

2014

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. 2014.

<b>Aprobado por:</b> Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
<b>Nombre:</b> Manuel Parras Rosa.
<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b> 07/03/2014
<b>Firma:</b>     

### **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 2014.**
  - 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 2014.
    - 2.2.6 Directrices y recomendaciones.

## 1. REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

<b>FECHA</b>	07.03.2014	<b>LUGAR</b>	Rectorado.
<b>CONVOCATORIA</b>	Sistema de Dirección	<b>MEDIO</b>	Sistema de Dirección
<b>INICIO</b>	09:00	<b>FIN</b>	

### 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 2014.

### ASISTENTES

▪ Manuel Parras Rosa.	Rector.
▪ Jorge Delgado García	Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación. Responsable de Calidad.
▪ Armando Moreno Castro	Gerente. Responsable de Procesos.
▪ Juan Carlos Castillo Armenteros.	Vicerrector de Docencia y Profesorado.
▪ M <sup>ª</sup> 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 Ruiz Reyes.	Vicerrector de Infraestructuras, Desarrollo de Campus y Sostenibilidad.
▪ Victoria López Ramón.	Vicerrectora de Internacionalización.
▪ Jesús Carlos Martínez Bazán.	Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
▪ Nicolás Pérez Sola.	Secretario General.

### DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA

#### *Ciclo de gestión del SIGC-SUA 2013.*

#### *Planificación y Seguimiento y propuestas ciclo de gestión 2014.*

- [Fichas de Objetivos de Calidad 2013 \(Revisión 13-01-2014\).](#)
- [Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2013, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 9/2013 de 28/05/2013.](#)
- [Informe semestral de seguimiento del SIGC-SUA 2013, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 10/2014 de 13/01/2014.](#)

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección de 2013. Acuerdos y propuestas del Comité de Calidad, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 11/2014 de 05/03/2014.](#)
- [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 11/2014 de 05/03/2014.](#) El informe integra:
  - Informe Final de Medición y Análisis del SIGC-SUA.
  - Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.
  - Anexos: [Extracto de las Propuestas de Acciones de Mejora de los Procesos para el 2014. Propuestas de Modificaciones de la Documentación de los Procesos.](#)
  - Informes de seguimiento de los procesos clave. <http://www10.ujaen.es/intranet> "Gestión de la Calidad", "SIGC-SUA", "Informes de Procesos".
- [Cuadro de resultados de Indicadores de proceso de eficacia. 2013.](#)
- [Cuadro del resultados de las encuestas generales 2013.](#)
- Propuestas de fichas de Objetivos de Calidad 2014. En archivo (fase de propuesta).

Nota: los informes finales incorporan un resumen ejecutivo.

#### **Auditorías.**

- [Informe de Auditoría Externa Abril 2013.](#)
- [Plan de Auditorías Internas SIGC-SUA 2013, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 9/2013 de 28/05/2013.](#)
- [Informe del Plan de Auditoría Interna. Ciclo de Gestión del SIGC-SUA 2013.](#) Incluye seguimiento de implantación de indicaciones del Informe de Auditoría Externa 2013.
- [Informes de Auditoría Interna de Seguimiento. Ciclo de Gestión 2013.](#)
- [Informes de Auditoría Interna Anual. Ciclo de Gestión 2013.](#)
- [Plan de Visitas Auditoría Externa 2014.](#)

Nota: El informe del Plan de Auditoría Interna incorpora un resumen ejecutivo.

#### **Gestión de No conformidades. Acciones Correctivas. Acciones Preventivas.**

- La gestión y resultados de las No conformidades y acciones correctivas del ciclo de gestión 2013, pueden consultarse en el [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA](#) (pág. 23 y siguientes) y en el [Informe del Plan de Auditoría Interna](#).
- Los resultados de las no conformidades de auditoría externa e interna pueden consultarse, de forma específica en el Archivo Oficial del SIGC-SUA. Las No conformidades y acciones correctivas



internas en <http://www10.ujaen.es/intranet>, "Gestión de la Calidad", "SIGC-SUA", "No Conformidades".

**Otros documentos.**

- [Informe de Seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA.](#)
- [Informe de Seguimiento del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA.](#)
- [Informe de Revisión del Sistema de Encuestas del SIGC-SUA.](#)
- [Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la Universidad de Jaén \(V2\).](#)
- [Planificación de la Implementación del Plan de Optimización del SIUJA.](#)
- [Informe Final del Plan de Mejora de la Operatividad de las Plataformas de Administración Electrónica.](#)
- [Propuesta de Convocatoria Premio a Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora.](#)

## **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 han realizado por las Unidades/Equipos de Procesos y los 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 el Comité de Calidad presente al Consejo de Dirección una propuesta sobre la herramienta de gestión del SIGC-SUA, basada en el informe técnico sobre las necesidades funcionales y el actual desarrollo, utilidad y eficiencia de la plataforma disponible.
- 2.-Que se establezca y aplique un sistema de envío al Vicerrector responsable de calidad y al Gerente de la información sobre la gestión de quejas y sugerencias, incorporando una calificación de estas por su naturaleza y proceso/servicio prestado, así como las mejoras que, en su caso, se han adoptado o se proponen a consideración de la Dirección. El seguimiento y análisis de los resultados de la gestión de las quejas y sugerencias se incorporarán, de forma detallada, en los informes de seguimiento de los procesos y en el Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican.
- 3.- Que se proceda a continuar con el impulso de la administración electrónica y su integración documental en el SIGC-SUA, para lo que se considera adecuado que se mantenga el equipo constituido, se proceda a integrar, tras el análisis técnico, la propuesta de gestión de la plataforma de e-administración, incluyendo una propuesta de indicadores de gestión, y sea objeto de auditoría interna.
- 4.- Se considera adecuado que los actuales y nuevos trámites telemáticos que se gestionan a través de las distintas herramientas se integren en la documentación del SIGC-SUA, siguiendo el procedimiento de auditoría previa de operatividad. Se considera oportuno que esta acción se impulse partiendo del actual catálogo de procedimientos telematizados y que el Comité de Calidad



fije un objetivo de incremento respecto al número actual de procedimientos integrados documentalmente el SIGC-SUA.

5.- Respecto a las propuestas del sistema de Cartas de Servicio se estima adecuado que el equipo de trabajo, tras la aprobación del expediente por Consejo de Gobierno, realice el estudio del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio, así como la realización, en su caso, de planes específicos de mejora para los supuestos de incumplimientos de compromisos de calidad.

6.- Que se realice por el Comité de Calidad el análisis de los resultados de seguimiento del Plan de Comunicación del SIGC-SUA y del Plan de Seguridad Documental del SIGC-SUA, así como que se incorpore como objetivos del Plan de Auditoría 2014 su seguimiento y la aplicación de las mejoras que se adopten.

7.-Recomendar para su análisis técnico y coordinación por el Gerente la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos realizadas por las Unidades/Equipos de Procesos.

8.-Se valora positivamente que las Unidades/Equipos de Proceso hayan realizado propuestas de mejoras para el SIGC-SUA lo que evidencia la implicación y el interés por la mejora del sistema. En este sentido, tal como ha debatido y propuesto el Comité de Calidad se considera adecuado:

8.1.- Que se realice un análisis de la revisión de los documentos utilizados en el ciclo de gestión del SIGC-SUA, en el sentido de valorar su máxima racionalización y compresión. En este sentido, además, adoptar medidas de unificar los formatos cuando se requiera información a las Unidades; dar a conocer y disponer los actuales formatos; difundir, en los términos que se estimen adecuados, los avances de los equipos de trabajo; que se desarrolle la documentación de la gestión de encuestas en el SIGC-SUA incorporando una instrucción técnica en el proceso estratégico PE02.

8.2.- Se considera adecuado la valoración realizada por el Comité de Calidad de potenciar los grupos de trabajo de los procesos, en este sentido se ha de reforzar los mecanismos que profundicen en la integración del SIGC-SUA y la transversalidad en la gestión de los procesos.

8.3.- Se considera adecuada la integración en los acuerdos y objetivos de calidad de las propuestas debatidas en el Comité de Calidad y las aprobadas en los informes finales sobre: planificar el programa de auditoría de seguimiento para el mes de septiembre, realizar un protocolo interno para la colaboración de auditores en la realización de las Auditorías; ampliar los sistemas de información sobre la percepción de los usuarios.

8.4. Reforzar el asesoramiento técnico más directo en los supuestos que se identifiquen necesidades específicas o puedan ser demandadas por las Unidades y Equipos de Procesos.

### **2.2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2014.**

El Consejo de Dirección ha valorado los objetivos de calidad para el año 2014 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).
- 2.- Identificar y desarrollar mecanismos directos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés.
- 3.- Establecer la interrelación entre las acciones del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén y los ámbitos de gestión del SIGC-SUA, a efectos de valorar las necesidades de revisión o ampliación de la gestión por procesos del sistema.

### 2.2.6 Acuerdos, Directrices y Recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda:

- 1.- Seguir valorando la consolidación, en los ya cuatro 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 el proyecto de implantación del Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión que está implantando la Universidad.
- 2.- Valorar la importancia del desarrollo del objetivo de calidad nº 3, en el sentido de profundizar en la implantación de la dirección estratégica de la Universidad en todos sus ámbitos y estructuras organizativas. Para lo que se considera de gran valor que en el ámbito de la gestión se haga efectivo que los procesos implantados apoyen la consecución de las estrategias de la Universidad.
- 3.- Se ha valorado positivamente la aprobación de la planificación de la implementación del Plan de Optimización del Suministro de Información Institucional para el Suministro de Datos e Información Estadística de la Universidad de Jaén (SIUJA) por parte del Comité de Calidad. Lo consideramos un objetivo de máxima prioridad Institucional.
- 4.- Consideramos prioritario que se aplique la propuesta del Comité de Calidad para que el equipo de trabajo del sistema general de quejas y sugerencias continúe la realización del estudio de revisión, considerando adecuado que se gestione como un proyecto de mejora en el ámbito del desarrollo del Proyecto EFQM, dado que el alcance de la revisión ha de ser global respecto a todo el sistema de gestión de la Universidad, para que sea realmente percibido por los usuarios como un mecanismo activo de participación en la calidad de los servicios que presta la Universidad.
- 5.- La Universidad de Jaén ha mantenido una estrategia continua de accesibilidad universal de nuestros entornos y servicios prestados, que se ha visto reforzado en el nuevo Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Gobierno. Conviene, en este sentido, que sigamos avanzando en el diseño e implementación del sistema de gestión de la accesibilidad universal para asegurar los resultados que desde hace años se están consiguiendo. Por lo que se estima la propuesta del Comité



de Calidad de continuar con un proyecto específico de diseño del sistema de gestión de la accesibilidad y proceder, con posterioridad, a realizar el estudio de integración de sistemas.

6.- Para este año, el Consejo de Dirección, procederá a publicar la convocatoria el Primer Premio Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora, tal como propone el Comité de Calidad. Estimamos el valor que ha de aportar esta incitativa para reconocer la implicación de las estructuras organizativas para la gestión en la mejora continua y estimular el intercambio de conocimiento en la gestión, tanto interna como externamente.