

ACTA DEL COMITÉ DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

FECHA	13.03.2012	LUGAR	Sala Institucional del Edificio B-1
CONVOCATORIA	09.03.2012	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	09:30	FIN	11:20

ORDEN DEL DÍA/ASUNTOS TRATADOS

1. Aprobar, si procede, el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad de 2011.
2. Conocer y aprobar, si procede, el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
3. Aprobar, si procede, las propuestas para la mejora del SIGC-SUA.
4. Establecer y aprobar los objetivos de calidad del SIGC-SUA para el 2012.
5. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

▪ Jorge Delgado García	Vicerrector. Responsable de Calidad.
▪ Armando Moreno Castro	Gerente. Responsable de Procesos.
▪ Roberto Jesús Pastor Izquierdo	Vocal en representación del proceso PC01.
▪ Antonio José Porcuna Contreras	Vocal en representación del proceso PC02.
▪ Nemesio Martínez Mellado	Vocal en representación del proceso PC04.
▪ Pedro Manuel Serrano Pérez	Vocal en representación del proceso PC05.
▪ José Luis Pedrosa Delgado	Vocal en representación del proceso PC06.
▪ Rosa María Martín Mesa	Vocal en representación del proceso PC07.
▪ Natividad Paredes Quesada	Vocal en representación del proceso PC08.
▪ Alfonso Miguel Chico Medina	Vocal en representación del proceso PC09.
▪ Fernando Valverde Peña	Vocal en representación del proceso PC10.
▪ María del Carmen Higuera Herrador	Vocal en representación del proceso PC11.
▪ Salvador Santiago Plaza Alarcón	Responsabilidad en PC01.
▪ Tomás García Lendínez	Responsabilidad en PC01.
▪ Joaquín Segura Martín	Responsabilidad en PC02, PC07, PC09, PC12.
▪ Manuel Jaenes Bermúdez	Responsabilidad en PC03, PC04, PC06, PC08.
▪ Francisco Javier García García	Responsabilidad en PC03, PC11.
▪ Sebastián Jarillo Calvarro	Responsabilidad en PC03, PC06.
▪ Manuel Correa Vilches	Responsabilidad en PC03, PC11.
▪ José Navas Alba	Responsabilidad en PC04, PC06.
▪ Adelaida Cabrero Bueno	Responsabilidad en PC04, PC06, PC08.
▪ Alejandro Castillo López	Vicegerente
▪ Eva Fernández Serrano	Responsabilidad en PC04, PC05.
▪ Antonio Martínez Olea	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
▪ Jesús Díaz Ortiz	Coordinación Técnica del SIGC-SUA.

EXCUSAN SU ASISTENCIA

▪ Manuel Parras Rosa	Rector. Presidente.
▪ Jacinto Fernández Lombardo	Vocal Secretario Técnico.

- | | |
|-------------------------------|---|
| ▪ María Dolores Sánchez Cobos | Vocal en representación del proceso PC12. |
| ▪ Felipe Piedra Martínez | Vocal en representación del proceso PC03. |

Nº TOTAL ASISTENTES: 26

DOCUMENTO ADJUNTO EN LA CONVOCATORIA

- Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad de 2011.
- Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés (contiene el Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, las propuestas para la mejora del SIGC-SUA y los objetivos de calidad del SIGC-SUA para el 2012).
- Informes de seguimiento de los procesos clave mediante enlaces contenidos en los informes anteriores.

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

1. El Vicerrector inicia la sesión destacando la importancia de esta reunión del Comité de Calidad puesto que cierra el ciclo de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, tanto el Vicerrector como el Gerente agradecen y felicitan a los Responsables de Procesos y a las personas de los Servicios Unidades el trabajo realizado que supone un gran avance en el nuevo informe de seguimiento de los procesos, que facilita la toma de decisiones en todos los ámbitos de responsabilidad del SIGC-SUA. Del mismo modo, se recuerda la labor activa del Comité de Calidad y del Equipo de Dirección, puesto que el SIGC-SUA se considera un sistema estratégico para la UJA y que cuenta con el total apoyo del Equipo de Dirección.
2. En el primer punto del orden del día, el Vicerrector valora positivamente la consecución de la finalidad y de las actividades planificadas de los ocho objetivos de calidad de 2011, destacando: (a) la sistematización de las metodologías de identificación de atributos de calidad y factores de calidad, que ha permitido revisar los compromisos de calidad publicados y su integración en el SIGC-SUA (objetivos 1,2); (b) el desarrollo de la gestión por procesos y de las herramientas para gestionar la calidad (objetivos 3, 5, 6); y (c) la integración de proyectos y desarrollo del SIGC-SUA (telematización de procedimientos, ficheros de datos personales y el estudio para integración en el SIGC-SUA de la Gestión de la Accesibilidad (objetivos 4,7,8). Tras abrir el turno de intervenciones y someter a votación la aprobación del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad de 2011, éste es aprobado por unanimidad.
3. En relación al punto 2 del orden del día, el Vicerrector realiza una valoración de los aspectos más importantes de los informes (seguimiento y medición, mejoras aplicadas, mejoras y revisión), destacando la importancia de obtener información de los usuarios y el hecho de que el sistema sea altamente participativo. Acto seguido, toma la palabra el Gerente para decir que, tras analizar el sistema, es evidente la mejora (no conformidades, acciones correctivas, nuevas mejoras, objetivos, resultados obtenidos de la encuesta de clima laboral). Se valora positivamente las propuestas que analizan las necesidades de recursos humanos relacionadas con la capacidad de los procesos y se considerarán a efectos de su estudio en la revisión de la RPT. Tras algunas intervenciones más, se somete a votación la aprobación del Informe Final de Medición y Análisis del SIGC-SUA, siendo éste aprobado por unanimidad.
4. En el punto 3 del orden del día, el Vicerrector presenta la relación de propuestas, directrices y recomendaciones, abriendo un turno de palabra en el que intervienen: (1) D^a. Natividad Paredes, solicitando aclaración sobre el punto 5 de las propuestas de mejora ("Seguir impulsando el sistema de seguimiento de encuestas post-servicio dentro del proceso general de revisión del sistema de encuestas"), a quién le responde D. Antonio Martínez. (2) D^a Rosa Martín, con referencia a la comunicación de cambios legislativos e indicadores. Le responde D. Antonio Martínez. No



- produciéndose más intervenciones, se somete a aprobación las Propuestas, Directrices y Recomendaciones para la mejora del SIGC-SUA, siendo aprobadas por unanimidad.
5. En relación al punto 4 del orden del día, el Vicerrector presenta los objetivos de calidad del SIGC-SUA para el 2012. Hace una especial referencia al objetivo nº 2 sobre optimización del sistema de información institucional para el suministro de datos e información estadística, puesto que es tarea de todos garantizar la calidad del dato suministrado. Se inicia un turno de intervenciones, en el que participan D. Alejandro Castillo, el Vicerrector, el Gerente, D. Nemesio Martínez, D^a. Rosa Martín que giran en torno a la importancia de este asunto de los datos y la necesidad de una definición precisa de los indicadores, de los plazos y de una herramienta eficaz para gestionar los datos. Por otro lado, D^a. Natividad Paredes solicita aclaración sobre el objetivo 5 (elaboración de un plan de gestión de la seguridad documental del SIGC-SUA), a quien responde D. Antonio Martínez, D^a. Adelaida Cabrero, el Gerente y el Vicerrector. Por último, D^a. Adelaida Cabrero manifiesta la necesidad de un mayor alineamiento entre la revisión y mejora del SIGC-SUA y otras planificaciones estratégica/operativas, considerando el Vicerrector y el Gerente que es adecuado lo que se plantea, anunciando, además, que se avanzará en esta línea con el nuevo Plan Estratégico. No habiendo más intervenciones, se somete a aprobación los Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el 2012, siendo éstos aprobados por unanimidad.
 6. En el punto de ruegos y preguntas, D^a. Rosa Martín pregunta sobre el Plan de Visita de la Auditoría Externa, a quien responde D. Antonio Martínez.
 7. Finalmente, el Vicerrector muestra su agradecimiento a todos y anuncia que la próxima reunión del Comité de Calidad se realizará en el próximo mes abril, y que el Rector comunicará al Consejo de Gobierno, Consejo Social y Consejo de Estudiantes las actuaciones que en materia de calidad y gestión está realizando actualmente el PAS. Asimismo, insta a la Coordinación Técnica que elabore la propuesta de planificación para el ciclo de gestión de la calidad del 2012, tras el Informe de Revisión y Mejora del SIGC-SUA que apruebe el Consejo de Dirección el lunes 19 de marzo; y, también, que la Coordinación Técnica elabore un informe sobre los resultados de la Auditoría de Seguimiento prevista para los días 21 y 22 de marzo de 2012, cuya valoración se realizará por el Comité de Calidad en la sesión de abril de 2012.

Y sin nada más que tratar, finaliza la sesión a la hora arriba indicada.

Vº. Bº.

Jorge Delgado García
Vicepresidente.

Antonio Martínez Olea
Secretario Técnico Accidental.



ANEXO I

RELACIÓN DE PROPUESTAS, DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES

1. Proponer la integración de los resultados de identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés en el Manual de Procesos del SIGC-SUA.
2. Proponer la realización del estudio técnico para incorporar las propuestas de revisión de compromisos realizadas por las Unidades al expediente de aprobación de las Cartas de Servicios.
3. Proponer, tras su estudio técnico, la plena integración de los procedimientos telematizados identificados en el Manual de Procesos del SIGC-SUA.
4. Proponer al Consejo de Dirección el documento de integración del Sistema de Gestión de la Accesibilidad y del SIGC-SUA, a efectos de la continuidad del proyecto.
5. Seguir impulsando el sistema de seguimiento de encuestas post-servicios dentro del proceso general de revisión del sistema de encuestas.
6. Proponer al Consejo de Dirección que se valore la realización de un estudio para la revisión de la normativa actual de quejas y sugerencias a efectos de implantar un sistema de seguimiento integrado en el SIGC-SUA.
7. Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
8. Aprobar las propuestas de modificación y sugerencias de mejora del sistema de gestión de la calidad realizadas por los Equipos de Procesos, a efectos de su estudio técnico previo y la posterior elaboración por la Coordinación Técnica de un informe del nivel de aplicación.



ANEXO II

RELACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA PARA EL 2012**▪ Objetivo nº 1/2012.**

Desarrollo de la herramienta de gestión para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).

▪ Objetivo nº 2/2012.

Optimización del sistema de información institucional para el suministro de datos e información estadística.

▪ Objetivo nº 3/2012.

Estudio técnico e incorporación al SIGC-SUA de las propuestas de modificación de la documentación de los procesos claves del sistema, de las instrucciones técnicas y de los formatos.

▪ Objetivo nº 4/2012.

Elaboración de un Plan de Comunicación del SIGC-SUA.

▪ Objetivo nº 5/2012.

Elaboración de un Plan de Gestión de la Seguridad Documental del SIGC-SUA.