Universidad de Jaén

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).

Instrucciones para la realización de los Informes de seguimiento de los procesos a través de la aplicación Universidad de Jaén Sistema integrado de Gestión Universitaria de Estrategia (UJA-SIGUE).

Acceso a la aplicación, en la página web del Servicio de Planificación y Evaluación **Sistema Integrado de Gestión Universitaria de Estrategia (UJA-SIGUE)**. Enlace: UJA-SIGUE

Se han dado de alta para realizar el informe a los responsables de los Servicios y Unidades Administrativas y a las personas que colaboraron con los responsables en su realización en el último informe.

Cualquier variación en usuarios comunicarlo al Servicio de Planificación y Evaluación **spe@ujaen.es** indicando nombre y apellidos, puesto y correo electrónico.

En cuanto a posibles incidencias enviar a **spe@ujaen.es**

A cada Unidad al entrar le saldrán los procesos en los que tiene que realizar el informe de seguimiento de procesos clave en el campo desplegable superior izquierda signo: +

En los casos del Jefe del Servicio de Personal y la Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación, en la primera pantalla de acceso podrán elegir la Unidad con la que van a realizar el informe.

Universidad de Jaén

El informe consta de cuatro bloques:

Bloque I: identificación del proceso.
Bloque II: identificación de los resultados del proceso.
Bloque III: Análisis Ejecutivo.
Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2024.

A continuación, pasamos a explicar el contenido de cada Bloque.
Con carácter general indicar que cuando se cumplimente cada Item pulsar sobre el símbolo "en proceso" y dejarlo en "finalizado".

Una vez completado el informe en la primera pantalla pulsar en el campo finalizado y enviar Administrador de informes.

Bloque I: identificación del proceso.		
1	Código y nombre proceso.	Acción: Verificar dato.
2	Códigos y nombre de los subprocesos asociados.	Acción: Verificar datos.
3	Nombre Servicio o Unidad responsable.	Acción: Verificar dato.
4	Servicios prestados.	Acción: pulsando sobre el nombre del ítem seleccionar los servicios prestados que realiza la Unidad en el proceso.
5	Cliente/s del proceso.	Acción: Verificar tabla de Atributos de calidad. necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de calidad.
6	Resultado esperado.	a) Aparecen los resultados esperados del proceso. b) Actualizar la información, especificar si corresponde a todo el proceso o en su caso individualizarlos por subproceso. Por ejemplo, PC02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario, o si están individualizadas por subproceso PC 02.11 Gestión de la Adquisición Directa, PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa etc…

Bloque I: identificación del proceso.		
		c) Algunas Unidades no lo indicaron en su momento, por tanto, tendrán que poner los resultados esperados de sus procesos. **d) Esta información actualizada servirá de entrada para hacer el análisis de riesgos y oportunidades. Que se realiza más adelante en el informe en el Bloque III ítem 29.**

Bloque II Identificación de los resultados del proceso. Este bloque trata de introducir o consultar datos relacionados con los resultados del proceso. Consta de los siguientes ítems. En cada ítem, pulsando sobre su nombre, se pueden introducir o consultar datos.		
7	Indicadores del proceso.	1.- La Unidad debe introducir los resultados de sus indicadores asociados a sus procesos. 2.- Si tiene valor objetivo indicar en el campo desplegable, cumplido, incumplido, no medido, sin actividad. 3 Si el indicador no tiene valor objetivo (es de actividad), el campo desplegable se deja en blanco.
8	Resultados de satisfacción del cliente.	**1.-** Se accede a los resultados de encuestas generales y post-servicio cuya gestión esta centralizada en el Servicio de Planificación y Evaluación. **2.-** En el caso de que la Unidad gestione sus encuestas post-servicio, deberá introducir los datos del ciclo actual. Los informes de estas encuestas se incorporarán al ítem 16 Registros/Evidencias.
9	Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).	Introducir los datos de los que dispone la Unidad.
10	No-conformidades internas y de auditoría.	Las Unidades pueden consultar las No conformidades activas tanto internas como de auditoría.
11	Recomendaciones de auditoría interna y externa.	1.- Las Unidades con recomendaciones de auditoría, deberán rellenar el apartado ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6).*** 2.- En Estado de la implantación: Desplegable.

Bloque II Identificación de los resultados del proceso. Este bloque trata de introducir o consultar datos relacionados con los resultados del proceso. Consta de los siguientes ítems. En cada ítem, pulsando sobre su nombre, se pueden introducir o consultar datos.		
		Indicar: IMPLANTADA EN PROCESO NO PROCEDE NO IMPLANTADA (no se ha realizado ninguna actuación) En caso de estar en proceso o no implantada, ¿se mantiene para el próximo ciclo? pulsar (SI/NO)
12	Resultados de la encuesta de personas.	Se puede consultar los resultados.
13	Compromisos de calidad incumplidos en el anterior ciclo de gestión.	Las Unidades con compromisos incumplidos en 2022 deben indicar en el campo de seguimiento de las mejoras desplegadas, las acciones desarrolladas para asegurar su cumplimiento.
14	Identificación de acciones de mejora 2023	1.- Las Unidades deberán cumplimentar el apartado **Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)** 2.- *En Estado de la implantación: Desplegable.* *Indicar:* *IMPLANTADA* *EN PROCESO* *NO PROCEDE* *NO IMPLANTADA (no se ha realizado ninguna actuación)* *En caso de estar en proceso o no implantada, ¿se mantiene para el próximo ciclo? pulsar (SI/NO)*
15	Equipo Interno	Se indican los equipos internos de calidad del ciclo anterior, las unidades podrán en un caso, actualizar los datos que estimen oportunos.
16	Registros / Evidencias	1.- Las unidades pueden subir la documentación que complemente algún ítem, por ejemplo, informe de encuestas cuya realización gestiona la propia Unidad. 2.- Indicando siempre el número y nombre del ítem y referencia; en su caso; al contenido del archivo.
17	Ejecución del proceso: Factores del proceso.	Hacer una valoración de los principales factores que han incidido durante la ejecución del proceso,

Universidad de Jaén

Bloque II Identificación de los resultados del proceso. Este bloque trata de introducir o consultar datos relacionados con los resultados del proceso. Consta de los siguientes ítems. En cada ítem, pulsando sobre su nombre, se pueden introducir o consultar datos.		
	Actuaciones de liderazgo. Equipo Interno.	es decir, valorar brevemente la suficiencia y adecuación de las personas, de las infraestructura y recursos materiales, de la metodología del trabajo, del sistema de control. Hacer una valoración sobre las actuaciones llevadas a cabo en el Servicio o Unidad para reforzar los procesos que gestiona, así como para empoderar al equipo de trabajo.
18	Resultado del proceso (output proceso).	Hacer una valoración del grado de cumplimiento del resultado del proceso con respecto a los requisitos de calidad del input del proceso.
19	Análisis resultados indicadores.	Hacer una valoración del grado de cumplimiento de los resultados de los indicadores y análisis de tendencias y objetivos.
20	Análisis de compromisos de calidad incumplidos en el ciclo actual.	Una vez introducidos los resultados de indicadores, aquellas Unidades que tengan compromisos de calidad asociados y no se haya cumplido en el ciclo 2023 deberán cumplimentar las mejoras a desarrollar en 2024 para asegurar su cumplimiento.
21	Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.	Hacer una valoración del grado de cumplimiento del resultado de la satisfacción del cliente, análisis de tendencias y objetivos e indicar los sistemas empleados para la difusión de los resultados.
22	Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).	En su caso, hacer una valoración sobre las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, medidas adoptadas para su resolución, mejoras que se han podido derivar, así como análisis de tendencias.
23	Análisis de No-conformidades.	Las Unidades con No Conformidades abiertas, deberán hacer una valoración sobre el control y tratamiento de las No-conformidades.
24	Análisis de recomendaciones de auditoría.	Hacer una valoración de las actuaciones realizadas para dar respuesta a las recomendaciones de auditoría interna y externa.

Universidad de Jaén

Bloque II Identificación de los resultados del proceso. Este bloque trata de introducir o consultar datos relacionados con los resultados del proceso. Consta de los siguientes ítems. En cada ítem, pulsando sobre su nombre, se pueden introducir o consultar datos.		
25	Análisis de encuestas de personas.	Hacer una valoración de los resultados de satisfacción de las personas, mejoras realizadas y análisis de tendencias.
26	Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.	Hacer una valoración de los resultados obtenidos de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior. En el análisis de la eficacia de estas acciones se debe especificar los impactos de las mejoras en los riesgos y oportunidades identificados y en las mejoras de la gestión.
27	Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.	Hacer una valoración de los resultados obtenidos sobre el resto de las acciones de mejora (procesos, auditorías, encuestas, ...), y su impacto en la gestión.
28	Análisis del contexto interno y externo del proceso.	En este apartado aparece las DAFO o DAFOS que realizó cada Unidad en el proceso o subprocesos en el ciclo anterior, deberán actualizarlos en lo que proceda.
29	Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.	A partir de los resultados esperado del proceso (indicando el proceso o subproceso al que está vinculado), que han sido modificados en el Bloque I ítem 6, cada Unidad deberá realizar su Análisis de riesgos y oportunidades y definir las acciones correspondientes. **Junto al riesgo detectado indicar el efecto potencial que tiene en los resultados del proceso.**

Universidad de Jaén

ANÁLISIS DE RIESGO

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego
-Riesgo: **Detectado:** **Efecto potencial:**	ESCALA 1-5 1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.	ESCALA 1-5 1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Problable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.	Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D **D.** Aceptar riesgo [< 5] **C.** Aceptar riesgo con controles. [6-1] **B.** Riesgo no deseable. [9-14] A. Riesgo inaceptable. [=>15]

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2024.		
30	Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores.	Las Unidades podrán modificar los valores objetivo de sus indicadores, previa justificación en el apartado de Análisis de resultados de indicadores.
31	Propuesta nuevos valores-objetivo en resultados satisfacción de los usuarios.	Las Unidades podrán modificar los valores objetivo de sus encuestas según la metodología establecida, previa justificación en el apartado de Análisis de resultados de encuestas.
32	Propuesta nuevas acciones de mejora 2022 a procesos, auditorías, encuestas, …	Propuesta nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades, procesos, auditorías, encuestas, … Las Unidades deberán rellenar todos los campos, indicado en el campo desplegable su origen. Hitos, fechas etc..
33	Propuesta nuevos objetivos de calidad y mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).	Las Unidades pueden proponer objetivos de calidad y mejoras globales para el SIGC-SUA.
34	Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.	Las Unidades podrán incorporar las modificaciones de la documentación de los procesos.

		Indicar en el apartado correspondiente, la descripción de la modificación, y en su caso incorporar la documentación correspondiente adjuntando el archivo. Por ejemplo: Descripción de cambios de registros, flujogramas ect.. adjuntando los archivos correspondientes.
35	Valoración general / Consideraciones finales.	Las Unidades redactarán su valoración general sobre los resultados globales del proceso en el actual ciclo de gestión y las consideraciones que estime convenientes.

Una vez completado el informe en la primera pantalla pulsar en el campo finalizado y enviar Administrador de informes.