



## ACTA DEL COMITÉ DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

<b>FECHA</b>	17.02.2015	<b>LUGAR</b>	Sala Institucional del Edificio B-1.
<b>CONVOCATORIA</b>	12.02.2015	<b>MEDIO</b>	Correo electrónico
<b>INICIO</b>	12:30 h	<b>FIN</b>	14:00 h

### Orden del día:

1. Conocer el Informe semestral del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2014.
2. Aprobar, si procede, la planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.
3. Conocer el Informe del Programa de Auditoría de Seguimiento 2014.
4. Aprobar, si procede, el Programa de Auditoría Interna Anual de 2014.
5. Ruegos y preguntas.

### ASISTENTES

D. Manuel Parras Rosa. Rector	D. Alejandro Castillo López. Gerente
D. Jorge Delgado García. Vicerrector	D. Jacinto Fernández Lombardo
D. Alfonso Miguel Chico Medina	D. Tomás García Lendínez
D <sup>a</sup> . Natividad Paredes Quesada	D <sup>a</sup> . Marina Gómez Torres
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Carmen Higuera Herrador	D <sup>a</sup> . Rosa María Martín Mesa
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón	D. José Navas Alba
D. Joaquín Segura Martín	D <sup>a</sup> . Carmen Quesada Rodríguez
D. Francisco Javier García García	D. Manuel Correa Vilches
D. Jacinto Cantero Jiménez	D. José Luis Pedrosa Delgado
D <sup>a</sup> . Adelaida Cabrero Bueno	D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno
D. Antonio Martínez Olea	D. Jesús Díaz Ortiz
D. Francisco David Susi García	D <sup>a</sup> Sara Díaz Expósito
D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Dolores Sánchez Cobos	D <sup>a</sup> . Ana Isabel Uceda Cobas
D. Rafael Velasco García	D <sup>a</sup> . Ana María Ordóñez Torres
D. Sebastián Jarillo Calvarro.	

### EXCUSAN SU ASISTENCIA

--	--

### AUSENTES

D. Felipe Piedra Martínez	D. Pedro Manuel Serrano Pérez
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo	D. Antonio José Porcuna Contreras
D. Fernando Valverde Peña	



**Nº TOTAL ASISTENTES: 29**

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

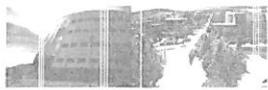
- Informe semestral del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2014, que contiene:
  - Grado de implantación de los objetivos de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección (2014), actuaciones pendientes y propuestas de revisión, en su caso.
  - Grado de implantación de las recomendaciones, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Certificación de marzo 2014 y Auditorías Internas.
  - Informe del desarrollo y resultados del Programa de Auditoría Interna de Seguimiento (2014).
  - Programa de Auditoría Interna Anual (2014).

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

El Rector de la Universidad de Jaén y Presidente del Comité de Calidad del SIGC-SUA abre la sesión agradeciendo la asistencia de los presentes y comienza su intervención, en la que destaca el papel de este Comité de Calidad como lugar de debate, de análisis y de valoración de los aspectos relacionados con el SIGC-SUA. Señala que en esta reunión de hoy corresponde realizar el análisis del seguimiento de la planificación que se aprobó al inicio del ciclo, valorar el grado de lo realizado y acordar las revisiones que se consideren adecuadas. Asimismo, señala que este análisis debe ser también un instrumento de aprendizaje, que nos permita ir eliminando las ineficiencias del sistema, y remarca que es importante que todos participemos en esta reflexión colectiva, analizando cuál ha sido nuestro grado de implicación y valorando cómo hemos sido capaces de cumplir nuestros compromisos.

El Rector señala con respecto al modelo EFQM que éste proporciona un nuevo enfoque y nuevas perspectivas en nuestro sistema de gestión que, de una forma evidente, tiene que tener su propio reflejo en el SIGC-SUA. La implantación de EFQM como nuestro sistema de gestión nos debe proporcionar un mejor ajuste en la integración de dos elementos básicos en lo que debe ser nuestra gestión, por un lado, el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén y, por otro, los propios sistemas de garantía de calidad, tanto a nivel del SIGC-SUA como de los propios AUDIT de los centros, dentro de un esquema de gestión global de la Universidad, planteando nuevos objetivos internos (relacionados con los procesos) y generales (relacionados con el propio sistema).

El Rector continúa diciendo que los nuevos objetivos del SIGC-SUA tienen que proponer la potenciación de la integración entre las dimensiones estratégica, de dirección y operativa, buscando indicadores y objetivos asociados a las mismas, dando orientación a la revisión de los diseños de los procesos y avanzar en los



sistemas de procesos más transversales (globales de la función de dirección y operativa) siguiendo la senda que se establece en nuestro II Plan Estratégico.

Del mismo modo, afirma que hemos de tomar como referencia el propio modelo EFQM, y darle una mayor utilidad al sistema en el sentido de que sirva para reforzar el análisis de los rendimientos y resultados, para poder identificar mejoras, implantarlas y ser capaces de analizar los impactos en las diferentes dimensiones que produce (personas, usuarios o clientes, sociedad y resultados clave). Es decir, ser capaces de explicar a nuestros usuarios el valor añadido de nuestro sistema de gestión, un sistema orientado hacia ellos y comprometido en prestarles cada día un mejor servicio.

Por otro lado, el Rector señala que si bien la necesidad de simplificar los sistemas es un asunto presente, hemos de ser conscientes que los sistemas deben ser eficaces y eficientes y que la simplificación siempre tiene que ser el resultado de un análisis del valor añadido de cada uno de los elementos y de las necesidades de sistema. Los sistemas muchas veces nos pueden parecer complejos, pero también es necesario tener en cuenta que nuestra propia actividad lo es, y que nuestros propios sistemas se deben desarrollar –para que tengan una verdadera validez y credibilidad- de acuerdo a unos determinados estándares, sean ISO, AUDIT o EFQM.

Durante su intervención, el Rector destaca que en nuestra Universidad, afortunadamente, contamos con el mejor activo, que es una excelente plantilla de personal. Y que el reto es, sin duda, seguir avanzando en la cultura de la calidad, que debe contar con los sistemas adecuados y con el propio compromiso de todos y todas con los mismos, impulsando las oportunas acciones de mejora. Debemos creernos, de veras, que la Universidad de Jaén es un proyecto colectivo y no suma de esfuerzos individuales.

El Rector termina su intervención diciendo que la carga de actividad que todos debemos afrontar en nuestros puestos de trabajo es grande, pero también es necesario tener en cuenta que si estamos convencidos de que el empleo de este sistema (SIGC-SUA) nos puede hacer mejorar en la gestión, merece la pena invertir esfuerzo en el desarrollo del mismo. (Se inserta el texto completo de la intervención del Rector como anexo a esta acta).

Dando cumplimiento al primer punto del orden del día, el Vicerrector D. Jorge Delgado, da a conocer el Informe Semestral del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2014, informando que el documento incluye información detallada y estructurada en objetivos de calidad, directrices, acuerdos y recomendaciones, además de un resumen ejecutivo de las actuaciones realizadas y pendientes, y de propuestas de información, análisis y revisión de la planificación.

Se realiza por parte del Vicerrector una presentación general con las conclusiones básicas y aspectos a destacar del documento referido. Tras su intervención, se abre un turno de palabra en el que intervienen Jacinto Fernández, Rosa Martín, Adelaida Cabrero, Antonio Martínez, el Vicerrector y el Rector.



En el segundo punto del orden del día, el Vicerrector procede a dar lectura de forma individualizada de cada uno de los acuerdos y los somete a debate y aprobación del Comité, quedando como sigue:

- Se aprueba la revisión y modificación de la ficha del Objetivo OC-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)*. Se aprueba, asimismo, proponer la continuación y desarrollo de este objetivo en el Plan de Acciones de Mejora establecido en el marco del Proyecto EFQM.
- Se aprueba la revisión y modificación de la ficha del Objetivo OC-2/2014. *Identificar y desarrollar mecanismos directos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de grupos de interés*. Se aprueba, asimismo, proponer la continuación y desarrollo de este objetivo en el Plan de Acciones de Mejora establecido en el marco del Proyecto EFQM.
- Se aprueba la revisión y modificación de la ficha del Objetivo OC-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*. Se aprueba, asimismo, proponer la continuación y desarrollo de este objetivo en el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA.
- Respecto al Acuerdo nº 1/2014: *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, se aprueba la creación de un grupo de trabajo que analice las actuales funcionalidades de la herramienta y sus posibles alternativas a la misma*.
- Respecto al Acuerdo nº 3/2014: *Que se proceda a continuar con el impulso de la administración electrónica y su integración documental en el SIGC-SUA, para lo que se considera adecuado que se mantenga el equipo constituido, se proceda a integrar, tras el análisis técnico, la propuesta de gestión de la plataforma de e-administración, incluyendo una propuesta de indicadores de gestión, y sea objeto de auditoría interna, se aprueba proponer que el actual equipo de trabajo desarrolle su actual planificación, una vez alcanzados los objetivos básicos de este acuerdo en el SIGC-SUA*.
- Respecto al Acuerdo nº 6/2014: *Que se realice por el Comité de Calidad el análisis de los resultados de seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA y del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA, así como que se incorpore como objetivo del Plan de Auditoría 2014 su seguimiento y la aplicación de las mejoras que se adopten, se aprueba que se considera que los objetivos básicos de este acuerdo están cumplidos con los informes específicos de los respectivos Planes y con los resultados de los informes de auditoría interna*.
- Respecto al Acuerdo nº 8/2014: *8.1.1. Revisión documental del SIGC-SUA. 8.2. Potenciar los grupos de trabajo de los procesos, se aprueba la continuidad de los objetivos de este acuerdo para el siguiente ciclo de gestión, procediéndose a la activación de un grupo de trabajo específico*.

Dando cumplimiento al tercer punto del orden del día, el Vicerrector explica que la auditoría interna de seguimiento se ha desarrollado de acuerdo con la planificación establecida y destaca la disponibilidad del Protocolo de Auditoría Interna y la optimización del proceso con incidencia en la agilidad de visitas y disponibilidad de informes. Asimismo, resalta que han participado un total de 32 auditores y que se ha



mejorado la capacitación sobre técnicas de auditoría, lo que ha tenido un impacto positivo en la autonomía de los auditores colaboradores para auditar directamente procesos. Se informa también que se pospone la valoración global para el Informe Final del Plan de Auditoría, y que se ha formalizado una no conformidad en el proceso PE02 Retroalimentación de los grupos de interés.

En relación al cuarto punto del orden del día, el Vicerrector señala que el Programa de Auditoría Interna anual ha concluido, prácticamente, tras las dos primeras semanas de febrero. Con respecto a los objetivos, metodología y participación de auditores, se mantienen en los términos aprobados en el Plan de Auditorías y según los criterios aplicados en anteriores ciclos de gestión. El Programa de Auditoría Interna anual de 2014 se aprueba por asentimiento de los presentes.

En el punto de ruegos y preguntas no se producen manifestaciones al respecto, por lo que el Rector da por finalizada la sesión a la hora arriba indicada.

  
Vº. Bº.  
  
Manuel Parras Rosa  
Presidente

  
Jacinto Fernández Lombardo  
Secretario Técnico



## **REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD DE SIGC-SUA**

**17 DE FEBRERO DE 2015**

Buenos días. Muchas gracias por vuestra asistencia a esta reunión del Comité de Calidad de nuestro SIGC-SUA, una reunión que se plantea sobre un sistema que poco a poco va ganando en madurez, y al que por esa misma razón debemos exigirle cada día más, en cuanto a la mejora de nuestros propios procesos de gestión. Como sabéis, en mi opinión, el sistema no es el objetivo final, sino una herramienta eficaz y eficiente para la detección de nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades. Y, por supuesto, para ayudarnos a todas las personas implicadas en el sistema, tanto a nivel de responsables de procesos, Jefes de Servicio y Coordinadores de las Unidades, como del propio Consejo de Dirección en la toma de decisiones y en el proceso de planificación.

Tal y como me habéis oído alguna vez decir, y quizá porque estamos en la recta final de mi mandato como Rector, es bueno mirar hacia atrás, no para anclarnos en el pasado, sino para ser conscientes del camino recorrido. Este ejercicio de responsabilidad institucional es útil, asimismo, para que nos propongamos nuevas metas en la mejora de nuestro sistema de gestión. Y si esta forma de actuar es una constante en las organizaciones responsables, lo ha de ser mucho más en instituciones que nos nutrimos de los recursos de la ciudadanía y que tenemos la enorme responsabilidad de la educación superior, a la vez, que somos una institución en la que confían mucho los ciudadanos, en la que tienen puestas muchas esperanzas, tanto los estudiantes, como los padres, madres y sociedad, en general. Y si me permitís, ante los previsibles cambios de gobernanza universitaria y ante los comentarios negativos sobre la gestión universitaria que venimos oyendo y leyendo, incluidos los emitidos por el Tribunal de Cuentas, todavía tiene más sentido modelos organizativos como nuestros SIGC-SUA. Tenemos que trasladar a los ciudadanos que estamos para servirles, para contribuir al avance de la sociedad y que para ello nos dotamos de sistemas de gestión eficientes y ambiciosos, en el sentido de que trabajamos pensando siempre en la mejora permanente. Esta es mi opinión, por otra parte, bien conocida porque es el principio que trato de seguir en la gestión universitaria.

En este contexto se enmarca el SIGC-SUA, un sistema que nos ha permitido normalizar nuestros procesos de gestión, a la vez que, una vez asentado, ha de orientarse más aún a planificar y evaluar los rendimientos y la satisfacción en los grupos de interés, como elemento básico para la mejora continua. Sabéis que soy de marketing y para nuestra profesión, la satisfacción de las necesidades de los consumidores/usuarios/clientes es la clave del éxito de las organizaciones. Obviamente, es imposible satisfacer las necesidades si no tenemos un sistema de inteligencia que las detecte. Esto que digo es una máxima en la gestión de cualquier institución pública o privada, aunque es más fácil de percibir en una institución privada donde los trabajadores y trabajadoras son conscientes de que quienes les pagan el salario son los clientes. Que en nuestro caso, esta lógica no la percibamos con tanta nitidez, ha de comprometernos aún más con los sistemas que propicien la mejora continua basada en las necesidades ajenas e internas. Afortunadamente, en nuestra Universidad contamos con el mejor activo para actuar del modo que acabo de describir, una excelente plantilla de personal, por lo que os quiero volver a felicitar.

El SIGC-SUA fue una apuesta decidida de nuestra Universidad por un sistema integrado de gestión, un sistema en el que nuestros usuarios, es decir, la comunidad universitaria en su totalidad, pudieran analizar los procesos clave y los procesos estratégicos de nuestra gestión. Un sistema que, tal y como hemos planteado en las

diferentes sesiones de este Comité de Calidad, del que hoy celebramos su decimotercera sesión, debe ser un sistema vivo, susceptible de ser valorado, revisado y modificado en lo que corresponda para su mejor adaptación a nuestras necesidades.

Es importante señalar y hemos de sentirnos orgullosos de ello que se trata de un sistema que es valorado de forma muy positiva en los procesos de evaluación externa que hemos realizado en nuestra Universidad, tanto en el proceso de certificación de la implantación de los sistemas de garantía de calidad de los centros dentro del programa AUDIT de ANECA, como en los procesos de renovación de la acreditación de los títulos dentro de la experiencia piloto desarrollada por la DEVA, como recientemente en el proceso de evaluación externa dentro del proyecto EFQM. De esta forma y no es poca cosa, rendimos cuentas a la sociedad a la que nos debemos y cumplimos con lo que antes manifestaba respecto de nuestro compromiso institucional.

Sin lugar a dudas, esto nos debe llevar a una reflexión colectiva positiva por todo lo logrado hasta el momento, siendo conscientes de que debemos y podemos ser mejores aún porque tenemos capacidad para ello.

Esta reunión del Comité de Calidad es la primera que celebramos una vez finalizado el proceso de evaluación de nuestro sistema de excelencia en la gestión de acuerdo con el modelo EFQM. Este hecho, dejando a un lado el éxito en cuanto al nivel de reconocimiento alcanzando, ya que el nivel 400+ actualmente sólo lo tiene a nivel andaluz la UNIA, cuya complejidad organizativa es considerablemente menor que la nuestra, y en un segundo periodo de evaluación, lo que si es cierto es que proporciona un nuevo enfoque y nuevas perspectivas en nuestro sistema de gestión que, de una forma evidente tiene que tener su propio reflejo en el SIGC-SUA. La implantación de EFQM como nuestro sistema de gestión nos debe proporcionar un mejor ajuste en la integración de dos elementos básicos en lo que debe ser nuestra gestión, por un lado, el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén –otro elemento del que fuimos referentes y pioneros en cuanto a su empleo como elemento básico en nuestra institución- y los propios sistemas de garantía de calidad, tanto a nivel de SIGC-SUA como de los propios AUDIT de los centros, dentro de un esquema de gestión global de la Universidad, planteando nuevos objetivos internos (relacionados con los procesos) y generales (relacionados con el propio sistema).

Los nuevos objetivos del SIGC-SUA tienen que proponerse la potenciación de la integración entre las dimensiones estratégica, de dirección y operativa, buscando indicadores y objetivos asociados a las mismas, dando orientación a la revisión de los diseños de los procesos y avanzar los sistemas de procesos más transversales (globales de la función de dirección y operativa) siguiendo la senda que se establece en nuestro II Plan Estratégico.

¿Que nos queda por hacer? Mucho porque si hemos cambiado nuestra forma de gestionar todavía nos queda mucho por cambiar. Lo importante es y esto lo sabemos el camino a seguir. Hemos de tomar como referencia el propio modelo EFQM, nos queda darle una mayor utilidad al sistema en el sentido de que sirva para reforzar el análisis de los rendimientos y resultados, para poder identificar mejoras, implantarlas y ser capaces de analizar los impactos en las diferentes dimensiones que produce (personas, usuarios o clientes, sociedad y resultados clave). Es decir, ser capaces de explicar a nuestros usuarios el valor añadido de nuestro sistema de gestión, un sistema orientado hacia ellos y comprometido en prestarles cada día un mejor servicio.

Un asunto presente siempre en el ambiente es la necesidad de simplificar los sistemas, al respecto quiero emitir una reflexión. Sin duda, y ya lo he apuntado con anterioridad los sistemas deben ser eficaces y eficientes, la simplificación siempre tiene que ser el resultado de un análisis del valor añadido de cada uno de los elementos y de las necesidades del sistema. Seguramente el camino a recorrer es la integración de nuestros sistemas, ya lo he avanzado, y entre nuestros sistemas y nuestras estrategias. Vuelvo a la idea de que el objetivo no es el sistema sino la utilidad en el despliegue de las estrategias y misiones de nuestra universidad, en el apoyo a los procesos docentes, de investigación y de transferencia, de gestión en la extensión universitaria y en el desarrollo de nuestras políticas y planes de responsabilidad social. Los sistemas muchas veces nos pueden parecer complejos, pero también es necesario tener en cuenta que nuestra propia actividad lo es, y que nuestros propios sistemas se deben desarrollar –para que tengan una verdadera validez y credibilidad- de acuerdo a unos determinados estándares sean ISO, AUDIT o EFQM.

El reto es, sin duda, seguir avanzando en aquello que la propia Asociación Europea de Universidades plantea como cultura de la calidad, que debe contar con los sistemas adecuados y con el propio compromiso de todos y todas con los mismos, impulsando las oportunas acciones de mejora. Creernos, de veras, que la Universidad de Jaén es un proyecto colectivo y no la suma de esfuerzos individuales es, a mi juicio, el gran reto que tenemos por delante.

En este sentido, y con eso termino ya mi intervención, me gustaría destacar el papel de este Comité de Calidad, como lugar de debate, de análisis y de valoración de los aspectos relacionados con el SIGC-SUA. Como sabéis, por la convocatoria en esta reunión corresponde realizar el análisis del seguimiento de la planificación que se aprobó al inicio del ciclo, valorar el grado de lo realizado y acordar las revisiones que consideremos adecuadas. Este análisis debe ser también un instrumento de aprendizaje, que nos permita ir eliminando las ineficiencias del sistema. Es importante que todos participemos en esta reflexión colectiva, analizando cuál ha sido nuestro grado de implicación y valorando cómo hemos sido capaces de cumplir nuestros compromisos, y de una forma sincera indicando cuáles han sido los problemas, en el caso de que se hubieran producido. Sin duda, la carga de actividad que todos debemos afrontar en nuestros puestos de trabajo es grande, pero también es necesario tener en cuenta que si estamos convencidos de que el empleo de este sistema nos puede hacer mejorar en la gestión, merece la pena invertir esfuerzo en el desarrollo del mismo.

