



Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA)

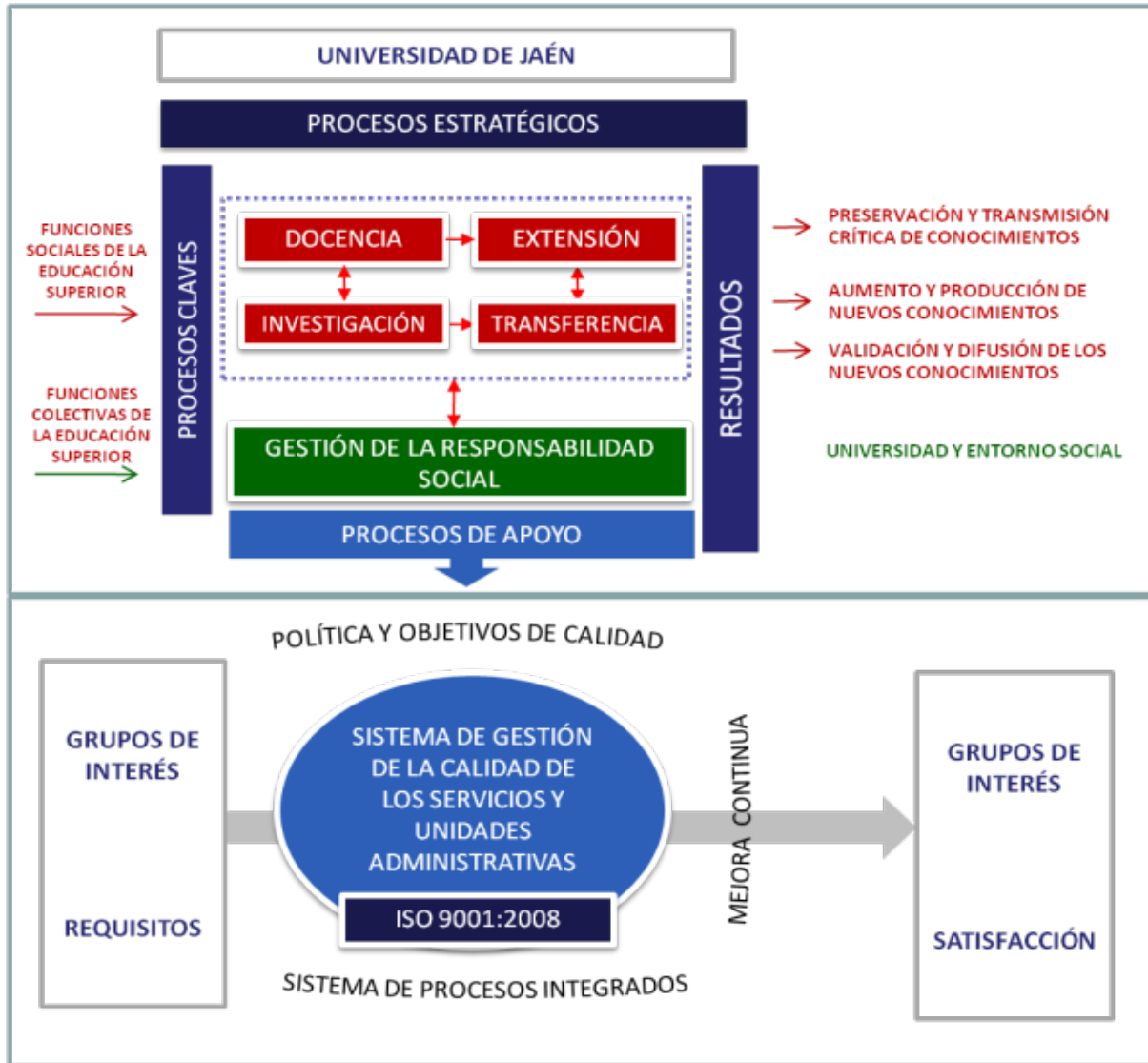
Informe al Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén

28 de abril de 2014

UNIVERSIDAD DE JAÉN



INTEGRACIÓN SIGC-SUA-UNIVERSIDAD



ER-0333/2011
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Integración del SIG-SUA en la Universidad.

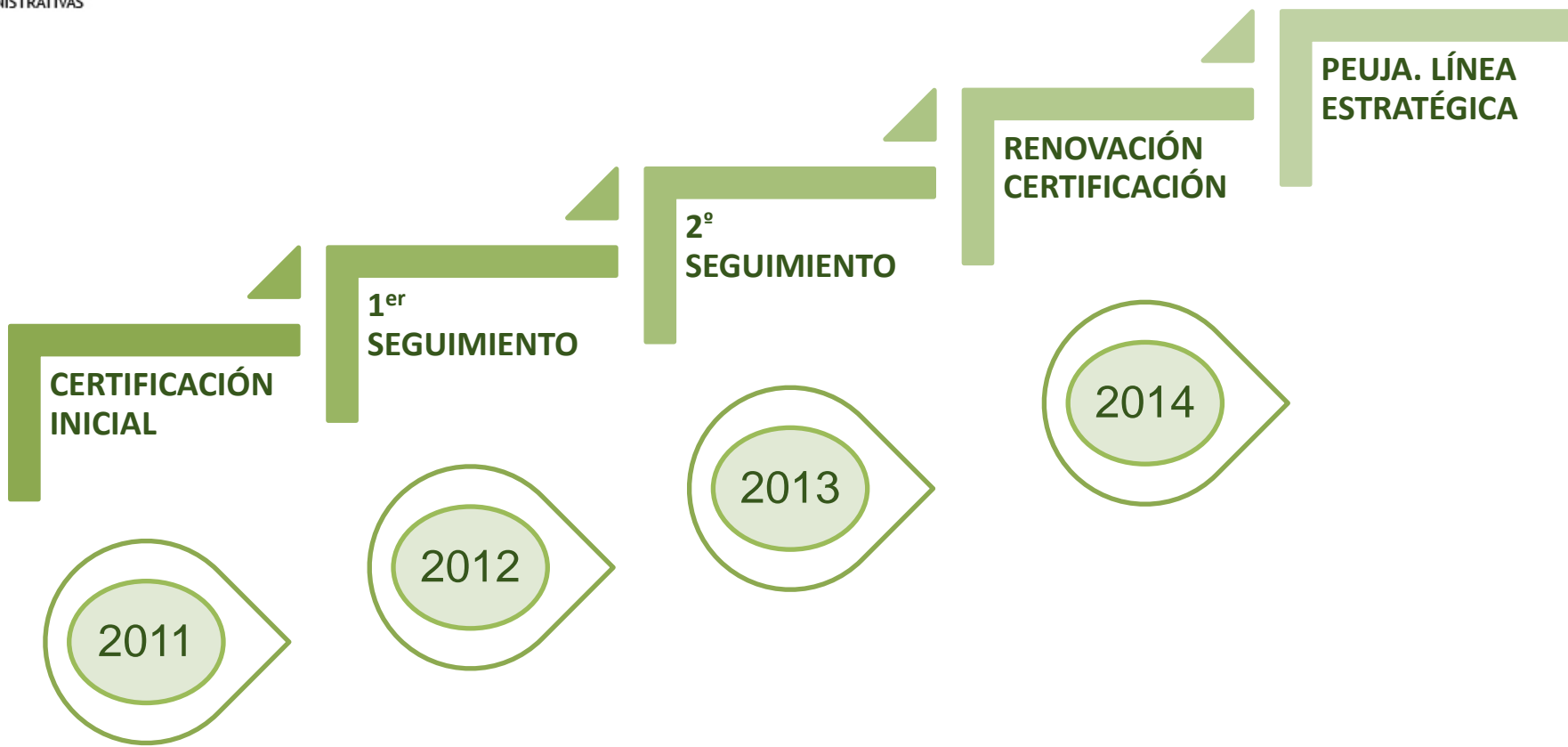


CERTIFICACIONES DEL SIGC-SUA



Sistema de gestión de la calidad se ha conformado **de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008** y los específicos adoptados por la Universidad de Jaén de acuerdo con **su sistema de gestión y su estructura organizativa propia**.

ER-0333/2011
SERVICIOS Y UNIDADES
ADMINISTRATIVAS





RESULTADOS SIGC-SUA

Valoración de los resultados obtenidos en el sistema de gestión enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua.





RESULTADOS SIGC-SUA



Los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos indican el grado efectivo en que se comprende y cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios.**



**Informe de Auditoría
AENOR- Marzo 2014.**

*Se ha realizado la Auditoría de Renovación al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad implantado en los Servicios y Unidades Administrativas de la UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA) en base a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y a los propios de la documentación del Sistema, concluyéndose que se encuentra adecuadamente desarrollado y mantenido, **no habiéndose detectado ninguna No Conformidad.***

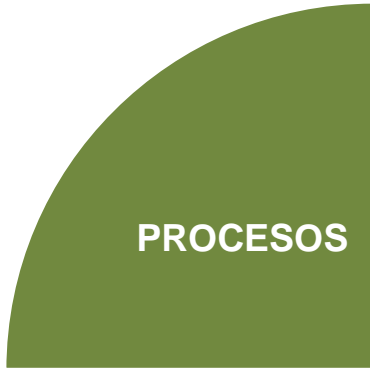


**Informe de Auditoría
AUDIT- Octubre 2013.**

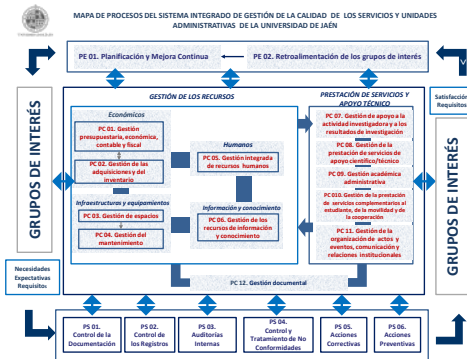
FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SGIC.

Cabe destacar que desde la Universidad de Jaén se está trabajando en un Plan de Optimización del SGIC en el que, además de hacer una revisión exhaustiva de todos sus procedimientos y Manual de calidad, se pretende vincular al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).

RESULTADOS SIGC-SUA



El conocimiento documentado para la gestión de los procesos está en **continua revisión y desarrollo**.



Destaca la incorporación de dos **nuevos procesos** en 2012 (**logística y almacén**) y la propuesta de 2 nuevos procesos para 2013 (**emprendimiento y oficina de nuevos alumnos/as**), así como la previsión de la integración de la gestión de los archivos y datos de carácter personal en el SIGC-SUA. Este conocimiento de gestión se ha visto incrementado con **18 nuevas propuestas de instrucciones técnicas**.

	2011	2012	2013
- Número de propuestas de revisión de documentación de procesos.	187	65	110

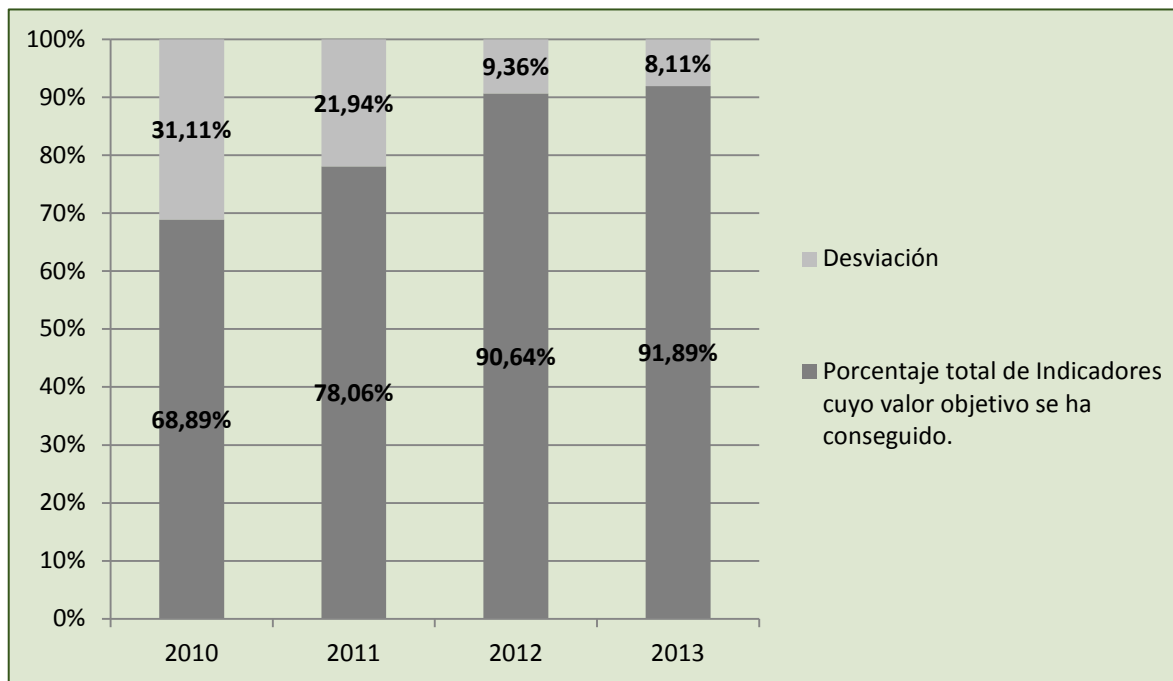


RESULTADOS SIGC-SUA



Los resultados de eficacia demuestran una **tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión y **el nivel conseguido en el 2013 es ya de un 92%**, con tan sólo 17 indicadores de 227 sin alcanzar los valores planificados y, en algunos de ellos, con desviaciones no muy significativas. Destacando, además, que la fijación de **los valores de los objetivos están en continuo proceso de revisión.**

Evolución del porcentaje de eficacia de los procesos.



	2010	2011	2012	2013
- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227

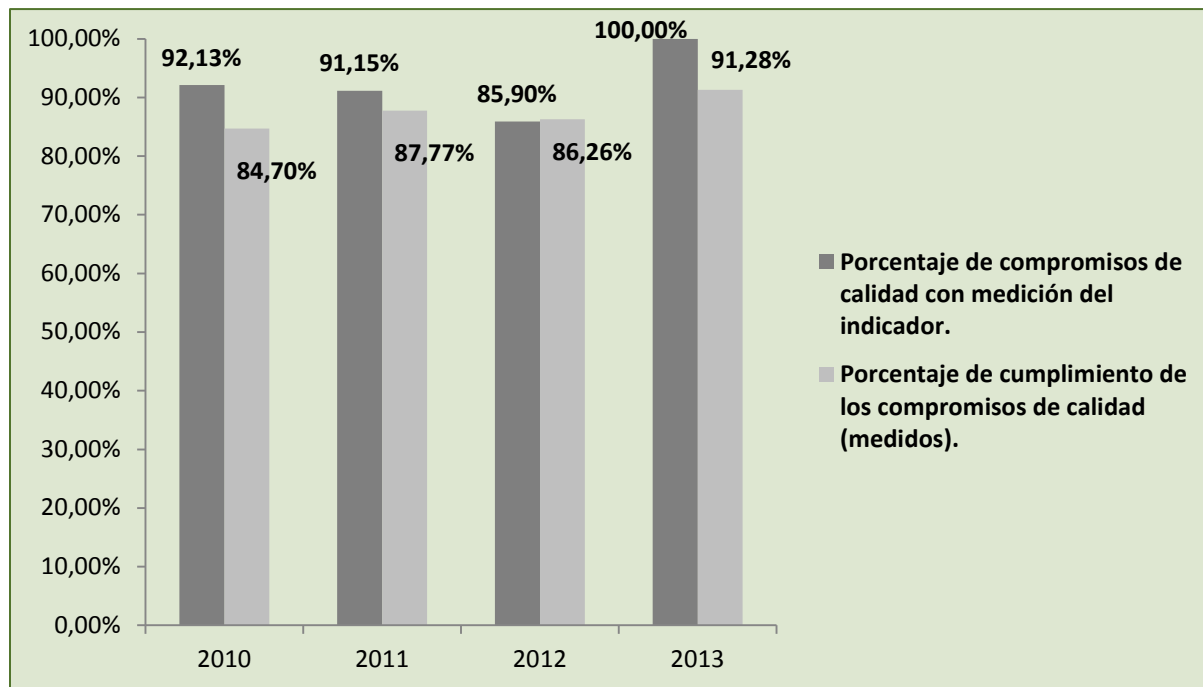


RESULTADOS SIGC-SUA



Se han **revisado los compromisos de calidad**. Los nuevos compromisos han permitido asegurar la **medición del 100%**. Se ha conseguido superar los porcentajes de **cumplimiento hasta el 91,28%**, quedando sólo incumplidos 13 compromisos, con desviaciones en algunos supuestos mínimas.

Evolución mediciones y resultados de compromisos de calidad-



- Número total de Compromisos de Calidad.

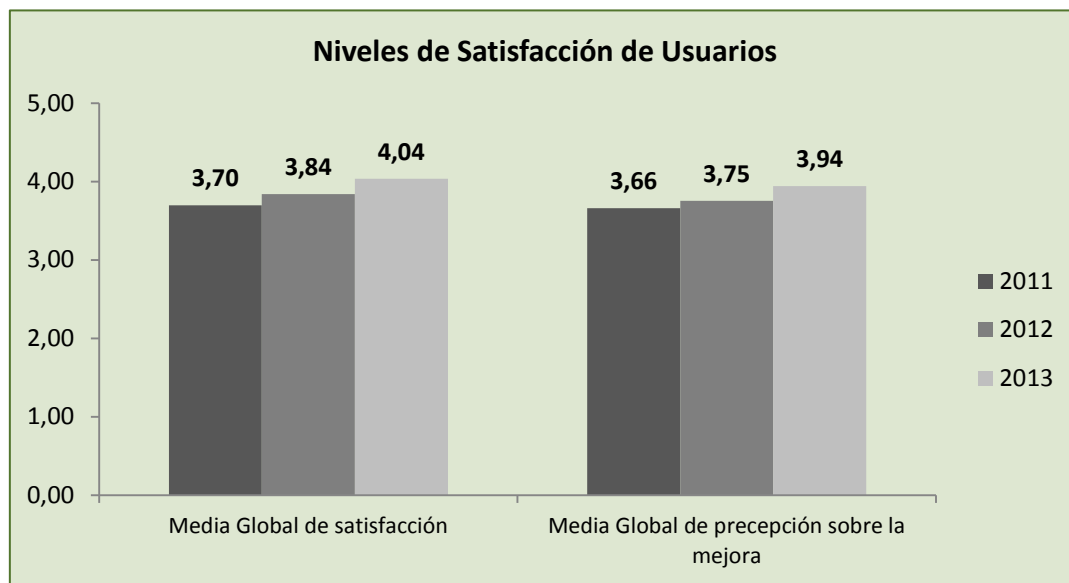
2010	2011	2012	2013
305	305	305	151

RESULTADOS SIGC-SUA



Las **tendencias de las encuestas generales** presentan un porcentaje significativo de mejora de resultados por encuesta, partiendo de niveles altos. Y en valores totales comparados (medias de todas las encuestas), **ha ido creciendo hasta obtener en satisfacción global y en percepción de la mejora valores en torno a 4.**

Evolución General de niveles de satisfacción de Usuarios.



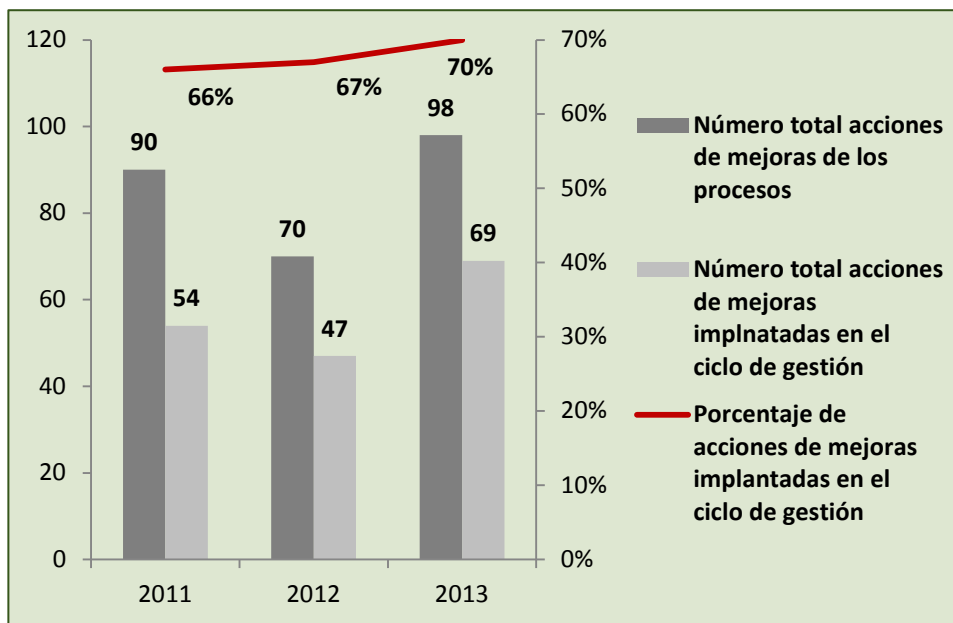
Las **encuestas post-servicio** se han **incrementado en un 115%**, representativa de un 67% de los ámbitos de gestión del alcance del SIGC-SUA. Es contrastable un **nivel de satisfacción en percentiles de "satisfacción" en la práctica totalidad (51).**

RESULTADOS SIGC-SUA



Se han incrementado en este ciclo de gestión un 40%, las propuestas de mejoras en los procesos, obteniendo el siguiente nivel de implantación: 98 acciones de mejora propuestas con un 70% totalmente implantadas y un 27% en proceso de implantación.

Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión



.-Auditoría Externa. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.

15-10-81% (sobre 31)

.-Auditoría Interna. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.

79-24-71% (sobre 145)



MEJORA
CONTINUA

PROYECTOS DE MEJORA IMPLANTADOS EN EL CICLO DE
GESTIÓN 2013

• PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA

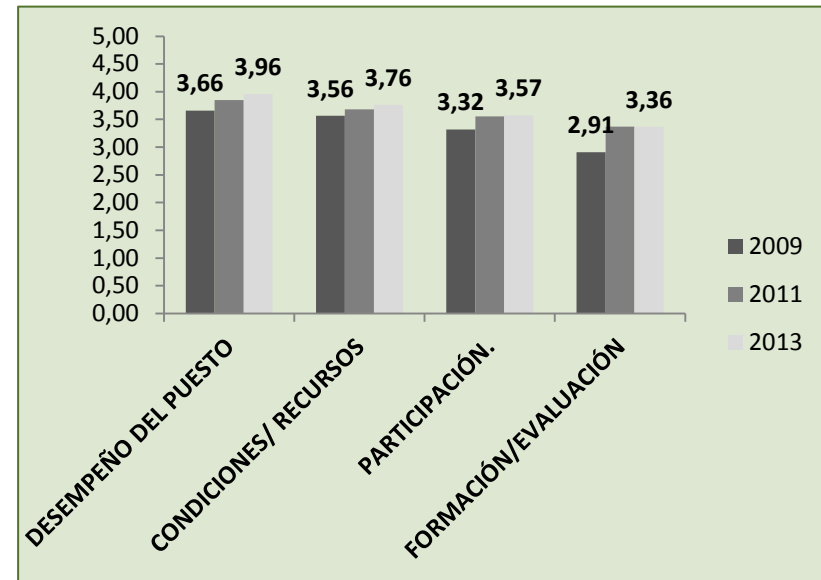
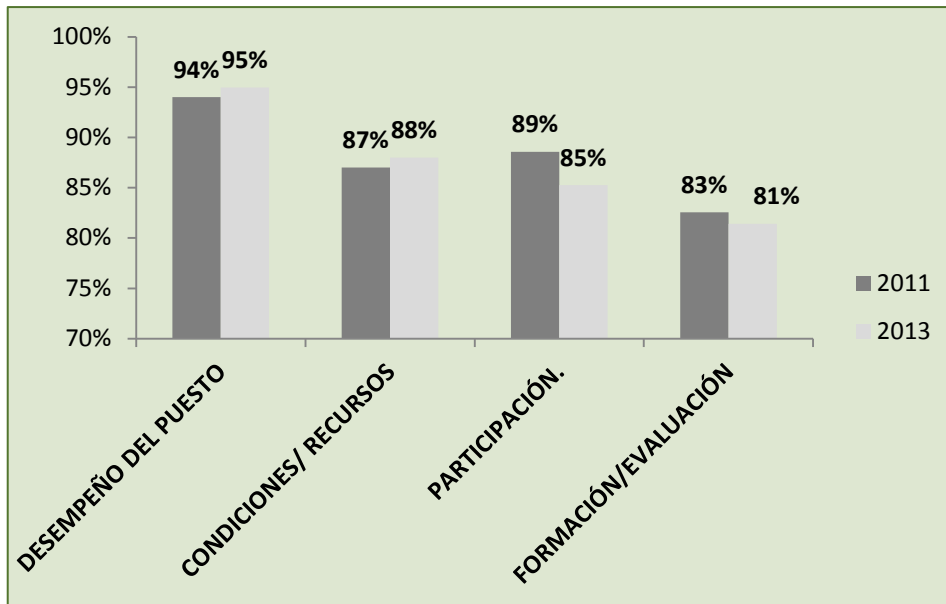
• PLAN DE SEGURIDAD DOUMENTAL DEL SIGC-SUA

• PLAN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN
INSTITUCIONAL PARA EL SUMINISTRO DE DATOS E INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIUJA)

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS DEL SIGC-SUA

SATISFACCIÓN PAS

Resultados de la encuesta de clima. Se obtienen de una **participación del 77%** del total de la plantilla PAS, indican niveles de **satisfacción por encima del 80%** y valores medios por encima de 3,5 (escala 1-5) y con **tendencia creciente, especialmente en la comparativa entre 2011-2013.**



El colectivo PAS **considera que el sistema de gestión de calidad** aplicado en su Servicio/Unidad **está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios en un 90%** y con una **media de valoración de 3,79.**



SIGC-SUA



Comunicación y Reconocimientos Externos

Comunicación del Rector
al Colectivo PAS
(Correo 07/04/2014)

“Quisiera trasladaros mi agradecimiento y reconocimiento por vuestro esfuerzo continuado en mantener y mejorar este sistema de gestión, así como mi felicitación por el resultado obtenido. Del mismo modo, os animo a que continuéis aplicando este sistema en vuestra gestión diaria para seguir contribuyendo a la mejora continua y a los objetivos de excelencia de nuestra Universidad”.

TELESCOPI

TELESCOPI ESPAÑA,
premia a las mejores
Buenas Prácticas
seleccionadas entre el
período 2010 y 2013.

PREMIO A LA MEJOR BUENA PRÁCTICA DEL CRITERIO ESTRATEGIA, se concede a la Universidad de Jaén, por la Buena Práctica “Implantación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA)”.