

2015

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



UNIVERSIDAD DE JAÉN



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

**ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA.
CICLO 2014.**

Aprobado por: Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha: 27/04/2015
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 2015.
 - 2.2.6 Directrices y recomendaciones.

1. REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

FECHA	27.04.2015	LUGAR	Rectorado.
CONVOCATORIA	Sistema de Dirección	MEDIO	Sistema de Dirección
INICIO		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 ciclo 2014.

ASISTENTES

▪ Juan Gómez Ortega.	Rector.
▪ Alfonso Jesús Cruz Lendínez.	Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica.
▪ Amelia Aránega Jiménez.	Vicerrectora de Investigación.
▪ Juan Manuel Rosas Santos.	Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente.
▪ María Luisa del Moral Leal.	Vicerrectora de Estudiantes.
▪ María Dolores Rincón González.	Vicerrectora de Proyección de la Cultura, Deportes y Responsabilidad Social.
▪ Sebastián Bruque Cámara	Vicerrector de Internacionalización.
▪ María José del Jesus Díaz	Vicerrectora de Tecnologías de la Información y la Comunicación e Infraestructuras.
▪ Juan Ramón Lanzas Molina.	Vicerrector de Relaciones con la Sociedad e Inserción Laboral.
▪ Olimpia Molina Hermosilla.	Secretaria General.
▪ Alejandro Castillo López.	Vicegerente. Gerente en funciones.

DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA

Ciclo de gestión del SIGC-SUA.

Antecedentes.

- [Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA. Ciclo de Gestión 2013.](#)
- [Informe de Auditoría Externa de Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 \(Marzo 2014\).](#)
- [Informe del SIGC-SUA 2014 al Consejo de Gobierno.](#)

Planificación.

- [Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2014, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 12/2014 de 22/05/2014.](#)
- [Fichas de Planificación de los Objetivos de Calidad 2014.](#)

- [Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2014. Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 12/2014 de 22/05/2014.](#)

Desarrollo.

- [Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA SUA 2014, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 13/2014 de 17/02/2015.](#)
Incluye el Informe del Programa de Auditoría de Seguimiento 2014 y el Programa de Auditoría Interna Anual ciclo 2014. Fichas de Planificación de Objetivos de Calidad 2014 Revisadas.

Cierre de ciclo de gestión.

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección de 2014, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 14/2014 de 23/04/2015.](#) Contiene Informe Ejecutivo.
 - Anexos:
 - [Informe Resultados Objetivo de Calidad nº 1-2014-SIUJA.](#)
 - [Informe Resultados Objetivo de Calidad nº 2-2014.](#)
- [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 14/2014 de 23/04/2012.](#) Contiene Informe Ejecutivo.
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:
 - I. Información detallada de quejas, sugerencias y felicitaciones (incluido en el Informe Final).
 - [II. Propuestas acciones mejora procesos. Ciclo 2015.](#)
 - [III. Propuestas modificaciones documentación procesos. Ciclo 2015.](#)
- [Informes de seguimiento de los procesos clave \(informes realizados por la Unidades con responsabilidad de gestión en los procesos-Organizados para consulta por Procesos claves\).](#)
 - Documentos asociados:
 - [Cuadro-Histórico de Resultados de indicadores-2010-14.](#)
 - [Cuadro-Histórico de Resultados de indicadores de eficacia-2010-2014.](#)
 - [Cuadro-Histórico de resultados de Encuestas-2010-2014.](#)
 - [Cuadro segmentado de resultados de Encuesta de clima laboral \(selección SIGC-SUA\).](#)
 - [Cuadro-Histórico de los resultados de los compromisos de calidad.](#)
- [Informe Final Plan Auditorías Internas-Ciclo 2014.](#) Contiene informe ejecutivo.
 - Informes desagregados:
 - [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna. Ciclo 2014.](#) (Auditoría de Gestión).
 - [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna. Ciclo 2014.](#) (Auditoría de Planes).
 - [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna. Ciclo 2014.](#)
- Fichas de verificación y cierre de no conformidades. (En Archivo Oficial del SIGC-SUA). Consulta en [Informe Final Plan Auditorías Internas-Ciclo 2014](#) (páginas 7 y 8) y en [Informe Final agrupado](#) (páginas 23 y 24).
- Grado de implantación de las observaciones de auditoría externa e internas. Incluido en el [Informe](#)



[Final Plan Auditoría Interna](#) (página 15 y Anexo nº III página 21, Anexo nº 4 página 23) y en los Informes de auditoría interna. Las Observaciones generales de auditoría externa están incluidas en el [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección](#) (página 15).

Revisión y Mejora.

- [Propuestas de mejoras del SIGC-SUA aprobadas por el Comité de Calidad en su sesión 14/2015 de 23/04/2015.](#)
- [Objetivos de Calidad 2015 aprobados por el Comité de Calidad en su sesión 14/2015 de 23/04/2015.](#)
- 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: [12/2014 de 22/05/2014](#), [13/2015 de 17/02/2015](#) y [14/2015 de 23/04/2015](#).



2. DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2014.

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 a la reunión del Consejo de Dirección.

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 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, la estructura organizativa para su gestión y los recursos asignados, 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 y otras indicaciones, 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 Integrar en los planes de acciones de mejora EFQM la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA, trasladando a los informes del SIGC-SUA los resultados que se obtengan para este ámbito.
2. Qué el Consejo de Dirección procederá al estudio y, en su caso, a la convocatoria del Primer Premio a las Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora.
3. Que se proceda a crear un equipo de trabajo que analice las actuales funcionalidades de la herramienta de gestión del SIGC-SUA y estudie posibles alternativas a la misma, para que el Comité de Calidad adopte la decisión más eficaz y eficiente para la gestión del SIGC-SUA.
4. Que se proceda a concluir las actuaciones de mejora del sistema de clasificación de las quejas/sugerencias asociados a los procesos del SIGC-SUA, así como la normalización del sistema de comunicación de su gestión a los miembros del Consejo de Dirección.
5. Que se proceda a realizar por el Comité de Calidad del SIGC-SUA la revisión del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio, para su estudio y presentación a la aprobación del Consejo de Gobierno. Mientras tanto, se considera adecuada la publicación de los resultados en el portal de Transparencia.
6. Se acuerda que, tras el estudio por el Consejo de Dirección, se propondrá al Consejo de Gobierno la aprobación formal de los actuales compromisos de calidad de las cartas de servicio y la propuesta de revisión del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio.



7. Que se proceda a realizar el análisis técnico y coordinación por la Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
8. Qué se proceda a crear un equipo de trabajo para realizar las actividades pendientes de revisión documental del SIGC-SUA, en el sentido de valorar su máxima racionalización y comprensión, y potenciar los grupos de trabajo de los procesos, en este sentido de reforzar los mecanismos que profundicen en la integración del SIGC-SUA y la transversalidad en la gestión de los procesos.
9. Se considera adecuado que se proceda a realizar una propuesta para garantizar una adecuada difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA, a efectos de su aplicación e incorporación en el plan de comunicación de la Universidad.
10. Se acuerda que se realice la revisión del catálogo de procedimientos telematizados concretando las plataformas en los que se gestionan y tenga continuidad la realización de auditorías de operatividad e incorporación progresiva en la documentación del SIGC-SUA, así como revisar la vigencia de los procedimientos soportados en la plataforma e-administración y que se incorporaron en la documentación de los procesos claves del SIGC-SUA.
11. Se considera adecuado que se mantenga la planificación temporal de los Programas de Auditoría Interna, en septiembre el de seguimiento y en la primera quincena de febrero la anual, así como que se acometan los objetivos de revisión del sistema de responsabilidades y de asignación de auditores para mejorar los plazos de envío de los informe de auditoría.
12. Se considera adecuadas las propuestas del Comité de Calidad de la realización de las acciones formativas de adaptación a la revisión de la Norma ISO 9001: 2015 y ampliar la formación de auditores con los cursos de auditor jefe de sistemas de gestión de la calidad, para lo que se realizará la valoración por la Gerencia de la Universidad.

2.2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2015.

El Consejo de Dirección ha valorado el objetivo de calidad para el año 2015 aprobado por el Comité de Calidad del SIGC-SUA y lo considera adecuado 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, así como para la integración con el resto de sistemas de gestión implantados por la Universidad.

Se autorizan el siguiente objetivo de calidad:

1. Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los referidos sistemas.

2.2.6 Acuerdos, Directrices y Recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda:

1. Valorar la consolidación, en los cinco 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 continuidad de los sistemas excelencia en la gestión implantados por la Universidad.
2. En el sentido anterior expuesto, se considera oportuno seguir avanzando, en la línea iniciada con la autoevaluación y la memoria EFQM, de identificar los indicadores del SIGC-SUA que inciden en el cuadro de mando de resultados claves de rendimiento y de actividad, de clientes y de gestión de las personas, y que permita evaluar en qué grado contribuyen a alcanza y mantiene en el tiempo resultados sobresalientes. Para ello, como se propone en los informes finales aprobados por el Comité de Calidad, se considera adecuado que se establezcan objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, indicando, en cada caso, la sostenibilidad de los resultados obtenidos o la mejora, dependiendo del valor actual y de las posibilidades de implantar mejoras en la gestión de los procesos y servicios prestados.
3. Se ha valorado y se considera adecuado acometer las conclusiones de áreas de mejora que se indican en el Informe del Plan de Auditoría Interna, especialmente, sobre la necesidad de completar las actuaciones que permitan la verificación y cierre de las No conformidades pendientes de ciclos anteriores.
4. Se ha valorado positivamente el grado de avance del Plan de Optimización del Suministro de Información Institucional para el Suministro de Datos e Información Estadística de la Universidad de Jaén (SIUJA). Lo consideremos un objetivo de máxima prioridad Institucional, por lo que se hace necesaria la implantación efectiva de la revisión y mejora que ya se ha iniciado.
5. Valorar la importancia del desarrollo del objetivo de calidad propuesto, en la línea de, consolidado el sistema de gestión del SIGG-SUA, seguir profundizando y ampliando la estructura de procesos en un sentido más amplio y transversal desde una perspectiva integrada de la gestión de dirección y operativa, así como de su interrelación con los sistemas de garantía de la calidad de los centros y títulos y del valor que ha de aportar para la implantación del Plan Estratégico de la Universidad 2014-2020.
6. También se ha valorado positivamente las propuestas del Comité de Calidad que inciden en el alineamiento y gestión de las mejoras tras el resultado de las evaluaciones EFQM. La integración en los planes de acción EFQM de los ámbitos de gestión del SIGC-SUA que se han propuesto, plantea la necesidad de elaborar un cuadro de planificación y desarrollo que permita visualizar su implantación, actividad que se encomienda al SPE mediante la elaboración y presentación de un plan operativo de despliegues de los planes de acciones de mejora referidos.