

Difusión de los cambios más significativos del SIGC-SUA. Adaptación a la versión ISO 9001: 2015



Universidad de Jaén

Antonio Martínez Olea
Asesor Técnico de Calidad.
Servicio de Planificación y Evaluación.
Universidad de Jaén.

Jaén. Universidad de Jaén. 21 y 22 de febrero de 2019.

Finalidad

Contribuir al conocimiento, desarrollo y perfeccionamiento de la gestión de la calidad.

Objetivos

Dar a conocer los **cambios más significativos** de la norma de referencia ISO y su aplicación en el SIGC-SUA.

Promover y hacer más comprensible la **cultura de la mejora continua**.

Horario

Desarrollo

10:00 – 10:30

Contexto del SIGC-SUA.

10:30 – 11:00

Cambios en la Norma ISO 9001:2015.

11:00 – 11:30

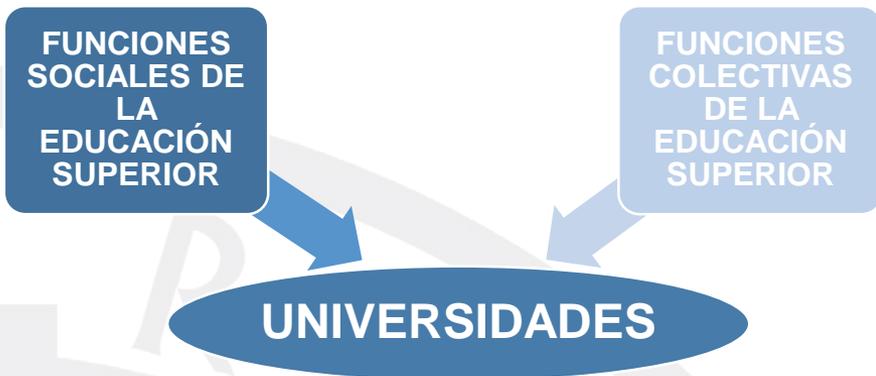
Aplicación en el Manual de Calidad del SIGC-SUA.

11:30 – 12:00

Aplicación en la documentación de procesos de las Unidades.

I. CONTEXTO DEL SIGC-SUA.

CONTEXTO. ¿Por qué hablamos de calidad?



IMPLANTAR LA CULTURA DE LA EXCELENCIA

La calidad universitaria se ha convertido en el paradigma de lo que la sociedad espera de las Universidades

¿OPCIÓN - OBLIGACIÓN?



Mejorar la calidad ha de ser un objetivo permanente en la definición de políticas y estrategias que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria, incluyendo la Gestión y los Servicios, para conseguir mayores niveles de excelencia.



¿Qué significa implantar una cultura de gestión excelente?

CULTURA DE GESTIÓN

- ❑ Compartir valores, creencias, expectativas y el compromiso hacia la calidad.
- ❑ Gestionar con procesos bien definidos que mejoren la calidad.

COMPROMISO POR LA CALIDAD

LOGRAR LA SATISFACCIÓN GRUPOS DE INTERES

Excelencia

PROMOCIONAR LA MEJORA CONTINUA

¿Qué significa Excelencia?

Gestión orientada a lograr y mantener niveles de resultados equilibrados.

...que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés.

Desafiar la situación actual y hacer realidad el cambio.

¿Por qué implantamos sistemas de gestión de la calidad?



La Misión

La Universidad de Jaén es una institución pública de educación superior, un bien cultural, con rasgos singulares y alto grado de compromiso social que, mediante la **mejora continua de la docencia, investigación, transmisión de la cultura y transferencia del conocimiento**, tiene por finalidad contribuir al progreso de la sociedad y al desarrollo sostenible de su entorno.

La Visión

Consolida la **cultura de la calidad** como un mecanismo clave de progreso de la institución.

Los Valores

Cultura organizativa basada en la planificación, evaluación, **mejora continua** y rendición de cuentas interna y externa.

¿Por qué implantamos sistemas de gestión de la calidad?

2007-2011

PLAN DE MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Junta Andalucía.

Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía

DECISIONES

CERTIFICACIÓN

ISO



RECONOCIMIENTO

EFQM

Consolidar la gestión por procesos y el sistema de mejora continua, OPCIÓN Certificación UNE-EN-ISO-9001:2008. Foco en la normalización y estandarización de procesos para garantizar un determinado nivel de calidad del servicio que las Unidades gestionan y prestan.

¿Para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?

Las Universidades, como cualquier organización, realizan actividades, gestionan, tienen resultados. Pero, ¿**los resultados responde a una planificación previa?**

¿En qué medida controlamos o aseguramos las actividades para conseguir los resultados deseados?

No es un fin es una herramienta

SISTEMAS DE GESTIÓN

Para alcanzar el **éxito** las organizaciones necesitan implantar sistemas de gestión.

Sistema de Gestión: Sistema (conjuntos de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos **objetivos**.

Identificar, entender y gestionar los **procesos** interrelacionados como un sistema contribuye a la **eficacia y eficiencia** de una organización en el logro de sus objetivos.

GESTIÓN DE RESULTADOS

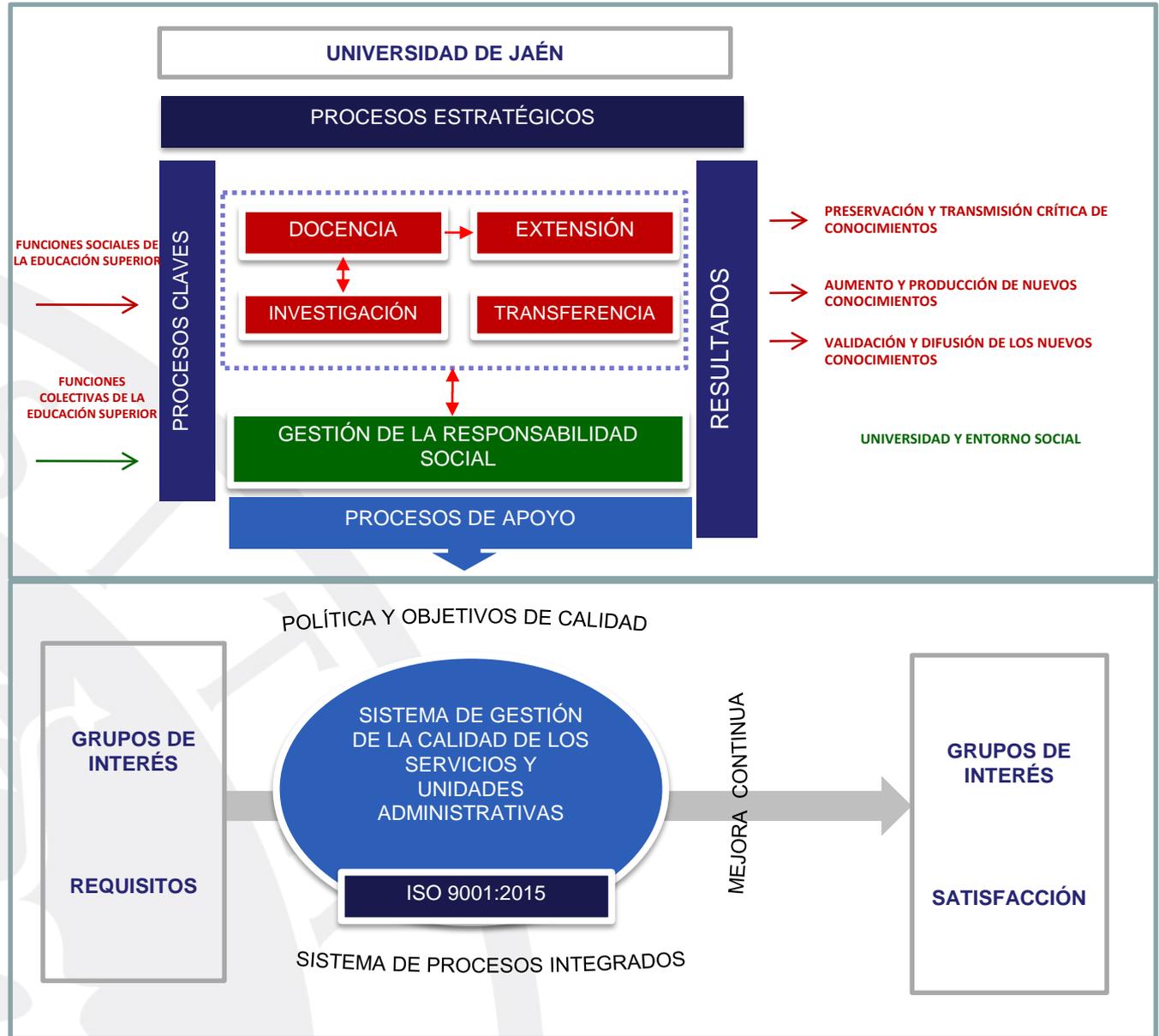
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UJA (SIGC-SUA)

El SIGC-SUA despliega la decisión estratégica de la Universidad de Jaén de adoptar sistemas de gestión de la calidad en los Servicios y Unidades Administrativas.



UNE-EN-ISO-9001:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

INTEGRACIÓN DEL SIGC-SUA



II. Cambios en la Norma ISO 9001:2015.

Aspectos esenciales de un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO)

BENEFICIOS

ENFOQUE A PROCESOS

PROPORCIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SATISFAGAN LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y LOS LEGALES APLICABLES.

FACILITAR OPORTUNIDADES DE AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

ENFOQUE MEJORA CONTINUA

ASEGURAR EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE UN ENFOQUE CONTINUO HACIA LA MEJORA (MANTENER O INCREMENTAR LOS NIVELES DE DESEMPEÑO).

CAPACIDAD DE DEMOSTRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESPECIFICADOS.

Enfoque a Procesos

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos, aplicando el ciclo PHVA (mejora continua).



Ciclo de Mejora Continua aplicada a los procesos

PLANIFICAR

Definir cuál debe ser el resultado obtenido por el proceso y establecer las actividades, recursos y responsabilidades necesarias para lograrlo

HACER

Llevar a cabo las actividades planificadas en los términos previstos

PHVA

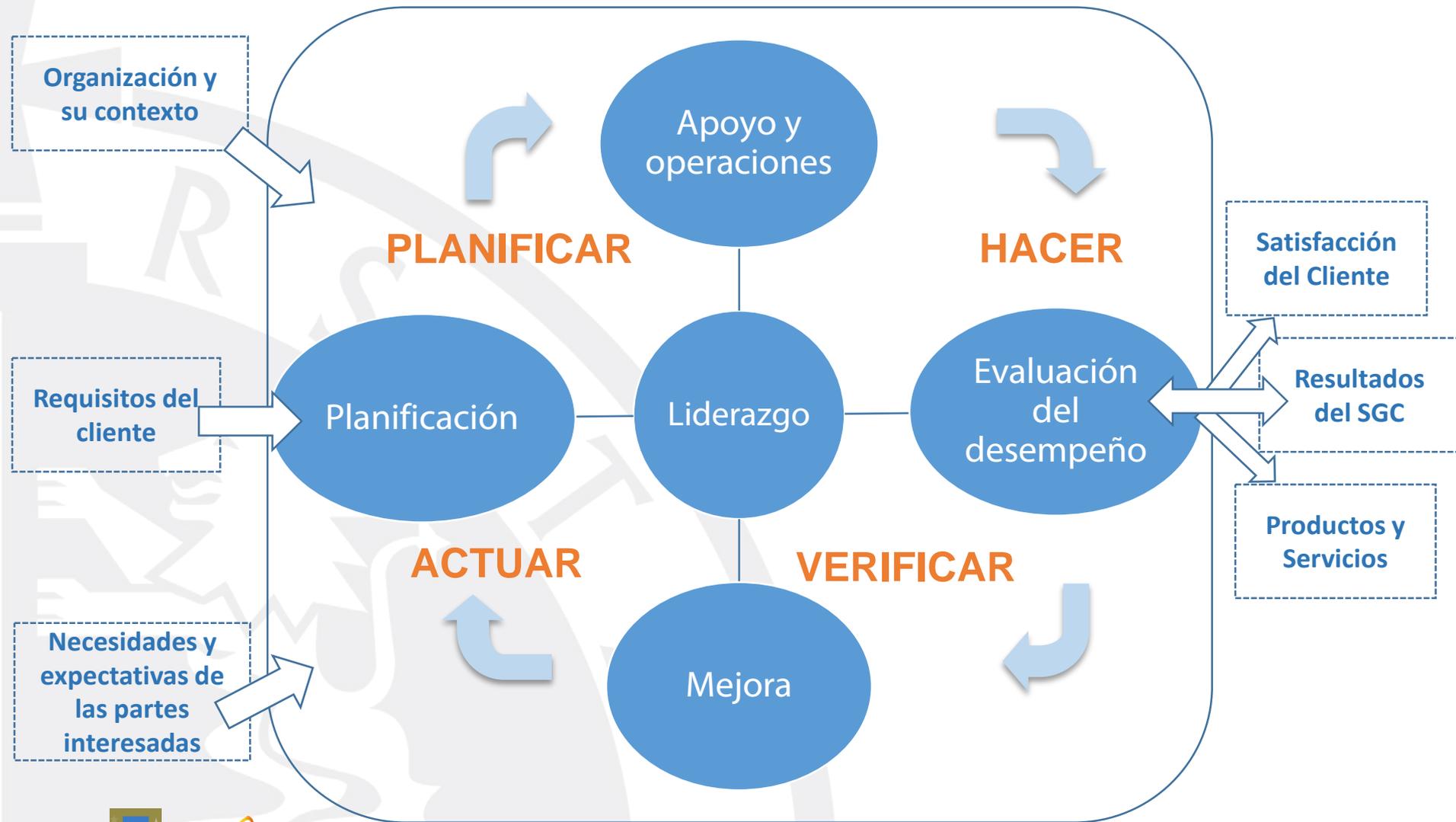
VERIFICAR

Tras la ejecución del proceso, realizar el seguimiento y medición sobre los resultados alcanzados y valorar su adecuación a los objetivos planificados

ACTUAR

Adoptar acciones para corregir las posibles desviaciones o bien para mejorar los resultados previstos inicialmente

Ciclo de Mejora Continua aplicada a la visión global del sistema de gestión de la calidad



Principales ejes tras la modificación de la Norma ISO

Contexto de la organización. Partes Interesadas.

Liderazgo.

Enfoque a Procesos.

Pensamiento basado en riesgos.

Aplicabilidad a los servicios.

Gestión del Cambio.

El conocimiento de la organización.

La comunicación.

AENOR - 5 - ISO 9001:2015

Índice

Prólogo.....	7
Prólogo de la versión en español.....	8
0 Introducción.....	9
1 Objeto y campo de aplicación.....	13
2 Referencias normativas.....	14
3 Términos y definiciones.....	14
4 Contexto de la organización.....	14
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	14
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	14
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	14
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	15
5 Liderazgo.....	16
5.1 Liderazgo y compromiso.....	16
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	18
6.3 Planificación de los cambios.....	18
7 Apoyo.....	19
7.1 Recursos.....	19
7.1.1 Generalidades.....	19
7.1.2 Personas.....	19
7.1.3 Infraestructura.....	19
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	19
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	20
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	20
7.2 Competencia.....	21
7.3 Toma de conciencia.....	21
7.4 Comunicación.....	21
7.5 Información documentada.....	21
7.5.1 Generalidades.....	21
7.5.2 Creación y actualización.....	22
7.5.3 Control de la información documentada.....	22
8 Operación.....	22
8.1 Planificación y control operacional.....	22
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	23
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	23
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	23
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	24

"Documento de uso exclusivo para el curso "GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001" impartido por AENOR"

Contexto de la organización

Factores y condiciones internas y externas que pueden tener un efecto sobre la organización respecto de sus productos y servicios.

Factores positivos y negativos

CONTEXTO EXTERNO

ENTORNO LEGAL

ENTORNO TECNOLÓGICO

ENTORNO COMPETITIVO

ENTORNO CULTURAL

ENTORNO SOCIAL

ENTORNO ECONÓMICO

CONTEXTO INTERNO

VALORES

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Partes Interesadas

Persona u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como persona afectada por una decisión o actividad.

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
ALUMNOS FAMILIAS	-Docencia/formación: diversidad en oferta titulaciones, orientación/ tutorización. Recursos técnicos para la docencia, empleabilidad. Imagen y prestigio. -Prestación de servicios complementarios: gestión académica, ayudas, bibliotecas, orientación, tecnologías, de información, inserción laboral, extensión cultural.
PDI (docentes-investigadores) PAS (administración-servicios)	-Gestión académica y ordenación docente. Servicios de apoyo a la docencia e investigación. -Planes de apoyo y financiación para la investigación. -Políticas de recursos humanos. Desarrollo de carreras profesionales. Sistemas de Recompensas. Valoración social-prestigio- -Prestación de Servicios complementarios.
PREUNIVERSITARIOS EGRESADOS	-Gestión académica: información, orientación. Docencia/formación: Oferta atractiva y diversificada. - Prestación de servicios de apoyo e inserción laboral. Amplitud de la oferta de formación continua.
GOBIERNOS-ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA. UNIVERSIDADES	-Docencia, investigación, transferencia y extensión: cumplimiento de objetivos y estrategias. -Financiación: legalidad, eficiencia y economía en la gestión presupuestaria. Corresponsabilidad financiera: recursos y déficit.. -Cooperación. Benchmarking. Comparabilidad.
COLECTIVO EMPLEADORES	-Docencia/formación: desarrollo y mejora de las competencias. -prestación de servicios de apoyo al desarrollo de prácticas y mecanismos y ayudas para la empleabilidad.
EMPRESAS (SISTEMA PRODUCTIVO)	- Investigación: amplia oferta tecnológica. Prestación de servicios de contratos de investigación y formación especializada. Colaboración en desarrollo empresarial (base tecnológica). - Prestación de servicios técnicos para la transferencia, creación de empresas y patentes. Oferta de instrumentación científico-técnico.
EMPRESAS PROVEEDORES	- Mantenimiento o incremento de políticas de gastos e inversiones. Prestación de servicios técnicos y administrativos de apoyo.
GOBIERNO ENTORNO LOCAL	-Orientación, interacción y participación en los ámbitos económicos, sociales, laborales, y culturales del entorno local y provincial. -Implicación en la imagen local o provincial.
SOCIEDAD EN GENERAL	- Contribuyentes. Organizaciones representativas de intereses económicos y sociales. Agentes activos locales (Cámaras de Comercio. Medios de información. Sindicatos). Instituciones culturales. Colectivos sociales. Etc.

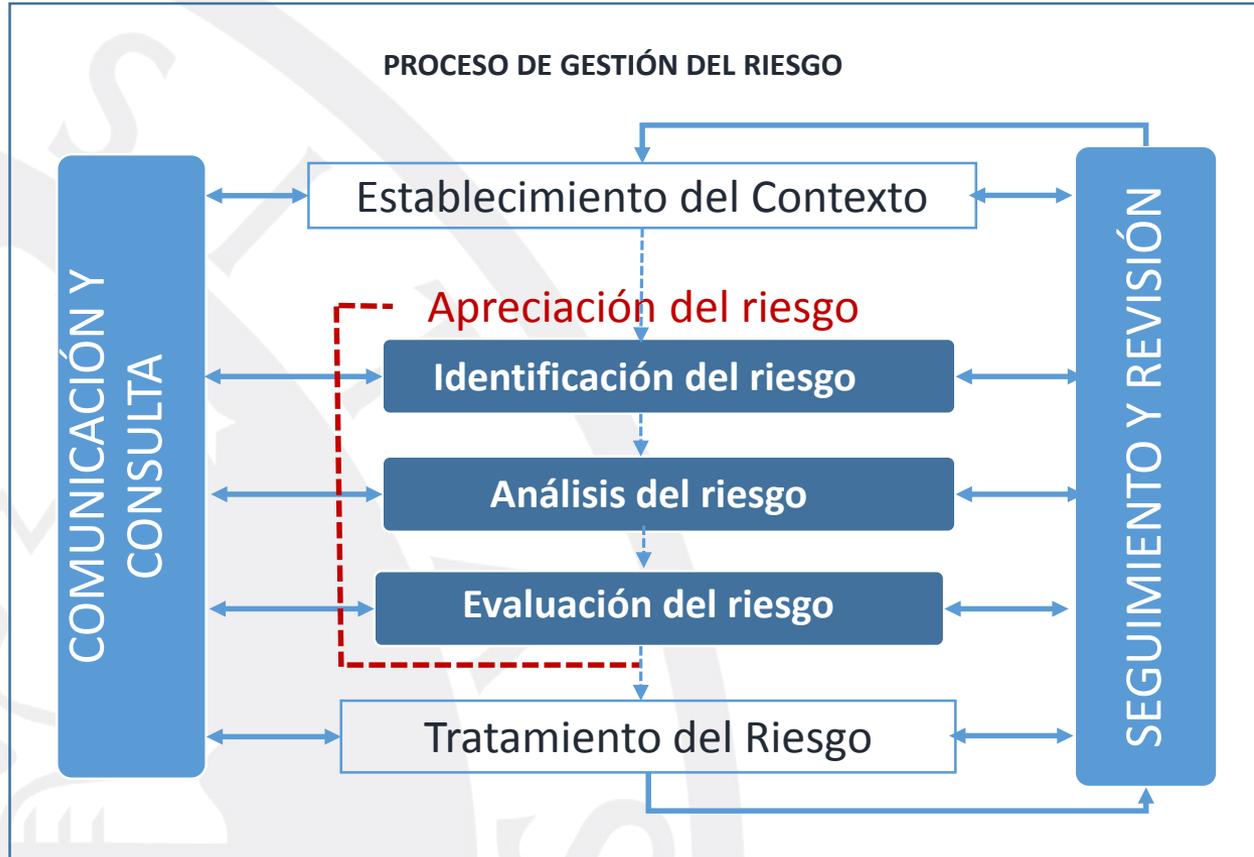
Pensamiento basado en riesgos: Gestionar los riesgos y oportunidades

RIESGO

Efecto o influencias de la incertidumbre sobre la consecución de los resultados y la eficacia de un proceso.

OPORTUNIDAD

El riesgo dificulta, la oportunidad favorece la consecución de un determinado resultado.



Comunicación

Determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

REQUISITOS

Qué comunicar

El contenido de la comunicación

Cuándo comunicar

El momento en el que comunicar

A quién comunicar

El destinatario de la comunicación

Cómo comunicar

El método o medio para la comunicación

Quién comunica

El responsable de la comunicación

III. Aplicación en el Manual de Calidad del SIGC-SUA.

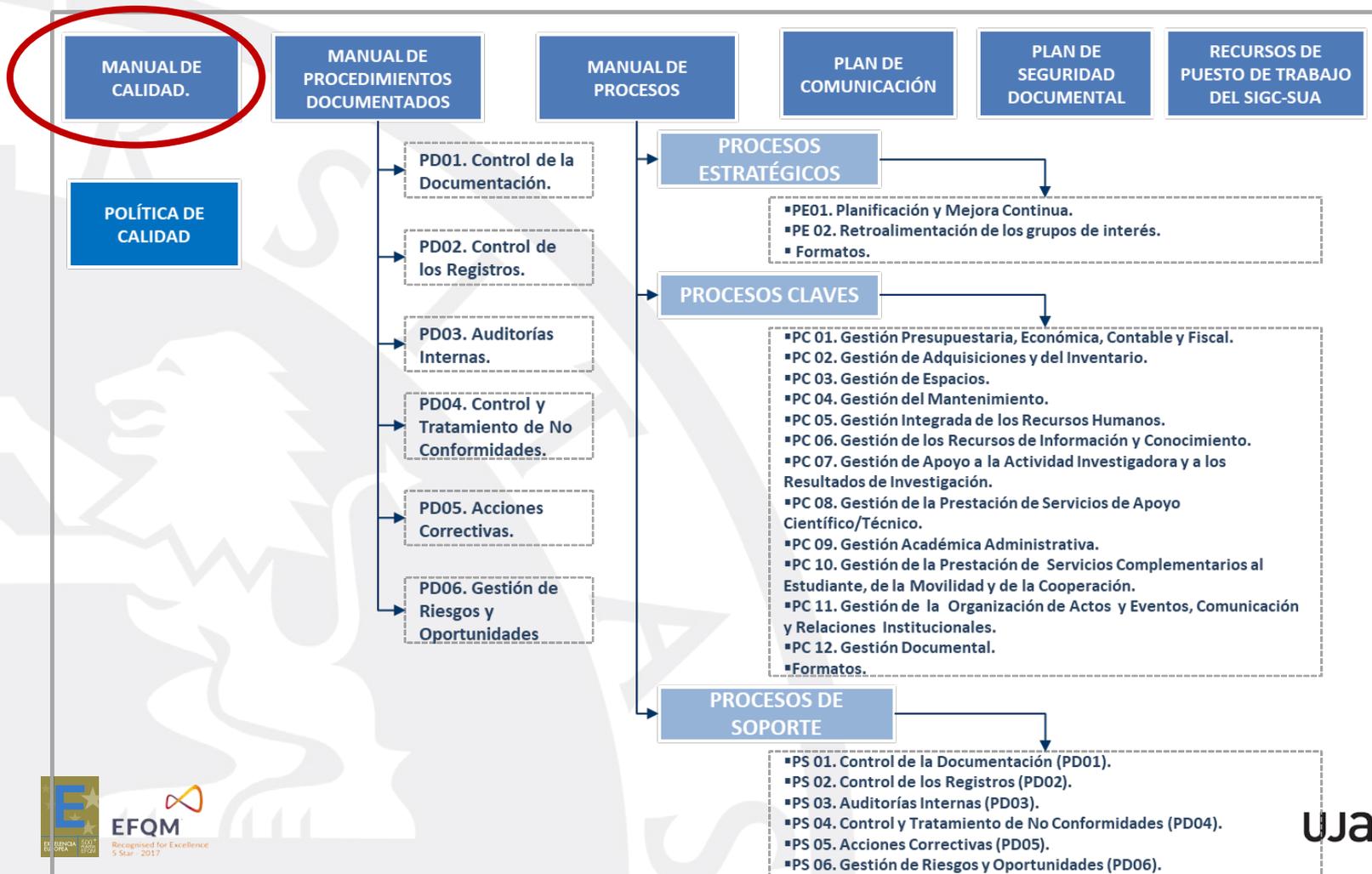
DOCUMENTACIÓN DEL SIGC-SUA

[Enlace a la web del SIGC-SUA](#)

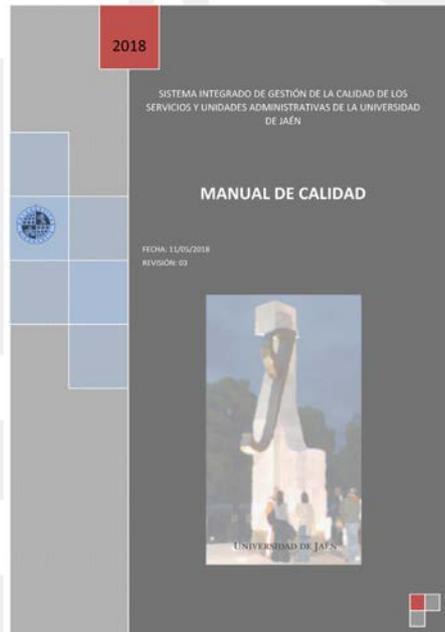


UNIVERSIDAD DE JAÉN

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)



El manual de calidad es el documento que explica la estructura y el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).



Estructura del SIGC-SUA

Objeto y campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad

Contexto de la organización universitaria

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Liderazgo, Responsabilidades y participación

Sistema de procesos, gestión y prestación de servicios

Seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora

Gestión de riesgos y oportunidades

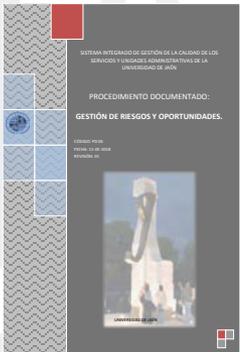
Revisión del Manual de Calidad

Realización de las **adaptaciones** necesarias para el diseño, implantación y documentación de los nuevos requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2015, **permitiendo la certificación externa del SIGC-SUA** en el ciclo 2017, tal como se establece en el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén y en la Política de Calidad

La estrategia básica para la certificación externa es **demostrar que se han considerado los aspectos esenciales de los cambios en la Norma ISO**, que se ha procedido a su incorporación al SIGC-SUA y que en sucesivos ciclos perfeccionaremos la implantación.

CAMBIOS Y ACTUACIONES (Nivel de máxima prioridad).

El Manual de Calidad se mantiene como guía del SIGC-SUA. Así como la declaración de la política de calidad y el establecimiento anual de los objetivos de calidad del SIGC-SUA.



Procedimientos documentados/ procesos de apoyo, especialmente el proceso **Gestión de Riesgos y oportunidades**.

Contexto interno-Externo de la Universidad.

Sistema de gestión de la calidad, realizado por la Dirección y el Comité de Calidad en el análisis estratégico.

Dos niveles

Sistema de procesos del SIGC-SUA, realizado por los responsables de los procesos, mediante la realización de análisis DAFO.

CAMBIOS Y ACTUACIONES (Nivel de máxima prioridad).

Necesidades y Expectativas de las partes interesadas.

Identificación a nivel de procesos.

Entradas en el análisis de riesgos y oportunidades.

Análisis de resultados en el proceso de revisión y mejora anual del SIGC-SUA .

Gestión de riesgos y oportunidades.

Metodología en el manual de calidad, procedimientos estratégicos y procedimiento de apoyo.

Aplicación operativa en los procesos claves (operativos).

Los resultados se incluyen en la documentación de los procesos, procediendo a su seguimiento y revisión anual

CAMBIOS Y ACTUACIONES (Nivel de máxima prioridad).

Comunicación.

Reforzar la comunicación externa a usuarios apoyándose en los mecanismos actuales e incluidos en los procesos, haciendo las referencias oportunas en las fichas del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

Metodología Plan de Comunicación.

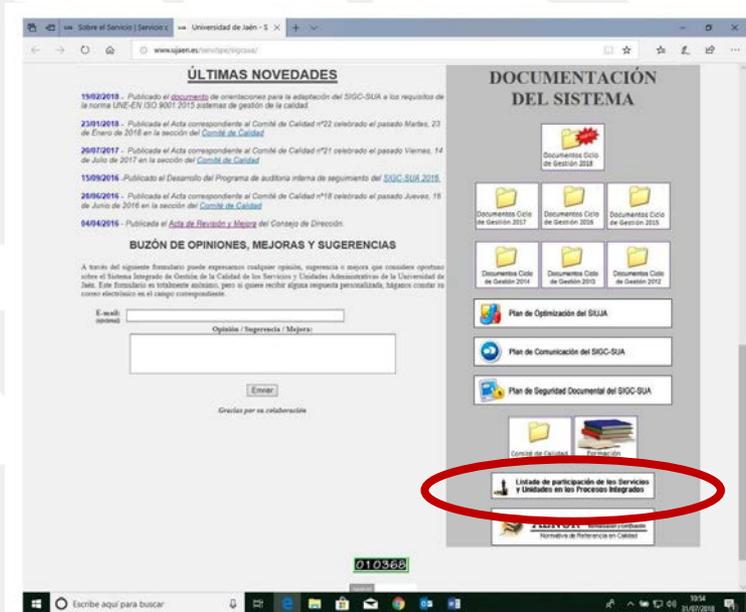


Figura 21. Web SIGC-SUA



Ficha de acciones de comunicación.

OBJETO DE COMUNICACIÓN	ÁMBITO			
OBJETIVO PRIORITARIO				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	ESPECIFICACIÓN
RESULTADOS	SEGUIMIENTO Y MEJORA			

CAMBIOS Y ACTUACIONES (Nivel de máxima prioridad).

Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Metodología en Manual de Calidad/Guía del SIGC-SUA. Procesos Estratégicos.

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA.



¿Dónde se puede consultar los informes finales de seguimiento y revisión?

The screenshot shows a web browser window with the URL www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/. The page is titled "ÚLTIMAS NOVEDADES" and contains several news items from 2016 and 2018. Below the news is a "BUZÓN DE OPINIONES, MEJORAS Y SUGERENCIAS" section with a form for submitting feedback. On the right side, there is a "DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA" section with a grid of folders for "Documentos Ciclo de Gestión" from 2013 to 2018. The folder for "Documentos Ciclo de Gestión 2018" is circled in red. Below the folders are links for "Plan de Optimización del SIUJA", "Plan de Comunicación del SIGC-SUA", and "Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA". At the bottom of the documentation section are links for "Comité de Calidad", "Formación", "Listado de participación de los Servicios y Unidades en los Procesos Integrados", and "AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación Normativa de Referencia en Calidad". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 10:54 on 31/07/2018.

Figura 21. Web SIGC-SUA

IV. Aplicación en la documentación de procesos de las Unidades.

MAPA DE PROCESOS CLAVES INTERRELACIONADOS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

INTERRELACIÓN DE PROCESOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS



MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

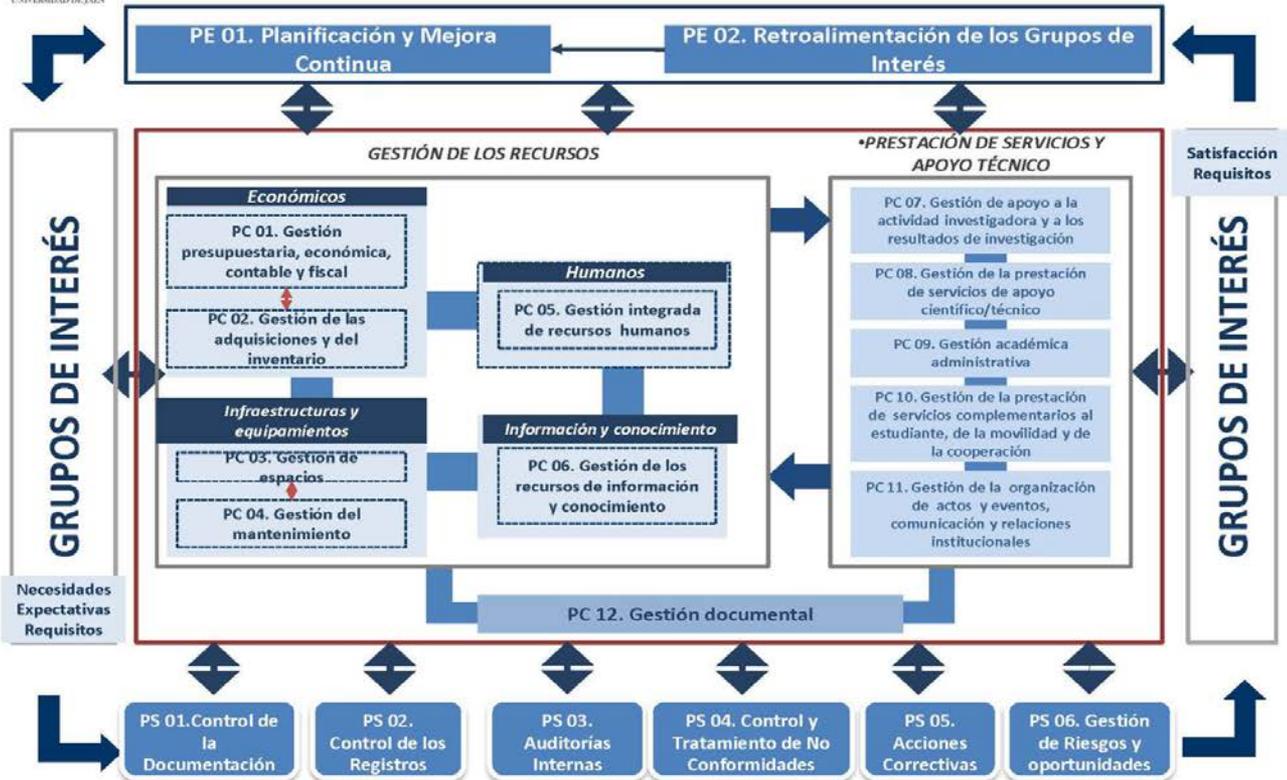


Figura nº 6. Mapa Procesos SIGC-SUA



2015

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA
UNIVERSIDAD DE JAÉN

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 10

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:
**GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO.**

CÓDIGO: PC-08
FECHA: 15/09/2015
REVISIÓN: 06



UNIVERSIDAD DE JAÉN

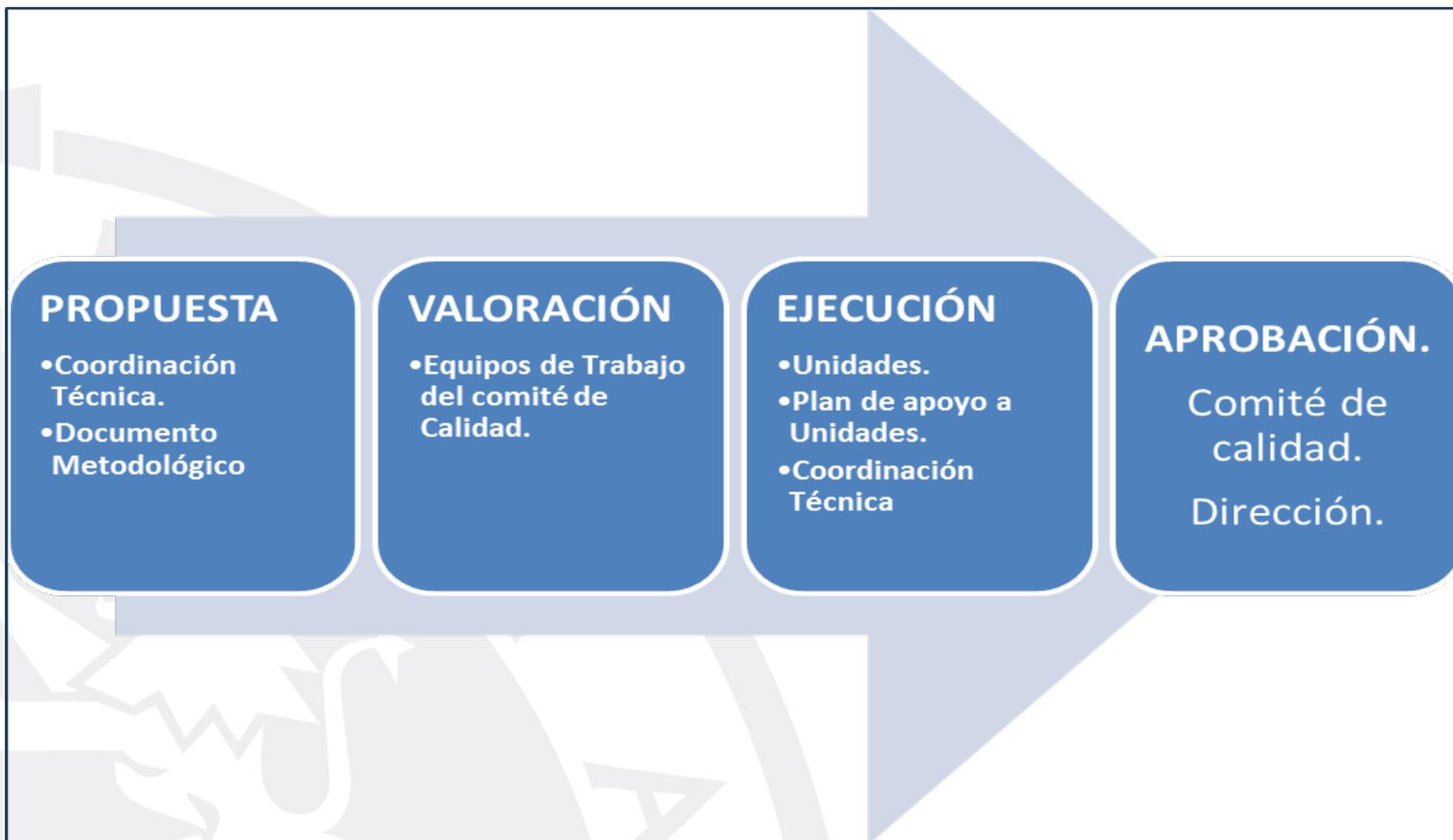
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN HISTORIAL DE MODIFICACIONES

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PROCESO PARA REALIZAR LOS CAMBIOS



ACTIVIDADES DE APLICACIÓN EN LOS PROCESOS PARA LA ADAPTACIÓN A LA NORMA ISO 9001: 2015

CUADRO RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR POR LAS UNIDADES/ÁREAS.

CONTEXTO

1. Elaborar un cuadro de análisis de contexto interno y externo por procesos y/o agrupación para su inclusión como anexo en la documentación del proceso.

PARTES INTERESADAS

2. Revisar y completar Anexo VI (Atributos de Calidad) de la Documentación de Procesos.

CONTEXTO

3. Elaborar un cuadro de gestión de riesgos y oportunidades por procesos y/o agrupación para su inclusión como anexo en la documentación del proceso.

COMUNICACIÓN

4. Reforzar la comunicación externa a usuarios apoyándose en los mecanismos actuales e incluidos en los procesos, haciendo las referencias oportunas en ellas fichas del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

CONTEXTO

Factores internos y externos que influyen en el desarrollo y resultados de los procesos

FACTORES INTERNOS: Los que dependen o son controlados por la Unidad/Área. Fundamentalmente, sistemas de trabajo, conocimientos, capacidades, valores y actitudes, herramientas disponibles.

FACTORES EXTERNOS: Los que no dependen o no son controlados por la Unidad/Área. Pueden estar referidos a recursos u otras variables generales de la Universidad u otros factores externos del sistema universitario o entorno.

QUÉ EXIGE ISO

Identificación de factores de contexto y seguimiento y revisión de esta Información

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES: Cuadro de información sobre cuestiones externas e internas apropiadas a la misión del proceso y, en general, al sistema de calidad y la estrategia o directrices de la universidad, que afectan al resultado esperado.

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN: Sistematización y periodización de la revisión de la información del contexto. ¿Cuándo, cómo y quién revisa?

CÓMO LO HACEMOS

Mediante el análisis DAFO que permite alinearlo con el análisis general del SIGC-SUA

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	1.- 2.- 3.-	1.- 2.- 3.-
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	1.- 2.- 3.-	1.- 2.- 3.-

ANÁLISIS INTERNO: DEBILIDADES (factores internos que pueden incidir negativamente).
FORTALEZAS (factores internos que inciden positivamente).

ANÁLISIS EXTERNO: AMENAZAS (factores externos que inciden negativamente).
OPORTUNIDADES (factores externos que pueden incidir positivamente).

PARA QUÉ LO HACEMOS

Para disponer de información necesaria en el proceso de planificación de la gestión de los procesos y del sistema de calidad.

Lo aplicamos en el proceso de revisión y mejora: revisión de procesos, identificación de mejoras de los procesos, planes de acciones.

Lo aplicaremos, también, como entrada de información en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades.

Las conclusiones del análisis y su aplicación se tendrán en cuenta, si procede, cuando se realice el Informe final de proceso.

DÓNDE CONSULTARLO



Documentación de procesos: ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	<p>1.- No exclusividad y dedicación compartida por parte del personal técnico responsable del proceso con otras tareas dentro del Servicio de Prevención, lo que impide una mayor dedicación y atención del proceso.</p> <p>2. Desconocimiento del procedimiento por parte de los nuevos investigadores/productores</p>	<p>1. Nueva herramienta informática en el Campus Virtual para la Gestión de Residuos Peligrosos</p> <p>2. Madurez del procedimiento del Gestión de Residuos, especialmente para el personal técnico y productor de plantilla.</p> <p>3. Almacén temporal de residuos peligrosos en ambos Campus</p> <p>3. Disponibilidad y ágil procedimiento para la adquisición de contenedores para reponer por parte de los productores en el Almacén del Campus Las Lagunillas</p>
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	<p>1.- Cambios normativos en materia medioambiental</p> <p>2.- Cambios en la documentación y procedimientos de las comunicaciones obligatorias a realizar ante las distintas entidades con competencias medioambientales.</p>	<p>1.- Alianza con Empresa concesionaria de la Gestión medioambiental de gestión de residuos peligrosos.</p> <p>2.- Benchmarking con otras universidades españolas.</p>

PARTES INTERESADAS

Persona u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como persona afectada por una decisión o actividad.

En el **SIGC-SUA** lo identificamos a nivel de proceso como grupo de interés/cliente usuario, tal como **está identificado en el ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO** de la documentación de los procesos claves.

QUÉ EXIGE ISO

Identificación de las partes interesadas, especificación de requisitos de calidad de éstas y seguimiento y revisión de esta Información.

IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS: Cuadro de información sobre las partes interesadas que se ven afectadas o interesadas por el proceso.

REQUISITOS DE CALIDAD: Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso y cómo se da respuesta mediante la especificación de requisitos de calidad que se incluyen en el proceso.

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN: Sistematización y periodización de la revisión de la información de las partes interesadas y sus requisitos de calidad. ¿Cuándo, cómo y quién revisa?

CÓMO LO HACEMOS

Mediante la revisión y ampliación del cuadro el ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO de la documentación de los procesos claves SIGC-SUA.

Grupo de interés/Clientes -Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
------------------------------------	------------------------	---	----------------------

INFORMACIÓN DE PARTIDA: Utilizamos la información de las tablas elaboradas en otros ciclos de gestión, analizamos su validez actual y, en su caso, modificamos, especificamos o ampliamos.

EXPECTATIVAS Y REQUISITOS: Partimos de las necesidades, expectativas y atributos de calidad por grupos de interés ya identificados que mantenemos, realizamos cambios o ampliamos tras la revisión. Añadimos especificaciones en términos de requisitos de calidad (compromisos de calidad, objetivos, reglamentaciones, especificaciones en la prestación de servicios, etc.).

PARA QUÉ LO HACEMOS

Para disponer de información necesaria en el proceso de planificación de la gestión de los procesos y del sistema de calidad.

Lo aplicamos en el proceso de revisión y mejora: revisión de procesos, identificación de mejoras de los procesos, planes de acciones

Lo aplicaremos, también, como entrada de información en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades.

Las conclusiones del análisis y su aplicación se tendrán en cuenta, si procede, cuando se realice el Informe final de proceso.

DÓNDE CONSULTARLO

Documentación de procesos: ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD.



Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ol style="list-style-type: none"> El personal docente e investigador de la Universidad y centros adscritos y el personal docente e investigador visitante de otras universidades El alumnado de la Universidad y centros adscritos y el alumnado en movilidad de otras universidades El personal de administración y servicios Los/as egresados/as de la Universidad de Jaén El Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. Indicadores de proceso. Benchmarking. Comisión de Biblioteca. Servicio de Pregunta al Bibliotecario 	<p>Necesidad: disponer de una colección de recursos informativos que cubran las necesidades de información de los usuarios</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad en el trato al cliente-usuario Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar el 85% de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 85% de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 100% de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 100% de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca (1, 2) Alcanzar el 100% de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas (2) Alcanzar el 65% de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 6 días (1, 2, 3, 4, 5)

RIESGO/ OPORTUNIDAD

Efecto o influencias de la incertidumbre sobre la consecución de los resultados y la eficacia de un proceso.

PARA QUÉ LO HACEMOS

Para prevenir o reducir los efectos no deseados de los riesgos y aprovechar las oportunidades en el marco de la planificación de la gestión de la calidad y los procesos.

CUANDO LO HACEMOS: En la planificación inicial de los procesos o en nuevas situaciones que requieran revisar los procesos.

QUÉ EXIGE ISO

Pensamiento basado en riesgos como parte del enfoque a procesos, queda incluido en los requisitos de la ISO para la gestión de los procesos: “abordar los riesgos y oportunidades...”

REQUISITOS: Planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

Integrar y aplicar las acciones en los procesos.

Evaluar la eficacia de las acciones.

CÓMO LO HACEMOS

Mediante la elaboración de un cuadro de gestión de riesgos y oportunidades asociados a los procesos.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
[Resultado Esperado] [1]	1.- Riesgo: [se describirá el riesgo]. Detectado: [2] Efecto potencial: [3] 2.- 3.-	1.- Acción: [se describirá la acción] [4]. 2.- 3.-
[Resultado Esperado]	1.- Oportunidad: [se describirá la oportunidad]. Detectado: Efecto potencial: 2.- 3.-	1.- Acción: [se describirá la acción]. 2.- 3.-

[1] Resultado Esperado. Esta referido al resultado/s final del proceso (la salida del proceso en términos del valor o servicio prestado). Ejemplos, compromiso de calidad, un requisito de calidad, el valor objetivo del indicador del proceso.

Acción. Las opciones que identificamos y adoptamos para el tratamiento del riesgo* o para aprovechar los efectos de las oportunidades sobre los resultados esperados.

Efecto potencial. La consecuencia que el riesgo o la oportunidad van a tener sobre el resultado esperado.

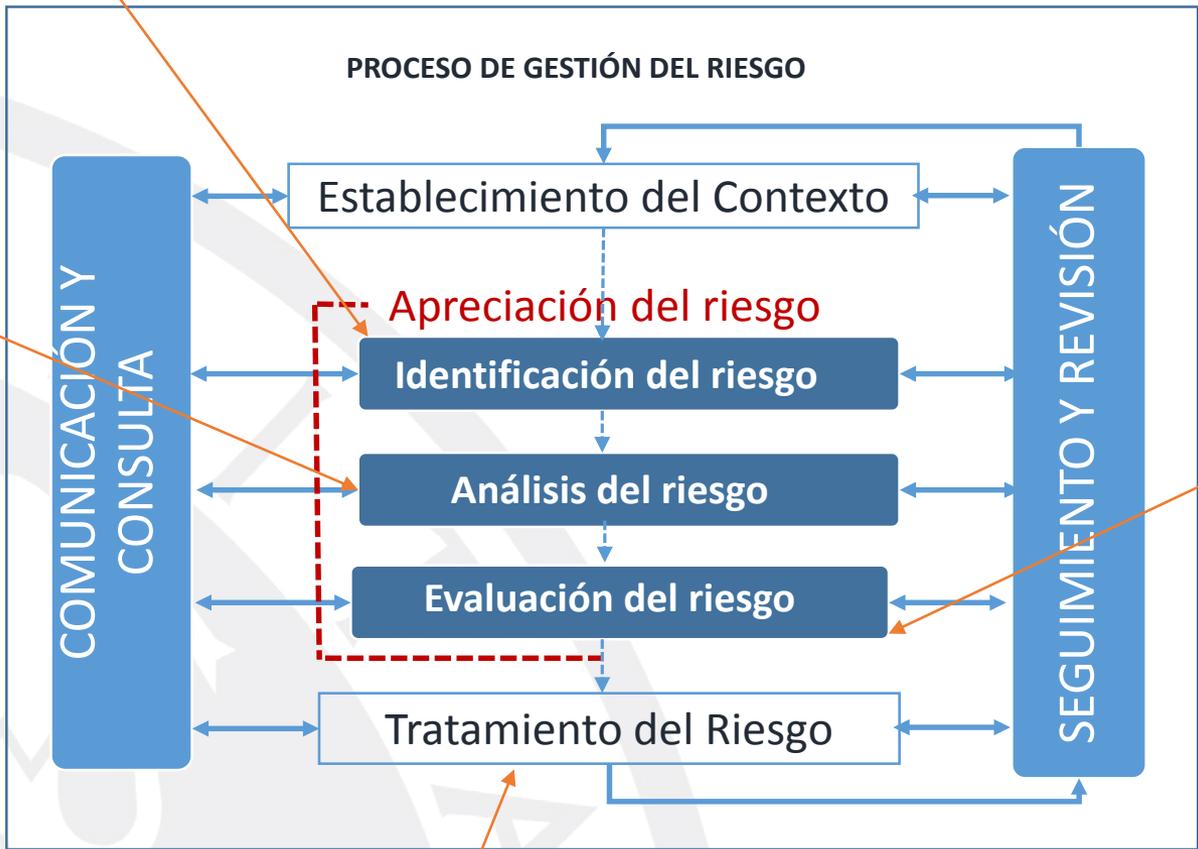
[Detectado. Fuente de la que se ha detectado/identificado/asociado el riesgo o la oportunidad. Puede provenir: 1. Del análisis del contexto (DAFO). 2. Del análisis de las partes interesadas. 3. Del análisis del proceso (desarrollo e interacción de actividades, recursos y resultados).

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO. Relación de sucesos que podrían afectar negativamente o positivamente los objetivos y resultados del proceso.

criterios de riesgos: términos que permiten evaluar la importancia de un riesgo.

ANÁLISIS DEL RIESGO. Valoración de los efectos y consecuencias del riesgo en los resultados del proceso, así como de la probabilidad de que se produzcan dichas consecuencias.

EVALUACIÓN DEL RIESGO. Implica comparar el nivel del riesgo con los criterios que sobre los riesgos se hayan adoptado, permitiendo, así, considerar y priorizar el tratamiento que se ha de dar a los riesgos identificados..



TRATAMIENTO DEL RIESGO. Es la selección y la implementación de una o varias opciones (acciones) para modificar los riesgos.

Las acciones que se identifiquen en la gestión de los riesgos y oportunidades deben ser implantadas, bien mediante modificaciones en el diseño/gestión del proceso, bien mediante la implantación de otras acciones de mejora.

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA

Unidad		Año	
Proceso/s			
Descripción de la mejora	Indicaremos: Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Indicaremos, además: mecanismos para la evaluación		
Previsión de Resultados	En la previsión de resultados haremos referencia al grado de implantación de las acciones y su impacto en los resultados del proceso		
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)		

ANÁLISIS DE LAS MEJORAS

Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	Grado de implantación de las acciones y su impacto en los resultados del proceso en relación a la previsión de resultados y a los indicadores, que en su caso, se hubieran establecido para el seguimiento.			

DÓNDE CONSULTARLO

Documentación de procesos: ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.	<p>1.-Riesgo: Falta de disponibilidad de recursos humanos (internos y externos) para atender las incidencias.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D2</p> <p>Efecto potencial: La falta de personal técnico para atender las averías puede afectar al desempeño de las actividades universitarias y, en elementos críticos, incrementar los daños en los activos.</p>	<p>1. Acción: Establecer criterios de criticidad de la incidencia.</p> <p>2. Acción: Adaptar aplicativo software para incluir criticidad</p> <p>3. Acción: Modificación del proceso para incluir criticidad</p> <p>4. Acción: Análisis de incidencias resueltas, una vez implantadas las acciones anteriores, según criticidad.</p> <p>Modificar las consecuencias.</p>
Rapidez en la ejecución del mantenimiento. El 85% de las incidencias se reparan en 5 días.	<p>2.-Riesgo: Falta de disponibilidad de recursos materiales para atender las incidencias.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D2</p> <p>Efecto potencial: La falta de repuestos y fungibles para atender las averías puede imposibilitar la reparación con la celeridad requerida, afectando al desempeño de las actividades universitarias .</p>	<p>1. Acción: Disponer de un sistema de gestión de stock de repuestos.</p> <p>Modificar las consecuencias</p>
Criterios de sostenibilidad en la gestión del mantenimiento	<p>3.- Riesgo: Incumplimiento del Plan Estratégico respecto a los criterios de sostenibilidad, seguridad y PRL en el mantenimiento de las infraestructuras de los Campus.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D1.</p> <p>Efecto potencial: No conformidad al SIGC-SUA asociado a requisitos de calidad</p>	<p>1. Acción: Establecimiento de criterios de sostenibilidad, seguridad y PRL en la gestión del mantenimiento</p> <p>Eliminar la fuente del riesgo</p>
Optimizar la disponibilidad de las instalaciones y equipos.	<p>4.- Riesgo: Interrupción del suministro eléctrico.</p> <p>Detectado: Análisis de causa-efecto.</p> <p>Efecto potencial: Daños en elementos críticos de las instalaciones de la UJA.</p>	<p>1. Acción: Programa para garantizar el suministro eléctrico complementario en los edificios de la UJA</p> <p>Modificar las consecuencias</p>



GRACIAS POR SU ATENCIÓN