

2016

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 2015.**

Aprobado por: Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha: 04/04/2016
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	04.04.2016	LUGAR	Rectorado.
CONVOCATORIA	Sistema de Dirección	MEDIO	Sistema de Dirección

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 2015.

ASISTENTES

Juan Gómez Ortega.	Rector.
Julio Terrados Cepeda.	Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad.
Nicolás Ruíz Reyes.	Gerente.
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.
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.

DOCUMENTOS ADJUNTOS EN LA CONVOCATORIA

Ciclo de gestión del SIGC-SUA.

Antecedentes.

[Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA. Ciclo de Gestión 2014.](#)

[Informe de Auditoría Externa de Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 \(Abril 2015\).](#)

[Informe del SIGC-SUA 2015 al Consejo de Gobierno.](#)

Planificación.

[Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2015, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 15/2015 de 17/06/2015.](#)

[Fichas de Planificación de los Objetivos de Calidad 2015.](#)

[Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2014. Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 15/2015 de 17/06/2015.](#)

Desarrollo.

[Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento](#)



[del SIGC-SUA SUA 2015, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 16/2016 de 04/03/2016.](#)

Incluye el Informe parcial del Programa de Auditoría de Seguimiento 2015 y el Programa de Auditoría Interna Anual ciclo 2015. Ficha de Planificación de Objetivo de Calidad 2015 Revisada.

Cierre de ciclo de gestión.

[Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección del ciclo 2015](#), aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 17/2016 de 01/04/2016. Contiene Informe Ejecutivo.

Anexos:

[Informe Revisión de la Encuesta de Opinión y Satisfacción del PAS 2015](#)

[Informe Ejecutivo de la Encuesta de Opinión y Satisfacción del PAS 2015](#)

[Informe Propuesta Difusión de Resultados de Satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA](#)

[Propuesta Sistemas de Objetivos de Encuestas Generales](#)

[Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA](#), aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 17/2016 de 01/04/2016. 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-2010-15.](#)

- [Cuadro-Histórico de resultados de Encuestas-2010-2015.](#)

- [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 Seguimiento. Ciclo 2015. \(Auditoría de Gestión\).](#)

- [Informes por Unidad del Programa de Auditoría Interna Seguimiento. Ciclo 2015. \(Auditoría de Planes\).](#)



.- [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna Anual. Ciclo 2015.](#)

Fichas de verificación y cierre de no conformidades. (En Archivo Oficial del SIGC-SUA). Consulta en Informe Final Plan Auditorías Internas-Ciclo 2015 (páginas 7 y 8) y en Informe Final agrupado (páginas 26 y 28).

Grado de implantación de las observaciones de auditoría externa e internas. [Incluido en el Informe](#)

[Final Plan Auditoría Interna](#) (página 15 y 16, Anexo nº III página 23, Anexo nº 4 página 24) y en los [Informes de auditoría interna de las Unidades](#). 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 12).

Revisión y Mejora.

[Propuestas de mejoras del SIGC-SUA aprobadas por el Comité de Calidad en su sesión 17/2015 de 01/04/2016.](#)

[Objetivos de Calidad 2016 aprobados por el Comité de Calidad en su sesión 17/2015 de 01/04/2016.](#)

[Actas del Comité de Calidad de sus sesiones: 15/2015 de 17/06/2015, 16/2016 de 04/03/2016 y 17/2016 de 01/04/2016.](#)



2 DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2015.

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.

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.

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.

2.3 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.

2.4 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 sistematice en todo el sistema de encuestas del SIGC-SUA el establecimiento de objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, tal como se ha propuesto en el documento técnico que se ha elaborado al respecto.
2. Qué se completen las actuaciones programadas de planes de optimización y de mejora que permitan la verificación y cierre de las No conformidades pendientes.
3. Que se continúe con la integración en los planes de acciones de mejora EFQM de la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA.
4. Que el actual equipo de trabajo sobre la herramienta de gestión del SIGC-SUA realice una propuesta técnica para adoptar una decisión sobre este recurso, así como la ampliación de análisis y propuestas sobre herramientas de gestión y de la calidad en el ámbito de los procesos, incluyendo la realización de planes y actividades de benchmarking interno y externo de procesos y recursos.
5. Qué se concluya las actuaciones iniciadas por el equipo de trabajo de cartas de servicios sobre su revisión y publicación y remita la propuesta correspondiente al Consejo de Gobierno.
6. Que se implemente la propuesta de difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA.
7. Que se siga impulsando la administración electrónica con la continuidad de la realización de auditorías de operatividad de procedimientos telematizados y su incorporación progresiva en la documentación del SIGC-SUA.
8. Que se proceda a realizar el análisis técnico y la coordinación por la Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
9. Que se continúe con las actividades iniciadas por el equipo de trabajo de revisión documental del SIGC-SUA a efectos de valorar la máxima racionalización, simplificación y comprensión realizando propuestas al respecto, considerando, además, los avances que se inicien sobre el diseño del SIGC-SUA de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.
10. Se considera adecuado que se mantenga la planificación temporal de los Programas de Auditoría Interna seguimiento en septiembre, simplificando la auditoría mediante una programación más selectiva con objetivos específicos (ámbitos de gestión y alcance en las Unidades) en función de las necesidades de las Unidades, se adelante la auditoría anual a los meses de enero/febrero de acuerdo a las características de cada Proceso/Unidad.
11. 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, en los términos que se especifiquen por la Comisión de Formación de la Universidad.
12. Se considera adecuado que se mejore la coordinación interna y la integración de los procesos claves mediante reuniones de trabajo específicas para cada proceso.



2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2016.

El Consejo de Dirección ha valorado el objetivo de calidad para el año 2016 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 autoriza el siguiente objetivo de calidad:

- 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.

2.5.1 Acuerdos, Directrices y Recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda las siguientes directrices básicas:

1. Se valora la consolidación, en los seis últimos ciclos de gestión, del sistema de procesos y la madurez del sistema integrado de gestión de la calidad, por lo que se ha de mantener y mejorar como elemento esencial para la continuidad de los sistemas excelencia en la gestión implantados por la Universidad.
2. Se valora el SIGC-SUA como instrumento para abordar el análisis de nuestra gestión operativa y como mecanismo para la mejora, pero esto ha de ser compatible con una gestión del sistema de la calidad que sea eficiente y comprensible para todos. Por ello se ha de continuar en la línea de racionalizar y simplificar el sistema de gestión, tal como propone el Comité de Calidad.
3. El desarrollo de la gestión global de la Universidad utilizando el referente del Modelo EFQM, incide en reforzar la interrelación del SIGC-SUA con otros sistemas de gestión de la calidad que tiene ya implantados la Universidad. Por ello, debemos propiciar la máxima integración entre los sistemas de gestión.
4. Seguimos considerando un objetivo de máxima prioridad Institucional el Sistema de Información Estadística de la Universidad de Jaén (SIUJA), por lo que se hace necesaria la implantación efectiva de la revisión y mejora que ya se ha iniciado.