborado y difundido aprobado en su caso. 3. Porcentaje de encuestas que han identificado objetivos (valor al alcanzar 100%)																									

ACCIÓN 4. Favorecer el estímulo de la participación mediante procesos de revisión de encuestas y/ o la implementación de otras fuentes de información directa con los usuarios

Alcance	Sistema de retroalimentación grupo de interés del SIGC-SIU																																
Desarrollo:	1- Detectar encuestas con índice de participación bajo o no representativo. 2- Elaboración del proyecto de recomendaciones/actuaciones de impulso a la participación. 3- Presentación informe y aprobación por el órgano competente. 4- Difusión de informe. 5- Aplicación de acciones de mejora.																																
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									2019								Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	1-5							
	2019																																
Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.																										
1-5																																	
Seguimiento:	Proyecto actuaciones impulso a la participación/ Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/Informe auditoría																																
Indicador asociado	1- Tendencias porcentaje satisfacción sistema encuestas 2- Informe actuaciones impulso participación elaborado y aprobado, en su caso. 3- Número de encuestas con actuaciones de mejora implantadas. 4- Porcentaje de encuestas que mejora el indicador de participación.																																

ACCIÓN 5. Establecer una metodología que posibilite la homogenización y tratamiento de la información que aportan las Unidades.

Alcance	Sistema encuestas post-servicio del SIGC-SIUA																																
Desarrollo:	1.- Identificar los informes de resultados no alineados con los criterios del sistema 2.- Diseñar la metodología de cálculos de indicadores ajustados criterios sistema. 3- Establecer mecanismos de comunicación y asesoramiento que aseguren la implicación de las Unidades responsables.																																
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2019</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>									2019								Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	1-3							
	2019																																
Hito	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.																										
1-3																																	
Seguimiento:	Informe de Auditoría /Informe de seguimiento y final del SIG-SUA/ Informes de comunicación /asesoramiento																																
Indicador asociado	1. Nº de informes de resultados no alineados con los criterios establecidos en el sistema. 2- Metodología aprobada y publicitada. 3.- Porcentaje de informes de resultados identificados que han aplicado la metodología. 4.- Porcentaje total del sistema de encuestas que aplican la metodología.																																

III.- ANEXO 1. FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD 2019
FICHA DE OBJETIVOS DE CALIDAD Nº 1-2019

Objetivo número: 1	Ciclo: 2019	Código	1/2019
		Edición	01.
		Fecha	15.04.2019

Denominación del objetivo:	Plan de actualización del sistema y documentación de los procesos del SIGC-SUA para adaptarlos a la estructura organizativa modificada por la nueva Relación de Puestos de Trabajo (RPT).
-----------------------------------	---

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 las modificaciones necesarias en la documentación del SIGC-SUA para adaptarse a la nueva estructura organizativa. 2. Con carácter complementario y siguiendo la directriz nº 1 del Consejo de Dirección, las Unidades con responsabilidad en los procesos valorarán la posible revisión de los actuales diseños de procesos y documentación del SIGC-SUA, para dar respuesta más específica a la actual prestación de servicios, profundizar en el concepto de integración de procesos, e iniciar el análisis que puedan derivar en sistemas de procesos que tenga una perspectiva más amplia que las funcionales de las Unidades, consolidando, cuando proceda, procesos que integren las distintas responsabilidades de decisión y operativa.
---------------------	---

Alcance:	<p>Los objetivos de los puntos de la descripción se cuantifican para el ciclo 2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1.- Aplicar el 100% del cuadro de modificaciones para la adaptación a la nueva estructura organizativa. 1. 2.- Iniciar los estudios indicados en la descripción segunda, avanzando en la identificación de propuesta de modificación. No se cuantifica por estar en fase de estudio, concretándose en presentar un informe integrado de las propuestas y, en su caso, el porcentaje de aplicación que pueda estar planificado para este ciclo (100%).
-----------------	---

Objetivo estratégico al que se vincula:
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

Responsable funcional:
Consejo de Dirección

Responsable operativo:
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 2019	Terminación: Ciclo de gestión 2019-2020
--------------------------------------	--

Calendario:	De mayo 2019 a abril de 2019. (Fecha de Certificación)
--------------------	--

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
1. 1.- Realización del Plan de Modificaciones de adaptación a la nueva estructura organizativa.	Mayo-junio 2019	Comité de Calidad. Coordinación Técnica (SPE). Equipos de trabajo.	Elaboración del Plan de Modificaciones de adaptación a la nueva estructura organizativa. Incluida en la planificación del SIGC-SUA ciclo 2019
1. 2.- Aplicación del Plan de Modificaciones de adaptación a la nueva estructura organizativa, aprobado por el Comité de Calidad	Junio-2019 Marzo 2020	Coordinación Técnica. Equipos de procesos. Responsables de Unidades	Incorporación de la revisión en la Documentación del SIGC-SUA (100% de propuestas del plan de Modificaciones)
1. 3.- Seguimiento, resultados y valoración de aplicación del Plan.	Marzo 2020.	Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Equipos de procesos. Responsables de Unidades	Resultados del informe de Auditoría Interna, Informe final de procesos, informes finales del SIGC-SUA. Informe de Auditoría Externa.
2.1. Elaborar propuestas de modificación del SIGC-SUA, según la directriz nº 1 del Consejo de dirección	Junio-2019 Marzo 2020	Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Equipos de procesos. Responsables de Unidades	Elaborar Informe integrado de propuestas.
2.2. Aplicar las propuestas del informe integrado que, en su caso, se planifique su aplicación para el ciclo 2019.	Junio-2019 Marzo 2020	Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Equipos de procesos. Responsables de Unidades	Propuestas aplicadas según planificación.

1. 2.- Iniciar los estudios indicados en la descripción segunda, avanzando en la identificación de propuesta de modificación. No se cuantifica por estar en fase de estudio, concretándose en presentar un informe integrado de las propuestas y, en su caso, el porcentaje de aplicación que pueda estar planificado para este ciclo (100%).

Proceso vinculado:	Órganos y Unidades relacionadas:
Todos los procesos del SIGC-SUA.	Consejo de Dirección. Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.

Prioridad:	Recursos:
Alta (1) Media (2)	Recursos internos/ Externos

Indicadores:	Períodos de medición:
---------------------	------------------------------



O_1/2019.1. Cumplimiento en fecha del desarrollo del Objetivo de calidad. Segmentación por puntos de despliegue de las actividades. Expresados en número de propuestas y en porcentaje de ejecución	Según planificación temporal de actividades. Medición marzo 2020.
O_1/2019.2. Porcentaje de incorporación de las propuestas de revisión del Plan de Modificaciones de adaptación a la nueva estructura organizativa (100% de propuestas del plan de Modificaciones).	Marzo 2020.
O_1/2019.3. Porcentaje de procesos que han aplicado el plan de Modificaciones.	Marzo 2020.
O_1/2019.4. nº de propuestas de modificación del SIGC-SUA, según la directriz nº 1 del Consejo de Dirección.	Marzo 2020.
O_1/2019.4. Porcentaje de propuestas de modificación del SIGC-SUA, de la directriz nº 1 del Consejo de Dirección, según planificación de implantación en 2019.	Marzo 2020.

Observaciones:

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