



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	23.04.2015	LUGAR	Sala Institucional del Edificio B-1.
CONVOCATORIA	17.04.2015	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	10:30 h	FIN	12:05 h

Orden del día:

1. Presentar el Informe de Auditoría Interna de 2014.
2. Aprobar, si procede, el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos de 2014.
3. 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 de Mejora del SIGC-SUA.
5. Establecer y aprobar los Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el 2015.
6. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Juan Gómez Ortega. Rector	D. Alejandro Castillo López. Vicegerente en función de Gerente
D. Jorge Delgado García. Vicerrector en funciones	D. Jacinto Fernández Lombardo
D. Alfonso Miguel Chico Medina	D ^a . Marina Gómez Torres
D ^a . Natividad Paredes Quesada	D ^a . Rosa María Martín Mesa
D ^a . M ^a Carmen Higuera Herrador	D. Antonio José Porcuna Contreras
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón	D. Francisco Rosa Ruiz
D. Joaquín Segura Martín	D. Manuel Correa Vilches
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo	D. Manuel Aranda Fontecha
D. Jacinto Cantero Jiménez	D ^a . María del Rosario Ramos Díaz
D. Fernando Valverde Peña	D. José Luis Pedrosa Delgado
D. Antonio Martínez Olea	D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno
D. Francisco David Susi García	D. Jesús Díaz Ortiz
D ^a . M ^a Dolores Sánchez Cobos	D ^a . Sara Díaz Expósito
D. Rafael Velasco García	D ^a . Ana Isabel Uceda Cobas
D. Sebastián Jarillo Calvarro.	D ^a . Cecilia Benítez Guerrero
D. Tomás García Lendínez	

Asimismo, asiste como invitado el Prof. Dr. Nicolás Ruiz Reyes.

EXCUSAN SU ASISTENCIA

Adelaida Cabrero Bueno	D. Francisco Javier García García
------------------------	-----------------------------------

**AUSENTES**

D. Felipe Piedra Martínez

D. Pedro Manuel Serrano Pérez

D. José Navas Alba

Nº TOTAL ASISTENTES: 31**DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA:**

1. Informe Objetivos-Directrices-2014-Propuestas Comité de Calidad 2015.
2. Informe Resultados Objetivo de Calidad nº 1-2014-SIUJA.
3. Informe Resultados Objetivo de Calidad nº 2-2014.
4. Informe Final Plan Auditorías-Ciclo 2014.
5. Informe Final Agrupado SIGC-SUA Ciclo 2014.
6. Anexo nº 2-Propuestas acciones mejora procesos-IFA-2014.
7. Anexo nº 3-Propuestas modificaciones documentación procesos-IFA-2014.
8. Cuadro-Histórico de Resultados de indicadores-2010-14.
9. Cuadro-Histórico de Resultados de indicadores de eficacia-2010-2014.
10. Cuadro-Histórico de resultados de Encuestas-2010-2014.

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS:

D. Juan Gómez Ortega, Rector de la Universidad de Jaén, abre la sesión agradeciendo la asistencia de los presentes y manifestando en primer lugar, en esta, la que es su primera intervención como Presidente del Comité de Calidad del SIGC-SUA, su determinación y compromiso firme con la dirección por objetivos, la calidad, el SIGC-SUA, el modelo EFQM y la planificación estratégica, como elementos esenciales de la gestión de la Universidad de Jaén y su forma de trabajar, y anuncia que en la estructura de gobierno se creará la figura de un Delegado del Rector, apoyado por un gabinete de calidad, que se encargará de estos temas, y que tendrán una relación directa con el propio Rector.

Asimismo, agradece a D. Jorge Delgado García su excelente labor durante todos estos años, lo que le ha permitido ser un referente en calidad, cediéndole la palabra a continuación para el desarrollo de los puntos del orden del día.

D. Jorge Delgado agradece también, en este su último acto como Vicerrector-Responsable de Calidad del SIGC-SUA, el trabajo realizado durante todo este tiempo a todos los miembros del Comité, así como a todas las personas que participan en el desarrollo del SIGC-SUA, y hace un repaso de los principales logros conseguidos, en este sistema ya consolidado y certificado bajo la Norma ISO 9001:2008.

Asimismo, explica los objetivos de la reunión, con la que se cierra el ciclo de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad, se evalúa la capacidad y eficacia de nuestro sistema de procesos y se evalúa la aplicación de la mejora continua para conseguir mayores niveles de satisfacción para los grupos de



interés. Del mismo modo, comenta los documentos aportados en la convocatoria, que forman parte de los requisitos del sistema, y en la que se incluyen las propuestas del Comité de Calidad para el nuevo ciclo 2015. En cuanto al primer punto del orden del día, comenta que el Informe de Auditoría Interna de 2014 se presenta de acuerdo con la estructura aprobada en el Plan de Auditoría Interna y pasa a explicar los principales resultados, riesgos, mejoras y propuestas de planificación. Cabe destacar como fortaleza la implicación del personal de la UJA que colabora como auditores internos y la aplicación del Protocolo de auditoría interna, lo que ha permitido mejorar el grado de satisfacción de los auditores con respecto al proceso de auditoría.

En relación al segundo punto del orden del día, D. Jorge Delgado presenta el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos de 2014, explicando los principales resultados, riesgos y mejoras. Señala que está pendiente de publicación la convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora. Asimismo, hace una recomendación para que los objetivos futuros sean más concretos y para reforzar el compromiso de cumplimiento de los objetivos. El mencionado Informe es aprobado por asentimiento.

En el punto tercero del orden del día, D. Jorge Delgado explica el contenido del Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, destacando las conclusiones básicas, los riesgos y las mejoras. Se producen algunas intervenciones de los asistentes para matizar y valorar algunos aspectos relacionados con los indicadores de participación en las encuestas y el sistema de quejas y sugerencias. Finalmente, el Informe es aprobado por asentimiento.

En cuanto al punto cuarto del orden del día, D. Jorge Delgado muestra su agradecimiento a las personas que han presentado las propuestas de mejora del SIGC-SUA y explica las 12 propuestas siguientes:

1. Integrar en los planes de acciones de mejora EFQM la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA.
2. Proponer al Consejo de Dirección que valore la publicación de la I Convocatoria del Primer Premio Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora.
3. Crear un equipo de trabajo que analice las actuales funcionalidades de la herramienta de gestión del SIGC-SUA y estudie posibles alternativas a la misma.
4. Continuar las actuaciones de mejora del sistema de clasificación de las quejas/sugerencias asociados a los procesos del SIGC-SUA y normalización del sistema de comunicación de su gestión a la Dirección.
5. Realizar la revisión del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio.
6. Aprobar formalmente los actuales compromisos de calidad de las cartas de servicios y realizar la revisión del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio.



7. Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
8. Crear un equipo de trabajo para realizar las actividades pendientes de revisión documental del SIGC-SUA, en el sentido de valorar su máxima racionalización y comprensión, y potenciar los grupos de trabajo de los procesos, en este sentido de reforzar los mecanismos que profundicen en la integración del SIGC-SUA y la transversalidad en la gestión de los procesos.
9. Diseñar y aplicar un plan de comunicación de los datos resultantes de la medición de la satisfacción de SIGC-SUA a todos los sectores que componen la comunidad universitaria con el objeto de garantizar la adecuada difusión.
10. Revisión del catálogo de procedimientos telematizados concretando las plataformas en los que se gestionan y determinar la continuidad de realización de auditorías de operatividad e incorporación progresiva en la documentación del SIGC-SUA, así como revisar la vigencia de los procedimientos soportados en la plataforma e-administración y que se incorporaron en la documentación de los procesos claves del SIGC-SUA.
11. Mantener la planificación temporal de los Programas de Auditoría Interna, en septiembre el de seguimiento y en la primera quincena de febrero la anual, así como revisar el sistema de responsabilidades y de asignación de auditores para mejorar los plazos de envío de los informe de auditoría.
12. Se propone a Dirección que valore la realización de las acciones formativas de adaptación a la revisión de la Norma ISO 9001: 2015 y ampliar la formación de auditores con los cursos de auditor jefe de sistemas de gestión de la calidad.

Se debate por algunos asistentes la propuesta nº 9, acordándose realizar una nueva redacción de la propuesta, que será presentada al Consejo de Dirección en los siguientes términos: "Realizar una propuesta para garantizar una adecuada difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA, a efectos de su aplicación e incorporación en el plan de comunicación de la Universidad."

Las propuestas de mejora anteriores, con la modificación indicada anteriormente para el punto 9, son aprobadas por asentimiento de los presentes.

En relación al quinto punto del orden del día, D. Jorge Delgado comenta el Objetivo nº 1/2015: "Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los referidos sistemas." Dicho objetivo es aprobado por asentimiento.

En el punto de ruegos y preguntas, D. Jorge Delgado toma la palabra para agradecer públicamente a todos los participantes del SIGC-SUA, con referencia expresa a los técnicos de Coordinación Técnica, y hace una



valoración de lo que supone el SIGC-SUA para la Universidad, el modelo ISO–sistema integrado, la importancia del Comité de Calidad, y las líneas estratégicas contenidas en el Plan Estratégico 2014-2020 que permitirán seguir avanzando en la gestión de la calidad y la excelencia. Asimismo, destaca que el Proyecto EFQM es un elemento básico para la UJA por la información que se puede expresar en resultados claves.

Finalmente, el Rector pide que conste en acta su agradecimiento al trabajo realizado por D. Jorge Delgado, y le transmite su reconocimiento por su magnífica labor en pro de la dirección estratégica, la calidad y el sistema de información institucional, que será la base para la dirección estratégica basada en datos de los próximos años. Asimismo, se despide manifestando que D. Jorge Delgado seguirá siendo un referente para la Universidad por su experiencia y conocimiento.

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

Vº. Bº.

Juan Gómez Ortega
Presidente

Jacinto Fernández Lombardo
Secretario Técnico.