



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	03.06.2022	LUGAR	Reunión virtual
CONVOCATORIA	27.05.2022	MEDIO	Correo electrónico Rectorado
INICIO	12:30 h	FIN	13:20 h

Orden del día:

1. Informe del Presidente del Comité de Calidad.
2. Informe de Auditoría Interna 2021.
3. Aprobación, si procede, del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del Ciclo 2021.
4. Aprobación, si procede, del Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés 2021.
5. Aprobación, si procede, de las Propuestas de Mejora del SIGC-SUA 2022.
6. Propuesta de Objetivo de Calidad del SIGC-SUA para el Ciclo 2022.
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Juan Gómez Ortega. Rector. Presidente del Comité de Calidad.	D. Juan Manuel Rosas Santos. Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio. Responsable de Calidad.
D. Nicolás Ruiz Reyes. Gerente. Responsable de Procesos.	D. Roberto Jesús Pastor Izquierdo. Jefe del Servicio de Asuntos Económicos
D. Salvador Santiago Plaza Alarcón. Jefe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	D. Francisco Yélamos López. Jefe del Servicio de Control Interno.
D. Antonio José Porcuna Contreras. Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio.	D. Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
D ^a . Carmen Rosario Mesa Barrionuevo. Representante del Servicio de Prevención.	D. Francisco Rosa Ruiz. Representante del Gabinete de Comunicación.
D. Antonio Javier Aceituno Azaustre. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	D ^a . Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación.
D. Sebastián Jarillo Calvarro. Director del Servicio de Biblioteca.	D. José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
D. Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica.	D. Alfonso Miguel Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión de las Enseñanzas.
D. Álvaro Trujillo González. Director Técnico del	D ^a . Felicidad Perea Castro. Jefa del Servicio Jurídico.



Servicio de Deportes.	
D. Manuel Correa Vilches. Director del Servicio de Actividades Culturales.	D ^a . María Rosalía Tudela Caballero. Responsable del Servicio de Publicaciones (UJA Editorial).
D ^a . Marina Gómez Torres. Responsable de Calidad de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	D. Manuel Aranda Fontecha. Jefe de la Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos.
D. Emilio Ayala Segura. Jefe del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.	Juan Miguel Cruz Lendínez. Jefe del Servicio de Gestión de la Investigación.
D. Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación. Vocal Secretario Técnico.	D. José Moyano Fuentes. Director de Secretariado de Planificación Estratégica y Mejora Continua.
D. José Alejandro Castillo López. Vicegerente.	D ^a . Carmen Quesada Rodríguez. Representante del Gabinete de Comunicación.
D ^a . Antonia Chica Rubio. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.	Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.

EXCUSAN SU ASISTENCIA

D. Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	D ^a . Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática. Asiste en su lugar D. Manuel Aranda Fontecha.
--	--

AUSENTES

D ^a Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.	D. Francisco David Susí García. Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.
D. Pedro Manuel Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal.	D ^a . María Dolores Sánchez Cobos. Jefa del Servicio de Archivo General.
D. José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras.	D. Emilio Valenzuela Cárdenas. Vicegerente.

Nº TOTAL ASISTENTES: 30**DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA CONVOCATORIA**

- Informe de Auditoría Interna 2021.
- Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del Ciclo 2021, (incluye Propuestas de Mejora del SIGC-SUA y Propuesta de Objetivo de Calidad para el ciclo 2022).
- Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés Ciclo 2021



DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

D. Juan Gómez Ortega, Rector de la Universidad de Jaén y Presidente del Comité de Calidad, abre la sesión dando la bienvenida a los asistentes, especialmente a los nuevos Jefes de Servicio que se incorporan a este Comité, D. Juan Miguel Cruz Lendínez, Jefe del Servicio de Gestión de la Investigación, y D. Emilio Ayala Segura, Jefe del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación. Asimismo, excusa la asistencia de D.ª Adelaida Cabrero Bueno —asistiendo en su lugar D. Manuel Aranda Fontecha— y de D. Fernando Valverde Peña.

Dando cumplimiento al primer punto de orden del día, el Rector-Presidente informa que, tras evaluar el grado de madurez de nuestro sistema de gestión en contraste con el nuevo Modelo EFQM 2020, el cual cambia profundamente con respecto al Modelo anterior, y con el que renovamos nuestra certificación en el año 2019, hemos encontrado un riesgo importante de tener que construir el sistema de gestión de cara a la evaluación, lo que tendría dos derivadas no deseables: (1) entraríamos en un proceso inverso al recomendable, en el que se trabaja para conseguir el sello a partir de la construcción de evidencias, en lugar de trabajar en mejorar la gestión de la que el sello fuera una consecuencia; y (2) esto generaría un estrés importante a los servicios y demás órganos de gestión, sin ningún valor añadido desde el punto de vista de lo importante, que es la mejora de nuestros procesos de gestión de nuestra Institución.

El motivo fundamental de esta situación proviene de la combinación entre los cambios profundos en el modelo de gestión EFQM 2020 con la transformación de nuestro sistema de dirección estratégica que, si bien recoge todos los principios del nuevo Modelo EFQM, está aún por completarse el despliegue de los planes directores y operativos, por lo que someterlo a evaluación en este momento, antes de que el sello en vigor caduque, lo que ocurrirá a finales de octubre, llevaría a adelantar una evaluación para la que, en puridad, hemos comprobado, después del análisis profundo realizado desde el Servicio de Planificación y Evaluación y el Consejo de Dirección, no nos encontraríamos en condiciones óptimas. En consecuencia, desde el Consejo de Dirección se ha decidido continuar trabajando con intensidad en el despliegue de nuestro sistema estratégico, dejando en suspenso el sello hasta que el despliegue del sistema estratégico esté completo y nuestro sistema de gestión integral se haya asentado lo suficiente en este despliegue como para conseguir el sello EFQM con holgura.

En relación con la finalidad de esta reunión, el Rector-Presidente explica que la reunión de hoy cierra la fase de análisis de datos y revisión del SIGC-SUA que, con la aprobación de los informes y propuestas objeto de esta sesión, dará lugar a la revisión del Sistema por parte del Consejo de Dirección. La función esencial del Comité de Calidad es aprobar los informes de medición y análisis del sistema, y las propuestas de mejora, así como el objetivo de calidad para el próximo ciclo de gestión.

Asimismo, anuncia que la auditoría externa se celebrará presencialmente los días 20, 21 y 22 de junio, y que estamos a la espera de recibir la agenda de auditoría.

Seguidamente, el Rector-Presidente cede la palabra a D. Jacinto Fernández Lombardo, para que



desarrolle el segundo punto del orden del día. Comienza diciendo que el Informe de Auditoría Interna 2021 se realiza en el marco del Plan y Programa de Auditoría Interna que fueron aprobados en julio de 2021 por este Comité de Calidad. A continuación señala los aspectos básicos del Informe publicado en la web del SIGC-SUA, destacando el cumplimiento de objetivos previstos y la valoración general positiva, a pesar de que aún quedan dos no-conformidades de auditoría externa pendientes de cerrar.

A continuación, el Rector-Presidente abre un turno de intervenciones, en el que D. Manuel Aranda Fontecha matiza que, tras la aprobación de los documentos tratados en esta reunión del Comité de Calidad y de la revisión del Consejo de Dirección, tendrá lugar la auditoría interna de los procesos estratégicos del SIGC-SUA, siendo él mismo el responsable de ejecutar dicha auditoría.

Con respecto al tercer punto del orden del día, D. Jacinto Fernández retoma la palabra y hace una valoración general del grado de implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos planificados para este ciclo de gestión, así como de las observaciones de auditoría interna y oportunidades de mejora. Se destaca la implantación de la nueva aplicación informática UJA-SIGUE, en la que se han informatizado los procesos y el informe de seguimiento de procesos clave del SIGC-SUA. Asimismo, se explica que se ha incorporado al sistema un nuevo procedimiento PD07 Diseño y Desarrollo de Servicios, para asegurar que la prestación de nuevos servicios cumple con los requisitos establecidos en todas sus etapas, desde el diseño y desarrollo al control y resultados. En términos generales, se ha cumplido en gran medida el objetivo de calidad y se han ejecutado las directrices, acuerdos y acciones planificadas, salvo aquellos que se pospusieron para el nuevo ciclo de gestión en el Comité de Calidad anterior.

A continuación, el Rector-Presidente abre un turno de intervenciones, tras el cual, es aprobado por asentimiento el Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del Ciclo 2021.

En relación con el cuarto punto del orden del día, D. Jacinto Fernández retoma la palabra para hacer un repaso de los principales resultados obtenidos en este ciclo de gestión: valores de los indicadores de los procesos clave; grado de cumplimiento de los compromisos de calidad; resultados de satisfacción; resultados de la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones; observaciones y oportunidades de mejora de auditorías; mejoras incorporadas en los procesos; aplicación de mejoras de riesgos y oportunidades. Como conclusión general, se aprecia una gran 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. Asimismo, destaca la robustez del sistema de gestión de los procesos, avalada por la consecución de resultados mucho mejores que en el ciclo anterior. No obstante, se comunica al Comité de Calidad que en este ciclo de gestión no se ha recibido el informe de seguimiento de procesos correspondiente al Servicio de Actividades Culturales, lo que supone una no-conformidad del sistema.

A continuación, el Rector-Presidente abre un turno de intervenciones, en el que D. Manuel Aranda Fontecha felicita al Servicio de Planificación y Evaluación por la implementación de la herramienta



informática que facilita sobremanera la gestión del SIGC-SUA. Tras esta intervención, se aprueba por asentimiento el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.

Con respecto al quinto punto del orden del día, D. Jacinto Fernández retoma la palabra para explicar las propuestas de nuevos objetivos de calidad y mejoras de la gestión del SIGC-SUA presentadas por las Unidades mediante su informe de seguimiento de procesos. Asimismo, recuerda las propuestas del Comité de Calidad de acuerdos para el ciclo 2022.

A continuación, el Rector-Presidente abre un turno de intervenciones, tras el cual, son aprobadas por asentimiento las propuestas de mejora del SIGC-SUA.

En relación con el sexto punto del orden del día, el Rector-Presidente cede la palabra a D. Jacinto Fernández para que explique la propuesta del Objetivo de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2022. El objetivo es el siguiente: Continuar con la implantación y desarrollo de la solución informática contratada para la gestión del SIGC-SUA, además del estudio de nuevas funcionalidades. Asimismo, anuncia que en el próximo Comité de Calidad, previsto para el mes de julio, el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA para el ciclo 2022, incorporará como anexo la ficha de este objetivo, con la descripción, actividades, metas, responsabilidades y plazos previstos.

A continuación, el Rector-Presidente abre un turno de intervenciones, tras el cual, es aprobado por asentimiento el Objetivo de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2022.

En el último punto del orden del día, de ruegos y preguntas, D. José Luis Pedrosa interviene para reiterar la felicitación al Servicio de Planificación y Evaluación por el esfuerzo en adaptar la aplicación informática para la gestión del SIGC-SUA.

El Rector se une a la felicitación y agradece a todos la presencia y su trabajo para que el SIGC-SUA siga mejorando como herramienta de gestión.

Del mismo modo, D. Juan Manuel Rosas Santos, Vicerrector-Responsable de Calidad del SIGC-SUA se une a la felicitación y al agradecimiento.

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

V.º B.º

Juan Gómez Ortega
Rector.

Jacinto Fernández Lombardo
Secretario Técnico.