



Universidad de Jaén

Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2020.
Comité de Calidad. INF. CC. SIGC-SUA- 25/01/2021

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

COMITÉ DE CALIDAD. REUNIÓN DEL 29 DE ENERO DE 2021.

<i>Ámbito:</i>	PLANIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL SIGC-SUA.	
<i>Elaborado por:</i>	COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SIGC-SUA (SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN)	
<i>Coordinado por:</i>	RESPONSABLE DE CALIDAD (VICERRECTOR DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN DEL CAMBIO)	
<i>Aprobado por:</i>	COMITÉ DE CALIDAD DEL SIGC-SUA	
<i>Fecha de elaboración:</i>	25/01/2021	<i>Fecha de aprobación:</i> 29/01/2021

Contenido

I. JUSTIFICACIÓN, FINALIDAD Y ALCANCE	2
II. CALENDARIO DE ACTUACIONES PREVISTAS DEL CIERRE DE CICLO	2
III. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL OBJETIVO DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN (CICLO 2020)	8
IV. GRADO DE DESARROLLO DE LAS NO CONFORMIDADES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA	9
V. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS	10



I. JUSTIFICACIÓN, FINALIDAD Y ALCANCE.

El presente informe se realiza en el marco del proceso de seguimiento parcial de la planificación del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2020, según lo establecido en el proceso estratégico PE01 Planificación y Mejora Continua. En este sentido, se comprueba la implantación de las actuaciones contenidas en el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2020 que ha sido revisado conforme a los cambios en la gestión del SIGC-SUA aprobados por el Comité de Calidad con fecha 19/11/2020.

El informe analiza los siguientes ámbitos:

1. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo adaptado a los cambios en la gestión del SIGC-SUA.
2. Actuaciones realizadas para la implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección (ciclo 2020).

II. CALENDARIO DE ACTUACIONES PREVISTAS DEL CIERRE DE CICLO.

El calendario de actuaciones del cierre del ciclo de gestión 2020 del SIGC-SUA.

Elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves.	Hasta el 24 marzo 2021
Elaboración del Informe Técnico de Retroalimentación de Grupos de Interés.	Junio 2021
Elaboración del Informe de Auditoría Interna.	Abril 2021
Elaboración del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA.	Junio 2021
Aprobación del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA (Comité de Calidad).	Junio 2021
Acta de Revisión del Sistema del SIGC-SUA (Consejo de Dirección).	Junio 2021
Visita de Auditoría externa de renovación de la certificación.	Primera quincena de mayo 2021
Alegaciones al Informe de Auditoría Externa y Plan de Acciones Correctivas, en su caso.	Segunda quincena de mayo 2021



III. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL OBJETIVO DE CALIDAD, DIRECTRICES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN (CICLO 2020).

1. **OBJETIVO DE CALIDAD 1/2020:** Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
1.1. Proceso de contratación para la adquisición de una solución informática.	En fase de elaboración de Informe Técnico por parte de la Comisión Técnica correspondiente las empresas licitantes.

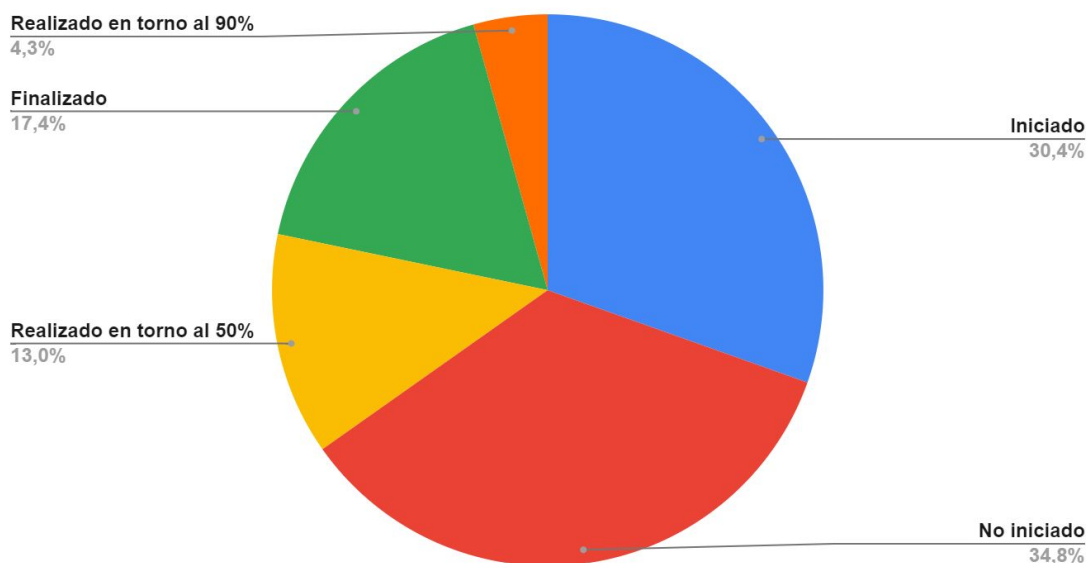
2. DIRECTRICES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

2.1 Directrices y Acuerdos (D1, D2, D3, A2).

En este apartado se hace referencia a los distintos hitos de los que consta la revisión de los riesgos y oportunidades de las Unidades del SIGC-SUA. Para realizar un seguimiento parcial se ha enviado un formulario a las Unidades (las 25 Unidades han contestado al formulario), siendo el resultado de la valoración la que se indica en los gráficos.

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

RESULTADOS:



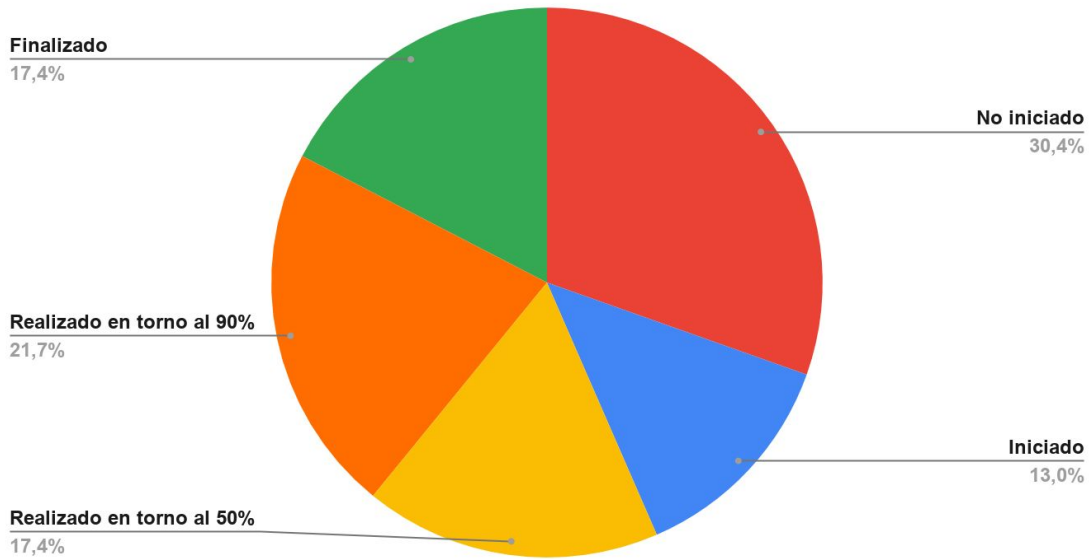


Universidad de Jaén

Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2020.
Comité de Calidad. INF. CC. SIGC-SUA- 25/01/2021

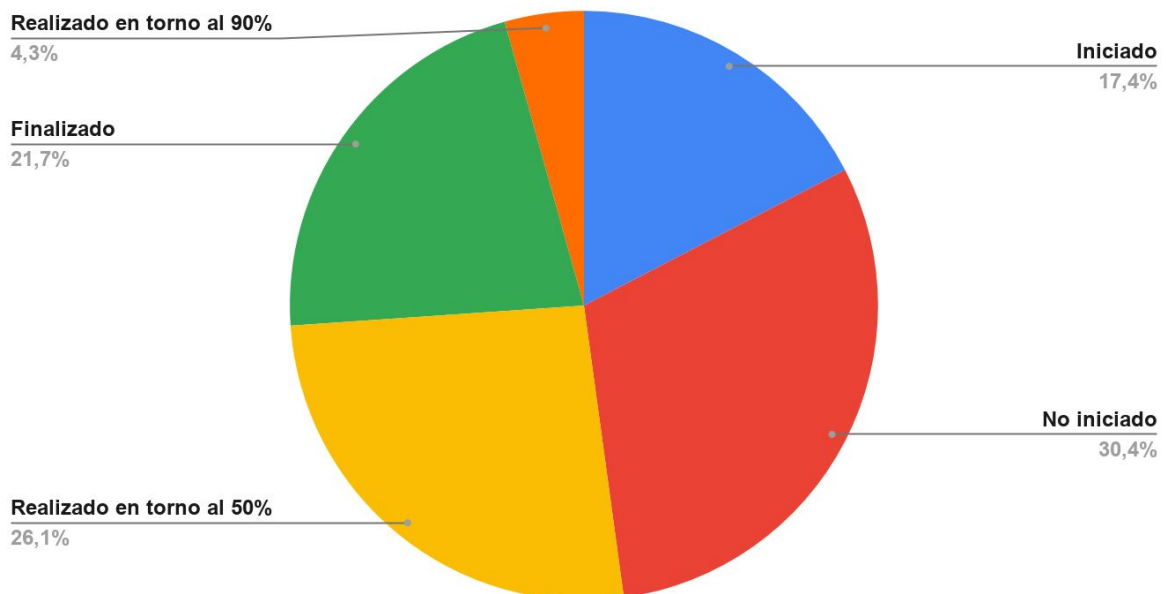
HITO 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU ESPECIFICACIÓN EN REQUISITOS DE CALIDAD (D1, A2, D2).

RESULTADOS:



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

RESULTADOS:





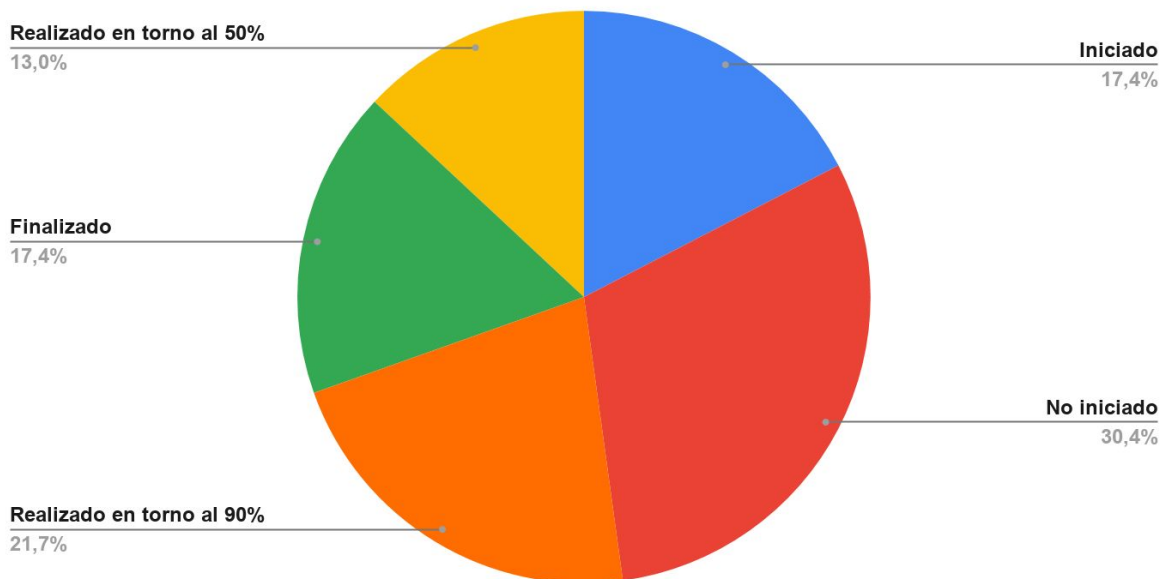
Universidad de Jaén

2.2 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.

A continuación se hace referencia a los distintos apartados de los que consta la Directriz. Para realizar un seguimiento parcial de esta Directriz se ha enviado un formulario a las Unidades (las 25 Unidades han contestado al formulario), siendo el resultado de la valoración la que se indica en los gráficos.

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.

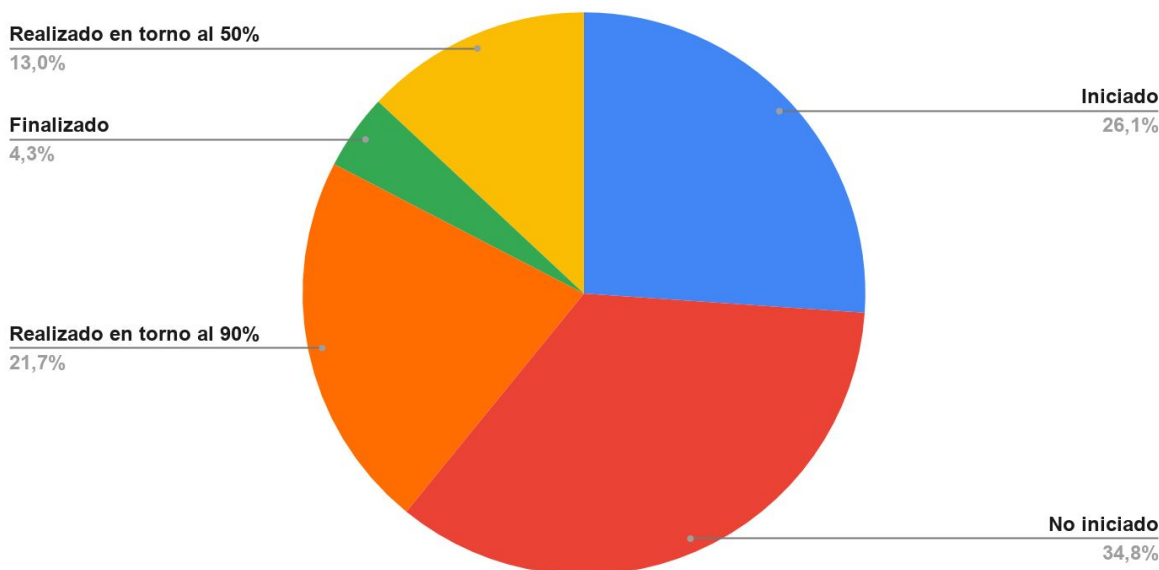
RESULTADOS





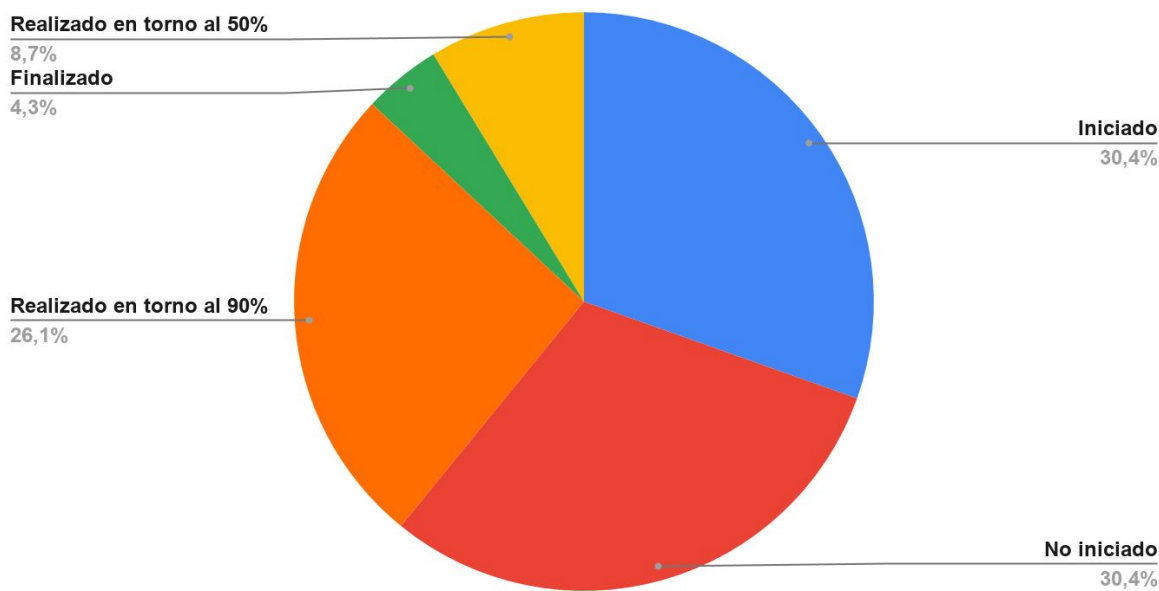
2.- Realizar actuaciones orientadas a fomentar y apreciar una retroalimentación sincera en todo lo relativo al propósito, visión, objetivos y acciones de mejora de la Unidad.

RESULTADOS:



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.

RESULTADOS:





Universidad de Jaén

2.3 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.

Actuaciones realizadas

Sobre este acuerdo indicar que el Plan Estratégico ha sido recientemente aprobado por el Consejo de Gobierno de la UJA y que está en fase de desarrollo, por lo que esta actuación está todavía pendiente.

2.4 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.

Actuaciones realizadas

1. Se han realizado las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora, conforme a la metodología establecida.
2. Se ha realizado una valoración y autorización inicial de la Gerencia.
3. Actualmente se están aplicando las mejoras.

IV. GRADO DE DESARROLLO DE LAS NO CONFORMIDADES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA.

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA

Se informa de las actuaciones realizadas en relación con las indicaciones de los informes de auditoría externa e interna del ciclo 2019:

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.
2. Se han enviado las nuevas fichas a las Unidades para su cumplimentación.
3. Se han valorado y aplicado las indicaciones de los informes de auditoría, tanto en las Unidades/Procesos como en el SIGC-SUA.
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. Se verificará en el Plan de auditoría interna el grado de implantación de las actuaciones realizadas sobre las indicaciones de los informes de auditoría.



2. EXTRACTO DE LAS INDICACIONES GENERALES AL SISTEMA 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.

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

- 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.

ACTUACIONES ASOCIADAS.

- 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.

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.



<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ <u>Enfoque a procesos:</u> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directriz 1 y Acuerdo 2 desarrollados según Planificación SIGC-SUA 2020. ▪ Directriz 1 y Acuerdo 2 desarrollados según Planificación SIGC-SUA 2010.
---	--

Relación de No Conformidades, pendientes de auditar de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditoría Interna.

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Unidad
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Medición de indicadores.	BIBL
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Sistematización de la obtención de datos de indicadores.	SACU
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01D/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	SACU
Auditoría de renovación de la certificación. Nº: 01/2020. No conformidad: 1	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	PREMAS-UDTL-UT-SGI-SPER
NCI.PC04.UT.2018.2	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Control de temperatura en las salas de estudio.	UT
NCI.PC04.UT.2018.3	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Garantizar el funcionamiento de los grupos electrógenos.	



Universidad de Jaén

Informe Semestral de Seguimiento del Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2020.
Comité de Calidad. INF. CC. SIGC-SUA- 25/01/2021

NCI.PC06.UT.2018.1	PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	
NCI.PC04.UT.2020.1	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Incumplimiento de indicador	
NCI.PC09.SGA.2019.1	PC09. Gestión Académica Administrativa	Incumplimiento de indicador	SGA
NCI.PC04.SINF.2019.1	PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería general informática.	SINF
NCI.PC04.SINF.2019.2	PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería en el gestor de encuestas.	
NCI.PC11.SACU.2019.1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	No envío de la documentación para las auditorías internas.	SACU
NCI.PE02.SPE.2019.1	PE02. Retroalimentación de los grupos de interés	No realización de encuestas por la no operatividad del gestor de encuestas.	SPE
NCI.PC06.SPE.2019.2	PC6.30 Retroalimentación de los grupos de interés		

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

Se ha actualizado la documentación de los procesos de acuerdo con la documentación aportada por las Unidades en sus informes de seguimiento de 2019.