



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 2022.
- INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y DIRECTRICES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN CICLO 2021.

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Elaborado por: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Aprobado por: Comité de Calidad
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo	Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Jefe del Servicio	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha: 23-05-2022	Fecha: 03-06-2022
Firma:	Firma:



ESTRUCTURA DEL INFORME

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.....	1
I. Informe final de seguimiento. Resumen ejecutivo.....	3
II. Valoración del ciclo 2021 y propuestas del Comité de Calidad para el ciclo 2022.....	7
III. Informe de seguimiento del Objetivo de Calidad ciclo 2021.....	10
IV. Informe de seguimiento de las directrices/ recomendaciones del Consejo de Dirección ciclo 2021	13
V. Observación al alcance del Manual de Calidad del informe de auditoría externa	15
VI. Grado de desarrollo de las no conformidades, oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de junio 2021 y auditorías internas del ciclo de gestión 2020.....	16
VII. Informe actualización documental de los procesos del SIGC-SUA.....	19

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. 80% de implantación. Continúa su implantación en el ciclo 2022.
- Directrices (3): Realizadas 2 y 1 por acuerdo del Comité de Calidad se pospone para el ciclo 2022. 67% de implantación

Realizadas al 100%

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 continuar con su revisión sistemática del análisis por las Unidades.

DIRECTRIZ 2.

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

Estas dos Directrices hacen referencia a los distintos hitos de los que consta la revisión de los riesgos y oportunidades de las Unidades del SIGC-SUA.

- Acuerdos (2): Realizado 1 y 1 por acuerdo del Comité de Calidad se pospone para el ciclo 2022. 50% de Implantación.

Realizados: 100%

ACUERDO 2. Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

- Una propuesta sobre revisión de la política de calidad por acuerdo del Comité de Calidad se pospone para el ciclo 2022

CUADRO RESUMEN.

Objetivo /Directriz/ Acuerdo	Resultado final en el ciclo de gestión
<p>Objetivo de calidad: Objetivo de calidad 1/2021: Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.</p> <hr/> <p>Desarrollo del Plan Realizado: Ciclo 2021</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Parametrización de la aplicación informática a la estructura del SIGC-SUA. Sistema de autenticación. Integración de RRHH. 2.- Carga de la información del SIGC-SUA en la aplicación informática. 3.- Revisión de la información del SIGC-SUA cargada en la aplicación informática. 4.- Realización de pruebas, análisis y validaciones correspondientes. Generación de informes. 5.-Ajustes correspondientes en la aplicación informática. 6.- Formación a usuarios clave del SIGC-SUA. 7.- Explotación de la aplicación informática. Protocolo de copias de seguridad. 8.- Propuesta de actualización documental del SIGC-SUA a través de la aplicación informática. 	<p>Resultado: Nos encontramos en la segunda fase del proyecto la más compleja: se ha informatizado los indicadores tarea complicada con un total de 493 heterogéneos dada la amplitud de procesos con características dispares, se han cargado los 12 procesos clave, con unos 90 subprocesos, los 2 estratégicos y 6 procedimientos documentados.</p> <p>Se han parametrizado la realización los informes de seguimiento de procesos, (fichas de mejora, encuestas, fichas de auditoras etc..) también se ha incluido las DAFOS y el análisis de riesgos.</p> <p>Se han incorporado a la aplicación informes formato Excel para extraer la información de los informes de seguimiento.</p> <p>Por tanto, el grado de cumplimiento del objetivo de calidad es del 80%.</p>
<p>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 continuar con su revisión sistemática del análisis por las Unidades.</p> <p>DIRECTRIZ 2. Se considera que en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso se mantenga el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona dicho proceso.</p> <p>Estas dos Directrices hacen referencia a los distintos hitos de los que consta la revisión de los riesgos y oportunidades de las Unidades del SIGC-SUA.</p>	<p>Resultado: realizado. Por tanto, el grado de cumplimiento es del 100%. Para facilitar su realización y sistematización del análisis de riesgos y oportunidades se ha procedido a su parametrización en el informe de seguimiento de los procesos clave, incorporando los apartados correspondientes (DAFO, análisis, valoración y acciones) las unidades han realizado su revisión a través de la aplicación informática</p>

Objetivo /Directriz/ Acuerdo	Resultado final en el ciclo de gestión
<p>ACUERDO 2. Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.</p>	<p>Resultado: realizado. Por tanto, el grado de cumplimiento es del 100%.</p> <p>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, 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.</p>
<p>Se posponen los puntos siguientes para el próximo ciclo 2022, por acuerdo del comité de calidad:</p> <p>ACUERDO 1. Que se ejecute la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.</p> <p>DIRECTRIZ 3. Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.</p> <p>PROPUESTA: Se analiza la actual política de calidad del SIGC-SUA para valorar su posible revisión tras ser aprobado el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, una vez finalice la metodología de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación</p>	<p>Hasta que no se termine de elaborar estos cuadros de mando institucionales y se cierren las definiciones de todos los nuevos indicadores, no es posible poner en marcha la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la UJA, ni tampoco analizar la política de calidad del SIGC-SUA resultante de la aplicación de la dicha metodología.</p>
<p>Observación al alcance del manual de calidad del informe de auditoría externa, ciclo 2020. Para facilitar su realización y sistematización del análisis de riesgos y oportunidades se ha procedido a su parametrización en el informe de seguimiento de los procesos clave, incorporando los apartados correspondientes (DAFO, análisis, valoración y acciones) las unidades han realizado su revisión a través de la aplicación informática</p>	<p>Resultado: realizado. Por tanto, el grado de cumplimiento es del 100%.</p> <p>Se ha realizado un informe sobre las particularidades establecidas en el alcance del SIGC-SUA del Manual de Calidad, que afectan al punto 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se ha elaborado un nuevo procedimiento documentado PD 07 Diseño y desarrollo de Servicios del SIGC-SUA, dándose a conocer a las unidades.</p> <p>Se ha revisado la determinación del alcance del SIGC-SUA y el Mapa de Procesos del Manual de Calidad.</p>



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	3	Implantadas (1)	33%
		Pendientes (2)	
Observaciones y oportunidades de mejora de las Unidades.	13	Implantadas (9)	69%
		Pendiente (3)	23%
		No estimada (1)	8%
Observaciones y oportunidades de mejora generales del SIGC-SUA.	4	Implantadas (4)	100%

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 del Ciclo 2021 y propuestas del Comité de Calidad para el Ciclo 2022.

1. VALORACIÓN.

El ciclo de gestión 2021, en su parte final, se ha caracterizado por la vuelta a la normalidad tras la situación excepcional de la pandemia, se ha distinguido fundamentalmente por la implantación de la nueva aplicación informática UJA-SIGUE, se han informatizado los procesos, el informe de seguimiento de procesos clave, con una gran complejidad dada la heterogeneidad y diversidad de procesos del SIGC-SUA.

Se ha avanzado de forma notoria en la aplicación informática, pero dada la complejidad del sistema se hace necesario seguir desarrollándolo en el siguiente ciclo de gestión, además del estudio de otras funcionalidades que permita continuar y mejorar la sistematización de la gestión del sistema.

En la encuesta enviada a los usuarios sobre la realización en la aplicación informática del informe de seguimiento de los procesos, hay que destacar los resultados: 100% satisfacción, una media de 4,47 de satisfacción en las preguntas planteadas y la satisfacción en la valoración global alcanza una media de 4,20.

Se ha elaborado un nuevo procedimiento documentado para el diseño y desarrollo de nuevos servicios, que nos sirva de guía actuación a la hora de implantar la prestación de un nuevo servicio a nuestros usuarios.

Hemos revisado la planificación del ciclo de gestión en febrero posponiendo para el próximo ciclo un acuerdo, una directriz y una propuesta del consejo de dirección, todo ello vinculado al desarrollo de PEUJA3-25.

Se ha cumplido en un alto grado el objetivo de calidad y se han ejecutado completamente todas las directrices, acuerdos y el resto de acciones planificadas, excepto lo aplazado en la reunión del Comité de Calidad, por lo que el resultado del balance en este ciclo de gestión es muy positivo, la gestión de los servicios y unidades ha continuado realizándose adaptada en todo momento a las medidas preventivas de situación de emergencia vivida.

Podemos constatar que se sigue avanzando de forma significativa y bien, habiendo conseguido entre todos que el sistema de gestión esté consolidado y en disposición de mejora continuada.

Además, hasta que no se termine de elaborar los cuadros de mando institucionales y se cierren las definiciones de todos los nuevos indicadores, no es posible poner en marcha la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la UJA, ni tampoco analizar la política de calidad del SIGC-SUA resultante de la aplicación de la dicha metodología de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

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 2022, y que, en el caso de ser aprobados, se incluirán en la próxima Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del ciclo 2022.

2. PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD DE OBJETIVOS DE CALIDAD PARA EL CICLO 2022.

1. Objetivo nº 1/2022: Continuar con la implantación y desarrollo de la solución informática contratada para la gestión del SIGC-SUA, además del estudio de nuevas funcionalidades.

3. PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD DE ACUERDOS PARA EL CICLO 2022

1. **Acuerdo 1** Que se ejecute la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.
2. **Directriz 3.** Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.
3. **Propuesta:** Se analiza la actual política de calidad del SIGC-SUA para valorar su posible revisión tras ser aprobado el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, una vez finalice la metodología de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación. Realizar el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Por otra parte, de manera continuada también se propone:

Que se realice 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 2022.

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.	6
--	---

EXTRACTO DE PROPUESTAS:

Código proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
PC03 - Gestión de Espacios	Objetivo calidad: Implantación de emisión de informes de uso de las instalaciones deportivas universitarias desde la aplicación informática de gestión del servicio.	Emisión automática de informe de ocupación de espacios deportivos que reduzca la duración y dedicación a la

Código proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
	<p>Gestionar con la empresa propietaria de la aplicación informática de gestión deportiva, con el fin de definir e implementar la emisión de informes personalizados de reserva y uso de instalaciones deportivas de los registros incluidos en dicha aplicación, conforme a las necesidades de registros demandadas por este servicio para sus indicadores y memorias.</p>	<p>elaboración de los mismos y se ajuste a las necesidades de datos de indicadores y memorias del servicio y/u otros organismos que requieren información.</p>
PC06 - Servicio de Planificación y Evaluación	<p>Objetivo de calidad Consolidación de la aplicación informática como herramienta de gestión del sistema de gestión de la calidad de los servicios y unidades administrativas (SIGCSUA).</p> <p>Para este ciclo 2022 se pretende seguir avanzando en la implementación de la implantación y desarrollo de la aplicación informática UJA SIGUE, mediante el trabajo colaborativo y en equipo de todos los servicios y unidades con objeto de conseguir su plena incorporación a nuestra gestión diaria.</p>	<p>El objetivo de la mejora es que se consiga una total automatización de la gestión de nuestro SIGCSUA consiguiendo así que sea una herramienta de gestión viva y eficaz en nuestro proceso de mejora continua.</p>
PC09 - Servicio de Gestión Académica	<p>Objetivo de calidad Seguir mejorando en las aplicaciones informáticas de apoyo para la gestión del SIGC-SUA</p> <p>Conseguir una simplificación del sistema que no requiera el anual el control y seguimiento de centenares de Items.</p>	<p>Reducir el volumen de trabajo que supone anualmente el SIGC-SUA</p>
PC11 - Servicio de Deportes.	<p>Objetivo de calidad Ampliación de los servicios de reserva e inscripciones a eventos a través de la plataforma de servicios web del Servicio de Deportes</p> <p>Integrar progresivamente en la aplicación informática de gestión deportiva las reservas e</p>	<p>Integrar y automatizar en la aplicación de gestión integral del servicio aquellas inscripciones a actividades o eventos que hasta ahora, por sus particularidades, se realizaban a través de</p>

Código proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
	inscripciones de eventos que por sus particularidades especiales se realizaban a través de formularios web independientes.	formulario web, y por tanto al margen de los registros propios de la aplicación, con el fin de, a medio plazo, todos los registros del Servicio queden contenidos en un único sistema de base de datos,
PC12 - Servicio de Archivo General	Mejora de gestión del sistema El Archivo General está en un proceso de informatización que supondrá un cambio y simplificación en los procesos y actividades	Reflejar la evolución real de los procesos archivísticos
PC12 - Servicio de Archivo General	Objetivo de Calidad Adquisición, parametrización, migración y puesta en marcha de un programa informático de gestión de archivos Automatización de los procesos de archivo	Contar con una herramienta que permita la gestión automatizada de los procesos del archivo

DESARROLLO

III. Informe de seguimiento del Objetivo de Calidad Ciclo 2021.

OBJETIVO DE CALIDAD 1/2021.

Objetivo de calidad 1/2021: Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.

PLANIFICACIÓN.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
1.- Parametrización de la aplicación informática a la estructura del SIGC-SUA. Sistema de autenticación. Integración de RRHH.	Realizado. Informe de seguimiento de procesos clave. Documentación de los procesos del SIGC-SUA.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
<p>2.- Carga de la información del SIGC-SUA en la aplicación informática.</p>	<p>Realizado.</p> <p>1.- Se ha cargado toda la documentación de los procesos del SIGC-SUA junto con los indicadores actualizado al ciclo 2021.</p> <p>2.- En paralelo se ha configurado y parametrizado informe de seguimiento de los procesos clave que tiene que realizar las Unidades.</p> <p>Por la complejidad de elaboración y automatización del citado informe en la aplicación, se está llevando a cabo una profunda revisión del mismo entre los miembros del servicio de planificación y evaluación y el personal de la empresa responsable, llevándose a cabo a través de múltiples reuniones tras cada actualización de la aplicación.</p> <p>En una primera fase nos hemos centrado en su realización, con la parametrización de toda la información necesaria para su realización, (indicadores, mejoras, encuestas, DAFO, riesgos y oportunidades...).</p>
<p>3.- Revisión de la información del SIGC-SUA cargada en la aplicación informática.</p>	<p>Realizado de forma parcial, si bien en el mes de enero se ha concluido la carga de la documentación de los procesos, nos estamos centrando en una primera fase en la revisión del informe de seguimiento de procesos para que esté concluido en el mes de febrero y operativo para la realización del informe por parte de las Unidades.</p>
<p>4.- Realización de pruebas, análisis y validaciones correspondientes. Generación de informes.</p>	<p>Realizado de forma parcial si bien conforme se están cargando la documentación de procesos se han ido revisando de forma parcial, nos hemos centrado en la revisión y validaciones del informe de seguimiento de procesos.</p>
<p>5.- Ajustes correspondientes en la aplicación informática.</p>	<p>Realizado de forma continua, centrándonos en el informe de seguimiento de procesos clave.</p>

6.- Formación a usuarios clave del SIGC-SUA.	Realizado. Se han impartido sesiones formativas a las unidades para la realización del informe deseguimiento de procesos clave.
7.- Explotación de la aplicación informática. Protocolo de copias de seguridad.	Realizado, establecido el protocolo de copias de seguridad por parte de la empresa contratada. Respeto a la explotación de la aplicación informática está operativa para la el informe seguimiento de procesos.
8.- Propuesta de actualización documental del SIGC-SUA a través de la aplicación informática.	Pendiente, en una segunda fase y tras la conclusión del informe de seguimiento de procesos, abordaremos la propuesta de actualización documental tras las validaciones correspondientes.

RESULTADOS Y VALORACIÓN:

Apartados 1. 2. 5. 6 y 7 Implantados.

Apartados 3. 4. y 8 Realizados de forma parcial ya que nos hemos centrado en el informe de seguimiento de procesos, si bien queda el análisis y validación de los procesos clave, documentados y estratégicos.

Grado de cumplimiento global de los 8 hitos: 80%

Nos encontramos en la segunda fase del proyecto la más compleja: se ha informatizado los indicadores tarea ardua con un total de 493 indicadores heterogéneos dada la amplitud de procesos con características dispares, se han parametrizado la realización los informes de seguimiento de procesos, (fichas de mejora, encuestas, fichas de auditoras etc..), se han cargado los 12 procesos clave, con unos 90 subprocesos, los estratégicos y 6 procedimientos documentados.

Se han incorporado a la aplicación informes Excel para extraer la información de los informes de seguimiento de procesos.

Dada la complejidad y amplitud de la documentación, para el siguiente ciclo el Servicio de Planificación y Evaluación realizará en la aplicación las modificaciones en los procesos que hayan propuesto las unidades y paralelamente revisaremos la documentación realizando los ajustes correspondientes.

En la encuesta enviada a los usuarios sobre la realización en la aplicación informática del informe de seguimiento de los procesos, hay que destacar los resultados: 100% satisfacción, una media de 4,47 de satisfacción en las preguntas planteadas y la satisfacción en la valoración global alcanza una media de 4,20.

También para el siguiente ciclo se estudiarán el desarrollo de nuevas funcionalidades, además de las posibles mejoras que se deriven respecto al informe de seguimiento de procesos del feed-back que recibamos de las Unidades Administrativas.

INDICADORES DEL ALCANCE DEL OBJETIVO DE CALIDAD.

Indicador	<p>Tras la modificación de la planificación realizada en el comité de calidad del 10/02/2022:</p> <p>Cumplimiento de fecha de puesta en explotación de la solución Informática: febrero 2022.</p> <p>Elaboración de propuesta de actualización de la documentación correspondiente del SIGC-SUA, tras las aportaciones de las Unidades: cumplido de forma parcial, se ha realizado la parametrización del informe de procesos, y los procesos clave, respecto al informe de procesos se ha realizado una encuesta resultados positivos, 100% de satisfacción y respecto a la propuesta de actualización se realizará en el siguiente ciclo.</p>
------------------	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS.

[Ficha del objetivo 1/2021.](#)

[Informe Semestral 2021](#)

IV. Informe de seguimiento de las directrices, acuerdos / recomendaciones del Consejo de Dirección ciclo 2021.

ACUERDO 2

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

Actividades realizadas

- I. Se han realizado de las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora, conforme a la metodología establecida.
- II. Se ha realizado una valoración y autorización inicial de la Gerencia.
- III. Aplicación de las mejoras.
- IV. Verificado el grado de implantación de las mejoras: Plan Auditoría Interna.

Realizado.

Durante el ciclo de gestión se han elaborado las fichas individualizadas de las propuestas de mejora que los servicios y unidades indicaron en sus informes de seguimiento, 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 14, 26 y 27 del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves elaborado por cada Unidad (cuyos epígrafes son “Identificación de acciones de mejora”, “Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades” y “Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora” respectivamente), 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 en los informes finales de medición y análisis.

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 continuar con su revisión sistemática del análisis por las Unidades.

DIRECTRIZ 2.

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

Estas dos Directrices hacen referencia a los distintos hitos de los que consta la revisión de los riesgos y oportunidades de las Unidades del SIGC-SUA.

Hito 1. Análisis del contexto interno y externo.

Hito 2. Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su especificación en requisitos de calidad.

Hito 3. gestión de riesgos y oportunidades.

Hito 5. sistematizar las fases anteriores para que se realice con una periodicidad, al menos, anual o por ciclo de gestión.

Actividades realizadas.

Para facilitar su realización y sistematización del análisis de riesgos y oportunidades se ha procedido a su parametrización en el informe de seguimiento de los procesos clave, incorporando los apartados correspondientes (DAFO, análisis, valoración y acciones) las unidades han realizado su revisión a través de la aplicación informática.

Realizado.

Revisión de la planificación de los acuerdos y revisión general del sistema del Consejo de Dirección, aprobado en la reunión del Comité de Calidad del 10/02/2022

Hasta que no se termine de elaborar estos cuadros de mando institucionales y se cierren las definiciones de todos los nuevos indicadores, no es posible poner en marcha la metodología de *Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.*

integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la UJA, ni tampoco analizar la política de calidad del SIGC-SUA resultante de la aplicación de la dicha metodología de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

Por tanto, se pospone los puntos siguientes que estaban incluidos en la Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2021 para el próximo ciclo 2022.

- **ACUERDO 1.** Que se ejecute la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.
- **DIRECTRIZ 3.** Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.
- **PROPUESTA:** Se analiza la actual política de calidad del SIGC-SUA para valorar su posible revisión tras ser aprobado el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, una vez finalice la metodología de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

V. Observación al alcance del manual de calidad del informe de auditoría externa.

En el manual no quedan claramente descritas las exclusiones, se han justificado a modogeneral y no se han tenido en cuenta particularidades (como formación interna y actividades deportivas). El año que viene se verá cómo se define en detalle la exclusión del diseño.

Actuaciones realizadas.

- 1.- Se ha realizado *el análisis de la observación* por parte de Coordinación Técnica realizando informe sobre las particularidades establecidas en el alcance del SIGC-SUA del Manual de Calidad, que afectan al punto 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015.
- 2.- Se ha elaborado y aprobado un nuevo procedimiento documentado PD 07 Diseño y desarrollo de Servicios del SIGC-SUA.
- 3.- El nuevo procedimiento se ha dado a conocer a las unidades en el comité de calidad del 10/02/2022
- 4.- Se ha revisado la determinación del alcance del SIGC-SUA y el Mapa de Procesos del Manual de Calidad.

Realizado.

VI. Grado de desarrollo de las no conformidades, oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de junio 2021 y auditorías internas del ciclo de gestión 2020.

Actividades realizadas

1. Se han realizado las fichas individualizadas por Unidades/Procesos clave 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 las que hacer referencia de forma general al SIGC-SUA.
4. Las Unidades a través de la aplicación informática en sus informes de seguimiento de procesos han cumplimentado la valoración y grado de implantación de las observaciones y oportunidades de mejora de los informes de auditoría.
5. Se ha verificado en el programa de auditoría interna el grado de implantación de las actuaciones realizadas, se puede consultar los resultados en el informe de medición y análisis y en el informe final del plan de auditoría.

Realizado.	
-------------------	--

EXTRACTO DE LAS INDICACIONES GENERALES AL SISTEMA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE EXTERNA CICLO 2020. REALIZADO EN JUNIO 2021.

ACTUACIONES REALIZADAS.

Descripción de las No Conformidades:

1) PC03 Gestión de Espacios:

Durante este último periodo 2020-2021, no se ha actualizado el análisis de contexto para establecer nuevos riesgos y oportunidades, la última revisión tiene fecha de junio 2018.

2) PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.

Se revisa expediente 2021/0011198, Pedido con fecha 26 de mayo de 2021, Proveedor: Ofisur, Producto: Tableta gráfica. No queda evidencia de la solicitud por escrito (Comunicación de la necesidad)

OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES DEL SIGC-SUA

▪ PE 02 Retroalimentación de los Grupos de Interés.

El año que viene se podrá ver como se gestionan los datos resultado de los objetivos y de los indicadores a través de una nueva plataforma.

▪ PD01 Control de la documentación.

Aprobación de la documentación del sistema de gestión de calidad digitalmente.

▪ PD03 Auditoría Internas.

Especificar el plan de los requisitos de planificación la herramienta tecnológica a emplear durante la auditoria no presencial, por ejemplo, Google Meet.

ACTUACIONES ASOCIADAS.

▪ 1) pendiente para el ciclo 2022.

▪ 2) verificada y cerrada.

▪ Desarrollo del Objetivo de Calidad: Se han cargado los indicadores en la aplicación informática.

Con objeto de poder automatizar la gestión de los indicadores y compromisos de calidad en la aplicación informática se ha realizado un minucioso trabajo por parte de coordinación técnica en la parametrización de todos los datos recogidos en la tabla de indicadores, compromisos de calidad integrados y no integrados.

Se ha automatizado en los informes de seguimiento de procesos.

▪ Toda la documentación del sistema de gestión de calidad que requiera firma, se firma digitalmente. **Realizado**

▪ Se ha incluido en el Plan de auditoría la herramienta tecnológica a emplear en las auditorías no presenciales. Se ha Revisado el Procedimiento Documentado PD03. Auditorías Internas. **Realizado.**

▪ **OBSERVACIÓN GENERAL DEL SIGC-SUA**

En el manual no quedan claramente descritas las exclusiones, se han justificado a modo general y no se han tenido en cuenta particularidades (como formación interna y actividades deportivas). El año que viene se verá cómo se define en detalle la exclusión del diseño.

- Se ha elaborado un nuevo proceso documentado PD07 Diseño y Desarrollo de Servicios.
- Se ha modificado la determinación del alcance y el Mapa de procesos del manual de calidad del SIGC-SUA incluyendo el nuevo procedimiento.

Cuadro Resumen de No Conformidades:

Identificación, control y tratamiento de no conformidades:

Código N.C. (procedencia)	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
Auditoría del 1º seguimiento de la certificación. Ciclo 2020 Fecha: 18/06/2021 No conformidad: 9KS1RRO01	SPER (UCON)	PC03. Gestión de Espacios	Durante este último periodo 2020-2021, no se ha actualizado el análisis de contexto para establecer nuevos riesgos y oportunidades, la última revisión tiene fecha de junio 2018.	Abierta
Auditoría del 1º seguimiento de la certificación. Ciclo 2020 Fecha:18/06/2021 No conformidad: 9KS1RRO02	SGE	PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	Se revisa expediente 2021/0011198, Pedido con fecha 26 de mayo de 2021, Proveedor: Ofisur, Producto: Tableta gráfica. No queda evidencia de la solicitud por escrito (Comunicación de la necesidad).	Cerrada
Auditoría 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
NCI.PC06.UT.2018.1	UT	PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	Cerrada

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	3	Implantadas (1)	33%
		Pendientes (2)	
Observaciones y oportunidades de mejora de las Unidades.	13	Implantadas (9)	69%
		Pendiente (3)	23%
		No estimada (1)	8%
Observaciones y oportunidades de mejora generales del SIGC-SUA.	4	Implantadas (4)	100%

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](#)

VII. Informe 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 2021. 5. Actualizaciones derivadas de las Directrices y Acuerdos del ciclo 2021.

Actualización de los procesos.

Realizado

Proceso llevado a cabo de manera continua durante todo el ciclo de gestión 2021, tanto en la documentación oficial de los procesos en formato word como en la aplicación informática de gestión SIGCSUA. En este ciclo de gestión se han llevado a cabo actualizaciones de documentación de procesos en octubre 2021, febrero y abril de 2022.



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 2021.

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, incorporándolos a la aplicación informática.

Actualización de los compromisos de calidad.

Realizado

Proceso llevado a cabo de manera continua durante todo el ciclo de gestión 2021.

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, incorporándolos a la aplicación informática.

Actualizaciones derivadas del Objetivo de Calidad del ciclo 2021.

Realizado

Toda la documentación de procesos del ciclo 2021, está incorporada a la aplicación informática de gestión SIGC-SUA, además se ha implantado el informe de seguimiento de procesos a través de la aplicación. Concluido en febrero 2022

Actualizaciones derivadas de las Directrices y Acuerdos del ciclo 2020.

Realizado

Para facilitar su realización y sistematización del análisis de riesgos y oportunidades se ha procedido en la aplicación informática a su parametrización dentro del informe de seguimiento de los procesos clave, incorporando los apartados correspondientes, las unidades han realizado su revisión a través de la aplicación. Concluido en febrero 2022.