

**PROCESO ESTRATÉGICO PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.****Planificación Estratégica del SIGC-SUA (PE.01.1).****Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. 2020.****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: 18/01/2021	Fecha: 20/01/2021	Fecha: 29/01/2021
Firma:	Firma:	Firma:

Edición Nº.:	Fecha de entrada en vigor:	Modificación realizada
01	03/07/2020	Creación del documento
02	29/01/2021	Revisión del documento conforme a los cambios en la gestión del SIGC-SUA aprobados por el Comité de Calidad con fecha 19/11/2020.



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.....	1
I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2020.....	3
II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2020.....	3
1. OBJETIVO DE CALIDAD 2020.....	3
2. DIRECTRICES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.....	5
3. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE MARZO 2020 Y AUDITORÍAS INTERNAS DEL CICLO DE GESTIÓN 2019	9
4. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DEL SIGC-SUA.....	12
III.- ANEXO 1. FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD 2020.....	12

I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2020.

FASES	CRONOGRAMA 2020-2021												
	May	Jun	Jul	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio
Elaboración de la Planificación.	■												
Aprobación de la Planificación.			■										
Ejecución de la Planificación. (*)			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad. (**)						■		■			■		
Autoinforme parcial de los Servicios y Unidades del Cumplimiento de Directrices y Acuerdos de Planificación SIGCSUA.								■					
Cumplimentación Informe del Seguimiento de Procesos.							■	■	■	■			
Programa de Auditoría Interna Anual.										■	■		
Elaboración del Informe Agrupado.										■	■	■	■
Auditoría externa de seguimiento de la certificación. 1ª quincena de mayo.												■	
Reunión de Seguimiento Final de la Planificación. Comité de Calidad.													■
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)													■

(*) El objetivo de calidad 1/2020 abarca el ciclo de gestión SIGC-SUA 2020 completo y parte del ciclo de gestión 2021 (hasta octubre de 2021), por lo que se integrará esta parte en la Planificación del SIGC-SUA del ciclo siguiente.

(**) Las reuniones de seguimiento de la planificación se realizará vía telemática, impulsado por Coordinación Técnica. El Comité de Calidad de 19/11/2020 aprobó el cambio en la gestión del SIGC-SUA.

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2020.
1. OBJETIVO DE CALIDAD 2020.
OBJETIVO 1.

Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.

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

Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.

Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Implementación de herramienta informática para la gestión del SIGC-SUA en todos los Servicios y Unidades del SIGC-SUA.																																																																																																																								
Desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de contratación para la adquisición de una solución informática. 2. Elaboración del proyecto. 3. Inicio de la primera fase del proyecto: análisis de documentación, instalación, acceso a la solución informática. 4. Aportación de las Unidades en la adaptación de la solución informática. 5. Realización de las pruebas, análisis y validaciones correspondientes. 6. Cierre de la primera fase del proyecto: explotación de la solución informática. 7. Propuesta de actualización de la documentación correspondiente del SIGC-SUA, tras la puesta en explotación de la solución informática. 8. Inicio de la segunda fase del proyecto: mantenimiento. 																																																																																																																								
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hito</th> <th colspan="2">2020</th> <th colspan="9">2021</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Jun</th> <th>Jul-Dic</th> <th>Ene</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>May</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Sep</th> <th>Oct</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> <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> <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> <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> <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> <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> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2020		2021										Jun	Jul-Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct	1												2												3												4												5												6												7												8											
Hito	2020		2021																																																																																																																						
	Jun	Jul-Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct																																																																																																														
1																																																																																																																									
2																																																																																																																									
3																																																																																																																									
4																																																																																																																									
5																																																																																																																									
6																																																																																																																									
7																																																																																																																									
8																																																																																																																									
Observaciones	El objetivo de calidad abarca al ciclo de gestión SIGC-SUA 2020 completo y parte del ciclo de gestión 2021.																																																																																																																								
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA. Auditoría interna.																																																																																																																								
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de fecha de puesta en explotación de la solución informática. 2. Elaboración de propuesta de actualización de la documentación correspondiente del SIGC-SUA, tras la puesta en explotación de la solución informática. 																																																																																																																								

2. DIRECTRICES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

La presente Planificación para el ciclo 2020 del SIGC-SUA recoge, en su mayor parte, los distintos hitos de desarrollo agrupados de forma secuencial, independientemente de la Directriz o Acuerdo al que esté asociado, con objeto de facilitar su realización y seguimiento por las partes interesadas.

Para el desarrollo de hitos que desarrollan las Directrices y Acuerdos del Consejo de Dirección se tendrá como referencia los siguientes documentos:

- Procedimiento Documentado del SIGC-SUA PD06. Gestión de Riesgos y Oportunidades.
- Documento “Programa y Orientaciones para la Adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad”, de fecha 16/02/2018.
- Lo indicado en cada hito de desarrollo descrito en la tabla siguiente.

DIRECTRIZ 1 (D1). Se considera que la metodología establecida para el análisis de contexto (DAFO) y de riesgos/oportunidades y acciones es adecuada y que dicho análisis favorece que la Dirección disponga de herramientas para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-SUA, por lo que se insta 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.

DIRECTRIZ 2 (D2). Se considera que en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso se refuerce el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona dicho proceso.

DIRECTRIZ 3 (D3). Se considera que se debe analizar cómo afectan al SIGC-SUA otros sistemas de gestión o proyectos de la UJA, como el sistema de dirección estratégica (despliegue del plan estratégico a través de planes directores y operativos), sistema de información institucional (SIIUJA/OBI), proyecto de administración electrónica, sistema de protección de datos de carácter personal, sistema de garantía de calidad de los Centros, sistema de carta de servicios, sistema de encuestas, etc. Consecuentemente, se deben proponer los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA.

ACUERDO 2 (A2). Que se realice un nuevo análisis de contexto (DAFO) y gestión de riesgos y oportunidades en cada uno de los Servicios y Unidades.

Ejecución	Los distintos hitos de desarrollo se agrupan de forma secuencial, independientemente de la Directriz (D1, D2, D3) o Acuerdo (A2) al que esté asociado, con objeto de facilitar su realización y seguimiento por las partes interesadas.
Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Equipos de procesos. Responsables de Unidades. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
Desarrollo	<p>Hito 1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO (D1, A2, D3).</p> <p>1.1. Revisión y actualización de los factores internos y externos que influyen en el desarrollo y resultados de los procesos (D1) (A2). Hacer especial hincapié en los nuevos factores externos del proceso: otros sistemas de gestión o proyectos de la UJA (sistema de dirección estratégica, sistema de información institucional, proyecto de administración electrónica, sistema de protección de datos de carácter personal, sistema de garantía de calidad de los Centros, sistema de carta de servicios, sistema de encuestas, etc.) (D3).</p> <p>1.2. Aplicar metodología DAFO, estructurando la información en análisis interno (debilidades, fortalezas) y análisis externo (amenazas y oportunidades) (D1) (A2).</p> <p>1.3. Revisión y actualización del cuadro de análisis de contexto interno y externo del proceso (D1) (A2).</p>

Hito 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU ESPECIFICACIÓN EN REQUISITOS DE CALIDAD (D1, A2, D2).

2.1. Revisión y actualización de las partes interesadas identificadas que se ven afectadas o interesadas por el proceso (D1) (A2).

2.2. Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso (D1) (A2). Reforzar en la identificación y análisis de las necesidades y expectativas el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona el proceso (D2).

2.2.1. Para reforzar el enfoque de creación de valor sostenible, se recomienda llevar a cabo actuaciones como (D2):

- Implicar a los grupos de interés clave (PAS implicado, clientes del proceso, responsables UJA) en el proceso de rediseño del producto, servicio o solución, para maximizar el valor aportado.
- Facilitar la relación con los clientes del proceso, ofreciéndoles apoyo, tanto antes como después de proporcionar el producto, servicio o solución.
- Alinear el producto, servicio o solución que proporciona el proceso al propósito y las necesidades y expectativas de los destinatarios de dicho producto, servicio o solución.
- Proporcionar el producto, servicio o solución, según lo prometido, satisfaciendo o superando las expectativas de los grupos de interés clave.
- Proporcionar el producto, servicio o solución minimizando el impacto negativo en la sociedad y el medioambiente.
- Aconsejar al destinatario sobre el uso responsable del producto, servicio o solución proporcionado.

2.2.2. Evidenciar las actuaciones realizadas para reforzar el enfoque de creación de valor sostenible (D2).

2.2.3. Evaluar el impacto de las actuaciones realizadas en la percepción de los clientes del proceso / destinatarios de los productos, servicios o soluciones proporcionados por el proceso (D2).

2.3. Revisión y actualización de los atributos/factores de calidad determinados (D1) (A2).

2.4. Revisión y actualización de los requisitos de calidad (compromisos de calidad, objetivos, reglamentaciones, especificaciones en la prestación de servicios, etc.) que se incluyen en el proceso para dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas (D1) (A2).

Hito 3. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (D1, A2).

3.1. Identificación del riesgo/oportunidad (sucesos que podrían afectar negativamente o positivamente a los objetivos y resultados del proceso) (D1) (A2).

3.2. Análisis del riesgo/oportunidad (valoración de los efectos y consecuencias del riesgo en los resultados del proceso, así como de la probabilidad de que se produzcan dichas consecuencias). Anotación de las causas y fuentes, así como los efectos o impactos. Anotación de la valoración de probabilidad. Cálculo del nivel de riesgo (combinación de los efectos con la probabilidad). (D1) (A2).

3.3. Revisión de la idoneidad de los criterios de riesgos/oportunidades establecidos (1. Evitar el riesgo. 2. Aceptar el riesgo. 3. Eliminar la fuente del riesgo. 4. Modificar la probabilidad. 5. Modificar las consecuencias. 6. Compartir el riesgo. 7. Mantener el riesgo) (D1) (A2).

3.3. Tratamiento del riesgo/oportunidad (comparar el nivel de riesgo con los criterios de riesgos establecidos, con objeto de considerar y priorizar el tratamiento que se ha de dar a los riesgos identificados: selección de una o varias

acciones para modificar los riesgos) (D1) (A2).
 3.4. Identificación de las acciones a realizar en el proceso o procesos e inclusión en las fichas correspondientes de propuestas de acciones de mejora del proceso (D1) (A2).
 3.5. Evaluación de las acciones implantadas (D1) (A2).

Hito 4. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO (D1) (A2).

4.1. Remisión a Coordinación Técnica del SIGC-SUA de las propuestas correspondientes para actualizar la documentación del proceso, especialmente los anexos del proceso relacionados con el análisis de contexto interno y externo del proceso; las necesidades y expectativas de los grupos de interés, atributos de calidad y requisitos de calidad; y el análisis de gestión de riesgos y oportunidades.

Hito 5. COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SIGC-SUA (D1) (A2).

5.1. Revisión y actualización del contexto y de riesgos y oportunidades del ámbito de las Unidades/Procesos.
 5.2. Realización de un análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades del SIGC-SUA.
 5.3. Elaboración del Informe y envío al Consejo de Dirección.

Hito 6. SISTEMATIZAR LAS FASES ANTERIORES PARA QUE SE REALICE CON UNA PERIODICIDAD, AL MENOS, ANUAL O POR CICLO DE GESTIÓN (D1) (A2).

Cronograma

Hito	2020						2021					
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marz.	Abril	May	CONT. CICLO
1												
2												
3												
4												
5												
6												

Seguimiento

Informes finales del SIGC-SUA.
 Auditoría interna.

Indicador asociado

1. Fecha de realización de hitos.
 2. Porcentaje de procesos en los que se han realizado los hitos 1, 2, 3 y 4.
 3. Informe de Coordinación Técnica.

DIRECTRIZ 4. Se considera que se debe reforzar en los Servicios y Unidades Administrativas el liderazgo a todos los niveles, estableciendo la unidad de propósito y la dirección, así como creando las condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la institución.

Ejecución	Asociado al Acuerdo 1, Acuerdo 3, Directriz 1, Directriz 2, Directriz 3.																																																																
Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Equipos de procesos. Responsables de Unidades.																																																																
Desarrollo	<p>1. Realizar actuaciones orientadas a asegurar que el propósito, visión, objetivos y acciones de mejora de la Unidad se comunica eficazmente a todas las personas que integran dicha Unidad, para obtener su confianza y compromiso, creando un ambiente abierto y de tranquilidad.</p> <p>2. Realizar actuaciones orientadas a fomentar y apreciar una retroalimentación sincera en todo lo relativo al propósito, visión, objetivos y acciones de mejora de la Unidad.</p> <p>3. Realizar actuaciones orientadas a transmitir a todas las personas que integran la Unidad el impacto y relevancia de sus contribuciones específicas al propósito, visión, objetivos y acciones de mejora, explicándoles la importancia de obtener y mantener su compromiso.</p>																																																																
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2020</th> <th colspan="6">2021</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>Marz</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</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> <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> <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> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2020						2021						Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marz	Abril	Mayo	CONT. CICLO	1													2													3												
Hito	2020						2021																																																										
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marz	Abril	Mayo	CONT. CICLO																																																					
1																																																																	
2																																																																	
3																																																																	
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																																																																
Indicador asociado	<p>1. Fecha de realización de hitos.</p> <p>2. Evidencias documentales de las principales actuaciones realizadas.</p>																																																																

ACUERDO 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 nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.

Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Equipos de procesos.																																	
Desarrollo	<p>1. Realización de un estudio sobre la integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del nuevo Plan Estratégico de la UJA.</p> <p>2. Elaboración de la metodología de integración y seguimiento correspondiente.</p> <p>3. Ejecución de la metodología en los Servicios y Unidades correspondientes.</p>																																	
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="5">2021</th> <th rowspan="2">CONT. CICLO</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</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> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2021					CONT. CICLO	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	1							2							3						
Hito	2021					CONT. CICLO																												
	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo																													
1																																		
2																																		
3																																		

Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.
Indicador asociado	1. Fecha de realización de los hitos. 2. Metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales asignados por PEUJA.

ACUERDO 3. Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Alcance	Implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos. General para todas las Unidades/Equipos de Procesos. Vinculado parcialmente al hito 3.4 y 3.5 de la Directriz 1.																																																																																				
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"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2020</th> <th colspan="5">2021</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Abril</th> <th>May</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Sep</th> <th>Oct</th> <th>Nov</th> <th>Dic</th> <th>Ene</th> <th>Feb</th> <th>Marz</th> <th>Abril</th> <th>May</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> <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> <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> <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> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) En septiembre se aprueba por gerencia un anexo al informe con nuevas propuestas presentadas por los Servicios y Unidades</p>		2020								2021					Hito	Abril	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Marz	Abril	May	1														2					(*)									3														4													
	2020								2021																																																																												
Hito	Abril	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Marz	Abril	May																																																																								
1																																																																																					
2					(*)																																																																																
3																																																																																					
4																																																																																					
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.																																																																																				

3. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE MARZO 2020 Y AUDITORÍAS INTERNAS DEL CICLO DE GESTIÓN 2019.

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 2019. 2. Informes de auditoría interna ciclo 2019.
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:

Hito	2020								2021				
	Abril	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
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 2019.**

EXTRACTO DE LAS INDICACIONES GENERALES AL SISTEMA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE EXTERNA CICLO 2019. REALIZADO EN MARZO 2020.

LINEAS 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 análisis y evaluación: La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

ACTUACIONES ASOCIADAS.



1) En algunos casos, no ha sido posible evidenciar el análisis de la eficacia de las acciones de mejora implantadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los procesos asociados. Ejemplos: PREMAS en PC 04 y PC 05, UDTL en PC 04 y PC 08, UT en PC 04, SGI en PC 07, SPER en PC 05.

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

2. CON CARÁCTER GENERAL Y ESTRATÉGICO.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Con el objeto de poder mejorar en la culminación de Objetivos, directrices y acuerdos, podría ser útil, una vez establecidas las metas y los responsables, establecer periodos más cortos en el seguimiento de manera que permita detectar antes, desviaciones de los mismos respecto a su cumplimiento.
- Se debería ahondar en la planificación de las distintas acciones de mejora, ya no solo estableciendo una temporalización para su implantación, sino también para cada uno de los hitos o tareas intermedias propuestas.
- Podría resultar interesante considerar la gestión asociada al Compliance en el nuevo enfoque que se está trabajando del SIGC-SUA y su integración con otros Sistemas de Gestión de la UJA.
- Resulta conveniente, en líneas generales, profundizar en el análisis de los datos y tendencias de los procesos: indicadores, satisfacción, riesgos y oportunidades.
- En línea con la propuesta de la Dirección, sería recomendable sistematizar con una frecuencia anual la revisión del análisis del Contexto y la identificación de riesgos y oportunidades de cada Proceso.
- Enfoque a procesos:

Dentro del enfoque a procesos, se constata la planificación de los distintos procesos y su seguimiento mediante una batería de indicadores orientados tanto a evaluar la eficacia de la gestión como a controlar la capacidad de trabajo de los distintos Servicios y Unidades Administrativas.

Se anima, no obstante, a seguir profundizando en una gestión por procesos basada en:
La mejora continua: ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.
La identificación y tratamiento de los riesgos y oportunidades.

ACTUACIONES ASOCIADAS.

- Establecer seguimientos parciales de la planificación del SIGC-SUA, ciclo 2020.
- Revisión por las Unidades de las fichas de acciones de mejora 2020, para establecer la temporalización de los hitos intermedios.
- En el Plan de Formación del SPE se ha incluido la actividad formativa "Especialista en Compliance", con objeto de estudiar su posible aplicación en el SIGC-SUA.
- Reforzar en el informe de seguimiento de los procesos e instrucciones de cumplimentación, el análisis de tendencias.
- Directriz 1 y Acuerdo 2 desarrollados según Planificación SIGC-SUA 2020.
- Directriz 1 y Acuerdo 2 desarrollados según Planificación SIGC-SUA 2010.

4. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DEL SIGC-SUA.

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos que han realizado modificaciones en la documentación.																																																																																										
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de los procesos. 2. Actualización tablas de indicadores SIGC-SUA para informes finales SIGC-SUA. 3. Actualización de los compromisos de calidad. 4. Actualizaciones derivadas del Objetivo de Calidad del ciclo 2020. 5. Actualizaciones derivadas de las Directrices y Acuerdos del ciclo 2020. 																																																																																										
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="6">2020</th> <th colspan="6">2021</th> </tr> <tr> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Ener.</th> <th>Febr.</th> <th>Marz.</th> <th>Abril</th> <th>May.</th> <th>Junio</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><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><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><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><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><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2020						2021						Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ener.	Febr.	Marz.	Abril	May.	Junio	1													2													3													4													5												
Hito	2020						2021																																																																																				
	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ener.	Febr.	Marz.	Abril	May.	Junio																																																																															
1																																																																																											
2																																																																																											
3																																																																																											
4																																																																																											
5																																																																																											
Seguimiento:	Fechas de publicación de los procesos clave actualizados.																																																																																										
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos.																																																																																										

III.- ANEXO 1. FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD 2020

FICHA DE OBJETIVO DE CALIDAD Nº 1/2020

Objetivo número: 1	Ciclo: 2020	Código	1/2020
		Edición	01
		Fecha	29/05/2020
Denominación del objetivo:	Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.		
Descripción:	<p>El SIGC-SUA se aplica a las actividades de gestión y de prestación de servicios incluidos en la estructura de procesos integrados de los Servicios y Unidades Administrativas establecida por la UJA.</p> <p>Actualmente, el SIGC-SUA carece de una aplicación informática propia que facilite su desarrollo, gestionándose todavía de manera precaria e ineficiente en sus distintas fases de recogida de datos, procesamiento de datos y análisis de la información para la toma de decisiones correspondiente.</p> <p>Como repositorio documental se utiliza la web del Servicio de Planificación y Evaluación, donde se deposita la información relevante.</p>		



	<p>La interacción con los principales actores del sistema suele ser a través de correo electrónico y, mediante esta vía, el envío de documentos en formato Word y Excel que permiten cumplimentar información que luego hay que copiar y pegar en los informes agrupados del sistema.</p> <p>Con la implantación de una solución informática se pretende facilitar la gestión del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA). La herramienta permitiría disponer y gestionar toda la documentación del sistema, incluyendo responsabilidades, objetivos, procesos, acciones, indicadores, registro de incidencias, plan de mejora, evidencias e informes.</p> <p>Todo ello desde la comodidad de poder hacerlo desde cualquier dispositivo dentro y fuera de la UJA, al tratarse de una solución con Tecnología Cloud, facilitando así la visualización de todo el sistema, la interacción entre los agentes implicados y la gestión de los procesos y resultados, ganando en eficiencia al reducir el enorme esfuerzo actual que se emplea en la ejecución del SIGC-SUA.</p> <p>Asimismo, la solución informática tendría la potencialidad también para gestionar otros sistemas de gestión relevantes para la UJA, como es el caso de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y el Sistema de Dirección Estratégica, lo que reportaría un importante beneficio para las personas de la UJA que interactúan o gestionan con tales sistemas de una manera integrada.</p> <p>El presente objetivo establece las principales fases de adquisición de la solución informática, elaboración del proyecto, ejecución y explotación de la herramienta por parte de la Coordinación Técnica y Unidades que integran el SIGC-SUA.</p> <p>Asimismo, desarrolla la parte de ejecución del proyecto en la que las Unidades participan en la implementación de la herramienta, a través de sus aportaciones, así como de la realización de las pruebas, análisis y validaciones correspondientes.</p> <p>Finalmente, tras la puesta en explotación de la solución informática, se revisará la documentación del SIGC-SUA susceptible de ser actualizada a la nueva situación.</p>
--	---

Alcance:	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Implementación de herramienta informática para la gestión del SIGC-SUA en todos los Servicios y Unidades del SIGC-SUA.
-----------------	--

Objetivos estratégicos al que se vincula:	
<p>R32: Impulsar el uso de los servicios digitales que dan soporte a la actividad docente, investigadora y de gestión de la Universidad.</p> <p>RS3: Profundizar en la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basadas en resultados.</p>	

RS4: Impulsar la innovación, el cambio y la mejora en la gestión de la Universidad.
 RS7: Avanzar en la estrategia de gestión de la calidad total en la Universidad.
 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: Junio 2020

Terminación: Julio 2021

Calendario:

De septiembre 2020 a octubre de 2021.

Metas / Actividades	Plazo	Responsable	Resultados
1.1. Proceso de contratación para la adquisición de una solución informática.	Septiembre 2020-febrero 2021	Coordinación Técnica (SPE). Servicio de Contratación.	Solución informática adquirida.
1.2. Elaboración del proyecto.	Febrero 2021-Marzo 2021	Coordinación Técnica (SPE). Servicio de Informática.	Proyecto elaborado.
1.3. Inicio de la primera fase del proyecto: análisis de documentación, instalación, acceso a la solución informática.	Abril 2021	Coordinación Técnica (SPE). Servicio de Informática.	Solución informática adaptada a SIGC-SUA. Información del SIGC-SUA cargada en la solución informática.
1.4. Aportación de las Unidades en la adaptación de la solución informática.	Mayo 2021	Comité de Calidad. Coordinación Técnica (SPE). Responsables de Unidades. Equipos de procesos.	Solución informática adaptada a SIGC-SUA. Información del SIGC-SUA cargada en la solución informática.
1.5. Realización de las pruebas, análisis y validaciones correspondientes.	Junio 2021-Julio 2021	Comité de Calidad. Coordinación Técnica (SPE). Responsables de Unidades. Equipos de procesos.	Solución informática adaptada a SIGC-SUA. Información del SIGC-SUA cargada en la solución informática.
1.6. Cierre de la primera fase del proyecto: explotación de la solución	Septiembre 2021	Comité de Calidad. Coordinación	Uso de la solución informática para gestionar



informática.		Técnica (SPE). Responsables de Unidades. Equipos de procesos.	el SIGC-SUA.
1.7. Propuesta de actualización de la documentación correspondiente del SIGC-SUA, tras la puesta en explotación de la solución informática.	Septiembre 2021- Octubre 2021	Comité de Calidad. Coordinación Técnica (SPE). Responsables de Unidades. Equipos de procesos.	Documentación del SIGC-SUA actualizada, tras impacto de la solución informática.
1.8. Inicio de la segunda fase del proyecto: mantenimiento.	Octubre 2021	Comité de Calidad. Coordinación Técnica (SPE). Responsables de Unidades. Equipos de procesos.	Mejora y actualización de la gestión del SIGC-SUA a través de la solución informática.

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:

Cumplimiento de fecha de puesta en explotación de la solución informática.

Elaboración de propuesta de actualización de la documentación correspondiente del SIGC-SUA, tras la puesta en explotación de la solución informática.

Períodos de medición:

Septiembre 2021.

Octubre 2021.

Observaciones:

El objetivo de calidad abarca al ciclo de gestión SIGC-SUA 2020 completo y parte del ciclo de gestión 2021.