



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

<b>FECHA</b>	03.04.2013	<b>LUGAR</b>	Sala Institucional del Edificio B-1
<b>CONVOCATORIA</b>	21.03.2013	<b>MEDIO</b>	Correo electrónico
<b>INICIO</b>	09:30 h	<b>FIN</b>	10:40 h

### ORDEN DEL DÍA/ASUNTOS TRATADOS

1. Presentar el Informe de Auditoría Interna Anual de 2012.
2. Aprobar, si procede, el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección 2012.
3. Conocer y aprobar, si procede, el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
4. Aprobar, si procede, las propuestas para la mejora del SIGC-SUA.
5. Establecer y aprobar los objetivos de calidad del SIGC-SUA para el 2013.
6. Ruegos y preguntas.

### ASISTENTES

▪ Manuel Parras Rosa	Rector. Presidente.
▪ 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.
▪ 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.
▪ María Dolores Sánchez Cobos	Vocal en representación del proceso PC12.
▪ Salvador Santiago Plaza Alarcón	Responsabilidad en PC01.
▪ Tomás García Lendínez	Responsabilidad en PC01.
▪ Joaquín Segura Martín	Responsabilidad en PC02, PC07, PC09, PC12.
▪ Juan Carlos Sánchez Rodríguez	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.
▪ Carmen Anguita Herrador	Responsabilidad en PC06.
▪ Carmen Quesada Rodríguez	Responsabilidad en PC11.
▪ Jacinto Cantero Jiménez	Responsabilidad en PC04, PC05.
▪ Alejandro Castillo López	Vicegerente.
▪ 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.



- Jacinto Fernández Lombardo

Vocal Secretario Técnico.

**Nº TOTAL ASISTENTES: 30**

#### **DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA**

- Informe de Auditoría Interna Anual de 2012.
- Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices 2012. Acuerdos y propuestas del Comité de Calidad.
- Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.

#### **DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS**

1. El Rector comienza la reunión con un agradecimiento general a todas las personas asistentes por el trabajo realizado, con el ruego de que lo extiendan a toda la plantilla de personal de administración y servicios de nuestra Universidad, así como al Servicio de Planificación y Evaluación, al Vicerrector responsable de Calidad y al Gerente.
2. Señala que en el año 2011 se establecieron las bases del SIGC-SUA, en 2012 se ha consolidado y enriquecido documentalmente y que el año 2013 ha de ser la base fundamental del proyecto de reconocimiento de excelencia EFQM.
3. Asimismo, señala cuáles son los documentos principales del SIGC-SUA que van a ser tratados: Informe de auditoría interna, Informes de seguimiento de los procesos, Informe final agrupado, Informe final de valoración del desarrollo de los objetivos de calidad y directrices y Propuestas de objetivos de calidad y mejoras para el siguiente ciclo de gestión.

#### **1. Presentar el Informe de Auditoría Interna Anual de 2012.**

1. Dando cumplimiento al primer punto del orden del día, sobre presentación del Informe de Auditoría Interna Anual de 2012, el Rector le cede la palabra al Vicerrector responsable de Calidad, quien agradece a los auditores internos su trabajo, señalando que supone un avance en el grado de madurez del sistema el haber realizado, por primera vez, la auditoría interna anual en su totalidad por un equipo de auditores, integrado por miembros de la propia Universidad de Jaén. Asimismo, destaca que se han auditado, directa o indirectamente, la práctica totalidad de la estructura desagregada de procesos y todas las Unidades y Campus según su responsabilidad en los procesos, habiéndose extendido a los puestos que integran las Unidades Funcionales, constituyendo una novedad respecto a otras auditorías internas y externas que se han desarrollado en los ciclos anteriores.
2. Del mismo modo, el Vicerrector comenta que las auditorías internas se han desarrollado según lo planificado, si bien el plazo previsto ha sido un poco justo, por lo que debería plantearse como opción de mejora a tener en cuenta el establecer otros plazos para permitir realizar y revisar los informes con más tranquilidad.
3. Como principales resultados, el Vicerrector comenta que se han verificado y cerrado la totalidad de las no conformidades pendientes y que se ofrecen resultados sobre la conformidad de la documentación de los procesos y de la medición de los indicadores. No obstante, señala que se han calificado 6 no conformidades y un total de 143 incidencias y propuestas/observaciones, lo que sin duda servirá para ir mejorando cada vez más el sistema y hacerlo más creíble, pues las no conformidades y las observaciones de auditoría hay que verlas como oportunidades de mejora. En



este sentido, destaca que el Informe de Auditoría Interna presenta una relación de puntos fuertes y áreas de mejora.

4. Se abre un turno de intervenciones, en el que el Gerente señala que realizar la auditoría por equipos internos, además del conocimiento que genera, demuestra la madurez y el compromiso de las personas con la estructura de gestión de la UJA, máxime cuando ha sido una auditoría más amplia que en años anteriores y que ha servido para detectar propuestas de mejora. Por otro lado, se suma a la felicitación del Vicerrector e indica que hay que gestionar mejor los tiempos planificados y reflexionar sobre la complejidad y el elevado número de indicadores.

5. Antonio Martínez, como Auditor Jefe, se une al agradecimiento a los 21 auditores internos y recalca los puntos de mejora indicados en el Informe, así como que está pendiente la formación más específica para profundizar en las actividades de auditoría, lo que redundará para un mayor conocimiento. Asimismo, para continuar con el aprendizaje, propone abrir la lista de auditores internos a más colaboradores, con objeto de que todos los Procesos/Unidades tengan representación suficiente.

6. Por su parte, Fernando Valverde, en relación a la consideración del Gerente sobre los indicadores manifiesta que habrá que vincularlos a la demanda de datos institucionales que se tratarán en el Plan para la Optimización del SIUJA previsto. En este punto, Jacinto Fernández y el Vicerrector aclaran que los indicadores del sistema de gestión y los datos institucionales pueden ser distintos.

7. Del mismo modo, Antonio Martínez matiza que el sistema tiene 342 indicadores que soportan 91 procesos, por lo que, teniendo en cuenta la relación entre ellos, el volumen de indicadores no es tanto. Actualmente tenemos indicadores de actividad y de eficacia, pero aún tenemos que considerar en el sistema indicadores de eficiencia. En este sentido, propone que se identifiquen aquellos indicadores que son necesarios por la Dirección para la toma de decisiones, lo que constituirá un cuadro de mando del SIGC-SUA. El Rector muestra su conformidad con esta idea de tener un cuadro de mando del SIGC-SUA para la Dirección.

8. Por su parte, Alejandro Castillo señala que se debería hacer un esfuerzo por automatizar más indicadores y tener en cuenta el coste-beneficio para el cálculo de los mismos.

9. El Rector resalta que esto refleja la madurez del sistema, y que la cuestión no es tener muchos o pocos indicadores, sino si son útiles o no. Comenta que la Institución necesita tener un cuadro de mando para tomar decisiones (visión de telescopio) junto con aquellos indicadores que sean necesarios para el propio control, gestión y mejora de los procesos (visión microscopio). Asimismo, recalca el compromiso y la confianza en el sistema, que demuestra que lo hacemos bien y que tenemos que seguir mejorando, como la misma calidad implica.

## **2. Aprobar, si procede, el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección 2012.**

1. En relación al segundo punto del orden del día, el Rector cede la palabra al Vicerrector responsable de Calidad, quien hace una valoración general del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección de 2012, destacando que el grado de cumplimiento se valora positivamente, si bien, para aquellos casos en que el cumplimiento es parcial, se deben realizar las propuestas que complementen la implantación de anteriores objetivos de calidad, así como la continuidad de actividades asociadas a las directrices y recomendaciones del Consejo de Dirección.

2. Seguidamente, el Vicerrector hace un breve repaso de los objetivos de calidad y las directrices y recomendaciones del Consejo de Dirección 2012 recogidos en el Informe Final de Seguimiento, indicando su estado actual de cumplimiento.

3. Se abre un turno de intervenciones, donde el Gerente insiste en la importancia de la planificación y de cumplir lo planificado. Asimismo, resalta que los objetivos que se establezcan han de ser realistas.



4. El Rector somete a aprobación de los asistentes el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección de 2012, siendo aprobado por asentimiento.

### **3. Conocer y aprobar, si procede, el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.**

1. En relación al punto 3 del orden del día, el Rector cede la palabra al Vicerrector, quien señala que el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés de este ciclo incorpora la información y análisis de tendencias, tal como se indicaba en el Informe de Auditoría Externa. Por otro lado, hace un resumen de los principales apartados de este Informe, indicando cuál ha sido la eficacia de los procesos; la percepción de los clientes y otros grupos de interés; el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones; el número de no conformidades; el seguimiento de los compromisos de calidad; y el número de acciones de mejora de los procesos, de nuevas propuestas de mejora para el ciclo 2013 y de las propuestas y sugerencias de mejora del sistema de gestión de la calidad recibidos por los equipos de procesos.

2. Se abre un turno de intervenciones en el que Rosa Martín solicita la agrupación de unos datos que aparecen desglosados en el Informe (OTRI / SGI) y unas especificaciones relacionadas con los compromisos de calidad del Servicio de Gestión de la Investigación, que responden a un desarrollo de la gestión antiguo.

3. Antonio Martínez interviene para decir que se hará la agrupación solicitada y también para recordar, en respuesta a la intervención de Rosa Martín, que en el Informe se indica que los actuales compromisos en vigor están establecidos con anterioridad al desarrollo realizado en la gestión de los procesos, que ha justificado su revisión. La revisión de los indicadores de los procesos realizada durante, prácticamente, todo el ciclo de gestión, ha hecho aconsejable posponer la presentación de la propuesta de revisión de los compromisos de calidad, que ahora se realiza, una vez realizado el proceso de integración entre los compromisos propuestos con la eficiencia de los procesos según los objetivos de los indicadores asociados.

4. El Rector somete a aprobación de las personas asistentes el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, siendo aprobado por asentimiento.

### **4. Aprobar, si procede, las propuestas para la mejora del SIGC-SUA.**

1. En relación al punto 4 del orden del día, el Rector cede la palabra al Vicerrector responsable de Calidad, quien, en base a las conclusiones de los informes, presenta las siguientes propuestas de mejora:

- 1) Optimización de las actuales funcionalidades de la plataforma de gestión del SIGC-SUA y el desarrollo de otras nuevas.
- 2) Planificar el ciclo de gestión del SIGC-SUA entre abril 2013 y marzo 2014.
- 3) Continuar con el impulso de la administración electrónica y su integración en el SIGC-SUA.
- 4) Implementar un proceso de gestión de las plataformas de tramitación electrónica y aplicar un plan de mejora de la operatividad.
- 5) Proponer al Consejo de Dirección la tramitación del expediente de revisión de las cartas de servicio, tras la certificación anual del SIGC-SUA.
- 6) Proponer al Consejo de Dirección que se mantenga la directriz de elaboración de la propuesta definitiva del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal y su posible integración en el SIGC-SUA.
- 7) Proponer al Consejo de Dirección que se mantenga la continuidad del equipo de trabajo para implantar el sistema de quejas y sugerencias integrado en el SIGC-SUA.



- 8) Proponer un cambio de organización del Comité de Calidad con la integración como vocales de la totalidad de los responsables de Servicios y coordinadores de calidad de las Unidades Funcionales, manteniendo, además, las vocalías de representantes del proceso.
  - 9) Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos, así como valorar las sugerencias de mejora del sistema de gestión de la calidad realizadas por los Equipos de Procesos.
2. Se abre un turno de intervenciones en el que Antonio Martínez señala que es necesario revisar la plataforma de tramitación electrónica para que todos los trámites previstos estén plenamente operativos.
  3. El Rector somete a aprobación las propuestas de mejora anteriores, siendo aprobadas por asentimiento.

### 5. Establecer y aprobar los objetivos de calidad del SIGC-SUA para el 2013.

1. En relación al punto 5 del orden del día, el Rector cede la palabra al Vicerrector responsable de Calidad, quien, en base a las conclusiones de los informes, presenta los siguientes objetivos de calidad:

- Objetivo nº 1/2013. 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).
- Objetivo nº 2/2013. Implantación y seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.
- Objetivo nº 3/2013. Implantación y seguimiento del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.
- Objetivo nº 4/2013. Revisión general del sistema de encuestas del SIGC-SUA y otros mecanismos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés.

2. Se abre un turno de intervenciones, en el que el Gerente comunica que el Consejo de Dirección valorará la inclusión de una directriz para iniciar un proyecto de reconocimiento de excelencia EFQM.

3. El Rector somete a aprobación los objetivos de calidad anteriores, siendo aprobados por asentimiento.

### 6. Ruegos y preguntas.

1. Finalmente, en el punto de ruegos y preguntas, Antonio Martínez informa sobre la próxima auditoría externa de 9, 10 y 11 de abril, anunciando que el plan de visita alcanzará a todos los procesos y que algunas Unidades tendrán la auditoría en horario de tarde. Por otra parte, Jacinto Fernández anuncia que se convocará de nuevo al Comité de Calidad para el próximo jueves, a las 14 horas, para asistir a la reunión final de la auditoría externa, en la que el equipo auditor hará público el informe de auditoría.

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

Vº. Bº.



Manuel Parras Rosa  
Presidente.

Jacinto Fernández Lombardo  
Secretario Técnico.