

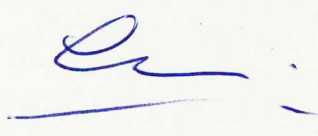
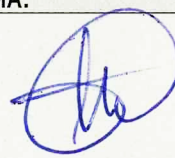


Proceso Estratégico PE01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.

PLANE / 2022-2023. Planificación Estratégica del SIGC-UCO

Plan de actuaciones y Objetivos de Calidad

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

<b>ELABORADO POR:</b> GERENCIA CON LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	<b>REVISADO POR:</b> COMITÉ DE CALIDAD	<b>APROBADO POR:</b> CONSEJO DE DIRECCIÓN
<b>NOMBRE:</b> Eulalio Fernández Sánchez	<b>NOMBRE:</b> Jesús M. Dorado Martín	<b>NOMBRE:</b> Manuel Torralbo Rodríguez
<b>CARGO:</b> Gerente	<b>CARGO:</b> Vicerrector de Estudios de Grado, Calidad e Innovación Docente	<b>CARGO:</b> Rector
<b>FIRMA:</b> 	<b>FIRMA:</b> 	<b>FIRMA:</b> 
<b>FECHA:</b> 01/03/2023	<b>FECHA:</b> 04/05/2023	<b>FECHA:</b> 08/05/2023

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
00	01/03/2023	Elaboración del documento
01	08/05/2023	Aprobación del documento



## Tabla de contenido

<b>1.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-UCO. 2022-2023 .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-UCO. 2022-2023. ....</b>	<b>3</b>
2.1. ANÁLISIS Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR EL CONSEJO DE DIRECCIÓN .....	3
2.2. REVISIÓN DE LAS DIRECTRICES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.....	4
<i>DIRECTRIZ 1</i> .....	4
<i>DIRECTRIZ 2</i> .....	4
<i>DIRECTRIZ 3</i> .....	5
<i>DIRECTRIZ 4</i> .....	5
2.3. REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD. ....	5
<i>OBJETIVO 1.2022</i> .....	5
<i>OBJETIVO 2.2022</i> .....	6
<i>OBJETIVO 3.2022</i> .....	6
<i>OBJETIVO 4.2022</i> .....	6
2.4. SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA .....	6
<i>OPORTUNIDADES DE MEJORA</i> .....	7
<i>OBSERVACIONES</i> .....	8
<b>3.- ANEXO I. FICHAS DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD .....</b>	<b>10</b>

## 1.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-UCO. 2022-2023

FASES	CRONOGRAMA 2022-2023										
	2022				2023						
	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio
Revisión de la planificación											
Aprobación de la planificación revisada											
Ejecución de la planificación.											
Seguimiento mitad de ciclo. Comité de Calidad											
Redefinición del Mapa de Procesos											
Elaboración del informe de revisión de los procesos clave											
Aprobación del informe de revisión de los procesos clave											
Formación de Auditores Internos											
Informe de Auditoría Interna											
Elaboración del informe anual de revisión y análisis											
Aprobación del informe anual de revisión y análisis											
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)											
Auditoría externa de la certificación. AENOR.											

## 2.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-UCO. 2022-2023.

### 2.1. ANÁLISIS Y REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR EL CONSEJO DE DIRECCIÓN

El análisis y revisión del sistema por parte del Consejo de Dirección se realizó tras la Auditoría Externa según el documento que se puede consultar en la siguiente dirección web:

[ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-UCO. CICLO 2021](#) (en adelante ARM-C21)

En esta acta de revisión del ciclo 2021-2022, realizada de acuerdo con el Proceso Estratégico **PE.01 Planificación y Mejora Continua**, se consideraba correcto el análisis del grado de normalización, ejecución y control del sistema de procesos y de la gestión y prestación de los servicios, así como la capacidad de los procesos para lograr los objetivos planificados de acuerdo con los resultados de eficacia obtenidos y los niveles de satisfacción de los grupos de interés.

Finalmente, como resultado de esta revisión, por parte del Consejo de Dirección con mandato en ese momento, se establecieron un conjunto de acuerdos, directrices y objetivos de calidad (ARM-C21).

Tras las elecciones a rector de mayo de 2023, un nuevo equipo rectoral conformó el actual Consejo de Dirección. Habiendo avanzado ya a la mitad del ciclo 2022-2023 se considera oportuna una revisión de las directrices y objetivos de calidad de acuerdo con la vinculación a las estrategias definidas por dirección y el grado de consecución de los objetivos.

## 2.2. REVISIÓN DE LAS DIRECTRICES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

### DIRECTRIZ 1.

#### **Descripción:**

Se considera que la metodología establecida para el análisis de contexto (DAFO) y de riesgos/oportunidades y acciones es adecuada y que dicho análisis favorece que la Dirección disponga de herramientas para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-UCO, por lo que se insta a que en los siguientes ciclos de gestión se continúe el análisis por las Unidades, así como que la Sección de Organización y Planificación presente un análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades para completar el del ámbito de los procesos.

#### **Alcance:**

El ámbito general del SIGC-UCO, así como todos los procesos clave certificados dentro del alcance del SIGC-UCO y Unidades que participan en ellos.

#### **Revisión de la Directriz:**

Se revisa y se mantiene.

### DIRECTRIZ 2.

#### **Descripción:**

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

#### **Alcance:**

Todos los procesos clave certificados dentro del alcance del SIGC-UCO y Unidades que participan en ellos.

#### **Revisión de la Directriz:**

Se revisa y se mantiene.



### DIRECTRIZ 3.

**Descripción:**

Se considera que se debe reforzar a la Sección de Organización y Planificación el liderazgo a todos los niveles, estableciendo la unidad de propósito y la dirección, así como creando las condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la institución.

**Alcance:**

Organigrama y matriz de responsabilidades del SIGC-UCO.

**Revisión de la Directriz:**

Se revisa y se considera que es oportuno reforzar la figura de Responsable Técnico del SIGC-UCO de cara a dar un empuje a la ampliación de alcance.

De acuerdo con las nuevas líneas estratégicas del nuevo Consejo de Dirección de la UCO se establece la siguiente directriz para la segunda mitad del ciclo:

### DIRECTRIZ 4.

**Descripción:**

Se considera que es estratégico avanzar en la revisión del mapa de los PROCESOS CLAVE a fin de integrar en este todas las actividades desarrolladas por las Unidades Administrativas de la UCO como estructura operativa enfocada a la eficiencia y la calidad, así como al desarrollo de la nueva RPT.

**Alcance:**

Todos los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.

### 2.3. REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.

El análisis y revisión del sistema por parte del Consejo de Dirección se realizó tras la Auditoría Externa según el documento que se puede consultar en la siguiente dirección web:

[ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-UCO. CICLO 2021](#)

#### OBJETIVO 1.2022

**Descripción:**

Programación de ampliación de alcance del SIGC-UCO 2022/2026.

Ver OC/2022-2023

#### OBJETIVO 2.2022

**Descripción:**

Racionalización del Sistema de Responsabilidades del SIGC-UCO.

Ver OC/2022-2023

#### OBJETIVO 3.2022

**Descripción:**

Potenciar la plataforma web para la difusión y acceso a toda la documentación del SIGC-UCO.

Ver OC/2022-2023

De acuerdo con la revisión de las directrices para el ciclo 2022-2023 se establecen estos objetivos de calidad adicionales para su ejecución:

#### OBJETIVO 4.2022

**Descripción:**

Revisión de la documentación básica del SIGC-UCO (Manual de Calidad, manuales de procesos estratégicos y manuales de procesos de soporte) para adecuarla a la estrategia de ampliación del alcance del SIGC-UCO prevista para todos los procesos desarrollados por las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.

Ver OC/2022-2023

#### OBJETIVO 5.2022

**Descripción:**

Mejora del buzón de QSF para alinear este mecanismo de retroalimentación de los grupos de interés con los procesos estratégicos del SIGC-UCO.

Ver OC/2022-2023

## 2.4. SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

### OPORTUNIDADES DE MEJORA.

*CON CARÁCTER GENERAL: Disponiendo de cierto histórico de datos de indicadores, la Organización debe asegurarse de incluir un análisis explícito de la tendencia y evolución de la eficacia de los procesos en la Revisión por la Dirección y en las Actas de Procesos. Se anima a consolidar el repositorio del SIGC-UCO (MIDENET) para el archivo de la distinta información documentada del Sistema de Gestión. Resultaría útil explotar el uso del registro de Riesgos y Oportunidades para abordar mejoras de procesos.*

Actuaciones asociadas:

Se potenciará el uso de la aplicación MIDENET con objeto de que facilite información relevante sobre eficacia de los procesos y consecución de resultados a través de las mediciones acumuladas de los indicadores.

*ÁREA DE RRHH Se plantean los siguientes comentarios al respecto de indicadores:*

*- Podría resultar conveniente considerar la mayor fecha entre petición de certificación y fin del proceso de oposición para calcular el indicador I-PC01-N2-06*

*- Nº de certificaciones entregadas en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la petición.*

*- Derivado del dato del indicador, I-PC01-N2-08*

*Porcentaje del Personal de Administración y Servicios que ha realizado al menos una acción formativa dentro de un año, sería conveniente potenciar la planificación y realización de formación online y telemática, puesto que en la situación actual la realización de formación únicamente presencial supone una fuerte debilidad del proceso.*

*- Se debería revisar la fórmula condicionada del indicador I-PC01-N3-12*

*Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles puesto que aparece en MIDENET como "verde" cuando el dato y análisis evidenciados deberían marcarlo como "naranja".*

Actuaciones asociadas:

En la segunda mitad de ciclo, se revisarán los indicadores mencionados con objeto de que las mediciones ofrezcan una información precisa y relevante sobre los procesos.

*SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN Con carácter general, en relación con el cuestionario de satisfacción de parte interesada sería conveniente que los campos relativos a unidad evaluada y ámbito del servicio recibido fuesen obligatorios con la finalidad de poder asociar de forma correcta los resultados y su posterior análisis.*

*En algunos casos sería recomendable realizar modificaciones de algunos procesos por cambios en la operativa, como es el caso de los envíos de comunicaciones expresas a usuarios que viene descrito actualmente, y que en la actualidad se está sustituyendo por el uso de plataformas, como por ejemplo en las convocatorias del programa DOCENTIA.*

Actuaciones asociadas:

Ya se estableció como obligatorio el campo de la unidad evaluada de forma que en los informes de primera mitad de ciclo no hay formularios SIN IDENTIFICAR.

Al seleccionar la unidad se despliega el listado de procesos vinculados a esta.

Se ha revisado esta cuestión en el flujograma de la instrucción técnica SGC-N2-01 Gestión del Programa DOCENTIA, y se propondrá en un próximo Comité de Calidad la propuesta de aprobación de la nueva versión.

## OBSERVACIONES.

*01 Si bien se puede evidenciar, con carácter general, el seguimiento de los indicadores con la frecuencia establecida se observa que no se han subido a la plataforma MIDENET con el carácter semestral definido.*

Actuaciones asociadas:

Tras la renovación del contrato con la empresa propietaria de MIDENET se actualizará la información de indicadores y se establecerá la dinámica de registro periódico de las mediciones.

*02 Se observa que el indicador I.[PC05-N1]-04 no se ha calculado con los datos de origen oportunos. No obstante, se constata que el Servicio de Contratación y Patrimonio ya tenía previsto un análisis en profundidad de este.*





Actuaciones asociadas:

Este indicador se ha revisado solventándose esa errata.

*03 Se observa puntualmente que la cumplimentación de las Hojas de Seguimiento de IT de F.R. no concuerda con los períodos de baja por IT correspondientes (RR.HH.).*

Actuaciones asociadas:

Se revisará este aspecto para corregir este desajuste.



### 3.- ANEXO I. FICHAS DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD