



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	17.03.2017	LUGAR	Sala Institucional del Edificio B-1.
CONVOCATORIA	14.03.2017	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	09:00 h	FIN	10:45 h

Orden del día:

1. Bienvenida a los asistentes.
2. Informe de Auditoría Interna de 2016.
3. Aprobación, si procede, del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2016.
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 2017.
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Julio Terrados Cepeda. Delegado del Rector.	D. Nicolás Ruiz Reyes. Gerente.
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo.	D. Antonio José Porcuna Contreras.
D ^a . Rosa María Martín Mesa.	D. José Luis Pedrosa Delgado.
D ^a . Natividad Paredes Quesada.	D ^a . Marina Gómez Torres.
D. Fernando Valverde Peña.	D ^a . M ^a Dolores Sánchez Cobos.
D. Jacinto Fernández Lombardo.	D. Salvador Santiago Plaza Alarcón.
D. Tomás García Lendínez.	D ^a . Cecilia Benítez Guerrero.
D. Francisco Javier García García.	D. Sebastián Jarillo Calvarro.
D. Manuel Correa Vilches.	D. José Navas Alba.
D ^a . Adelaida Cabrero Bueno.	D ^a . Carmen Quesada Rodríguez.
D. Jacinto Cantero Jiménez.	D. Antonio Martínez Olea.
D. Jesús Díaz Ortiz.	D ^a . Ana María Ordóñez Torres.
D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno.	D ^a . Ana Isabel Uceda Cobas.

EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Juan Gómez Ortega. Rector.	D ^a . M ^a Carmen López Asperilla.
D. Alfonso Miguel Chico Medina.	D. Joaquín Segura Martín.
D ^a . Felicidad Perea Castro.	D. Rafael Velasco García.

AUSENTES

D. Felipe Piedra Martínez.	D. Pedro Manuel Serrano Pérez.
----------------------------	--------------------------------

Nº TOTAL ASISTENTES: 26



DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA

- Informe de Auditoría Interna de 2016.
- Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos de 2016.
- Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
- Propuestas de Mejora del SIGC-SUA.
- Propuesta de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para 2017.

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

El Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad y Responsable de Calidad del SIGC-SUA, D. Julio Terrados, abre la sesión dando la bienvenida a los asistentes, agradeciendo su participación en el Comité y excusando la asistencia al mismo de las personas relacionadas más arriba.

Asimismo, recuerda que en esta sesión cerraremos el ciclo 2016 de medición, análisis y mejora del SIGC-SUA analizando la ejecución de los objetivos de calidad, directrices y acuerdos, evaluando la capacidad y eficacia de nuestro sistema de procesos y revisando la aplicación de la mejora continua. Para ello, el Comité de Calidad deberá conocer las conclusiones del Informe de auditoría interna, aprobar los informes de medición y análisis del sistema, y proponer tanto las mejoras del sistema como los nuevos objetivos de calidad. Esta sesión debe servir también como foro de reflexión para plantear mejoras en el sistema y analizar el uso que hacemos de él. Del mismo modo, recuerda que el Comité es el ámbito adecuado para debatir y reflexionar sobre los pasos a seguir para conseguir que el SIGC-SUA sea útil y eficaz para la mejora de la Institución.

En su intervención, el Delegado del Rector destaca que: (a) Están consolidados el sistema de gestión por procesos, la retroalimentación de los usuarios y el ciclo de mejora continua. (b) La prestación de servicios es conforme a los requisitos y el sistema está aportando valor como mecanismo de conocimiento formalizado de la gestión. (c) La eficacia de los procesos se mantiene alta, tanto en el grado de cumplimiento de los objetivos, de la satisfacción global y de percepción de la mejora, como en el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad. (d) La aplicación de la mejora continua es sostenible, dado el grado de implantación de mejoras en los procesos, el grado de implantación de observaciones en auditorías internas y externa, y por las nuevas propuestas para el siguiente ciclo.

En relación al segundo punto del orden del día, en cuanto al desarrollo del programa de auditoría, señala las novedades más significativas: (a) Planificación de visitas adaptadas a las necesidades de las Unidades. (b) Envío a las Unidades de tablas/cuestionarios previos. (c) Programación más selectiva de objetivos en el programa de auditoría de seguimiento. Por otro lado, informa que se han auditado los 11 objetivos planificados (programas de auditoría interna), que las actividades de auditoría se han desarrollado de



acuerdo con la planificación temporal, y que se ha conseguido el objetivo de envío de informes en el plazo máximo de 10 días, con un valor medio de 3 días.

En cuanto a los principales resultados de auditoría, se da información sobre las no conformidades, el plan de seguridad documental, la medición de los indicadores, las mejoras derivadas de las quejas y sugerencias, la gestión de procesos y servicios prestados, la conformidad de los requisitos del sistema y el grado de implantación de mejoras aplicadas.

También se indica como riesgo la no conformidad de ciclos anteriores que sigue pendiente y la escasa aplicación de la técnica de mejora de identificación de no conformidades. Como mejora, se señala la realización de un análisis directo de las causas por las que se ha producido un descenso generalizado en los niveles de satisfacción de las encuestas a Auditores Colaboradores. Y como propuesta para el desarrollo del Plan de Auditoría, se propone la realización de un Grupo Focal con todos los auditores para obtener una información cualitativa que permita conocer las necesidades y expectativas e implementar acciones de mejora en el desarrollo de los programas de auditorías.

En este punto, D. José Navas y D. Antonio Martínez comentan el alcance del descenso y el nivel de análisis de las desviaciones, indicando la extensión en todas las Unidades del análisis de causas, entre las que se incluyen las incidencias en la consecución de los objetivos que pueden derivarse de los recursos disponibles.

Por otra parte, D. José Luis Pedrosa propone sistematizar las propuestas de mejora derivadas de quejas y sugerencias. Se concluye con la sugerencia de D. Antonio Martínez de incluir dicha propuesta en la planificación del SIGC-SUA del próximo ciclo.

En relación al tercer punto del orden del día, sobre el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2016, se recuerda que en la documentación del SIG-SUA se encuentra toda la información detallada. No obstante, el Delegado del Rector hace una valoración general del grado de implantación, tanto del objetivo de calidad, las directrices y acuerdos.

Asimismo, destaca que: (a) En este ciclo de gestión no se ha completado la totalidad de las actividades planificadas, aunque se ha avanzado en la integración del SIGC-SUA con el Plan Estratégico y se han completado las actividades del 50% de los Acuerdos. Por ello se propone la continuidad de una parte de los acuerdos. (b) La integración del SIGC-SUA con el Plan Estratégico y el Modelo EFQM de Excelencia se considera que ha de ser un proceso continuo. (c) Se hace necesario dar continuidad en el siguiente ciclo de gestión de los acuerdos o completados y plantear y acordar propuestas realistas que mejoren los resultados de implantación obtenidos. (d) Para el siguiente ciclo de gestión es prioritaria la actualización del SIGC-SUA para adaptarlo a la Norma ISO 9001:2015. (e) El proceso de revisión y actualización del SIGC-SUA ofrece la posibilidad de integrar en la planificación de su realización actividades no plenamente desarrolladas de este último ciclo, como el cierre definitivo de no conformidades, la revisión documental, las herramientas de gestión y la mejora de la coordinación interna y la integración de los procesos clave. (f) La revisión y actualización del SIGC-SUA constituye, sin duda, un gran reto, quizás el mayor desde que se realizó el actual



diseño. Ha de ser una oportunidad de participación de todos los responsables y agentes activos en su gestión.

En este punto, el Gerente insiste en la idea de ser realistas en la definición de objetivos y metas. D. José Luis Pedrosa solicita que esto también sea de aplicación para los responsables funcionales (Equipo de Dirección) en la asignación de objetivos anuales, aspecto que reafirma el Gerente.

El informe se somete a aprobación y es aprobado por asentimiento de los presentes.

En relación al punto cuarto del orden del día, sobre el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, también se recuerda que la disponibilidad en la web del SIGC-SUA de toda la información detallada. El Delegado del Rector hace, no obstante, una valoración general en la que se destaca que el sistema están en continua revisión y desarrollo; la tendencia de los resultados de eficacia y del grado de satisfacción de las encuestas generales; de la tasa de participación en las encuestas generales; de las encuestas post-servicio; de las quejas, sugerencias y felicitaciones; y de las mejoras incorporadas en el ciclo de gestión 2016.

El informe se somete a aprobación y es aprobado por asentimiento de los presentes.

En relación al punto cinco del orden del día, por un lado se discuten una por una las propuestas de mejora realizadas por las Unidades en los informes finales de procesos. Las propuestas son las siguientes:

- (CICT): Todas las Unidades que gestionen equipamiento o materiales que son usados por usuarios/clientes dentro de los procesos PC04 y PC08: disponer de una ficha identificativa en el recurso con: nombre de recurso, unidad, persona responsable, teléfono de contacto...
- (SINF): Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales. Estudiar la posibilidad de Incluir en los ítems valorados con insatisfacción en las EG, un campo para que el usuario pueda expresar su motivo de insatisfacción y propuesta para mejorarla.
- (SINF): Mejora de la visualización de los resultados estadísticos de las Encuestas Generales. Mejora del sistema de encuestas generales. Estudiar la posibilidad de ofrecer los resultados estadísticos en un formato que facilite su lectura y su difusión.
- (SINF): Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades.
- (SGA): Revisión del flujograma general y de la documentación del proceso, prestando especial atención a las instrucciones de servicio.
- (SAG): Constitución Comisión calificadora de Documentos Administrativos para la valoración de la documentación.
- (SAG): Puesta en marcha de un proyecto de gestión documental corporativa.

Desde Coordinación Técnica se informa de la inclusión de estas propuestas en las respectivas acciones de mejora generales del sistema y de los procesos.



Respecto a la propuesta de “Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades”, tras distintas valoraciones se concluye en la necesidad de un estudio más profundo y la inclusión, en su caso, en el siguiente ciclo en el marco de la aplicación del objetivo de calidad.

Por otro lado, se comentan las propuestas de mejora del SIGC-SUA presentadas por Coordinación Técnica, obtenidas de las conclusiones de los informes finales del sistema, que son las siguientes:

1. Constituir un equipo de trabajo y los correspondientes subgrupos que sean necesarios para impulsar la aplicación del objetivo de calidad de Adaptación del SIGC-SUA, dando, continuidad, además, de los procesos de racionalización y optimización del sistema integrado de gestión de la calidad.
2. Diseñar y desarrollar Planes de Benchmarking que incluya evaluaciones comparativas de resultados, aprendizaje y aplicación de buenas prácticas de gestión y mejoras.
3. Elaboración y propuesta de nuevas cartas de servicios de los procesos/servicios prestados por las estructuras organizativas para la gestión.
4. Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
5. Se propone a Dirección que autorice la realización de las acciones formativas de adaptación a la revisión de la Norma ISO 9001: 2015 y ampliar la formación y capacitación de auditores interno, que se acordaron en el anterior ciclo de gestión.

Las 5 propuestas anteriores son aprobadas por asentimiento de los presentes.

En el punto sexto del orden del día, se valora la propuesta de objetivo de calidad del SIGC-SUA para 2017: “Adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad”.

Se aprueba el objetivo de calidad propuesto por asentimiento de los presentes.

Finalmente, en el punto de ruegos y preguntas no hubo manifestaciones en este sentido.

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

Vº. Bº.

Julio Terrados Cepeda
Responsable de Calidad del SIGC-SUA

Jacinto Fernández Lombardo
Secretario Técnico