



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	05.03.2014	LUGAR	Sala Institucional del Edificio B-1.
CONVOCATORIA	24.02.2014	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	09:30 h	FIN	13:30 h

Orden del día:

1. Presentar el Informe de Auditoría Interna Anual de 2013.
2. Aprobar, si procede, el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad de 2013.
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 2014.
6. Conocer y aprobar, si procede, 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).
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Manuel Parras Rosa. Rector	D. Armando Moreno Castro. Gerente
D. Jorge Delgado García. Vicerrector	D. Antonio José Porcuna Contreras
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo	D. José Luis Pedrosa Delgado
D. Nemesio Martínez Mellado	D. Fernando Valverde Peña
D ^a . Natividad Paredes Quesada	D ^a . M ^a Dolores Sánchez Cobos
D ^a . M ^a Carmen Higuera Herrador	D. Tomás García Lendínez
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón	D. Juan Carlos Sánchez Rodríguez
D. Joaquín Segura Martín	D ^a . Marina Gómez Torres
D. Francisco Javier García García	D. Sebastián Jarillo Calvarro
D. Jacinto Cantero Jiménez	D. José Navas Alba
D. Alejandro Castillo López	D ^a . Carmen Anguita Herrador
D ^a . Adelaida Cabrero Bueno	D. Francisco Rosa Ruiz
D. Alfonso Miguel Chico Medina	D ^a . Rosa María Martín Mesa
D. Antonio Martínez Olea	D. Jesús Díaz Ortiz
D. Francisco David Susi García	D ^a Sara Díaz Expósito
D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno	

EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Jacinto Fernández Lombardo	D. Manuel Correa Vilches
D ^a . Carmen del Rosario Mesa Barrionuevo	

**AUSENTES**

D. Felipe Piedra Martínez

D. Pedro Manuel Serrano Pérez

Nº TOTAL ASISTENTES: 31**DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA*****Requisitos del sistema***

- Informe del Plan de Auditoría Interna Anual de 2013.
- Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección 2013, que incluye los Acuerdos y Propuestas del Comité de Calidad 2014.
- Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, que incluye las Propuestas de Acciones de Mejora y Objetivos de Calidad del SIGC-SUA.

Específicos del desarrollo de objetivos de calidad y directrices.

- Informe de Revisión del Sistema de Encuestas del SIGC-SUA.
- Informe de Seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.
- Informe de Seguimiento del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.
- Planificación de la Implementación del Plan de Optimización del SIUJA.
- Propuesta de Convocatoria del Proyecto Premios a Buenas Prácticas de Gestión, Implantación de Mejoras y Sugerencias de Mejora.
- Informe Final del Plan de Mejora de la Operatividad de las Plataformas de Administración Electrónica.

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 al inicio de la reunión, quien se incorpora a la reunión un poco más tarde, y excusando a las personas que se indican más arriba.

El Vicerrector destaca que el principal objetivo de la sesión es cerrar el ciclo de gestión 2013, con la medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad y, tras el agradecimiento a todos por el trabajo realizado, señala la importancia que supone el esfuerzo colectivo, la corresponsabilidad y la actitud de mejora continua en nuestro camino hacia la cultura de la calidad y en comunicar a la sociedad lo que estamos realizando. Asimismo, anuncia que el nuevo Plan Estratégico de la UJA nos ha de orientar a analizar los cambios que han de aplicarse en el SIGC-SUA para contribuir a su éxito.

El Gerente señala que el SIGC-SUA es una herramienta que nos fortalece y que nos permite avanzar en otro modelo de excelencia más amplio como es EFQM. Destaca que hoy en día los sistemas de gestión de la



calidad dentro de las universidades aportan una garantía para el futuro de las mismas, por ello, es necesario que la cultura de calidad trascienda del propio Comité y llegue cada vez más a todas las personas.

Seguidamente, el Vicerrector explica el orden del día y agradece a los Servicios/Unidades y al Servicio de Planificación y Evaluación la elaboración de los informes, agradeciendo a todos el esfuerzo realizado, su compromiso y participación.

En relación al primer punto del orden del día, el Vicerrector presenta el contenido del Informe de Auditoría Interna Anual de 2013, así como las conclusiones básicas del mismo, tanto en el desarrollo del programa y participación como en los resultados de la auditoría y propuestas de mejora.

En el turno de intervenciones, el Vicerrector y el Gerente hacen algunas valoraciones positivas y el auditor jefe interno del Plan de Auditoría puntualiza algunos temas como la participación de los auditores internos, el desarrollo de los programas, propuestas de mejora y el riesgo para el sistema de no cerrar debidamente todas las no conformidades.

No habiendo más intervenciones, se da por presentado el informe y se estiman adecuadas las propuestas de mejora.

En el punto segundo del orden del día, sobre el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices de 2013, el Vicerrector presenta el documento y analiza el grado de cumplimiento alcanzado de los 4 objetivos de calidad, de las 6 directrices, de los 8 acuerdos del Consejo de Dirección y de las indicaciones generales del informe de auditoría externa de 2013.

Tras el turno de intervenciones, se aprueba por asentimiento el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices de 2013.

En el punto tercero del orden del día, el Vicerrector explica en qué consiste el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, destacando, asimismo, el valor aportado por el sistema de procesos, los resultados del desempeño y eficacia del proceso, la aplicación de la mejora continua y los resultados de la encuesta de clima laboral con vinculación al SIGC-SUA. De modo general, concluye en la consolidación del sistema de mejora continua y la consecución de resultados eficaces en la prestación de servicios, que se corrobora con los resultados de satisfacción de los clientes y usuarios y por las propias personas que gestionan los procesos y prestan los servicios.

En el turno de intervenciones toman la palabra varios asistentes en el que se debaten y valoran algunos puntos tratados en el Informe, como las encuestas post-servicio o la participación en las encuestas. El Rector interviene para destacar la importancia del SIGC-SUA como herramienta que nos permite tomar decisiones basadas en datos y hechos.



Finalmente, se aprueba por asentimiento el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.

En el punto cuarto del orden del día, se presentan y valoran las Propuestas para la Mejora del SIGC-SUA. Tras un fructífero debate en el que participan muchos de los asistentes, se concluye aprobar por parte del Comité de Calidad las siguientes propuestas:

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.
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 naturaleza y proceso/servicio, así como las mejoras que, en su caso, se han adoptado o se proponen a consideración de la Dirección.
3. Que se proceda a la integración documental en el SIGC-SUA, tras el análisis técnico, de la propuesta de gestión de la plataforma de e-administración, incluyendo los indicadores de gestión que se estimen, así como la continuidad operativa del equipo de trabajo y del objetivo de auditoría interna para el siguiente ciclo de gestión.
4. Que se active e impulse la incorporación a la documentación del SIGC-SUA de los actuales trámites telematizados implantados en la gestión y mantener el objetivo de auditoría interna para el siguiente ciclo de gestión.
5. Que el equipo de trabajo de Cartas de Servicios, tras la aprobación del expediente por el Consejo de Gobierno, realice el estudio del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicios, así como la realización, en su caso, de planes específicos de mejora para los supuestos de incumplimientos de compromisos de calidad.
6. Que se incorpore como objetivos del Plan de Auditoría 2014 el seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA y del Plan de Seguridad Documental del 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 realizadas por las Unidades/Equipos de Procesos.
8. Proponer al Consejo de Dirección publicar en el actual ciclo de gestión la Convocatoria del Primer Premio de Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora.
9. Proponer al Consejo de Dirección la continuidad de un proyecto específico de diseño del sistema de gestión de la accesibilidad y proceder, con posterioridad, a realizar el estudio de integración de sistemas.
10. Proponer al Consejo de Dirección que se prolongue para el siguiente ciclo de gestión el estudio de revisión del sistema de quejas y sugerencias gestionado como un proyecto alineado con el Proyecto EFQM.
11. 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 comprensión. En este sentido, además, adoptar medidas de unificar los formatos cuando se requiera información a las Unidades; dar a conocer y disponer los actuales formatos; difundir, en los términos que se estimen adecuados, los



avances de los equipos de trabajo; que se desarrolle la documentación de la gestión de encuestas en el SIGC-SUA incorporando una instrucción técnica en el proceso estratégico PE02.

12. 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.
13. Planificar el programa de auditoría de seguimiento para el mes de septiembre.
14. Realizar un protocolo interno para la colaboración de auditores en la realización de las Auditorías.
15. Ampliar los sistemas de información sobre la percepción de los usuarios.
16. 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.

En el punto quinto del orden del día, el Vicerrector informa sobre las propuestas de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para 2014 y estas son aprobadas por asentimiento de los presentes:

- Objetivo nº 1/2014.
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 2/2014.
Identificar y desarrollar mecanismos directos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés.
- Objetivo nº 3/2014.
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

En relación al punto sexto de orden del día, el Vicerrector y el Gerente señalan que la demanda de información institucional es cada vez mayor y valoran la importancia del sistema de suministro de datos e información estadística. En este sentido se anuncia de la próxima aprobación del Protocolo del SIUA y se da a conocer la planificación elaborada por el equipo de trabajo sobre la implementación del Plan de Optimización del SIUJA. La mencionada Planificación es aprobada por asentimiento de los presentes.

En el punto de ruegos y preguntas, Fernando Valverde manifiesta su agradecimiento al Servicio de Planificación y Evaluación por su disponibilidad y labor desarrollada, así como su satisfacción por esta reunión del Comité de Calidad, que la considera útil y eficiente.

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

Vº. Bº.

SIGC-SUA



Acta del Comité de Calidad del SIGC-SUA

Fecha: 05.03.2014

Doc.: ACT-CC-SIGCSUA 11.2014

Presidente

Secretario Técnico accidental.