



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	21.07.2023	LUGAR	Sala Institucional Edificio B1 Rectorado
CONVOCATORIA	17.07.2023	MEDIO	Correo electrónico Rectorado
INICIO	09:00 h	FIN	10:05 h

Orden del día:

1. Informe del Presidente del Comité.
2. Informe de Auditoría Interna 2022.
3. Aprobación, si procede, del Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del Ciclo 2022.
4. Aprobación, si procede, del Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés 2022.
5. Aprobación, si procede, de las Propuestas de Mejora del SIGC-SUA 2023.
6. Propuesta de Objetivo de Calidad del SIGC-SUA para el Ciclo 2023.
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

D. Juan Martínez Moreno. Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital. Responsable de Calidad.	D. Alfonso Cruz Lendínez. 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 ^a Adelaida Cabrero Bueno. Jefa del Servicio de Informática.	D. Manuel Aranda Fontecha. Jefe de la Unidad de Redes, Comunicaciones y Servicios Telemáticos. Servicio de Informática.
D ^a . Natividad Paredes Quesada. Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación.	Jacinto Cantero Jiménez. Representante del Servicio de Prevención.
D. Antonio Javier Aceituno Azaustre. Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.	D. Emilio Ayala Segura. Jefe del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.
D. José Luis Pedrosa Delgado. Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.	D. Sebastián Jarillo Calvarro. Director del Servicio de Biblioteca.



D ^a . Felicidad Perea Castro. Jefa del Servicio Jurídico.	D. José Navas Alba. Jefe del Servicio de Obras.
D. Juan Miguel Cruz Lendínez. Jefe del Servicio de Gestión de la Investigación.	D. Fernando Valverde Peña. Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
D. Enrique Jerez Almazán. Jefe del Servicio de Gestión Académica.	D. Manuel Correa Vilches. Director del Servicio de Actividades Culturales.
D. Juan Miguel Peragón Cruz. Técnico de Grado Medio del Servicio de Deportes. Asiste en lugar de D. Álvaro Trujillo Gonzáles, Director Técnico del Servicio de Deportes.	D. Jacinto Fernández Lombardo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación. Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Vocal Secretario Técnico.
D ^a . Elia García Martí. Directora de Secretariado de Dirección Estratégica y Calidad Institucional.	D. Alejandro Castillo López. Vicegerente de Asuntos Económicos.
D. Emilio Valenzuela Cárdenas. Vicegerente de Recursos Humanos.	Carmen Quesada Rodríguez. Representante del Gabinete de Prensa.
Francisco Rosa Ruiz. Representante del Gabinete de Prensa.	D. Roberto Fornes de la Casa. Jefe de Sección de Organización Docente. Servicio de Gestión de las Enseñanzas.
D. Luis Espinosa de los Monteros Moreno. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.	D ^a . Antonia Chica Rubio. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.
D ^a . Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.	
EXCUSAN SU ASISTENCIA	
D. Nicolás Ruiz Reyes. Rector. Presidente del Comité de Calidad.	D. Francisco David Susí García. Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobiernos e Institucionales.
D. Álvaro Trujillo González. Director Técnico del Servicio de Deportes. Asiste en su lugar D. Juan Miguel Peragón Cruz. Técnico de Grado Medio del Servicio de Deportes.	D. Joaquín Segura Martín. Responsable de Calidad de Apoyo Administrativo a Departamentos del Servicio de Gestión de las Enseñanzas.
D. Alfonso Miguel Chico Medina. Jefe del Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	D ^a . María Dolores Moyano González. Jefa del Servicio de Archivo General.
D ^a . M ^a . Rosalía Tudela Caballero. Jefa de la Unidad de Publicaciones.	
AUSENTES	
D. Pedro Manuel Serrano Pérez. Jefe del Servicio de Personal.	D ^a . Marina Gómez Torres. Responsable de Calidad de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

Nº TOTAL ASISTENTES: 31

**DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA CONVOCATORIA**

- [Informe de Auditoría Interna 2022.](#)
- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad, Directrices y Acuerdos del Ciclo 2022](#) (incluye Propuestas de Mejora del SIGC-SUA y Propuesta de Objetivo de Calidad para el ciclo 2023).
- [Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés Ciclo 2022.](#)

DESARROLLO/PROPUESTAS/ACUERDOS

D. Juan Martínez Moreno, Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital, Responsable de Calidad del SIGC-SUA, que actúa como Vicepresidente del Comité de Calidad, abre la sesión dando la bienvenida a los asistentes y presentando a los miembros de la mesa. Asimismo, excusa la asistencia de D. Nicolás Ruiz Reyes, Rector-Presidente del Comité de Calidad del SIGCSUA, de D. Francisco David Susi García, de D. Joaquín Segura Martín, de D. Alfonso Miguel Chico Medina, de D^a. M^a. Rosalía Tudela Caballero, de D^a. M^a Dolores Moyano González y de D. Álvaro Trujillo González –asistiendo en su lugar D. Juan Miguel Peragón Cruz.

Dando cumplimiento al primer punto de orden del día, el Vicepresidente hace referencia a algunos objetivos del programa del Rector sobre el avance en la cultura de la dirección estratégica, simplificando la arquitectura del sistema de planificación estratégica, y sobre la conciliación de la cultura de la calidad con la mejora de la capacidad de gestión y la reducción de burocracia.

En relación con la finalidad de esta reunión, el Vicepresidente 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 semana próxima. 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.

Por otro lado, D. Alfonso Cruz Lendínez, Gerente y Responsable de Procesos del SIGC-SUA, interviene para disculparse por no haberse podido reunir antes con los Servicios y anuncia que el Equipo de Gerencia va a reunirse próximamente con cada uno de estos Servicios para detectar y analizar las necesidades reales, así como para avanzar en el alineamiento con la Institución y en la profesionalización de la gestión. Asimismo, pone el acento en la importancia de trabajar en el sistema integrado de información.

Seguidamente, el Vicepresidente 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 2022 se realiza en el marco del Plan y Programa de Auditoría Interna que fueron aprobados en julio de 2022 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 queda una no-conformidad de 2019 pendiente de cerrar.

A continuación, el Vicepresidente abre un turno de intervenciones sobre el Informe. D. Alejandro Castillo interviene para incidir en la importancia de que la no-conformidad pendiente se cierre cuanto antes, ya que pone en riesgo la eficacia del propio sistema. No habiendo más aportaciones al respecto, se da por informado al Comité de Calidad el mencionado Informe de Auditoría Interna 2022.

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. Se explica el estado de desarrollo de la implantación de la nueva aplicación informática UJA-SIGUE (Objetivo de Calidad), en la que se ha conseguido avanzar con la realización de cuatro hitos durante este ciclo de gestión y se están planificando para el ciclo siguiente nuevos hitos como: prueba piloto, ajustes de la aplicación y de la documentación del sistema correspondiente, formación a usuarios y puesta en explotación, además del estudio de nuevas funcionalidades.

En cuanto a la Política de Calidad del SIGC-SUA se explican las acciones realizadas durante este ciclo de gestión y se anuncia que se volverá a incluir en el documento de Planificación del próximo ciclo para que sea analizada y, en su caso, actualizada dicha Política, teniendo en cuenta las directrices del nuevo equipo rectoral y la estrategia adoptada.

En relación con la alineación del nivel táctico (Planes Directores) y el nivel operativo (Servicios/ Unidades) y su posible integración en el SIGC-SUA (Acuerdo 1 y Directriz 3), se explica la situación de brecha existente y la propuesta de planificar para el próximo ciclo de gestión avanzar en la integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.

Del mismo modo se comenta que, al igual que se hizo en ciclos anteriores, el Informe de Seguimiento de los Procesos Claves elaborado por cada Unidad aparece el análisis y valoración del grado de implantación de todas las acciones de mejora (Acuerdo 2), así como el análisis DAFO y de riesgos/oportunidades por parte de las Unidades (Directriz 1) y el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso (Directriz 2).

En términos generales, se ha cumplido las acciones del objetivo de calidad previstas para ejecutar en este ciclo de gestión y se han ejecutado las directrices, acuerdos y acciones planificadas, salvo aquellos que se han pospuesto para el nuevo ciclo de gestión.

A continuación, el Vicepresidente 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 2022.

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, y así es percibido también por las personas que gestionan los procesos y la prestación de servicios. Destacar la robustez del sistema de gestión de los procesos, avalada por la consecución de resultados estables y mejores con respecto al ciclo anterior. Esta mejora en los indicadores en este ciclo de gestión corrobora una vez más la interiorización del proceso de autoevaluación y mejora continua que subyace en nuestro Sistema Integrado de Gestión de los Servicios y Unidades Administrativas.

A continuación, el Vicepresidente abre un turno de intervenciones. D. Manuel Aranda interviene para solicitar que se adelante la apertura del aplicativo UJA-SIGUE en el próximo ciclo, a quién desde Coordinación Técnica se responde afirmativamente. No habiendo más aportaciones por parte de los presentes, el Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés 2022 es aprobado por asentimiento.

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. En este punto, interviene D^{ña}. Natividad Paredes para explicar sus dos propuestas presentadas: poner en marcha un centro de atención al usuario (CAU) para usuarios internos e integrar en el SIGC-SUA todos aquellos procesos y personas que aún no están representados en el sistema. El resto de propuestas relacionadas con la aplicación UJA-SIGUE se propone integrarlas en el objetivo de calidad previsto para el próximo ciclo, y la propuesta de mejora presentada por el Servicio de Archivo General se plantea pasarlo como una propuesta de mejora del Proceso PC12 (y no del sistema), por tratarse de un tema específico que solo afecta a este proceso.

Asimismo, D. Jacinto Fernández enumera las propuestas del Comité de Calidad de acuerdos para el ciclo 2023: (1) Que se ejecute la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse de la actualización del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén. (2) Que se integren los Servicios y Unidades correspondientes en el nuevo Sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIUJA). (3) Que se revise y actualice, en su caso, la actual Política de Calidad del SIGC-SUA. (4) Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

A continuación, el Vicepresidente 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 Vicepresidente cede la palabra a D. Jacinto Fernández para que explique la propuesta de los Objetivos de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2023: (1) Objetivo



nº 1/2023: Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE. (2) Objetivo nº 2/2023: Desarrollo de un nuevo procedimiento documentado del SIGC-SUA relacionado con la protección de datos de carácter personal. En este punto, interviene D. José Luis Pedrosa para explicar el objetivo relacionado con la protección de datos de carácter personal y anuncia la realización de próximos cursos de formación sobre este tema.

Asimismo, D. Jacinto Fernández anuncia que, en el próximo Comité de Calidad, previsto para el mes de septiembre, abordaremos el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA para el próximo ciclo 2023, e incorporaremos como anexo la ficha de estos objetivos, con la descripción, actividades, metas, responsables y plazos previstos.

A continuación, el Vicepresidente abre un turno de intervenciones, tras el cual, es aprobado por asentimiento el Objetivo de Calidad del SIGC-SUA para el ciclo 2023.

En el último punto del orden del día, de ruegos y preguntas, no hay manifestaciones en tal sentido.

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

V.º B.º

Juan Martínez Moreno

Jacinto Fernández Lombardo

Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital.
Responsable de Calidad.
Vicepresidente del Comité de Calidad del SIGC-SUA

Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Vocal
Secretario Técnico.