



PROCESO ESTRATÉGICO PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.
Planificación Estratégica del SIGC-SUA (PE.01.1).

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. 2014.

Control de la documentación.

Elaborado por: Coordinación Técnica con la dirección del Vicerrector Responsable de Calidad.	Revisado por: Vicerrector Responsable de Calidad.	Aprobado por: Comité de Calidad.
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Jorge Delgado García.	Nombre: Manuel Parras Rosa.
Cargo: Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Responsable de Calidad.	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha: 21/04/2014	Fecha: 21/04/2014	Fecha: 22/05/2014
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº: 01	Fecha de entrada en vigor: 23/05/2014
-----------------	---------------	--



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2014.

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2014.

1. OBJETIVOS DE CALIDAD 2014.
2. DIRECTRICES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.
3. CONSIDERACIONES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN SOBRE LAS PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD.
4. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE MARZO 2014 Y AUDITORÍAS INTERNAS.

I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2014.¹

La planificación de actuaciones se extiende desde el mes de abril de 2014 hasta el mes de abril de 2015.

FASES	CRONOGRAMA 2014-2015											
	Abril	Mayo	junio	Julio	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Febr.	Mar.	Abril
Elaboración de la Planificación.												
Aprobación de la Planificación.												
Ejecución de la Planificación.												
Ejecución del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento.												
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.												
Programa de Auditoría Interna Anual.												
Elaboración del Informe de Seguimiento.												
Elaboración del Informe Agrupado.												
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.												
Revisión y Mejora del Sistema.												
Auditoría externa de certificación.												

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2014.

1. OBJETIVOS DE CALIDAD 2014.

OBJETIVO 1. Implantación y seguimiento del Plan para la Optimización del Sistema de Información Institucional para el Suministro de Datos e Información Estadística de la Universidad de Jaén (SIUJA), aprobado por el Consejo de Dirección.

[Enlace a Fichas de Objetivos](#)

Directriz asociada (Nº 3):

Se ha valorado positivamente la aprobación de la planificación de la implementación del Plan de Optimización del Suministro de Información Institucional para el Suministro de Datos e Información Estadística de la Universidad de Jaén (SIUJA) por parte del Comité de Calidad. Lo consideramos un objetivo de máxima prioridad Institucional.

¹ La planificación está referida al conjunto de actuaciones para ejecutar los objetivos de calidad, las directrices y recomendaciones establecidas por la Dirección y las que comprenden el ciclo de gestión, seguimiento y revisión y mejora del SIGC-SUA para el año 2014-2015.



Alcance y Desarrollo:	Según el Plan para la Optimización del Sistema de Información Institucional para el Suministro de Datos e Información Estadística.
Cronograma:	Según el Plan: Continuación de implantación iniciada en ciclo anterior.
Seguimiento:	Resultados establecidos en el documento de planificación específico del Plan. Informe de resultados de auditoría interna. Informe de resultados del Plan para la Optimización del SIUJA.
Indicador asociado	Ver Ficha de Objetivo.

OBJETIVO 2. Identificar y desarrollar mecanismos directos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés, aprobado por el Consejo de Dirección.

[Enlace a Fichas de Objetivos](#)

Acuerdo asociado:

8.3.3 Ampliar los sistemas de información sobre la percepción de los usuarios.

Alcance:	General del SIGC-SUA y específico de todas las Unidades.
Desarrollo:	Implantación de acuerdo a Ficha de objetivo.
Cronograma:	Continuado.
Seguimiento:	Estudio actual de sistema de información sobre necesidades y expectativas y de percepciones. Resultado de implantación de planificación de mecanismos y revisiones de encuestas. Informes de seguimiento de resultados.
Indicador asociado	Ver Ficha de Objetivo.

OBJETIVO 3. Establecer la interrelación entre las acciones del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén y los ámbitos de gestión del SIGC-SUA, a efectos de valorar las necesidades de revisión o ampliación de la gestión por procesos del sistema, aprobado por el Consejo de Dirección.

[Enlace a Fichas de Objetivos](#)

Directriz asociada (Nº. 2):

Valorar la importancia del desarrollo del objetivo de calidad nº 3, en el sentido de profundizar en la implantación de la dirección estratégica de la Universidad en todos sus ámbitos y estructuras organizativas. Para lo que se considera de gran valor que en el ámbito de la gestión se haga efectivo que los procesos implantados apoyen la consecución de las estrategias de la Universidad.

Alcance:	General del SIGC-SUA. Específico todas las Unidades y Procesos.
Desarrollo:	Implantación de acuerdo a Ficha de objetivo.
Cronograma:	Continuado.
Seguimiento:	Seguimiento de la metodología para identificar las acciones estratégicas que inciden en el SIGC-SUA. Informe sobre la identificación de acciones estratégicas que inciden en el SIGC-SUA y análisis de necesidades de revisión y mejora del sistema de gestión por procesos. Informes de propuestas de revisión y mejora del SIGC-SUA.

	<p>Seguimiento del cuadro de resultados del sistema de indicadores del SIGC-SUA con incidencia en el Plan Estratégico de la Universidad.</p> <p>Informe de medición de avance del cuadro de resultados del sistema de indicadores del SIGC-SUA con incidencia en el desarrollo del Plan Estratégico de la Universidad.</p> <p>Cuadro de resultados medidos e incorporación en informes del SIGC-SUA.</p>
Indicador asociado	Ver Ficha de Objetivo.

2. DIRECTRICES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

DIRECTRIZ 1. Seguir valorando la consolidación, en los ya cuatro ciclos de gestión, del sistema de procesos y la madurez del sistema de gestión de la calidad, por lo que se ha de mantener y perfeccionar y ser un punto fuerte esencial para el proyecto de implantación del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión que está implantando la Universidad.

Ejecución	Proyecto específico EFQM 2014.
------------------	--------------------------------

DIRECTRIZ 4. Consideramos prioritario que se aplique la propuesta del Comité de Calidad para que el equipo de trabajo del sistema general de quejas y sugerencias continúe la realización del estudio de revisión, considerando adecuado que se gestione como un proyecto de mejora en el ámbito del desarrollo del Proyecto EFQM, dado que el alcance de la revisión ha de ser global respecto a todo el sistema de gestión de la Universidad, para que sea realmente percibido por los usuarios como un mecanismo activo de participación en la calidad de los servicios que presta la Universidad.

Ejecución	Proyecto específico EFQM 2014.
------------------	--------------------------------

DIRECTRIZ 5. La Universidad de Jaén ha mantenido una estrategia continua de accesibilidad universal de nuestros entornos y servicios prestados, que se ha visto reforzado en el nuevo Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Gobierno. Conviene, en este sentido, que sigamos avanzando en el diseño e implementación del sistema de gestión de la accesibilidad universal para asegurar los resultados que desde hace años se están consiguiendo. Por lo que se estima la propuesta del Comité de Calidad de continuar con un proyecto específico de diseño del sistema de gestión de la accesibilidad y proceder, con posterioridad, a realizar el estudio de integración de sistemas.

Ejecución	Proyecto específico.
------------------	----------------------

DIRECTRIZ 6. Para este año, el Consejo de Dirección, procederá a publicar la convocatoria el Primer Premio Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora, tal como propone el Comité de Calidad. Estimamos el valor que ha de aportar esta incitativa para reconocer la implicación de las estructuras organizativas para la gestión en la mejora continua y estimular el intercambio de conocimiento en la gestión, tanto interna como externamente.

Ejecución	De acuerdo con la Convocatoria aprobada por el Consejo de Dirección.
------------------	--

3. CONSIDERACIONES Y ACUERDOS DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN SOBRE LAS PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD.

ACUERDO 1. Que el Comité de Calidad presente al Consejo de Dirección una propuesta sobre la herramienta de gestión del SIGC-SUA, basada en el informe técnico sobre las necesidades funcionales y el actual desarrollo, utilidad y eficiencia de la plataforma disponible.

Alcance	General para todo el SIGC-SUA. Realización del informe técnico y propuesta asociada del Comité de Calidad sobre la herramienta de gestión del SIGC-SUA.																																																																																															
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de informe técnico sobre las necesidades funcionales y el actual desarrollo, utilidad y eficiencia de la plataforma disponible. 2. Estudio de alternativas a la actual plataforma de gestión. 3. Estudio/revisión del acuerdo contractual con el proveedor de la actual herramienta disponible. 4. Informe/propuesta de alternativas. 5. Presentación informe Vicerrector/ Comité de Calidad. 6. Planificación y desarrollo del acuerdo adoptado. 																																																																																															
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="8">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2014								2015			Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1												2												3												4												5												6											
Hito	2014								2015																																																																																							
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																																																					
1																																																																																																
2																																																																																																
3																																																																																																
4																																																																																																
5																																																																																																
6																																																																																																
Seguimiento:	Informe de seguimiento del SIGC-SUA.																																																																																															
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de realización del informe/ propuestas de alternativas. 2. Fecha de operatividad de la herramienta decidida. 																																																																																															

ACUERDO 2. Que se establezca y aplique un sistema de envío al Vicerrector responsable de calidad y al Gerente de la información sobre la gestión de quejas y sugerencias, incorporando una calificación de estas por su naturaleza y proceso/servicio prestado, así como las mejoras que, en su caso, se han adoptado o se proponen a consideración de la Dirección. El seguimiento y análisis de los resultados de la gestión de las quejas y sugerencias se incorporarán, de forma detallada, en los informes de seguimiento de los procesos y en el Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican.

Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Establecer la metodología de la gestión de las quejas/sugerencias que refuerce su utilización como instrumento de mejora
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adoptar los mecanismos de gestión del Servicio de Información y Asuntos Generales para la clasificación de las quejas y sugerencias en relación al proceso/servicio del SIGC-SUA. 2. Elaborar y difundir instrucciones metodológicas orientativas para el seguimiento y análisis de las quejas y sugerencias por los responsables de su gestión.

3. Elaborar la metodología de comunicación y seguimiento al Vicerrector responsable de calidad y al Gerente.
4. Debate, propuestas y acuerdos del Comité de Calidad sobre la gestión de quejas y sugerencias.
5. Incorporar en la estructura de los informes finales el seguimiento y análisis de la gestión de las quejas y sugerencias y su impacto en la mejora continua.

Cronograma:

Hito	2014								2015		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
1											
2											
3											
4											
5											

Seguimiento:

Auditoría Interna de Seguimiento.
Informe seguimiento del SIGC-SUA.

Indicador asociado

1. Fechas de realización de los hitos de desarrollo.

ACUERDO 3. Que se proceda a continuar con el impulso de la administración electrónica y su integración documental en el SIGC-SUA, para lo que se considera adecuado que se mantenga el equipo constituido, se proceda a integrar, tras el análisis técnico, la propuesta de gestión de la plataforma de e-administración, incluyendo una propuesta de indicadores de gestión, y sea objeto de auditoría interna.

Alcance

General para todos los procesos del SIGC-SUA y específico para los procesos de gestión de Administración Electrónica del SIGC-SUA.
Desarrollar el sistema de gestión de la plataforma e-administración en el SIGC-SUA que impulse los trámites de los procesos gestionados mediante administración electrónica.

Desarrollo

1. Revisión y análisis técnico de la propuesta de Integración documental de la gestión de la e-administración en el SIGC-SUA.
2. Incorporación a la documentación del SIGC-SUA.
3. Seguimiento y resultados en el Plan de Auditoría Interna.
4. Informe de resultados del Equipo de Trabajo.

Cronograma:

Hito	2014								2015		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
1											
2											
3											
4											

Seguimiento:

Informe de auditoría interna. Informe del Equipo de trabajo. Informe final del SIGC-SUA.

Indicador asociado

1. Fecha de incorporación documental en el SIGC-SUA. 2. Fecha de realización de informes. 3 Incremento del número de trámites gestionados por e-administración.

ACUERDO 4. Se considera adecuado que los actuales y nuevos trámites telemáticos que se gestionan a través de las distintas herramientas se integren en la documentación del SIGC-SUA, siguiendo el procedimiento de auditoría previa de operatividad. Se considera oportuno que esta acción se impulse partiendo del actual catálogo de procedimientos telematizados y que el Comité de Calidad fije un objetivo de incremento respecto al número actual de procedimientos integrados documentalmente el SIGC-SUA.

Alcance	Específico de todas las Unidades/procesos con trámites telemáticos. Incrementar el número de procedimientos telematizados, así como su integración en la documentación del SIGC-SUA.																																																																																				
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión del actual catálogo de procedimientos telematizados. 2. Solicitud a las Unidades para que propongan integrar en el SGIC-SUA nuevos trámites telemáticos o procedimientos telematizados. 3. Propuesta de objetivo de incremento al Comité de Calidad. 4. Auditorías de operatividad de las propuestas. 5. Integración en la documentación del SIGC-SUA de las propuestas con informe favorable de plena operatividad. 																																																																																				
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> </tr> </tbody> </table>		2014								2015			Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1												2												3												4												5											
	2014								2015																																																																												
Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																																										
1																																																																																					
2																																																																																					
3																																																																																					
4																																																																																					
5																																																																																					
Seguimiento:	Informes de auditoría interna e Informe final del SIGC-SUA.																																																																																				
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos de desarrollo. 2. Incremento en número y porcentual (catálogo) de procedimientos incorporados a la documentación del SIGC-SUA.																																																																																				

ACUERDO 5. Respecto a las propuestas del sistema de Cartas de Servicio se estima adecuado que el equipo de trabajo, tras la aprobación del expediente por Consejo de Gobierno, realice el estudio del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio, así como la realización, en su caso, de planes específicos de mejora para los supuestos de incumplimiento de compromisos de calidad.

Alcance	General para todas las Unidades y procesos del SIGC-SUA Proceder a la publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio. Impulsar planes específicos de mejora de los compromisos de calidad incumplidos. Específico de Unidades.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta de continuidad del equipo de trabajo propuesto en el anterior ciclo. 2. Elaboración de la metodología de trabajo del equipo. 3. Elaboración, en su caso, de planes de mejora por las Unidades. 4. Elaboración de la propuesta el sistema de publicación, difusión y seguimiento de las Cartas de Servicio. 5. Aprobación de la propuesta por el Consejo de Dirección. 6. Implantación y operatividad del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las Cartas de Servicio.
Cronograma:	

Hito	2014								2015		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
1											
2											
3											
4											
5											
6											

Seguimiento: Informe del Equipo de Trabajo. Informe Final del SIGC-SUA.

Indicador asociado 1. Fechas de realización de hitos. 2. Resultados de Indicadores de compromisos de calidad (grado de cumplimiento de los compromisos no cumplidos en el anterior ciclo de gestión).

Nombre	Cargo/puesto
Jorge Delgado García.	Vicerrector, Responsable de Calidad.
Armando Moreno Castro.	Gerente.
	Delegación de Responsables de Dirección.
	Equipo técnico del Servicio de Planificación y Evaluación.
	Equipo técnico del Gabinete de Comunicación.
	Equipo técnico del Servicio de Informática.
	Miembro de las Unidades con nivel de jefatura de servicio o coordinación de calidad.
	Miembro de las Unidades con nivel de jefatura de servicio o coordinación de calidad.
	Miembro de las Unidades con nivel de responsable de sección, gestión o técnico superior.
	Miembro de las Unidades con nivel de puesto base o técnicos auxiliares y especialistas.

ACUERDO 6. Que se realice por el Comité de Calidad el análisis de los resultados de seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA y del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA, así como que se incorpore como objetivo del Plan de Auditoría 2014 su seguimiento y la aplicación de las mejoras que se adopten.

Alcance Resultados de seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA y del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA y mejoras a realizar. General del SIGC-SUA y específico para todas las Unidades.

Desarrollo:

1. Completar los informes del Plan de Comunicación del SIGC-SUA y del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.
2. Análisis de resultados por el Comité de Calidad y, en su caso, aprobación de las mejoras generales.
3. Aplicación de mejoras.
4. Objetivos Plan de Auditoría 2014 e informe de resultados.
5. Informe de seguimiento y resultados del equipo de trabajo.

Cronograma:

Hito	2014								2015		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
1											
2											
3											

	4											
	5											
Seguimiento:	Plan de Auditoría Interna. Informe de Equipo de Trabajo. Informe final del SIGC-SUA.											
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos. Porcentaje de mejoras implantadas (específicas de unidades y generales).											

ACUERDO 7. Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos realizadas por las Unidades/Equipos de Procesos.

Alcance	Implantación de las propuestas de acciones de mejoras de los procesos. General para todas las Unidades/Equipo de Procesos																																																																																									
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Realización de las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora. Valoración y autorización inicial de la Gerencia. Aplicación de las mejoras. Verificar el grado de implantación de las mejoras: Plan Auditoría Interna. 																																																																																									
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="9">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Mar.</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Mar.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>													2014									2015			Hito	Mar.	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.	1													2													3													4												
	2014									2015																																																																																
Hito	Mar.	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Mar.																																																																														
1																																																																																										
2																																																																																										
3																																																																																										
4																																																																																										
Seguimiento:	Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de Seguimiento de Procesos. Informe Final Agrupado.																																																																																									
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos. 2. Porcentaje de implantación de las mejoras autorizadas.																																																																																									

ACUERDO 8.1.1. Que se realice un análisis de la revisión de los documentos utilizados en el ciclo de gestión del SIGC-SUA, en el sentido de valorar su máxima racionalización y compresión (8.1.1.A). En este sentido, además, adoptar medidas de unificar los formatos cuando se requiera información a las Unidades (8.1.1.B); dar a conocer y disponer los actuales formatos (8.1.1.C); difundir, en los términos que se estimen adecuados, los avances de los equipos de trabajo (8.1.1.D).

Alcance	General para todo el SIGC-SUA. Impulsar la mejora del SIGC-SUA.											
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Propuesta de Constitución de equipo de trabajo. (8.1.1.A). Presentar un plan de actuaciones a consideración del Comité de Calidad para desarrollar por el equipo de Trabajo. (8.1.1.A). Constitución de equipo de Trabajo. (8.1.1.A). Elaborar la propuesta de metodología de trabajo del equipo y mecanismos de obtención de información para el objetivo de revisión documental. (8.1.1.A). Aplicación de la propuesta. (8.1.1.A). Elaborar el informe el Equipo de Trabajo de los resultados. (8.1.1.A). Desarrollar las actuaciones sobre formatos. (8.1.1.B, 8.1.1.C). Ejecutar las instrucciones de comunicación que determinen los responsables de dirección de los equipos de trabajo. (8.1.1.D). 											

9. Realizar seguimiento de implantación por el Comité de Calidad.

Cronograma:

Hito	2014								2015		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											

Seguimiento:

Informe del Equipo de Trabajo. Informe final del SIGC-SUA.

Indicador asociado

1. Fechas de realización de hitos. 2.-Valoración, en su caso, de satisfacción.

Equipo de trabajo

Nombre	Cargo/puesto
Jorge Delgado García.	Vicerrector, Responsable de Calidad.
Armando Moreno Castro.	Gerente.
Alejandro Castillo López	Vicegerente.
	Equipo técnico del Servicio de Planificación y Evaluación.
	Miembro de las Unidades con nivel de jefatura de servicio o coordinación de calidad.
	Miembro de las Unidades con nivel de jefatura de servicio o coordinación de calidad.
	Miembro de las Unidades con nivel de responsable de sección, gestión o técnico superior.
	Miembro de las Unidades con nivel de puesto base o técnicos auxiliares y especialistas.

ACUERDO 8.1.2. Que se desarrolle la documentación de la gestión de encuestas en el SIGC-SUA incorporando una instrucción técnica en el proceso estratégico PE02.

Alcance

 Desarrollo documentación de la gestión de encuestas del SIGC-SUA.
 Proceso estratégico SIGC-SUA.

Desarrollo:

1. Estudio de la actual sistema de gestión de encuestas, posibles mejoras.
2. Elaboración Instrucción técnica.
3. Incorporación a la documentación PE02.

Cronograma:

Hito	2014								2015		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
1											
2											
3											

Seguimiento:

Informe Final del SIGC-SUA.

Indicador asociado

Fechas de realización de hitos.

ACUERDO 8.2 Se considera adecuada la valoración realizada por el Comité de Calidad de potenciar los grupos de trabajo de los procesos, en este sentido se ha de reforzar los mecanismos que profundicen en la integración del SIGC-SUA y la transversalidad en la gestión de los procesos.

Alcance	Grupos de trabajo de los procesos del SIGC-SUA.																																																																								
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Gestión y metodología inicial. Elaboración del documento/plantilla de necesidades y planificación de actividades de equipos de proceso. Incluye identificación de actividades de apoyo que pueda desarrollar Coordinación Técnica. Elaboración del documento de medidas de impulso de los grupos de trabajo de los procesos. Gestión del seguimiento e información de las actividades de Equipos de Proceso y de la aplicación de actividades de apoyo de Coordinación Técnica, incluido el asesoramiento técnico demandado. Elaboración de informe de resultados. 																																																																								
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2014								2015			Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1												2												3												4											
	2014								2015																																																																
Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																														
1																																																																									
2																																																																									
3																																																																									
4																																																																									
Seguimiento:	Informe de actividades realizadas. Informe Final SIGC-SUA.																																																																								
Indicador asociado	Fechas de realización de hitos. Número de actuaciones de los grupos de trabajo de los procesos y Porcentaje de realización de las medidas de impulso demandadas a Coordinación Técnica.																																																																								

ACUERDO 8.3 Se considera adecuada la integración en los acuerdos y objetivos de calidad de las propuestas debatidas en el Comité de Calidad y las aprobadas en los informes finales sobre: planificar el programa de auditoría de seguimiento para el mes de septiembre, realizar un protocolo interno para la colaboración de auditores en la realización de las Auditorías.

Alcance	General del SIGC-SUA. Reforzar los procesos de auditoría interna.																																																																								
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan de Auditoría Interna y del Programa de Auditoría de Seguimiento. Elaboración del protocolo de auditorías internas. Aprobación del protocolo por el Vicerrector responsable de Calidad. Incorporación como Anexo en la documentación de los Procedimientos documentados del SIGC-SUA. 																																																																								
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2014								2015			Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1												2												3												4											
	2014								2015																																																																
Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																																														
1																																																																									
2																																																																									
3																																																																									
4																																																																									
Seguimiento:	Informe Final SIGC-SUA del Programa de Auditoría.																																																																								
Indicador asociado	Fechas de realización de hitos. Impacto en la encuesta de auditores internos.																																																																								

ACUERDO 8.4 Reforzar el asesoramiento técnico más directo en los supuestos que se identifiquen necesidades específicas o puedan ser demandadas por las Unidades y Equipos de Procesos.

Alcance	Unidades y Equipos de procesos. Reforzar la atención de las necesidades de asesoramiento técnico específicas																																																
Desarrollo:	1. Gestión de la identificación de necesidades y comunicación con las Unidades. 2. Desarrollo: Asesoramiento Técnico sobre de necesidades identificadas.																																																
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2014								2015			Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1												2											
	2014								2015																																								
Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																																						
1																																																	
2																																																	
Seguimiento:	Informe Final SIGC-SUA.																																																
Indicador asociado	Porcentaje de asesoramientos técnicos realizados sobre las necesidades detectadas. Impacto en resultados de encuestas de satisfacción Coordinación Técnica.																																																

4. RELACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA DE MARZO 2014 Y AUDITORÍAS INTERNAS.

SEGUIMIENTOS DE INDICACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA. Seguimiento de las indicaciones del Informe de Auditoría Externa 2014.

Alcance	General del SIGC-SUA. Todos las Unidades/procesos. Elaborar un informe de actuaciones en relación a las indicaciones de los Informes de Auditoría. 1. Informe de Auditoría Externa 2014. 2. Informes de Auditoría Interna ciclo 2013.																																				
Desarrollo:	1. Realizar las fichas individualizadas Unidades/procesos claves de las conclusiones del informe de Auditoría Externa y de los informes de auditoría interna 2. Valoración y aplicación al SIGC-SUA y por las Unidades/procesos las indicaciones que se indican en los Informes de Auditoría. 3. Solicitud de información a las Unidades/procesos sobre la valoración y grado de implantación de las indicaciones de los informes de auditoría. 4. Verificar el grado de implantación de las actuaciones realizadas sobre las indicaciones de los Informes de Auditoría. 5. Incorporar los resultados en los informes de auditorías internas, según verificación, y en los informes finales del SIGC-SUA.																																				
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="8">2014</th> <th colspan="3">2015</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Enero</th> <th>Febr.</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2014								2015			Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	1											
	2014								2015																												
Hito	Abril	Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo																										
1																																					

	2											
	3											
	4											
	5											
Seguimiento:	Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de seguimiento de procesos. Informes Finales del SIGC-SUA.											
Indicador asociado	1. Porcentaje de aplicación de actuaciones sobre las indicaciones de los Informes de Auditoría (indicadores del informe final del anterior ciclo).											

ANEXOS.

- **FICHAS INDIVIDUALIZADAS. PROCESOS/UNIDADES.**

[Fichas \(por procesos\) de indicaciones del Informe de Auditoría Externa.](#)

[Fichas \(por procesos\) de indicaciones del Informe de Auditoría Interna.](#)

- **EXTRACTO Y CORRESPONDENCIA DE LAS INDICACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA 2014.**

EXTRACTO DE LAS INDICACIONES GENERALES AL SISTEMA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE EXTERNA. MARZO 2014.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN.

1. GENERAL.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS: La Organización mantiene distintas herramientas para evaluar la percepción de las partes interesadas en los procesos y servicios incluidos en el Alcance de Certificación: Encuestas de carácter general a los clientes de los servicios: la tasa de participación aún se encuentra relativamente baja, así podría ser interesante aprovechar la existencia de representantes cualificados de alumnos en el consejo escolar o los delegados. ▪ Se anima al uso de grupos focales para optimizar el proceso de análisis de los grupos de interés. (BIBL). ▪ La baja participación en las encuestas de satisfacción de OTRI podría poner en duda los buenos resultados obtenidos. (SGI) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación con Objetivo de Calidad nº 2. ▪ Acuerdo 8.3.3: Ampliar los sistemas de información sobre la percepción de los usuarios.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ CUMPLIMIENTO INTERNO DE REQUISITOS (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: La Organización sigue con la sistemática de ir revisando las distintas baterías de indicadores asociadas a los distintos procesos, orientándolas a un control más centrado en la eficacia de los procesos. Conviene destacar el alto grado de cumplimiento con los objetivos planificados de indicadores, lo que demuestra la capacidad de la Organización de dar respuesta eficaz a las necesidades de gestión de los grupos de interés. No obstante, se anima a ir ajustando los niveles objetivos a la verdadera capacidad de los procesos, de forma que la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuar la Revisión de Indicadores de proceso. Seguimiento de las propuestas de las Unidades 2014. ▪ Indicaciones de los Informes de Auditoría Interna. ▪ Seguimiento en Plan de Auditoría Interna.

<p>batería de indicadores sirva como instrumento útil y eficaz para el control de la gestión y la prestación de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar los valores objetivos, asociados a los indicadores, o revisar el nivel de exigencia a asociados a los procesos, ya que actualmente el nivel de desempeño está muy por encima del planificado. (SCPA). 	
<ul style="list-style-type: none"> Con respecto al análisis de datos del sistema y al objeto de evaluar con mayor nivel de detalle para cada servicio la concordancia entre los niveles de desempeño interno y frente a la percepción e importancia por parte del cliente y/o usuario final, se insta a establecer relaciones entre ambos sistemas de medición. Esto servirá para evidenciar si el nivel de conformidad es adecuado a lo previsto, si los usuarios conocen y sus expectativas se corresponden sobre el nivel de eficacia previsto. Esto podría ser un elemento de entrada a la hora de revisar las cartas de servicio, así como el conocimiento y actividades prestadas por cada servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar la Revisión de indicadores de proceso. Relación con los Acuerdos 5 y 8.4 Relación con el Objetivo de Calidad nº 2.
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la satisfacción y dada la dificultad para obtener tasas representativas en estudios desagregados de las diferentes muestras por servicio y en aras a reforzar las líneas estratégicas de la Organización en este sentido, podría plantearse la determinación de la realización de una encuesta trienal, asociada a los ciclos de auditoría, que incluya aquellos aspectos más críticos determinados en las diferentes encuestas de servicio y post-servicio y que sean de carácter estratégico para la UJA. En este sentido hacer partícipes al alumnado, mediante becarios, en la recopilación de información, ayudaría a difundir la importancia que la UJA da a cómo se prestan sus servicios y cómo son percibidos entre la comunidad de alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> Relación con el Objetivo de Calidad nº 2.
<ul style="list-style-type: none"> Se anima a seguir desarrollando procesos en base a los nuevos servicios que se proponen a los grupos de interés: oficina de objetos perdidos, emprendimiento, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de las Unidades/ Servicios.
<ul style="list-style-type: none"> Dada la proliferación de páginas de redes sociales de diferentes unidades, para favorecer el contacto con sus grupos de interés, se recomienda establecer un protocolo oficial sobre el uso y limitaciones básicas sobre de las mismas. Dado el crecimiento de dispositivos móviles, tablets y smartphones, y puesto que el riesgo de pérdida de los mismos por parte de los usuarios es notablemente superior al de un ordenador portátil, sería recomendable establecer un protocolo sobre el uso y condiciones de seguridad de la información. (SINF). 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y valoración por la Dirección.
<ul style="list-style-type: none"> Se anima a tener un mayor uso de la herramienta de NC-AC-AP como instrumento de mejora continua de los procesos. Así, frente a las propuestas de mejora anuales, las NC-AC-AP se podrían utilizar ante la detección de incidencias en el día a día. 	<ul style="list-style-type: none"> Relación con los Acuerdos 7 y 8.4
<ul style="list-style-type: none"> Con idea de optimizar los procesos, se anima a la creación de grupos de trabajo transversales que faciliten la coordinación entre distintas unidades y/o servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Relación con los Acuerdos 8.2 y 8.4
2. CON CARÁCTER ESTRATÉGICO.	
<ul style="list-style-type: none"> Dado que algunos aspectos de la gestión exceden el ámbito del SIGC_SUA, podría ser oportuno seguir trabajando en la coordinación y alineación con 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y valoración por la Dirección.



los distintos ámbitos de la UJA de manera que la percepción de los grupos de interés respecto al servicio prestado por SIGC_SUA no se vea afectada. Para ello el proyecto EFQM de la Universidad puede ser un buen marco de referencia.

- El tiempo transcurrido en recibir por parte de los alumnos su carné universitario, gestionado a través de una entidad externa a la Organización, puede suponer una merma en la percepción de los universitarios del desempeño de los servicios de gestión administrativa, no siendo sin embargo responsabilidad de estos, además de limitar el acceso a aquellos de los beneficios que fuera de la Universidad pueden obtener. En este sentido se recomienda, de un lado volver a la emisión de un carné provisional universitario, similar al que se ofrece en la tarjeta de actividades deportivas y de otro lado medir los tiempos medios de emisión por parte de la entidad externa, de modo que se dispongan de datos objetivos para mejorar el servicio. (SGA)
- En el proceso de reconocimiento de créditos y convalidaciones, y puesto que toda la información es aportada por el área de gestión académica y es el interlocutor con el solicitante, podría generarse insatisfacciones asociadas al resultado del proceso derivadas de otros órganos universitarios, intervinientes en el proceso y que resuelven o deciden directamente sobre el resultado de la convalidación o reconocimiento y que sin embargo no están sujetos a control por el sistema de gestión de la Organización. (SGA)
- Podría ser oportuno incrementar la coordinación con la Comisión de Doctorado en cuanto a los proyectos de Tesis a analizar en cada sesión, al objeto de evitar posibles quejas. (SGA)

- Proyecto EFQM de la Universidad de Jaén.