



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	10.05.2018	LUGAR	Sala Institucional del Edificio B-1.
CONVOCATORIA	02.05.2018	MEDIO	Correo electrónico
INICIO	09:30 h	FIN	11:10 h

Orden del día:

1. Bienvenida a los asistentes.
2. Informe de Auditoría Interna de 2017.
3. Aprobación, si procede, del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2017.
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. Propuestas de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2018.
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Julio Terrados Cepeda. Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad.	D. Francisco Yélamos López.
D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo.	D. José Luis Pedrosa Delgado.
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón.	D ^a . Natividad Paredes Quesada.
D ^a . Marina Gómez Torres.	D ^a . M ^a Dolores Sánchez Cobos.
D ^a . Cecilia Benítez Guerrero.	D. Joaquín Segura Martín.
D. Sebastián Jarillo Calvarro.	D ^a . Carmen Quesada Rodríguez.
D. José Navas Alba.	D. Manuel Correa Vilches.
D ^a . Felicidad Perea Castro.	D ^a . Adelaida Cabrero Bueno.
D. Alfonso Miguel Chico Medina.	D. Jacinto Cantero Jiménez
D. Roberto Fornes de la Casa (en representación de D ^a . Rosa María Martín Mesa).	D. Fernando Valverde Peña.
D. Antonio Martínez Olea.	D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno.
D ^a . Ana Isabel Uceda Cobas.	D ^a . Rosario Muñoz Piedrabuena.

EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Juan Gómez Ortega. Rector.	D. Nicolás Ruiz Reyes. Gerente.
D ^a . Rosa María Martín Mesa	D. Felipe Piedra Martínez.
D. Jacinto Fernández Lombardo.	D. Antonio José Porcuna Contreras.



D. Francisco Javier García García.	
------------------------------------	--

AUSENTES

D. Emilio Valenzuela Cárdenas. Vicegerente.	D. Pedro Manuel Serrano Pérez.
---	--------------------------------

D. Alejandro Castillo López. Vicegerente.	D ^a . Ana María Ordoñez Torres.
---	--

D ^a . M ^a . Carmen López Asperilla.	
---	--

D ^a . Sara Díaz Expósito.	
--------------------------------------	--

Nº TOTAL ASISTENTES: 24

DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA CONVOCATORIA

1. Informe de Auditoría Interna de 2017.
2. Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2017.
3. Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
4. Propuestas de Mejora del SIGC-SUA.
5. Propuesta de Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2018.

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

El Vicerrector de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social, abre la sesión dando la bienvenida a los asistentes, agradeciendo su participación y excusando la asistencia de las personas mencionadas anteriormente.

Indica que la función esencial de la reunión es cerrar el ciclo 2017 de medición análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad principalmente:

- De los objetivos de calidad, directrices y acuerdos de Dirección.
- Evaluar la capacidad y eficacia de nuestro sistema de procesos.
- Evaluar la aplicación de la mejora continua para conseguir mayores niveles de satisfacción para los grupos de interés.

Respecto al segundo punto del orden del día, Informe de Auditoría Interna de 2017, señala lo más destacado:

- Se ha suprimido la auditoría de seguimiento y el desarrollo de la auditoría se ha realizado en dos fases con objetivos agrupados diferenciados. Se han limitado, a las estrictamente necesarias, las visitas a las Unidades. Las Auditorías se centran más en el análisis de la información remitida por las Unidades.
- Se mantienen los objetivos de alcance de auditar todos los procesos claves, 66 procesos específicos, así como la participación de colaboradores externos (25 auditores).
- Se han realizado acciones formativas de adaptación a Norma ISO 9001:2015 para los auditores.



En cuanto a los principales resultados de la auditoría: Se han auditado 8 No conformidades, cinco de ellas de auditoría externa, todas verificadas y cerradas, tres de Auditoría Interna, de las cuales 2 se han verificado y cerrado, se han establecido 4 No conformidades internas.

Verificada la medición de indicadores y, en general, el cumplimiento de los objetivos lo que demuestra la eficacia de la gestión de los procesos. Siguen indicándose observaciones (31). El recorrido de mejora para algunas Unidades consistente en la revisión y definición de objetivos.

Se sigue constatando la conformidad de la gestión de los procesos y servicios prestados, aunque se mantiene 18 observaciones en los ajustes de revisión y precisión en la documentación de procesos, 20 sobre gestión de los procesos y 12 sobre registros.

El grado de implantación de mejoras aplicadas y auditadas ha disminuido significativamente al 49% (mejoras de los procesos) 26 puntos porcentuales menos respecto al ciclo anterior. Se mantiene el grado de implantación de indicaciones de auditoría externa (76%) y de auditoría interna (68%, 6 puntos de disminución).

Se abre un turno de intervenciones, donde se manifiesta el valor que aporta la auditoría, con un alto grado de implantación de las recomendaciones, también su desarrollo se ha ejecutado de forma ágil, reduciendo las visitas prácticamente solo a la auditoría de procesos.

Respecto al tercer punto del orden del día, aprobación, si procede, del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del ciclo 2017, el Vicerrector indica que el objetivo de calidad que era clave para la adaptación a la Norma ISO 9001:2015 se ha cumplido, felicitando a las Unidades el trabajo realizado sobre el análisis de contexto interno y externo, gestión de riesgos y oportunidades y la actualización de las necesidades y expectativas de los clientes.

Resaltando los principales cambios:

- Revisión del Manual de Calidad.
- Revisión de los Procesos Estratégicos.
- Nuevo proceso de apoyo de gestión de riesgos y oportunidades.
- Ampliación en todos los procesos del análisis de contexto, necesidades, expectativas y requisitos de calidad relacionados con los grupos de interés de los procesos, gestión de riesgos y oportunidades con identificación de acciones de mejora

Globalmente el grado de cumplimiento de Acuerdo y Directrices es alto.

En este ciclo de gestión se ha completado la totalidad de las actividades planificadas, aunque según la revisión semestral, siguiendo la Directriz Nº 4 del Consejo de Dirección de priorizar sobre el objetivo de calidad y desarrollar otros acuerdos en varios ciclos. Globalmente el grado de cumplimiento de Acuerdo y Directrices es alto.

Se realiza un turno de intervenciones y se acuerda que desde Coordinación Técnica se realice respecto al análisis de contexto interno y externo, gestión de riesgos y oportunidades de las Unidades, un Informe Ejecutivo por Áreas, que englobe información coincidente y su remisión a la Dirección.

Natividad Paredes indica si es posible revisar la planificación de las mejoras indicadas en los informes de seguimiento de los procesos, durante el ciclo de gestión.



Antonio Martínez, le responde que sí, previa remisión de la información sobre la modificación de las mejoras a la Coordinación Técnica del SIGC-SUA.

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

En relación al cuarto punto del orden del día, aprobación, si procede, del Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, El Vicerrector señala los aspectos más relevantes:

- 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 así es percibido también por las personas que gestionan los procesos y la prestación de servicios.
- En el ciclo 2017 se han aplicado 5 planes de acciones de mejora para subsanar aspectos relativos a la mejora de la planificación de los cambios y proyectos, dando respuesta a cinco No conformidades de auditoría externa.
- Se vuelve ha de destacar que en este ciclo de gestión se ha procedido a la adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001: 2015, cuyo proyecto, desarrollo y resultados internos se analizan en el informe de objetivos de calidad, directrices y acuerdos, quedando pendiente la valoración de certificación que realizarán los auditores externos.

Para el siguiente ciclo se plantea el reto de reforzar y consolidar las adaptaciones implantadas en este ciclo de los requisitos de la modificada Norma ISO 9001:2015

Los resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente en todos los ciclos de gestión anteriores al 2016, en este, el nivel conseguido es de un 91%, se valora como sostenida, con tan sólo 20 indicadores (de 233) sin alcanzar los valores planificado.

La tendencia de las encuestas generales, valoradas globalmente, sigue creciendo, superando en satisfacción global y en percepción de la mejora valores superiores a 4. Sigue siendo necesario completar la asignación de los objetivos de satisfacción en las encuestas (58% en encuesta generales, 45% en encuestas post-servicio).



En el ciclo 2017 el nivel de participación en las encuestas generales ha sido del 68%. Sigue siendo necesario revisar y mejorar este aspecto.

En este ciclo se ha incrementado en un 33% el número de quejas con respecto al ciclo anterior (de 98 a 146 quejas). En sugerencias se ha producido un aumento del 14,75% (9), respecto al ciclo anterior. El número de felicitaciones sigue en niveles altos computándose un total de 319. Los compromisos asociados a la gestión de las quejas y sugerencias siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas.

El Vicerrector señala el descenso en el número de mejoras implantadas es significativo e incide en la necesidad de ajustarse en la planificación de las mismas a lo que realmente se puede hacer en un periodo temporal.

Se abre un turno de intervenciones

Sebastián Jarillo, menciona los resultados de la encuesta de clima en cuanto a la participación, que está bajando desde el 2009 e indica la falta de acciones derivadas de la encuesta por parte de la dirección, no

		Acta del Comité de Calidad del SIGC-SUA	
		Fecha: 10.05.2018	Doc.: ACT-CC-SIGCSUA 23.2018

basta con analizar los datos hay que actuar, es importante comunicar a las personas que acciones de mejora se derivan de la encuesta para que perciban que su opinión es tomada en cuenta.

El Vicerrector indica que la participación no es baja en comparación con otras universidades, si bien indica la necesidad de tomar medidas para que no siga descendiendo. Trasladará a Gerencia estas cuestiones para su tratamiento con los Jefes de Servicio.

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

Se continúa la reunión con quinto punto del orden del día Aprobación, si procede, de las Propuestas de Mejora del SIGC-SUA.

Tras el análisis y debate de las propuestas de mejora del SIGC-SUA, se acuerda por asentimiento proponer al Consejo de Dirección las siguientes mejoras del SIGC-SUA para el ciclo 2018:

1. Realizar el plan de difusión del SIGC-SUA adaptado.
2. Realizar, según necesidades detectadas, los cursos de auditor interno y de auditor jefe.
3. Continuar los procesos de racionalización y optimización del SIGC-SUA a través del equipo de trabajo actualmente constituido. Especialmente, se atenderá la revisión del actual sistema y documentación de los procesos.
4. Concluir la revisión de las cartas de servicio, a través del equipo de trabajo actualmente constituido.
5. Iniciar el desarrollo de planes de benchmarking, al menos, mediante la evaluación comparativa de resultados.
6. Realizar un estudio que permita disponer de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico (PEUJA).
7. Realizar un informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades, a efecto de conocimiento y valoración por el del Consejo de Dirección.

Las propuestas planteadas por el servicio de Informática relativas a las mejoras en el sistema de encuestas del SIGC-SUA se incorporan al plan anual de revisión y mejora del sistema de retroalimentación de grupos de interés. Las propuestas realizadas por el Servicio de Control Interno sobre la difusión de instrucciones técnicas y formatos se consideraran en el grupo de trabajo de racionalización del SIGC-SUA. Las propuestas realizadas por el Servicio de Archivo General será gestionarán como un plan de mejora específico del proceso de gestión documental.

El punto sexto del orden del día, la propuesta de Objetivo de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2018 es el siguiente:

- Objetivo nº 1/2018. Plan de implantación, seguimiento y revisión de los cambios realizados en el SIGC-SUA para la adaptación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.



El Vicerrector señala la importancia del objetivo, en cuanto a consolidar los cambios realizados en este ciclo y llevar a cabo las acciones derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades.

Se somete a aprobación y es aprobado por asentimiento de los presentes.

En el turno de ruegos y preguntas, María Dolores Sánchez indica que las propuestas de mejora del Servicio de Archivo General, están derivadas de observaciones/recomendaciones de los Auditores Externos y que la mayor parte no dependen de su Servicio. El Vicerrector le indica que sería conveniente proceder a su elevación al órgano competente para su consideración.

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

Vº. Bº.

Julio Terrados Cepeda
Vicepresidente

Luis Espinosa de los Monteros Moreno
Secretario Técnico.