



## REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- **ACUERDOS Y PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD. CICLO 2021.**
- **INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y DIRECTRICES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN CICLO 2020.**

### CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Juan Gómez Ortega.
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b> 28-05-2021	<b>Fecha:</b> 04-06-2021
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

### ***ESTRUCTURA DEL INFORME***

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

#### Contenido

I. INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
II. VALORACIÓN Y PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA EL CICLO 2021.....	6
III. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD CICLO 2020.....	9
IV. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS DIRECTRICES/ RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN CICLO 2020.....	10
V. INFORME ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DEL SIGC-SUA.....	15
VI. IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA.....	16



## I. INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO. RESUMEN EJECUTIVO.

### VALORACIÓN GENERAL DEL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS.

De acuerdo con el cuadro resumen, el grado de implantación es el siguiente:

- Objetivo de calidad: Cumplido parcialmente. 75%. Continúa su implantación en el ciclo 2021
- Directrices (4): 4 Realizadas. 100%.
- Acuerdos (3): 2 Realizados, 1 en proceso. 83% de Implantación.

#### Realizados: 100%

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

**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.

#### En proceso: 67% de implantación, continúa su desarrollo en el ciclo 2021.

**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.

### CUADRO RESUMEN.

Objetivo /Directriz/ Acuerdo	Resultado final en el ciclo de gestión
<p><b>Objetivo de calidad:</b></p> <p>Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA (El objetivo de calidad 1/2020 abarca el ciclo de gestión SIGC-SUA 2020 completo y parte del ciclo de gestión 2021)</p>	<p><b>Resultado:</b> Estamos en la primera fase del proyecto: análisis de documentación, instalación, acceso a la solución informática, parametrización de la plataforma y carga de datos. La aplicación informática integra la gestión del SIGC-SUA, la gestión del nuevo Plan Estratégico y la gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros de la UJA. Cuando esté más avanzado se dará acceso para que puedan ver la herramienta y comprobar la información cargada.</p> <p>Por tanto, el grado de cumplimiento del objetivo de calidad es del 75%, se ha llegado hasta el hito 1.3 del ciclo 2020.</p>
<p>Desarrollo: Ciclo 2020</p> <p>1.1 Proceso de contratación para la adquisición de una solución informática.</p> <p>1.2 Elaboración del proyecto.</p> <p>1.3 Inicio de la primera fase del proyecto: análisis de documentación, instalación, acceso a la solución informática.</p>	



1.4 Aportación de las Unidades en la adaptación de solución informática.

Ciclo 2021

1.5 Realización de las pruebas, análisis y validaciones correspondientes.

1.6 Cierre de la primera fase del proyecto: explotación de la solución informática.

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

1.8. Inicio de la segunda fase del proyecto: mantenimiento.

**Directriz 1:** 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:** 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:** 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.** Que se realice un nuevo análisis de contexto (DAFO) y gestión de riesgos y oportunidades en cada uno de los Servicios y Unidades.

**Resultado: realizado.**

**Por tanto, el grado de cumplimiento es del 100%.**

El nuevo Informe de Seguimiento de los Procesos Claves que hemos diseñado para su cumplimentación por los distintos Servicios y Unidades aportan información al respecto y consigue que se establezca una sistematización para cada ciclo de gestión del análisis y revisión tanto de contexto interno y externo, como de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de los riesgos y oportunidades:

Para el **hito 1** Análisis del Contexto Interno y Externo, contamos con la información contenida en el apartado 30 de dicho informe (cuyo epígrafe es "Análisis del contexto interno y externo del proceso").

Para el **hito 2** Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su especificación en requisitos de calidad, contamos con la información del apartado 6, 21 y 26 [cuyos epígrafes son "Requisitos calidad (input proceso)"; "Análisis resultados satisfacción clientes. Sistemas de difusión"; "Análisis de compromisos de calidad"].

Para el **hito 3** Gestión de Riesgos y Oportunidades, contamos con la información del apartado 31 (cuyo epígrafe es "Análisis de riesgos y oportunidades del proceso").

Para el **hito 4** Actualización de la Documentación del Proceso, contamos con la información del apartado 32 y 36 (cuyos epígrafes son "Propuestas nuevos valores-objetivos en indicadores" y "Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA").

Para el **hito 5**, en la que Coordinación Técnica del SIGC-SUA debe revisar y actualizar el contexto y riesgos y oportunidades del ámbito de las Unidades/Procesos, realizar un análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades en el ámbito del SIGC-SUA, y elaborar un informe al respecto para el Consejo de Dirección, desde el SPE se ha procedido a la elaboración de dicho informe en este mes de mayo.

<p><b>Hito 1.</b> ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO (D1, A2, D3).</p> <p><b>Hito 2.</b> IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU ESPECIFICACIÓN EN REQUISITOS DE CALIDAD (D1, A2, D2).</p> <p><b>Hito 3.</b> GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (D1, A2).</p> <p><b>Hito 4.</b> ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO (D1) (A2).</p> <p><b>Hito 5.</b> COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SIGC-SUA (D1) (A2) (elaboración informe riesgos y oportunidades)</p> <p><b>Hito 6.</b> SISTEMATIZAR LAS FASES ANTERIORES PARA QUE SE REALICE CON UNA PERIODICIDAD, AL MENOS, ANUAL O POR CICLO DE GESTIÓN (D1) (A2)</p>	<p>Para el <b>hito 6</b> Sistematizar las fases anteriores para que se realice con una periodicidad, al menos anual o por ciclo de gestión, esto es algo que ya tenemos interiorizado y que en la planificación de cada ciclo de gestión del SIGC-SUA se incluirá la Gestión de los Riesgos y Oportunidades en el ámbito de las Unidades, los Procesos y el Sistema.</p>
<p><b>Directriz 4:</b> 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.</p>	<p><b>Resultado: realizado.</b>  <b>Por tanto, el grado de cumplimiento es del 100%.</b></p> <p>El nuevo Informe de Seguimiento de los Procesos Claves que hemos diseñado para su cumplimentación por los distintos Servicios y Unidades aportan información al respecto y consigue que se establezca una sistematización para cada ciclo de gestión del análisis y revisión de las actuaciones llevadas a cabo en materia de liderazgo. Apartado 18 (cuyo epígrafe es “Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno”).</p>
<p><b>ACUERDO 1.</b> 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.</p>	<p><b>Resultado: en proceso</b>  <b>Por tanto, el grado de cumplimiento es del 50%.</b></p> <p>Se ha elaborado la metodología de integración y seguimiento correspondiente, estando pendiente su ejecución en la cual se está trabajando para llevarlo a cabo en breve.</p>
<p>.</p>	<p>.</p>

**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.

**Resultado: realizado.**

**Por tanto, el grado de cumplimiento es del 100%.**

Durante el ciclo de gestión se han elaborado las fichas individualizadas tanto de las propuestas de mejora que los servicios y unidades indicaron en sus informes de seguimiento, así como de las recomendaciones de auditoría externa e interna, se procedió a la elaboración del informe a gerencia para su valoración y aprobación en aquellos casos que fuese pertinente para su posterior aplicación por parte de los distintos servicios y unidades.

Finalmente, contamos con la información del apartado 15 y 28 del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves elaborado por cada Unidad (cuyos epígrafes son "Identificación de acciones de mejora" y "Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora") en los cuales los servicios y unidades realizan su análisis y valoración del grado de implantación de todas ellas, con el correspondiente seguimiento de coordinación técnica SIGCSUA.

### VALORACIÓN GENERAL DEL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE CICLO 2020.

De acuerdo a la información aportada por los informes de seguimiento de los servicios y unidades y la auditoría interna realizada:

Ámbito	Número	Implantadas	% implantadas
No conformidades Externas	4	Implantadas (3)	75%
		Pendientes (1)	
Observaciones y oportunidades de mejora	40	Implantadas (19)	47,5%
		Iniciadas continuadas (11)	27,5%
		Pendiente (6)	15%
		No estimada(4)	10%

Se pueden consultar los informes de las no conformidades y el estado de la implantación de las observaciones y oportunidades de mejora en los siguientes enlaces:

[Informes No conformidades](#)

[Informes observaciones y oportunidades de mejora](#)



## II. VALORACIÓN Y PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA EL CICLO 2021.

### 1. VALORACIÓN.

El ciclo de gestión 2020 se ha caracterizado por la situación extraordinaria vivida con motivo de la pandemia, hemos realizado, por otra parte, hemos revisado el cierre de ciclo de gestión de marzo a junio con resultados positivos en cuanto hemos evitado los solapamientos de plazos con otras actividades, además de realizar sólo una auditoría interna con posterioridad a la realización de los informes de seguimiento de los procesos. Todo ello ha permitido mejorar la ejecución de la planificación y el desarrollo de las actividades previstas.

Se ha cumplido parcialmente el objetivo de calidad y se han ejecutado completamente todas las directrices y prácticamente todos los acuerdos, por lo que el resultado del balance en este ciclo de gestión es muy positivo ya que, a pesar de la situación tan complicada y extrema hemos vivido durante el ciclo 2020, la gestión de los servicios y unidades ha continuado realizándose adaptada en todo momento a la situación de emergencia vivida.

Todas las actuaciones que no han podido ser realizadas durante el ciclo 2020 se trasladan al próximo ciclo de gestión 2021.

Si analizamos la trayectoria de los resultados que los Servicios y Unidades han obtenido durante todos estos años de implantación del SIGC-SUA, podemos constatar que se ha avanzado mucho y bien, habiendo conseguido entre todos que el sistema de gestión esté consolidado y en disposición de mejora continuada.

No obstante, para que el SIGC-SUA continúe siendo una herramienta de gestión útil y eficaz, debemos seguir avanzando en la gestión del funcionamiento y del riesgo, así como relacionar esta gestión cotidiana del día a día con el propósito y la estrategia que nos permita también gestionar la transformación de la organización para el futuro. En este sentido debemos resaltar que la modificación realizada en el informe de seguimiento de este ciclo de gestión nos ha permitido sistematizar para cada ciclo de gestión la revisión y análisis del contexto interno y externo, identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como la gestión de riesgos y oportunidades.

Por otro lado, el SIGC-SUA carece de una aplicación informática propia que facilite su desarrollo, gestionándose actualmente 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. Es por ello en el ciclo de gestión 2020 se propuso como objetivo de calidad la implantación de una solución informática que facilitase la gestión del propio SIGC-SUA, así como la interacción con otros sistemas de la Universidad de Jaén como el sistema de dirección estratégica y el sistema de garantía de calidad de los Centros. En este ciclo de gestión 2020 se ha procedido a la licitación y adjudicación final de dicha aplicación informática encontrándonos en la fase de implementación, con objeto de poder comenzar a trabajar de forma más automatizada en breve. Aunque es de destacar la forma novedosa en que se ha llevado a cabo, de manera provisional para este ciclo de gestión, la elaboración de los informes de seguimiento a través del DRIVE, que ha permitido una mayor automatización con respecto a años anteriores pendiente de la aplicación sobre la cual se está trabajando.



Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, se proponen en los apartados siguientes los objetivos de calidad y acuerdos del Comité de Calidad para el ciclo 2021, y que, en el caso de ser aprobados, se incluirán en la próxima Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del ciclo 2021.

## 2. PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE CALIDAD PARA EL CICLO 2021.

1. Objetivo nº 1/2021: Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de la solución informática contratada para la gestión del SIGC-SUA.

## 3. PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD DE ACUERDOS PARA EL CICLO 2021

1. Alinear y, en su caso, adaptar y desarrollar el sistema de procesos y de mejora continua del SIGC-SUA para dar respuesta a los cambios y transformaciones que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.

2. Realizar el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

## 4. PROPUESTAS DE LAS UNIDADES DE MEJORAS DEL SIGC-SUA PARA EL CICLO 2020.

Se incorporan las propuestas de nuevos objetivos de calidad y mejoras de la gestión del SIGC-SUA que realizan las Unidades a través de los informes de procesos, a efectos de debate y estimación por el Comité de Calidad.

---

### RESULTADOS GLOBALES:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	7
--	---

---

### EXTRACTO DE PROPUESTAS:

---





Código proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
<b>PC05 - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad</b>	<b>Mejora en la participación del personal de la UJA en la encuesta de clima laboral:</b>  (la encuesta es voluntaria, no obstante tras estudiar los motivos de esta baja participación por parte del servicio consideramos necesario la mejora de dicha encuesta en cuanto a la garantía de confidencialidad y una mejor comunicación de la implantación de las medidas reflejadas en dicha encuesta, si se realizan, para la mejora del clima laboral de la UJA.)	Aumentar el porcentaje de participación en la encuesta de clima laboral
<b>PC06 - Servicio de Planificación y Evaluación</b>	<b>Objetivo nº 1/2021 SIGC-SUA:</b> Ajustar y consolidar la documentación del SIGC-SUA en la nueva plataforma informática de gestión de los sistemas de la UJA fortaleciendo las interacciones entre el SIGC-SUA, Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y Sistema de Dirección Estratégica	Integrar todas las piezas de los diferentes sistemas de gestión de la UJA:
<b>PC09 - Servicio de Gestión de las Enseñanzas</b>	<b>Procesos SGE:</b> Reestructuración de los Procesos PC.09 y PC.05	<a href="https://tinyurl.com/yfztfc2p">https://tinyurl.com/yfztfc2p</a>
<b>PC09 - Servicio de Gestión de las Enseñanzas</b>	<b>Modificar el estatus de la UNAD como Unidad en el SIGCSUA:</b> Modificación del Manual de Calidad del SIGCSUA	<a href="https://tinyurl.com/yhrl7r3e">https://tinyurl.com/yhrl7r3e</a>
<b>PC09 - Servicio de Gestión de las Enseñanzas</b>	<b>Modificación del Manual de Procesos/</b> Propuesta de estructura alternativa para el Manual de Procesos	<a href="https://tinyurl.com/yevjbvkm">https://tinyurl.com/yevjbvkm</a>





Código proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
<b>PC09 - Servicio de Gestión Académica</b>	<p><b>Simplificación del Sistema:</b></p> <p>Analizar la posibilidad de implantar una herramienta de gestión del SIGC-SUA que sea más manejable y fácil de utilizar, con tendencia a la simplificación por medio de la potenciación de indicadores o información más determinante, en detrimento de la que lo es en menor medida. Paralelamente que la profusa documentación e información que se dispone referente a SIGC-SUA se estructurase de forma que fuese más fácil de localizar,</p>	Agilidad, facilidad y rapidez en la gestión del Sistema
<b>PC12 - Servicio de Archivo General</b>	<p><b>Objetivo: Aumentar la visibilidad al SAG a través de su página web:</b></p> <p>1º semestre 2021: Inclusión de una cláusula de Protección de Datos de Carácter Personal que remite a un micrositio que se ha creado para tal propósito</p> <p>2º semestre 2021: Publicación de tutoriales sobre servicios y procesos del Archivo</p> <p>1º semestre 2022: Herramientas de descripción accesibles al público vía web con la descripción archivística (ISAD-G) a nivel de fondo</p> <p>2º semestre 2022: Revisión y publicación de los formularios adaptados a la nueva legislación</p>	Mejorar la comunicación entre el SAG y sus usuarios/as

## DESARROLLO

### III. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD CICLO 2020.

#### OBJETIVO DE CALIDAD 1/2020.

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

#### PLANIFICACIÓN.

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.
- CICLO 2021.
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

**RESULTADOS Y VALORACIÓN:**

Apartados 1. 2. 3. Implantados.

Apartados 4. Pendiente ciclo 2020, se incorpora para el siguiente ciclo y 5.6.7.8. Planificados para 2021.

Nos encontramos en la primera fase del proyecto: análisis de documentación, instalación, acceso a la solución informática, parametrización de la plataforma y carga de datos. La aplicación informática integra la gestión del SIGC-SUA, la gestión del nuevo Plan Estratégico y la gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros de la UJA. Cuando esté más avanzado, se dará acceso para que puedan ver la herramienta y comprobar la información cargada.

**INDICADORES DEL ALCANCE DEL OBJETIVO DE CALIDAD.**

<b>Indicador</b>	<p>El proceso de contratación del suministro e implantación de un software para la gestión integral de las actividades de dirección estratégica, gestión de la calidad de los servicios y unidades administrativas y garantía de la calidad de los centros de la Universidad de Jaén, así como el servicio de mantenimiento, hosting, actualizaciones y soporte interno, finalizó con la firma del contrato por parte de la empresa adjudicataria en la fecha 23/03/2021.</p> <p>A fecha de cierre de este informe, el estado actual es el de la primera fase del proyecto: análisis de documentación, instalación, acceso a la solución informática. Habiendo avanzado también en la carga de datos.</p> <p>Una vez cargada la información y parametrizada la aplicación informática, se procederá a realizar las pruebas, análisis y validaciones correspondientes, así como a la formación de usuarios clave y la entrega y cierre del proyecto, según los hitos establecidos en el mismo.</p> <p>En este sentido, tal y como se estableció en el documento de Planificación y Desarrollo del SIGC-SUA para el ciclo 2020, este objetivo de calidad 1/2020 se extiende también al ciclo de gestión 2021.</p>
------------------	---



---

## DOCUMENTOS ASOCIADOS.

---

[Ficha del objetivo 1/2020.](#)

---

## IV. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS DIRECTRICES/ RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN CICLO 2020.

---

### DIRECTRIZ 1.

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.

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.

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

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

### DESARROLLO

#### Hito 1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO (D1, A2, D3).

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).

1.2. Aplicar metodología DAFO, estructurando la información en análisis interno (debilidades, fortalezas) y análisis externo (amenazas y oportunidades) (D1) (A2).

1.3. Revisión y actualización del cuadro de análisis de contexto interno y externo del proceso (D1) (A2).

## **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).

## **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).

 	<b>Informe final de seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2020. Acuerdos y propuestas del Comité de Calidad.</b>	
	<b>IFS. CC-ciclo 2020.</b>	<b>Fecha: 28-05-2021</b>

#### **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.

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

<b>Realizado</b>	<b>Asociado a Oportunidad de Mejora del Informe de Auditoría Externa-</b>
------------------	---

**El nuevo Informe de Seguimiento de los Procesos Claves que hemos diseñado para su cumplimentación por los distintos Servicios y Unidades aporta información al respecto y consigue que se establezca una sistematización para cada ciclo de gestión del análisis y revisión tanto de contexto interno y externo, como de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de los riesgos y oportunidades:**

Para el **hito 1** Análisis del Contexto Interno y Externo, contamos con la información contenida en el apartado 30 de dicho informe (cuyo epígrafe es “Análisis del contexto interno y externo del proceso”).

Para el **hito 2** Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su especificación en requisitos de calidad, contamos con la información del apartado 6, 21 y 26 [cuyos epígrafes son “Requisitos calidad (input proceso)”; “Análisis resultados satisfacción clientes. Sistemas de difusión”; “Análisis de compromisos de calidad”].

Para el **hito 3** Gestión de Riesgos y Oportunidades, contamos con la información del apartado 31 (cuyo epígrafe es “Análisis de riesgos y oportunidades del proceso”). Para el **hito 4** Actualización de la Documentación del Proceso, contamos con la información del apartado 32 y 36 (cuyos epígrafes son “Propuestas nuevos valores-objetivos en indicadores” y “Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA”).

Para el **hito 5**, en la que Coordinación Técnica del SIGC-SUA debe revisar y actualizar el contexto y riesgos y oportunidades del ámbito de las Unidades/Procesos, realizar un análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades en el ámbito del SIGC-SUA, y elaborar un informe al respecto para el Consejo de Dirección indicar que desde el SPE se ha procedido a la elaboración de dicho informe en este mes de mayo.

Para el **hito 6** Sistematizar las fases anteriores para que se realice con una periodicidad, al menos anual o por ciclo de gestión, esto es algo que ya tenemos interiorizado y que en la planificación de cada ciclo de gestión del SIGC-SUA se incluirá la Gestión de los Riesgos y Oportunidades en el ámbito de las Unidades, los Procesos y el sistema.

#### 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:

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.
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.
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.

#### Realizado

Para la Directriz 4 Reforzar en los Servicios y Unidades el liderazgo a todos los niveles, se ha incluido en el informe de seguimiento un apartado específico para ello 18. Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno, que permite a los servicios y unidades hacer un análisis y valoración de las actuaciones que se están llevando a cabo en materia de liderazgo.

#### 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.

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.
2. Elaboración de la metodología de integración y seguimiento correspondiente.
3. Ejecución de la metodología en los Servicios y Unidades correspondientes.

#### Realización parcial 67%

Se ha elaborado la metodología de integración y seguimiento correspondiente, con fecha 10/05/2021, cuyo propósito es estructurar una metodología que permita secuenciar la identificación de objetivos que, a nivel funcional, han de realizar las estructuras organizativas de gestión para contribuir al despliegue del III Plan Estratégico de la UJA.

Los objetivos que se pretenden con la ejecución de esta metodología son los siguientes:

1. Incluir en la planificación de las unidades de gestión su contribución a las prioridades estratégicas establecidas en el PEUJA, los planes directores y los planes anuales operativos.
2. Alinear y, en su caso, adaptar y desarrollar el sistema de procesos y de mejora continua del SIGC-SUA para dar respuesta a los cambios y transformaciones que puedan derivarse del despliegue estratégico.
3. Avanzar en la integración eficaz de la gestión del funcionamiento que corresponde a las unidades con los objetivos de dirección, haciendo efectivos los proyectos de innovación, cambios y transformación.



Dada la importancia y relevancia de este asunto, se propone continuar en el ciclo 2021 con un nuevo Acuerdo específico para avanzar en el alineamiento y, en su caso, adaptación y desarrollo del sistema de procesos y de mejora continua del SIGC-SUA para dar respuesta a los cambios y transformaciones que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.

**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.

- [.Realización de las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora.
- [.Valoración y autorización inicial de la Gerencia.
- [.Aplicación de las mejoras.
- ^ .Verificar el grado de implantación de las mejoras: Plan Auditoría Interna.

**Realizado.**

Durante el ciclo de gestión se han elaborado las fichas individualizadas tanto de las propuestas de mejora que los servicios y unidades indicaron en sus informes de seguimiento, así como de las recomendaciones de auditoría externa e interna, se procedió a la elaboración del informe a gerencia para su valoración y aprobación en aquellos casos que fuese pertinente para su posterior aplicación por parte de los distintos servicios y unidades.

Finalmente, contamos con la información del apartado 15 y 28 del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves elaborado por cada Unidad (cuyos epígrafes son “Identificación de acciones de mejora” y “Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora”) en los cuales los servicios y unidades realizan su análisis y valoración del grado de implantación de todas ellas, con el correspondiente seguimiento de coordinación técnica SIGCSUA.

**V.INFORME ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS DEL SIGCSUA**

<b>Alcance</b>	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos que han realizado modificaciones en la documentación.
<b>Desarrollo:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de los procesos.</li> <li>2. Actualización tablas de indicadores SIGC-SUA para informes finales SIGC-SUA.</li> <li>3. Actualización de los compromisos de calidad.</li> <li>4. Actualizaciones derivadas del Objetivo de Calidad del ciclo 2020.</li> <li>5. Actualizaciones derivadas de las Directrices y Acuerdos del ciclo 2020.</li> </ol>

**Actualización de los procesos.**





**Realizado**

Proceso llevado a cabo de manera continua durante todo el ciclo de gestión 2020.

En este ciclo de gestión se han llevado a cabo actualizaciones de documentación de procesos en junio, diciembre y abril.

**Actualización tablas de indicadores SIGC-SUA para informes finales SIGC-SUA.**

**Realizado**

Proceso llevado a cabo de manera continua durante todo el ciclo de gestión 2020.

En este ciclo de gestión se han llevado a cabo actualizaciones de los indicadores, de acuerdo con la modificación de la documentación de procesos llevadas a cabo.

**Actualización de los compromisos de calidad.**

**Realizado**

Proceso llevado a cabo de manera continua durante todo el ciclo de gestión 2020.

En este ciclo de gestión se han llevado a cabo actualizaciones de los compromisos de calidad, de acuerdo con la modificación de la documentación de procesos llevadas a cabo.

**Actualizaciones derivadas del Objetivo de Calidad del ciclo 2020.**

En proceso.

Actualmente se está trabajando con la empresa adjudicataria encargada de la implantación de la aplicación informática correspondiente facilitándole toda la documentación y asesoramiento necesario para la implementación de la aplicación informática de gestión SIGCSUA.

**Actualizaciones derivadas de las Directrices y Acuerdos del ciclo 2020.**

En proceso.

Actualmente se está trabajando con toda la información recogida en los informes de seguimiento realizadas por los servicios y unidades y, una vez cerrado el ciclo 2020, se procederá a la actualización de la documentación de acuerdo con las especificaciones realizadas en dichos informes.



## VI. IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA.

### INDICACIONES GENERALES.

#### CONSIDERACIONES GENERALES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA.

Se informa de las actuaciones realizadas en relación con las indicaciones de los informes de auditoría externa e interna del ciclo 2019 (auditoría externa de marzo y septiembre 2020):

1. Se han realizado las fichas individualizadas por Unidades/Procesos clave de las conclusiones del Informe de Auditoría Externa y de los Informes de Auditoría Interna, adaptadas a la nueva metodología sobre el seguimiento de las acciones de mejora.
2. Se han enviado las nuevas fichas a las Unidades para su cumplimentación.
3. Se han valorado por las Unidades la aplicación de las indicaciones de los informes de auditoría,
4. Se ha solicitado a las Unidades/Procesos información sobre la valoración y grado de implantación de las indicaciones de los informes de auditoría, en el informe de seguimiento de los procesos.
5. Las Unidades han cumplimentado la información solicitada.
6. Se ha procedido a su análisis y valoración por parte de coordinación técnica SIGCSUA.

Enlace a las fichas:

[Informes Fichas de Auditoría externa](#)

[Informes Fichas Auditoría Interna.](#)

### Cuadro Resumen de No Conformidades:

#### Identificación, control y tratamiento de no conformidades externas. Detalle:

Nº	Código N.C.	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
1	Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	BIBL	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Medición de indicadores.	Cerrada
2	Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	SACU	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Sistematización de la obtención de datos de indicadores.	Cerrada
3	Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01D/2019. No conformidad: 1	SACU	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	Abierta
4	Auditoria de renovación de la certificación. Nº: 01/2020. No conformidad: 1	PREMAS-UDTL-UT-SGI-SPER	General para varias Unidades	Análisis de la eficacia de las acciones de mejora implantadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los procesos asociados	Cerrada

**Identificación, control y tratamiento de no conformidades internas. Detalle:**

Nº	Código N.C.	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
1	NCI.PC04.UT.2018.2	UT	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Control de temperatura en las salas de estudio.	Cerrada
2	NCI.PC04.UT.2018.3		PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Garantizar el funcionamiento de los grupos electrógenos.	Cerrada
3	NCI.PC06.UT.2018.1		PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	Abierta
4	NCI.PC04.UT.2020.1		PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Incumplimiento de indicador	Cerrada
5	NCI.PC09.SGA.2019.1	SGA	PC09. Gestión Académica Administrativa	Incumplimiento de indicador	Cerrada
6	NCI.PC04.SINF.2019.1	SINF	PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería general informática.	Cerrada
7	NCI.PC04.SINF.2019.2		PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería en el gestor de encuestas.	Cerrada
8	NCI.PC11.SACU.2019.1	SACU	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	No envío de la documentación para las auditorías internas.	Cerrada
9	NCI.PE02.SPE.2019.1	SPE	PE02. Retroalimentación de los grupos de interés	No realización de encuestas por la no operatividad del gestor de encuestas.	Cerrada
10	NCI.PC06.SPE.2019.2		PC6.30 Retroalimentación de los grupos de interés		Cerrada