



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)

FECHA	01.04.2016	LUGAR	Sala Institucional del Edificio B-1.
CONVOCATORIA	28.03.2016	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	09:30 h	FIN	12:00 h

Orden del día:

1. Bienvenida a los asistentes.
2. Informe de Auditoría Interna de 2015.
3. Aprobación, si procede, del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2015.
4. Aprobación, si procede, del Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
5. Aprobación, si procede, de las Propuestas de Mejora del SIGC-SUA.
6. Propuesta de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2016.
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Juan Gómez Ortega. Rector.	D. Julio Terrados Cepeda. Delegado del Rector.
D. Nicolás Ruiz Reyes. Gerente.	D. Alejandro Castillo López. Vicegerente.
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo.	D. Antonio José Porcuna Contreras.
D. Rafael Velasco García.	D. José Luis Pedrosa Delgado.
D ^a . Rosa María Martín Mesa.	D ^a . Natividad Paredes Quesada.
D. Alfonso Miguel Chico Medina.	D. Fernando Valverde Peña.
D ^a . M ^a Carmen Higuera Herrador.	D ^a . M ^a Dolores Sánchez Cobos.
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón.	D. Joaquín Segura Martín.
D ^a . Marina Gómez Torres.	D ^a . Cecilia Benítez Guerrero.
D. Sebastián Jarillo Calvarro.	D. Manuel Correa Vilches.
D. José Navas Alba	D ^a . Adelaida Cabrero Bueno.
D ^a . Felicidad Perea Castro.	D. Jacinto Cantero Jiménez.
D. Antonio Martínez Olea.	D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
D. Jesús Díaz Ortiz.	D ^a . Sara Díaz Expósito.
D ^a . Ana Isabel Uceda Cobas.	

EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Jacinto Fernández Lombardo.	D. Francisco Javier García García.
Representante del Gabinete de Prensa.	

**AUSENTES**

D. Felipe Piedra Martínez.

D. Pedro Manuel Serrano Pérez.

D. Tomás García Lendínez.

Nº TOTAL ASISTENTES: 29**DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA CONVOCATORIA**

1. Informe de Auditoría Interna 2015.
2. Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos de 2015.
3. Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
4. Propuestas de Mejora del SIGC-SUA.
5. Propuestas de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para 2016.

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

D. Juan Gómez Ortega, Rector de la Universidad de Jaén y Presidente del Comité de Calidad del SIGC-SUA abre la sesión dando la bienvenida a los asistentes y agradeciendo su participación en el Comité. Se remite en su intervención a las líneas generales planteadas en la reunión anterior de este Comité de Calidad.

A continuación, D. Julio Terrados Cepeda, Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad y Responsable de Calidad del SIGC-SUA, comienza su intervención explicando el orden del día y exponiendo 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, así como 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 2016.

En cuanto al segundo punto del orden del día, D. Julio Terrados introduce los aspectos esenciales del Informe de Auditoría Interna de 2015. A continuación, Antonio Martínez Olea, Auditor Jefe del Programa de Auditoría Interna 2015 presenta técnicamente dicho Informe 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.

En relación al tercer punto del orden del día, D. Julio Terrados presenta el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos de 2015, explicando los principales resultados, riesgos y mejoras. Se indica la necesaria continuidad del objetivo de calidad propuesto para el ciclo de gestión 2016 así como los acuerdos no concluidos en su totalidad durante el anterior ciclo 2015. El mencionado Informe es aprobado por asentimiento.

En el punto cuarto del orden del día, D. Julio Terrados 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 y las dificultades existentes para la



gestión del sistema de calidad sin la existencia de una herramienta de gestión específica.

En cuanto al quinto punto del orden del día, D. Julio Terrados explica las propuestas de mejora del SIGC-SUA siguientes:

1. Sistematizar el establecimiento de objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios.
2. Completar las actuaciones que permitan la verificación y cierre de las No conformidades pendientes.
3. Continuar con la integración en los planes de acciones de mejora EFQM de la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA.
4. Mantener el equipo de trabajo sobre la herramienta de gestión del SIGC-SUA y ampliar sus objetivos al estudio y propuestas de herramientas de gestión y de la calidad en el ámbito de los procesos, impulsando, en su caso, la realización de planes y actividades de benchmarking interno y externo de procesos y recursos.
5. Concluir las actuaciones iniciadas por el equipo de trabajo de cartas de servicios sobre su revisión y publicación.
6. Implementar la propuesta de difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA.
7. Continuar con la realización de auditorías de operatividad de procedimientos telematizados y su incorporación progresiva en la documentación del SIGC-SUA.
8. Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
9. Continuar con las actividades iniciadas por el equipo de trabajo de revisión documental del SIGC-SUA a efectos de valorar la máxima racionalización, simplificación y comprensión, considerando, además, los avances que se inicien sobre el diseño del SIGC-SUA de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.
10. Mantener la planificación temporal de los Programas de Auditoría Interna, simplificando la auditoría de seguimiento mediante una programación más selectiva con objetivos específicos (ámbitos de gestión y alcance en las Unidades) en función de las necesidades de las Unidades, y adelantando la auditoría anual a los meses de enero/febrero de acuerdo a las características de cada Proceso/Unidad.
11. 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.
12. Mejorar la coordinación interna y la integración de los procesos claves mediante reuniones de trabajo específicas para cada proceso.

Se debate por algunos asistentes las propuestas nº 10 y 11, acordándose la incorporación de la redacción que será presentada al Consejo de Dirección para su aprobación.

Las propuestas de mejora anteriores son aprobadas por asentimiento de los presentes.

En relación al sexto punto del orden del día, D. Julio Terrados comenta el Objetivo nº 1/2016: "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.

A lo largo del desarrollo de la sesión, y en el apartado de ruegos y preguntas, se plantean diversas cuestiones por parte de los asistentes que se resumen a continuación:

- Se plantea la posibilidad de eliminar la Auditoría Interna de Seguimiento Anual del Programa de Auditoría Interna 2016. Se manifiesta al respecto la necesidad de su mantenimiento, si bien, de acuerdo a criterios de realización contenidos en la mejora nº 10 del quinto punto del orden del día.
- Se indican dificultades para aportar determinadas mediciones de indicadores del ciclo con carácter previo a su envío a Coordinación Técnica para la realización de la Auditoría Interna 2016. Se indica, de acuerdo a la mejora nº 10 del quinto punto del orden del día, que esta situación será tomada en consideración.
- Se ponen de manifiesto las dificultades de gestión de la información del sistema sin la existencia de una herramienta de gestión que aporte los datos de medición necesarios. Técnicamente se está trabajando en una solución en este sentido por parte del equipo de trabajo constituido al efecto. En este sentido, D. Nicolás Ruiz Reyes, Gerente de la Universidad de Jaén, plantea la idoneidad de la realización de un trabajo de prospectiva en otras Universidades que permita identificar e implantar soluciones ya existentes a la Universidad de Jaén. Se propone ampliar la propuesta de mejora nº 4 en este sentido, de modo que se desarrollen planes y actividades de benchmarking interno y externo de procesos y recursos.
- Se indican dificultades para desarrollar aspectos relacionados con la mejora del conocimiento y comprensión del SIGC-SUA en todo el personal de la Universidad de Jaén. Se propone potenciar la coordinación de los procesos clave a través de la propuesta de mejora nº 12.
- D. Julio Terrados, comunica que, de momento, se descarta la revisión/adaptación para el siguiente ciclo de gestión 2016 del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001:2015, si bien, se mantiene abierta la posibilidad de abordar los primeros pasos hacia dicha adaptación a través de la realización de las acciones formativas necesarias (de acuerdo a la propuesta de mejora nº 11).
- D. Nicolás Ruiz, insiste en la idea de que el SIGC-SUA es ante todo una herramienta facilitadora de la mejora y, como tal, hay que desarrollarla con la máxima eficiencia para sea útil en la gestión de la Universidad, para la mejora de los procesos y para la prestación de un mejor servicio.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión a la hora arriba indicada.

Vº. Bº.

Juan Gómez Ortega
Presidente

Jesús Díaz Ortiz
Secretario Técnico accidental