



Universidad de Jaén

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2021.

COMITÉ DE CALIDAD. REUNIÓN DEL 10 DE FEBRERO DE 2022.

<i>Ámbito:</i>	Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2021.	
<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>	18/01/2022	<i>Fecha de aprobación:</i> 10/02/2022

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 2021).....	3
IV. Observación al alcance del manual de calidad del informe de auditoría externa del ciclo 2020	5
V. Grado de desarrollo de las no conformidades, oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de junio de 2021 y auditorías internas del ciclo de gestión 2020	6
VI. Actualización documental de los procesos.....	8
VII. Anexo I. Propuesta de revisión de la planificación del objetivo de calidad	9
VIII. Anexo II. Propuesta de revisión de la planificación de los acuerdos y revisión general del sistema del Consejo de Dirección	10



Universidad de Jaén

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 2021, 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 2021.

El informe analiza los siguientes ámbitos:

1. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo.
2. Actuaciones realizadas para la implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.

II. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo 2021 del SIGC-SUA.

Hitos	Año 2022
1. Elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves.	Hasta el 25 marzo
2. Elaboración del Informe Técnico de Retroalimentación de Grupos de Interés.	Mayo
3. Elaboración del Informe de Auditoría Interna.	1ª. quincena Mayo
4. Elaboración del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA.	Mayo
5. Aprobación del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA (Comité de Calidad).	Mayo
6. Acta de Revisión del Sistema del SIGC-SUA (Consejo de Dirección).	Mayo
7. Visita de Auditoría externa de renovación de la certificación.	Segunda quincena de junio
8. Alegaciones al Informe de Auditoría Externa y Plan de Acciones Correctivas, en su caso.	Segunda quincena de junio.



Universidad de Jaén

III. Grado de implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del consejo de dirección (ciclo 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.

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.
2.- Carga de la información del SIGC-SUA en la aplicación informática.	Realizado. 1.- Se ha cargado toda la documentación de los procesos del SIGC-SUA junto con los indicadores actualizado al ciclo 2021. 2.- En paralelo se ha configurado y parametrizado informe de seguimiento de los procesos clave que tiene que realizar las Unidades. 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. 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...).
3.- Revisión de la información del SIGC-SUA cargada en la aplicación informática.	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



Universidad de Jaén

	que esté concluido en el mes de febrero y operativo para la realización del informe por parte de las Unidades.
4.- Realización de pruebas, análisis y validaciones correspondientes. Generación de informes.	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.
5.- Ajustes correspondientes en la aplicación informática.	Realizado de forma continua , centrándonos en el informe de seguimiento de procesos clave.
6.- Formación a usuarios clave del SIGC-SUA.	Pendiente , se realizará cuando esté concluido la parametrización del informe de seguimiento de procesos clave.
7.- Explotación de la aplicación informática. Protocolo de copias de seguridad.	Realizado de forma parcial , establecido el protocolo de copias de seguridad por parte de la empresa contratada. Respeto a la explotación de la aplicación informática está previsto para el mes de febrero para la operatividad del informe de 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.

Directrices y acuerdos del consejo de dirección

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. Actualmente se están aplicando las mejoras.



Universidad de Jaén

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 se ha procedido a la parametrización del informe de seguimiento de los procesos clave, incorporando los apartados correspondientes para la realización del análisis de riesgos y oportunidades en cada ciclo de gestión.

IV. Observación al alcance del manual de calidad del informe de auditoría externa, ciclo 2020.

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.

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 el que será el *Procedimiento documentado PD 07 Diseño y desarrollo de Servicios del SIGC-SUA*.

3.- Por último, se va a proceder a la modificación del alcance del SIGC-SUA en el Manual de Calidad.



Universidad de Jaén

V. 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.

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

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 las que hacer referencia de forma general al SIGC-SUA.
4. Se va solicitar a las Unidades 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.

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

LINEAS DE ACTUACIÓN.

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)

ACTUACIONES ASOCIADAS.

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



Universidad de Jaén

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.

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.

ACTUACIONES ASOCIADAS.

- Desarrollo del Objetivo de Calidad: Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de la solución informática contratada para la gestión del SIGC-SUA.
En proceso de realización. Se han cargado los indicadores en la aplicación.

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

- Toda la documentación del sistema de gestión de calidad que requiera firma, se realizará digitalmente.
Realizado. El PD01 Control de documentación se ajustará a la gestión en la aplicación informática.

- Incluir en el Plan de auditoría las herramientas tecnológicas a emplear en las auditorías no presenciales. Revisión del Procedimiento Documentado PD03. Auditorías Internas.
Realizado.

- Se incorpora a este documento de planificación con un desarrollo específico.
En proceso de realización. Se ha elaborado un nuevo proceso documentado PD07 Diseño y Desarrollo de Servicios.



Universidad de Jaén

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 1º seguimiento de la certificación. Ciclo 2020 Fecha 18/06/2021 No conformidad: 9KS1RRO01	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.	SPER(UCON)
Auditoría del 1º seguimiento de la certificación. Ciclo 2020 Fecha 18/06/2021 No conformidad: 9KS1RRO02	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).	SGE
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2018 Fecha 24/04/2019 No conformidad: 01D/ 2019.	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	SACU
NCI.PC06.UT.2018.1 Ciclo 2018 Fecha 08/04/2019	PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	UT

VI. Actualización documental de los procesos del SIGC-SUA.

Se han actualizado la documentación de los procesos de acuerdo con la documentación aportada por las Unidades en sus informes de seguimiento de 2020, además se ha incorporado a la nueva aplicación informática para la gestión del SIGC-SUA.



Universidad de Jaén

VII. Anexo I. Propuesta de revisión de la planificación del objetivo de calidad.

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

Los Hitos que indican a continuación se continuarán desarrollando a lo largo del primer semestre de 2022, debido a la complejidad de la informatización de la documentación del SIGC-SUA.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
3.- Revisión de la información del SIGC-SUA cargada en la aplicación informática.	Realizado de forma parcial , si bien en el mes de enero se ha concluido la carga de la documentación de los procesos, nos estamos centrado 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.
4.- Realización de pruebas, análisis y validaciones correspondientes. Generación de informes.	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.
5.- Ajustes correspondientes en la aplicación informática.	Realizado de forma continua , centrándonos en el informe de seguimiento de procesos clave.
6.- Formación a usuarios clave del SIGC-SUA.	Pendiente , se realizará cuando esté concluido la parametrización del informe de seguimiento de procesos clave.
7.- Explotación de la aplicación informática. Protocolo de copias de seguridad.	Realizado de forma parcial, establecido el protocolo de copias de seguridad por parte de la empresa contratada. Respeto a la explotación de la aplicación informática está previsto para el mes de febrero para la operatividad del informe de seguimiento de procesos.



Universidad de Jaén

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.
---	--

VIII. Anexo II. Propuesta de revisión de la planificación de los acuerdos y revisión general del sistema del Consejo de Dirección.

En la Universidad de Jaén se continúa trabajando en la elaboración del cuadro de mando institucional, ajustando la definición de los indicadores, alineándolos con los requerimientos externos del Modelo de financiación de las Universidades Públicas Andaluzas, el SIIU y los principales rankings internacionales en los que participa la UJA, así como discutiéndolos con los Servicios y Vicerrectorados correspondientes. Algunos indicadores son nuevos y necesitan construirse, porque el avance en la responsabilidad de las misiones y funciones universitarias lleva a la necesidad de incorporar nuevos indicadores que permitan medir los resultados de la estrategia y de su despliegue a partir de los objetivos y prioridades estratégicas del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (21-25). Con este objetivo, durante el ciclo que finaliza se diseñó la metodología de construcción de los nuevos indicadores y de su integración y seguimiento en el SIGC-SUA. Los Servicios están planificando ya cómo se va realizar su registro. Asimismo, se está trabajando en un cuadro de mando integral compuesto de indicadores sintéticos, que reflejen el avance en cada una de las prioridades estratégicas del PEUJA.

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 de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

Por tanto, se propone al Comité de Calidad posponer 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.