



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	28.05.2013	LUGAR	Sala de Juntas del Edificio A-3
CONVOCATORIA	22.05.2013	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	09:30 h	FIN	11:35 h

ORDEN DEL DÍA/ASUNTOS TRATADOS

1. Aprobación, si procede, de la planificación del ciclo de gestión 2013.
 2. Aprobación, si procede, del plan de auditorías internas 2013.
 3. Información del plan de formación de auditores internos.
 4. Constitución de los equipos de trabajo indicados en la planificación.
 5. Ruegos y preguntas.
- Presentación del Proyecto EFQM 2014 por la Dirección.

ASISTENTES

D. Jorge Delgado García, Vicerrector	D. Armando Moreno Castro, Gerente
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo	D. Antonio José Porcuna Contreras
D. Nemesio Martínez Mellado	D. José Luis Pedrosa Delgado
D ^a . Natividad Paredes Quesada	D. Fernando Valverde Peña
D ^a . M ^a Carmen Higuera Herrador	D ^a . M ^a Dolores Sánchez Cobos
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón	D. Tomás García Lendínez
D. Joaquín Segura Martín	D. Juan Carlos Sánchez Rodríguez
D. Francisco Javier García García	D. Sebastián Jarillo Calvarro
D. Manuel Correa Vilches	D. José Navas Alba
D. Alejandro Castillo López	D ^a . Carmen Anguita Herrador
D ^a . Eva Fernández Serrano	D. Francisco Rosa Ruiz
D. Manuel Cano Cárdenas	D. Julián García Cabrera
D. Jacinto Fernández Lombardo	

EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Manuel Parras Rosa, Rector	D. Alfonso Miguel Chico Medina
D ^a . Adelaida Cabrero Bueno	D. Pedro Manuel Serrano Pérez

AUSENTES

D. Felipe Piedra Martínez	D ^a . Rosa María Martín Mesa
---------------------------	---

Nº TOTAL ASISTENTES: 25

**DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA**

- Planificación SIGC-SUA 2013.
- Fichas Objetivos de Calidad 2013.
- Fichas (por procesos) de propuestas de mejora.
- Fichas (por procesos) de indicaciones del Informe de Auditoría Interna.
- Fichas (por procesos) de indicaciones del Informe de Auditoría Externa.
- Plan de Auditorías Internas SIGC-SUA 2013.

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

D. Jorge Delgado García, Vicerrector-responsable de calidad y Vicepresidente del Comité de Calidad del SIGC-SUA, comienza la reunión excusando la asistencia del Rector-Presidente y de las personas mencionadas anteriormente e indica que la reunión se estructura en 2 partes, la primera, con 5 puntos del orden del día referidas al SIGC-SUA, y la segunda, en la que se hará la presentación del Proyecto EFQM 2014.

A continuación, el Vicerrector señala que se inicia el siguiente ciclo de gestión 2013, en el que el sistema tiene ya madurez, por lo que tenemos que seguir avanzando hacia una verdadera cultura de calidad. Este avance debe de partir de nuestro sistema actual, y es necesario tener en cuenta que ahora es cuando llega la parte compleja, de mejora en una doble vertiente, por un lado, en la búsqueda de mayor eficacia y eficiencia de nuestros procesos y, por otro lado, en una mejor satisfacción de los usuarios, tanto externos como internos, todo ello trabajando en los objetivos comunes planteados. Del mismo modo, debemos identificar los resultados clave que permitan ver cómo evoluciona el sistema.

En relación al punto 1 del orden del día, explica brevemente el contenido del documento de Planificación del Ciclo 2013, destacando que se ha establecido una secuencia temporal de abril 2013 a marzo 2014, siendo los principales hitos los siguientes:

- Febrero 2014: Deberían estar concluidos los informes de seguimiento y finales.
- Marzo 2014: Revisión y mejora.
- Abril 2014: Certificación externa.

Asimismo, comenta que la planificación se estructura en las fichas que están disponibles en el sitio de descarga de la información para esta reunión, y que son las siguientes: Objetivos de Calidad 2013; Directrices del Consejo de Dirección; Acuerdos y Recomendaciones; Relación de recomendaciones, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa 2013.

En el turno de intervenciones, el Gerente incide en que en este ciclo debemos demostrar que la cultura de la calidad está calando, que está presente en nuestra gestión diaria. En este sentido, el Modelo EFQM es un paso cualitativo más que nos permite demostrar los resultados que alcanzamos en aquello que hacemos, así como en nuestros clientes, en las personas y en la sociedad.

No habiendo más intervenciones, se aprueba por asentimiento de los presentes la Planificación del Ciclo de Gestión 2013 del SIGC-SUA.

En relación al punto 2 del orden del día, el Vicerrector felicita a las personas que han participado en las Auditorías Internas por su implicación, destacando que esta participación es una oportunidad



para conocer otros procesos y aportar mejoras. Asimismo, señala que la Auditoría es ya un proceso natural en la organización.

Seguidamente, comenta que el documento Plan de Auditorías Internas 2013 establece los objetivos, metodologías y criterios del mismo, manteniendo para este ciclo el sistema de participación de auditores internos de las Unidades y los dos programas habituales: Plan de Auditoría de Seguimiento Interno (que se desarrollará durante los meses de septiembre a noviembre) y Plan de Auditoría Interna Anual (que se aprobará por el Comité de Calidad en diciembre y su desarrollo será en enero de 2014).

En este punto no se producen intervenciones de los asistentes, aprobándose por asentimiento de los presentes el Plan de Auditorías Internas 2013.

En el punto 3 del orden del día, el Vicerrector comenta que se ha aprobado el Plan de capacitación en técnicas de auditorías, destinados a los auditores colaboradores y otros que realizaron el curso de auditor interno, así como la ampliación a responsables y coordinadores de Unidades, con el objetivo de reforzar los conocimientos especializados en la Norma ISO y en técnicas de auditoría.

Asimismo, señala que se van a desarrollar 2 cursos: un Curso de Sistema de Gestión de la Calidad 9001 (30 plazas en modalidad online) y otro Curso de Formación de Auditores Jefe para la Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad (IRCA). Este es un curso especializado en técnicas de auditoría, con 10 plazas, destinadas a técnicos del SPE y a auditores colaboradores y observadores voluntarios que hayan realizado y superado el primer curso.

El Gerente interviene para decir que la última auditoría interna realizada ha obtenido muy buenos resultados y que incluso los auditores de AENOR nos han felicitado por ello. En este sentido, se pretende seguir formando a los auditores internos y ampliar el número de plazas en años sucesivos, siempre que sea necesario y exista un interés por las personas que cumplan los requisitos para acceder a esta formación especializada.

En el punto 4 del orden del día, el Vicerrector indica que el SIGC-SUA se caracteriza por su transversalidad, por lo que se mantiene y potencia la técnica de equipos de trabajo para el desarrollo de objetivos de este ciclo de gestión. En este sentido, se continúa con los equipos actuales para el Plan para la Optimización del SIUJA, el Plan de Comunicación, Plan de Seguridad Documental y Revisión del Sistema de Quejas y Sugerencias, y se crean 4 equipos de trabajo nuevos:

- Proyecto para la presentación de buenas prácticas de gestión, implantación de mejoras y sugerencias de mejoras.
- Proceso de gestión de las plataformas de tramitación electrónica y aplicar un plan de mejora de la operatividad.
- Expediente de revisión de las Cartas de Servicio.
- Integración del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal y SIGC-SUA.

Seguidamente, el Vicerrector explica la estructura de los nuevos Equipos de Trabajo, acordándose aprobar la estructura de los equipos y que, después de la postulación de los interesados, comuniquen al Servicio de Planificación y Evaluación (SPE) las propuestas de participación en tales equipos.



El Gerente anima a la participación en los equipos de trabajo y pide a los presentes que lo transmitan a todo el personal para que los interesados puedan participar.

En el punto de ruegos y preguntas, no hay manifestaciones en este sentido.

En relación a la segunda parte de la reunión, de Presentación del Proyecto EFQM 2014, el Vicerrector comenta que tras la presentación de hoy se les remitirá la planificación del proyecto.

Asimismo, explica que los objetivos básicos de este Proyecto son:

- Potenciar las fortalezas actuales de gestión.
- Identificar, diagnosticar y priorizar áreas de mejora.
- Que la Universidad de Jaén sea reconocida por el nivel de excelencia que se va alcanzando en la gestión.

El alcance del proyecto se determinará tras el proceso de evaluación final, el grado de implantación de las mejoras y los niveles de gestión excelente alcanzados. El Vicerrector comenta que el objetivo principal no es obtener el sello, sino crear una estructura para trabajar en la excelencia de la gestión, aunque, una vez alcanzado un determinado nivel de excelencia, podría solicitarse el reconocimiento externo.

Seguidamente el Vicerrector comenta las diferentes etapas del proyecto, haciendo especial mención a las etapas previas de comunicación y difusión del proyecto, compromiso efectivo de implicación y participación, y capacitación y competencias para su desarrollo (formación y asesoramiento externo puntual).

Tras comentar las 7 etapas del proyecto y el cronograma correspondiente, el Vicerrector manifiesta que se trata de un proyecto ilusionante y enfatiza en la importancia del compromiso efectivo del personal y que este proyecto debe verse como una oportunidad de mejora en el trabajo y no verlo como una carga.

En el turno de intervenciones, el Gerente afirma que EFQM es una evolución natural de lo hecho hasta ahora, pues ISO es el paso previo que nos sirve de base para crecer en EFQM. Asimismo, habla de la competitividad de las Universidades y de que en la diferenciación de las Universidades está la garantía de nuestra continuidad en el futuro. El modelo EFQM nos servirá para este futuro.

Del mismo modo, varios asistentes intervienen para pedir aclaración sobre el contenido de la formación previa, sobre algunos aspectos del proyecto que a su juicio no quedan claros, sobre la importancia de la implicación y de la buena comunicación del proyecto al personal y sobre la participación de los Servicios.

Tras realizar los debates y aclaraciones sobre las cuestiones planteadas al respecto, el Gerente encarga al SPE que realice una propuesta de un plan de acciones de comunicación



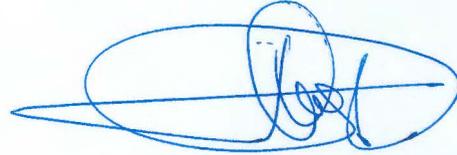
del proyecto, entre las que se incluya una presentación que incida en el valor añadido que aporta el Modelo EFQM para avanzar en la excelencia de la gestión.

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

Vº. Bº.




Jorge Delgado García
Vicepresidente



Jacinto Fernández Lombardo
Secretario Técnico.