2013

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESO ESTRATÉGICO PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA

ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA

CONSEJO DE DIRECCIÓN

REVISIÓN DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA

ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA. 2013.

Aprobado por:
Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre:
Manuel Parras Rosa.
Cargo:
Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha:
08/04/2013
Firma:

ESTRUCTURA DEL ACTA

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

1. **REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN**
2. **DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA 2013.**
   - 2.1 PROCESO DE REVISIÓN.
   - 2.2 CONCLUSIONES Y ACUERDOS.
     - 2.2.1 Valoraciones generales del sistema de gestión de la calidad.
     - 2.2.2 Análisis y revisión general del sistema de gestión de la calidad.
     - 2.2.3 Análisis y valoración general del sistema de procesos.
     - 2.2.4 Consideraciones sobre las propuestas, directrices y recomendaciones del Comité de Calidad.
     - 2.2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2013.
     - 2.2.6 Directrices y recomendaciones.

1. REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

FECHA	19.03.2012	**LUGAR**	Rectorado.
CONVOCATORIA	Sistema de Dirección	**MEDIO**	Sistema de Dirección
INICIO	09:00	**FIN**	

ORDEN DEL DÍA/ASUNTOS TRATADOS

1. Conocer y analizar los informes de seguimiento, medición y mejora que se relacionan en la documentación adjunta.
2. Aprobar la revisión y mejora del SIGC-SUA 2013.

ASISTENTES

▪ Manuel Parras Rosa.	Rector.
▪ Juan Carlos Castillo Armenteros.	Vicerrector de Docencia y Profesorado.
▪ Mª Ángeles Peinado Herreros.	Vicerrectora de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación.
▪ Ana Ortiz Colón.	Vicerrectora de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional.
▪ Adoración Mozas Moral.	Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral.
▪ Nicolás Ruíz Reyes.	Vicerrector de Infraestructuras, Desarrollo de Campus y Sostenibilidad.
▪ Jorge Delgado García	Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación.
▪ Armando Moreno Castro	Gerente. Responsable de Procesos.
▪ Victoria López Ramón.	Vicerrectora de Internacionalización.
▪ Jesús Carlos Martínez Bazán.	Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
▪ Nicolás Pérez Sola.	Secretario General.
▪ Armando Moreno Castro.	Gerente.

EXCUSA SU ASISTENCIA

▪ .

DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA

Ciclo de gestión del SIGC-SUA.

- Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2012, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 6/2012 de 03/07/2012.
- Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA SUA 2012, incluye el Informe del Programa de Auditoría de Seguimiento 2012 y Programa de Auditoría Interna Anual aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 7/2012 de 05/02/2013.
- Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección de 2012, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 8/2013 de 03/04/2013.
- Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión

8/2013 de 13/03/2012. El informe integra:
- Informe Final de Medición y Análisis del SIGC-SUA e Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
- Anexos.
- Informes de seguimiento de los procesos clave. http://www10.ujaen.es/intranet "Gestión de la Calidad" "SIGC-SUA" "Informes de Procesos".

- Informe de Auditoría externa de seguimiento 2012.
- Informe de Auditoría Interna Anual. Plan de Auditoría Interna 2012. Resumen Ejecutivo.
- Informes de Auditoría Interna Anual. Plan de Auditoría Interna 2012. Por procesos del SIGC-SUA.
- Fichas de verificación y cierre de no conformidades. (En Archivo Oficial del SIGC-SUA).
- Informes de identificación de No conformidades internas, planes de acciones correctivas y verificación y cierre (Abril 2012-marzo 2013). En http://www10.ujaen.es/intranet "Gestión de la Calidad" "SIGC-SUA" "No Conformidades".
- Fichas de no conformidades de auditoría interna anual 2012. (En Archivo Oficial del SIGC-SUA).
- Propuestas de mejoras del SIGC-SUA aprobadas por el Comité de Calidad en su sesión 8/2013 de 03/04/2013.
- Objetivos de Calidad 2012 aprobados por el Comité de Calidad en su sesión 8/2012 de 03/04/2012.
- Propuestas de fichas de planificación de los objetivos de calidad propuestos por el Comité de Calidad. Archivo adjunto.
- Actas del Comité de Calidad de sus sesiones: 6/2012 de 03/07/2012, 7/2013 de 05/02/2013 y 8/2013 de 03/04/2013.
- Propuesta de revisión del Manual de Calidad del SIGC-SUA. Archivo adjunto.

Otros documentos.

- Plan de Comunicación del SIGC-SUA.
- Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.
- Plan para la Optimización del Sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIUJA).
- Informe de análisis y aplicación de las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de 2012.
- Cuadro resumen de los resultados de cumplimiento de objetivos de los indicadores de los procesos (2010-2011-2012).
- Cuadro resumen de los resultados de las encuestas generales (2011-2012).
- Propuestas de nuevos compromisos de calidad.

2. DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA 2013.

2.1 PROCESO DE REVISIÓN.

La revisión y mejora del SIGC-SUA se realiza de acuerdo con el Proceso Estratégico PE 01 Planificación y Mejora Continua tras el análisis de los datos que se incorporan en la relación de documentos adjuntos de la convocatoria.

2.2 CONCLUSIONES Y ACUERDOS.

El Consejo de Dirección adopta las siguientes conclusiones, acuerdos, autorizaciones y directrices:

2.2.1 Valoraciones generales del sistema de gestión de la calidad.

1. Se valora positivamente los informes de seguimiento de procesos que se ha realizado por las Unidades/Equipos de Procesos e informes finales y agrupados que ha aprobado el Comité de Calidad. En su conjunto, se consideran adecuados para la realización del análisis de datos y demostrar la idoneidad, eficacia y mejora continua del SIGC-SUA.

2. Del análisis de los datos, este Consejo de Dirección, considera positiva la efectividad del SIGC-SUA y que se está desarrollando e implantando adecuadamente su mejora continua. Asimismo, considera que el sistema de gestión de los procesos es eficaz para prestar servicios que cumplen con los requisitos establecidos y se orientan a la satisfacción de todos los grupos de interés.

2.2.2 Análisis y revisión general del sistema de gestión de la calidad.

1. Se analiza la actual política de calidad y se considera adecuada a las estrategias de la Universidad de Jaén.

2. Se analiza el actual sistema de procesos del SIGC-SUA y la estructura organizativa para su gestión y se consideran adecuados para cumplir con la política de calidad y desplegar los objetivos de calidad.

3. Se analiza el sistema de responsabilidades y participación del SIGC-SUA y se considera adecuado, entendido, desarrollado y asumido por los participantes y responsables.

4. La documentación del SIGC-SUA se considera idónea, así como el cumplimiento de las responsabilidades de aprobación, control y los medios disponibles para su identificación, acceso y conocimiento.

2.2.3 Análisis y valoración general del sistema de procesos.

1. Se considera adecuado el análisis del grado de normalización, ejecución y control del sistema de procesos y de la gestión y prestación de los servicios, así como la capacidad de los procesos para lograr los objetivos planificados en relación con los resultados de eficacia obtenidos y los niveles de satisfacción de los grupos de interés.

2. Se valora positivamente que las Unidades/Equipos de Procesos hayan realizado propuestas de revisión y mejora.

3. Se considera que la legislación aplicable a los procesos y a la gestión y prestación de servicios es adecuada, ha sido revisada, está identificada y se cumple.

4. Se considera adecuada la tramitación de los informes de no conformidades, tanto de auditorías como las identificadas por los propios Equipos de Proceso, las soluciones propuestas e implantadas se valoran positivamente por su contribución a la mejora.

2.2.4 Consideraciones y acuerdos sobre las propuestas del Comité de Calidad.

El Consejo de Dirección ha valorado y estimado la relación de propuestas del Comité de Calidad, considerando:

1. Que se proceda a la optimización de las actuales funcionalidades de la plataforma de gestión del SIGC-SUA y al desarrollo de otras nuevas.

2. Acordar que se planifique el próximo ciclo de gestión del SIGC-SUA entre los meses de abril de 2013 a marzo de 2014.

3. Que se proceda a continuar con el impulso de la administración electrónica y su integración en el SIGC-SUA, para lo que se insta a que las actuales o nuevas propuestas de tramitación electrónica se audite su plena operatividad a efectos de su integración en la documentación de los procesos.

4. Que procede implementar un proceso de gestión de las plataformas de tramitación electrónica y aplicar un plan de mejora de la operatividad.

5. Acordar que se tramite en el año 2013 el expediente de revisión de las cartas de servicio en base a las propuestas de los nuevos compromisos de calidad que han presentado las Unidades.

6. Acordar que se elabore la propuesta definitiva del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal y se estudie su integración o interrelación con el SIGC-SUA.

7. Acordar que el equipo de trabajo de revisión del sistema de quejas y sugerencias concluya y presente en el año 2013 el estudio y propuesta y se habiliten los mecanismos para su integración, en lo que proceda, en el SIGC-SUA.

8. Se acuerda el cambio de organización del Comité de Calidad con la integración como vocales de la totalidad de los responsables de los Servicios y coordinadores de calidad de las Unidades Funcionales, manteniendo, además, las vocalías, que proponga el Gerente, de representantes de proceso.

9. Que se proceda a realizar el análisis técnico y coordinación por el Gerente de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos, así como valorar las sugerencias de mejora del sistema de gestión de la calidad realizadas por los Equipos de Procesos.

2.2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2013.

El Consejo de Dirección ha valorado los objetivos de calidad para el año 2013 aprobados por el Comité de Calidad del SIGC-SUA y los considera adecuados para desarrollar la política de calidad, tanto para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, como para la mejora de los procesos que inciden en la prestación de servicios coherentes con sus requisitos.

Se autorizan los siguientes objetivos de calidad:

1. Implantación y seguimiento del Plan para la Optimización del Sistema de Información Institucional para el Suministro de Datos e Información Estadística de la Universidad de Jaén (SIUJA) aprobado por el Consejo de Dirección.

2. Implantación y seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA aprobado por el Consejo de Dirección.

3. Implantación y seguimiento del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA aprobado por el Consejo de Dirección.

4. Revisión general del sistema de encuestas del SIGC-SUA y otros mecanismos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés.

2.2.6 Acuerdos, Directrices y Recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda:

1. Aprobar la revisión del Manual de Calidad del SIGC-SUA y del Procedimiento Documentado PD01 Control de la Documentación.

2. Valorar la consolidación, en los tres últimos ciclos de gestión, del sistema de procesos y la madurez del sistema de gestión de la calidad, por lo que se ha de mantener y perfeccionar y ser un punto fuerte esencial para la excelencia en la gestión.

3. En el sentido anterior expuesto, se considera oportuno realizar un estudio para presentar al Consejo de Dirección una propuesta de selección de indicadores del SIGC-SUA que integren un cuadro de mando de resultados claves de rendimiento y de actividad, de clientes y de gestión de las personas, que permita evaluar en qué grado se alcanza y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes.

4. Se ha valorado y se considera adecuado acometer las conclusiones de áreas de mejora que se indican en el Informe de Auditoría Interna, especialmente, sobre la necesidad de acometer los ajustes técnicos y recomendaciones sobre la mejora de los resultados, y la revisión de los indicadores de los procesos en los supuestos en los que sea necesario establecer indicadores de eficacia de gestión.

5. Respecto a la revisión general del sistema de encuestas del SIGC-SUA establecido como objetivo de calidad, se ha de orientar en el sentido de asegurar que los mecanismos de conocimiento de la percepción y los niveles de participación permitan disponer de datos relevantes, oportunos, fiables y precisos. Así como planificar la realización del sistema de encuestas a los largo de todo el ciclo de gestión, evitando su saturación en periodos breves de tiempo y asegurando los niveles de anonimato y confidencialidad.

6. La revisión del sistema de quejas y sugerencias se ha de orientar a asegurar que es percibido por los usuarios como un mecanismo activo de participación en la calidad de los servicios, e internamente como una oportunidad de analizar e implantar mejoras. Por ello el estudio que ha de presentarse a consideración del Consejo de Dirección ha de plantearse en términos de integración con el SIGC-SUA. Hasta su presentación, se considera oportuno que se remita la información periódica al responsable de calidad y al responsable de los procesos sobre la gestión de quejas y sugerencias.

7. La excelencia en la gestión debe incorporar el seguimiento de los planes y programas de mejora que se implantan, por ello se considera que se incluya el seguimiento del Plan de Comunicación, del Plan de Seguridad Documental y del Plan para la Optimización del Sistema de Información Institucional como objetivo de auditoría interna y se elaboren, en los distintos niveles de implantación, los informes sobre el análisis efectivo de su implantación.

8. Se acuerda que se realice un proyecto para la presentación de buenas prácticas de gestión, implantación de mejoras y sugerencias de mejora, que se oriente a establecer reconocimientos internos por la implicación en la mejora del SIGC-SUA y apoyar su presentación en convocatorias externas.