



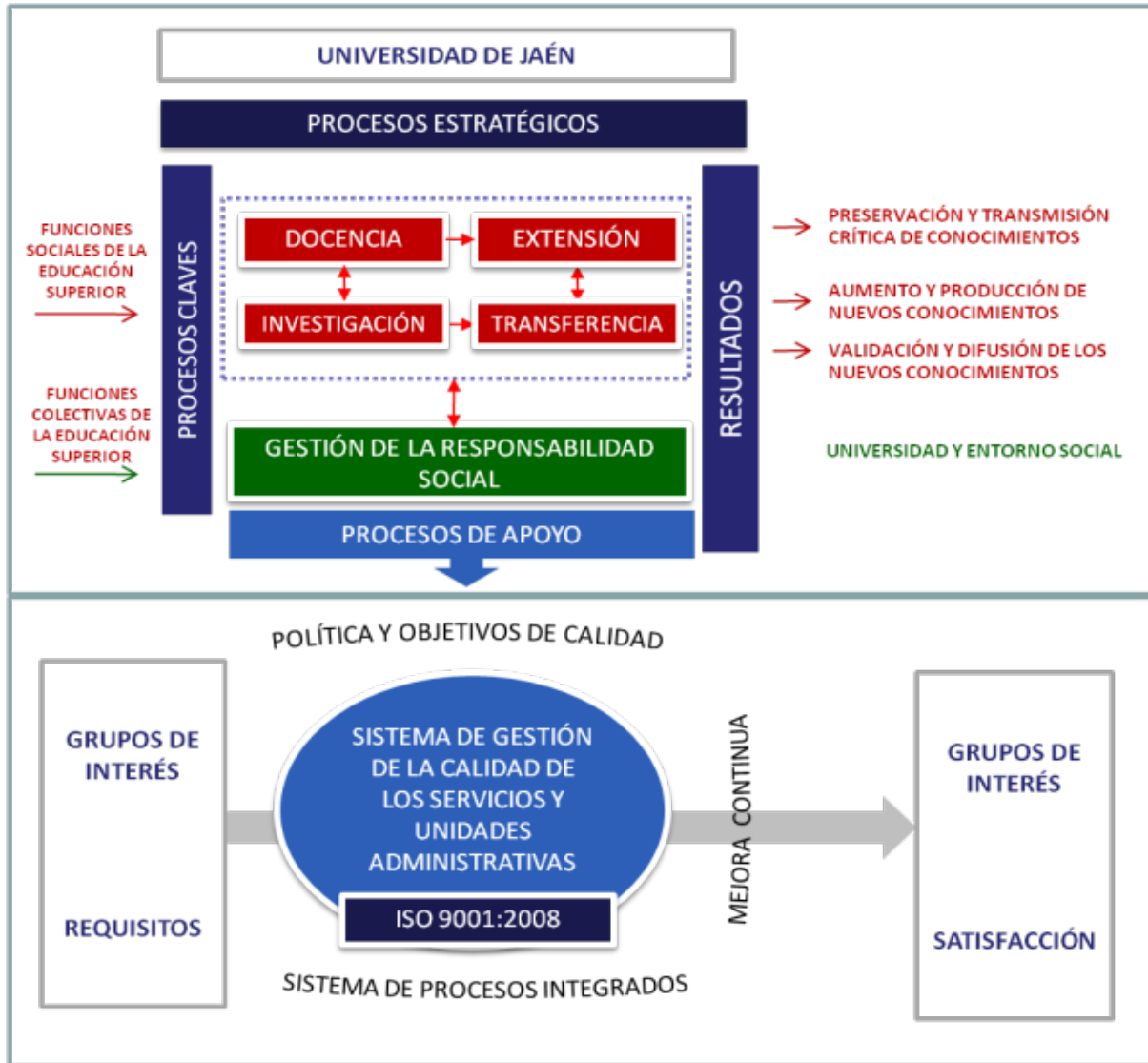
Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA)

Informe al Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



INTEGRACIÓN SIGC-SUA-UNIVERSIDAD



ER-0333/2011
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS



Ruta hacia la excelencia.

Reconocimiento EFQM *400.

MODELO EFQM EXCELENCIA

Evaluación Institucional:
Titulaciones, Departamentos y
Unidades de gestión.

SISTEMA ISO. SISTEMA AUDIT

Sistemas de garantía de
calidad de los Centros
(Academia).

Plan de Mejora y Calidad de
los Servicios (Gestión
operativa).

MODELO EFQM EXCELENCIA

Implantación EFQM en la
gestión de la Universidad.

Plan Estratégico de la
Universidad de Jaén 2014-2020.

CAMBIO CULTURAL

SISTEMATIZACIÓN
DE LA GESTIÓN

CERTIFICACIÓN DE
SISTEMAS

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD



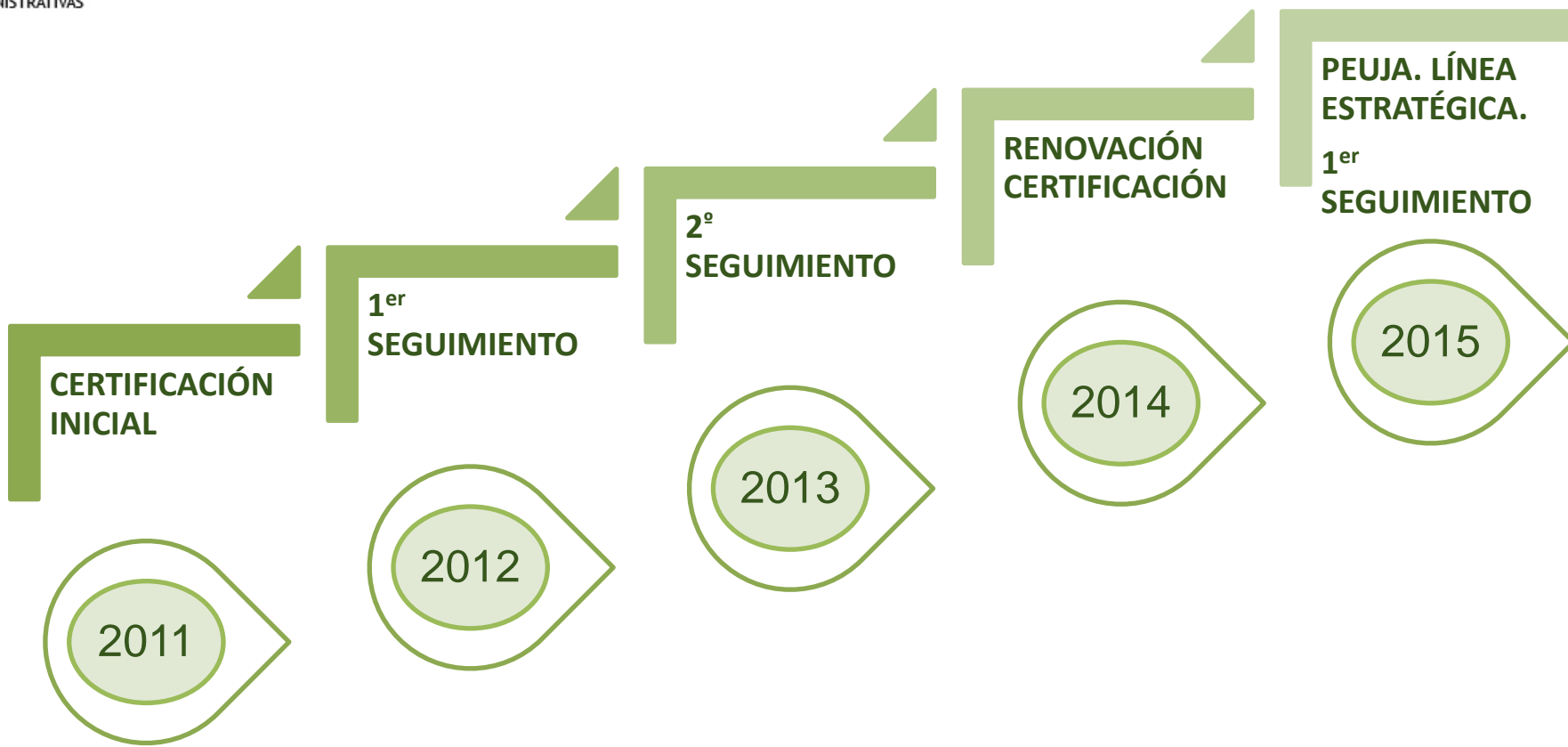


CERTIFICACIONES DEL SIGC-SUA



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.**



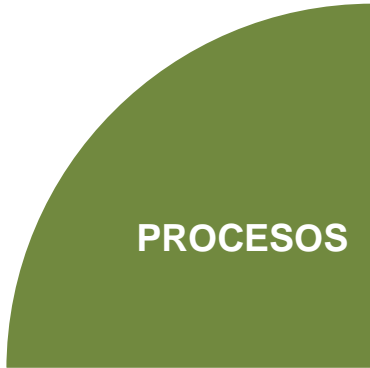
**Informe de Auditoría
AUDIT- Octubre 2013.
Informes de
Acreditaciones de Títulos**

*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.***

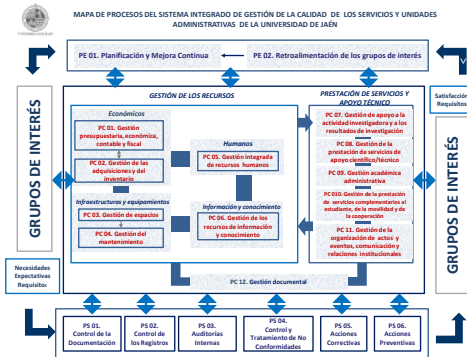
FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SGIC.

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 el **incremento de ámbitos de gestión gestionados mediante procesos documentados** (se ha incrementado en 4 en el último ciclo alcanzando 46 ámbitos diferenciados) y se han propuesto 2 nuevos procesos. Este conocimiento de gestión se ha visto, también, incrementado **por el número de propuestas de modificación y ampliación de la documentación de procesos que realizan las Unidades**.

2011	2012	2013	2014
187	65	110	53

.- Número de propuestas de revisión de documentación de procesos.



RESULTADOS SIGC-SUA



Los resultados de eficacia demuestran una **tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión y **el nivel conseguido en el 2014 es ya de un 94,57%**, con tan sólo 12 indicadores de 231 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	2014
- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227	231

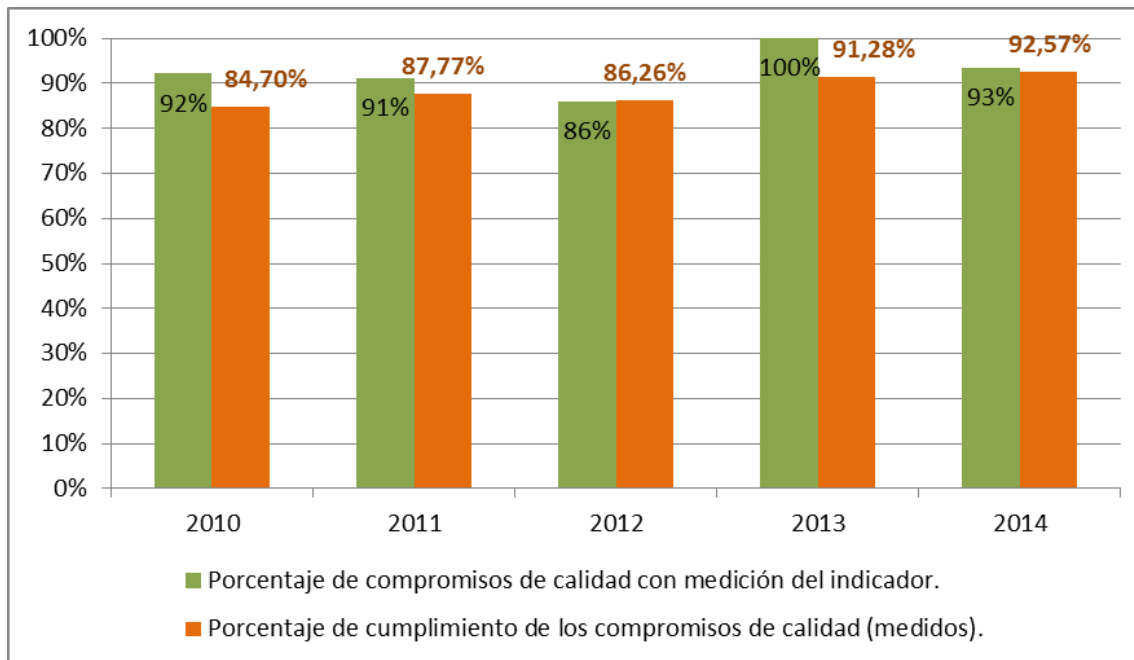


RESULTADOS SIGC-SUA



Se han **revisado los compromisos de calidad**. Se ha conseguido superar los porcentajes de **cumplimiento hasta el 92,57%**, quedando sólo incumplidos 11 compromisos (de total un total de 149 , con desviaciones en algunos supuestos mínimas. Se ha detectado **alguna incidencia en la medición en una Unidad**.

Evolución mediciones y resultados de compromisos de calidad-



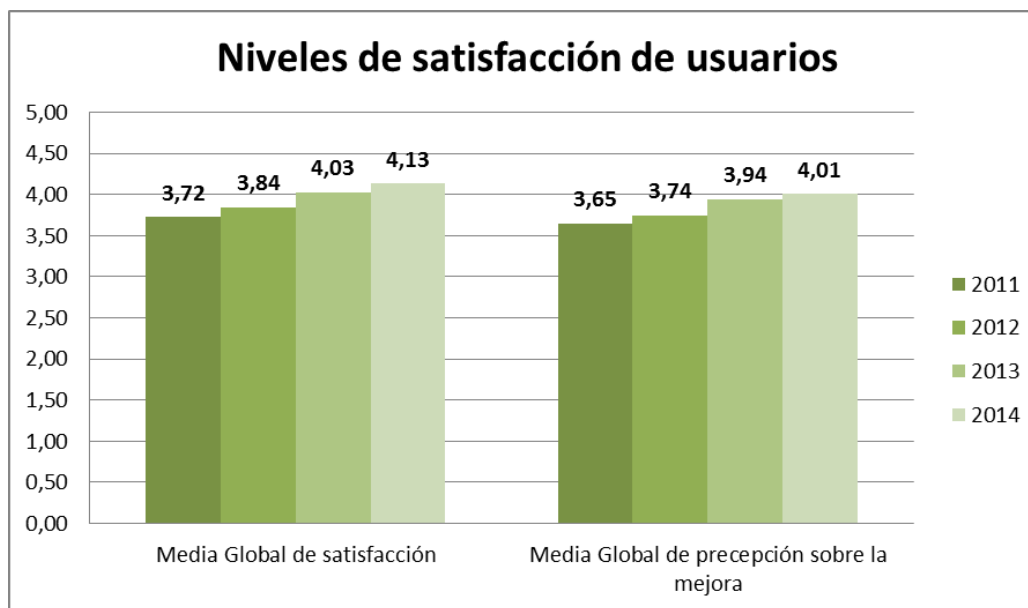
	2010	2011	2012	2013	2014
- Número total de Compromisos de Calidad.	305	305	305	151	149

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 superiores a 4.**

Evolución General de niveles de satisfacción de Usuarios.

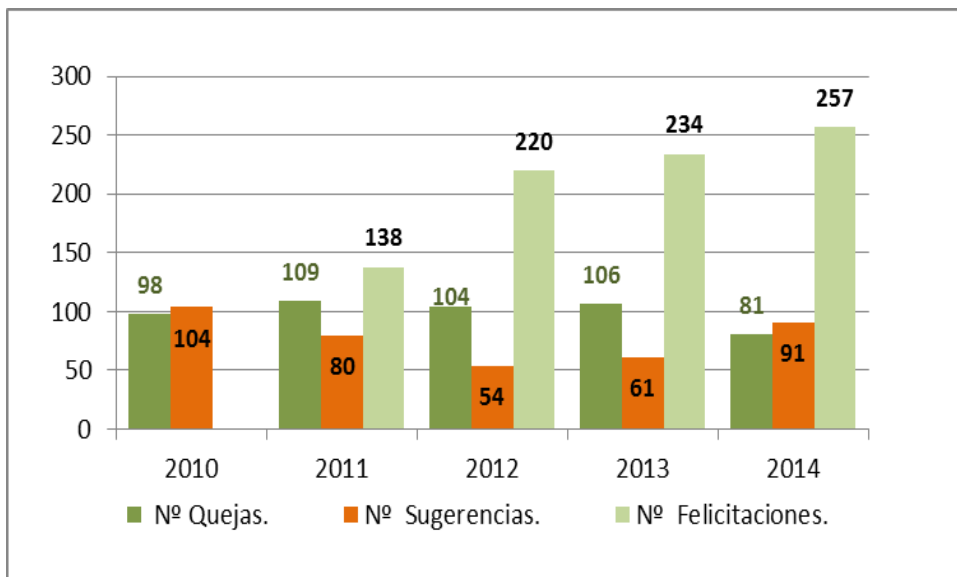


Las encuestas post-servicio se han incrementado hasta 63, y se han activado plenamente 58. Los indicadores globales con cálculos posibles (50 encuestas) indican que se obtiene una **valoración de satisfacción global de 4,44 de media** y un **86% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4**. La **satisfacción sobre la mejora percibida** obtiene una media de **4,46**, siendo igual o superior en la totalidad de las 13 encuestas con cálculos posibles.

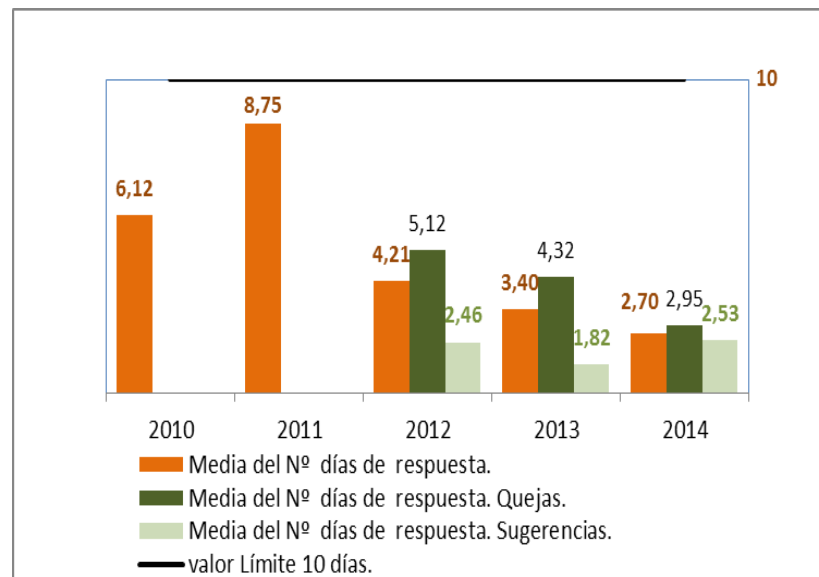


Indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. **Los quejas han descendido** considerablemente, las sugerencias se han **incrementado** y el número de **felicitaciones** se mantiene en nivel alto y creciente (257). Los **compromisos asociados a la gestión de las quejas y sugerencias siguen cumpliéndose y mejorando** (100% de respuestas en plazo no superior a 10 días). **Se ha producido una incidencia en respuesta en una queja que supone un porcentaje del 98%**. Este incumplimiento se ha centrado en una Unidad y ha sido objeto de una observación de auditoría.

Evolución de Quejas/Sugerencias/felicitaciones



Evolución tiempos medios de respuestas.

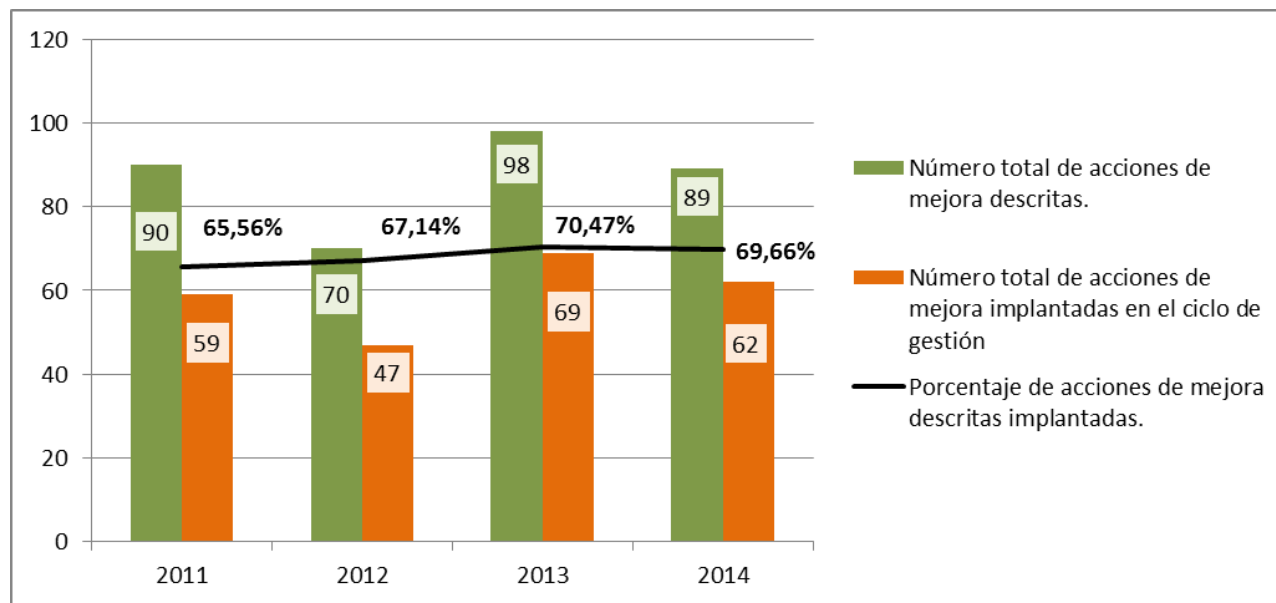


RESULTADOS SIGC-SUA



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

Se ha mantenido en este ciclo de gestión un número significativo de **propuestas de mejoras en los procesos**, obteniendo el siguiente nivel de implantación: **89 acciones de mejora propuestas con un 69% totalmente implantadas y un 26% en proceso de implantación.**



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

30-10-80% (sobre 50)

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

106-34-83% (sobre 168)



MEJORA
CONTINUA

PROYECTOS DE MEJORA IMPLANTADOS EN EL CICLO DE GESTIÓN 2014. OBJETIVOS APROBADOS POR EL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

Objetivo Nº 1. Plan Optimización SIUJA.

- Cumplimiento de los hitos del Plan según informe de implantación.

Objetivo Nº 2. Sistema de Información de grupos de interés.

- Cumplimiento del estudio de revisión y diseño de nuevos mecanismos.

Objetivo Nº 3. Revisión/Adecuación SIGC-SUA/PEUJA II.

- Avanzado en la elaboración de propuesta metodológica.



MEJORA
CONTINUA

PRINCIPALES PUNTOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS PARA EL SIGC.SUA TRAS EL CICLO DE GESTIÓN 2014.

Plan de Comunicación del SIGC-SUA

- **Mejorar el conocimiento y la comprensión del SIGC-SUA.**

Objetivos de los indicadores de procesos

- **Seguir mejorando para el cumplimiento total y la revisión de la fijación de los valores de los objetivos de indicadores.**

Conocimiento y gestión de los procesos

Seguir perfeccionándolo, pues se han indicado 16 observaciones sobre la gestión 20 sobre instrucciones técnicas, 4 sobre registros y 12 sobre revisión de documentación.

Información de clientes/encuestas/Quejas-Sugerencias

Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés de la Universidad. Mejora de los indicadores de participación. Utilización como impulsores de las mejoras.



OBJETIVO DE CALIDAD APROBADOS POR EL CONSEJO DE DIRECCIÓN PARA EL CICLO DE GESTIÓN 2015.

NUEVO RETO PARA EL SIGC-SUA.

MEJORA CONTINUA

- 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.



RETOS Y MEJORA DEL SIGC-SUA. ACUERDOS Y DIRECTRICES PARA EL CICLO DE GESTIÓN 2015.

MEJORA CONTINUA

El sistema de gestión de la calidad 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.

Establecer objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, indicando, en cada caso, la sostenibilidad de los resultados obtenidos o la mejora.

El 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.



MEJORA
CONTINUA

**RETOS Y MEJORA DEL SIGC-SUA. ACUERDOS Y DIRECTRICES
PARA EL CICLO DE GESTIÓN 2015.**

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.

convocatoria del Primer Premio a las Buenas Prácticas de Gestión y Sugerencias de Mejora.

Revisión de los compromisos de calidad y del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las cartas de servicio, para su estudio y presentación a la aprobación del Consejo de Gobierno.

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.



SIGC-SUA



Comunicación y Reconocimientos Externos

Directrices del RECTOR al
Comité de Calidad del
SIGC-SUA (Reunión
17/06/2015)



Informe de Evaluación
Externa del Nivel de
Excelencia en la gestión.

*“El Rector **reafirma el compromiso** del Equipo de Dirección con la dirección estratégica y la gestión de la calidad y recordando que se trata de un mandato recogido también en el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.*

*Recuerda, asimismo, que **nuestro sistema de gestión es objeto de atención para otras universidades que están mostrando interés en conocerlo.***

*Del mismo modo, apunta que **el Plan Estratégico ha de ser la herramienta real de gestión, en la que se alineen e integren los diferentes sistemas operativos de la Universidad, como SIGC-SUA, EFQM o sistemas de garantía de calidad de los Centros**”.*

La organización tiene varias buenas prácticas que le están proporcionando resultados excelentes en su gestión:

*La certificación del Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros (AUDIT), reconocido por la ANECA. **También se destaca, conjuntamente, el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGC-SUA), certificado externamente en ISO 9001:2008.***



Acceso a informes de la página web del SIGC-SUA. CICLO DE GESTIÓN 2014

http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_n_2014.html

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX