

2017

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 2016.**

<b>Aprobado por:</b> Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
<b>Nombre:</b> Juan Gómez Ortega.
<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b> 17/03/2017
<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 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 y recomendaciones del Comité de Calidad.
- 2.2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2017.
- 2.2.6 Directrices y recomendaciones.



## 1 REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

<b>FECHA</b>	17.03.2017	<b>LUGAR</b>	Rectorado.
<b>CONVOCATORIA</b>	Sistema de Dirección	<b>MEDIO</b>	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 2016.

### 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.
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.
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 2015.](#)

[Informe de Auditoría Externa de Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 \(Abril 2016\).](#)

#### **Planificación.**

[Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2016, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 18/2016 de 16/06/2016.](#)

[Fichas de Planificación de los Objetivos de Calidad 2016. Revisado por el Comité de Calidad.](#)

[Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2016. Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 18/2016 de 16/06/2016.](#)

#### **Desarrollo.**

[Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA SUA 2016, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 19/2017 de 02/03/2017.](#)

*Incluye el Informe parcial del Programa de Auditoría de Seguimiento 2016 y el Programa de Auditoría Interna Anual ciclo 2016. Ficha de Planificación de Objetivo de Calidad 2016 Revisada.*



### Cierre de ciclo de gestión.

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección del ciclo 2016, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 20/2017 de 17/03/2017. Contiene Informe Ejecutivo.](#)

### Anexos:

[Interrelación Plan de Mejora EFQM- SIGC-SUA-Objetivo calidad 1-2016.](#)

[Cuadro interrelaciones indicadores-Objetivo Calidad 1-2016. Documento en Excel.](#)

[Metodología para establecer objetivos en el sistema de encuestas de usuarios del SIGC-SUA.](#)

[Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA. 2016-2017.](#)

[Acta reunión del grupo de trabajo Revisión documental y Herramienta de Gestión del SIGC-SUA. Ciclo 2016.](#)

[Acta reunión del subgrupo de trabajo Herramienta de Gestión del SIGC-SUA. Ciclo 2016.](#)

[Acta reunión del grupo de trabajo Revisión Cartas de Servicios. Ciclo 2016.](#)

[Propuesta de mecanismos para la difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios.](#)

[Propuesta Formación ISO.](#)

- [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 20/2017 de 17/03/2017. 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 2016.](#)

- III. [Propuestas modificaciones documentación procesos. Ciclo 2016.](#)

[Informes de seguimiento de los procesos clave \(informes realizados por la Unidades con responsabilidad de gestión en los procesos-Organizados para consulta por Procesos claves\).](#)

- [Informe Final Plan Auditorías Internas-Ciclo 2016. Contiene informe ejecutivo.](#)

### Documentos asociados:

- [Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades del SIGC-SUA 2010-2016-](#)

- [Resultados de indicadores de Eficacia del SIGC-SUA 2016.](#)

- [Cuadro Histórico de resultados de Encuestas-2010-2016.](#) Generales.

- [Cuadro Histórico de resultados de Encuestas-2010-2016.](#) Post servicio.



- [Cuadro segmentado de resultados de Encuesta de clima laboral \(selección SIGC-SUA\)](#);
- [Cuadro Histórico de los resultados de los compromisos de calidad 2013-2016](#).

**Enlaces a Informes desagregados:**

- [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna Seguimiento. Ciclo 2016. \(Auditoría de Gestión\)](#).
- [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna Anual. Ciclo 2016](#).

Fichas de verificación y cierre de no conformidades. (En Archivo Oficial del SIGC-SUA). Consulta en [Informe Final Plan Auditorías Internas-Ciclo 2016](#) (página 9) y en [Informe Final agrupado](#) (páginas 36 y 38).

Grado de implantación de las observaciones de auditoría externa e internas. [Incluido en el Informe Final Plan Auditoría Interna](#) (página 16, Anexo nº III página 23, Anexo nº IV 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 15).

**Revisión y Mejora.**

Propuestas de mejoras del SIGC-SUA aprobadas por el Comité de Calidad en su sesión 20/2017 de 17/03/2017.

Objetivos de Calidad 2016 aprobados por el Comité de Calidad en su sesión 20/2017 de 17/03/2017.

Actas del Comité de Calidad de sus sesiones: 18/2016 de 16/06/2016, 19/2017 de 02/03/2017 y 20/2017 de 17/03/2017.

En:

<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/ccalidad.html>



## 2 DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2016.

### 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 valoran 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.

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 adecuada, 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 correcto 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 de acuerdo 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 organicen los grupos y subgrupos de trabajo que se estimen necesarios por el Comité de Calidad para la implantación del objetivo de calidad de Adaptación del SIGC-SUA, en el que queda incluido, además, la racionalización y optimización del sistema integrado de gestión de la calidad.
2. Que se diseñen y activen Planes de Benchmarking que incluya evaluaciones comparativas de resultados, aprendizaje y aplicación de buenas prácticas de gestión y mejoras.
3. Que se elaboren las nuevas cartas de servicios de los procesos/servicios prestados por las estructuras organizativas para la gestión.
4. 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.
5. Que se desarrolle, en el marco del Plan de formación, acciones formativas de adaptación a la revisión de la Norma ISO 9001: 2015 y se amplíe la formación y capacitación de auditores internos, que ya se acordaron en el anterior ciclo de gestión.

## 2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2016.

- El Consejo de Dirección ha valorado el objetivo de calidad para el año 2017 aprobado por el Comité de Calidad del SIGC-SUA y lo considera adecuado para desarrollar la política de calidad, en el sentido explicitado en esta de *“asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante procedimientos de evaluación y reconocimiento externo”*. Se valora, además, su carácter prioritario y la necesidad de asegurar la continuidad de la conformidad del SIGC-SUA con respecto al referente de la norma ISO.

De esta forma, se autoriza el siguiente objetivo de calidad:

- Adaptación del SIGC-SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.

### 2.5.1 Acuerdos, Directrices y Recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda las siguientes directrices básicas:

1. La línea estratégica del PEUJA II (RS83) establece que se ha de *Mantener, consolidar e integrar los sistemas de gestión normalizados*. La aplicación en el ámbito de la gestión técnica está garantizada por la gestión continuada y consolidada del SIGC-SUA, actualizarlo a los nuevos requisitos de la norma ha de ser una oportunidad de enriquecer y mejorar nuestro sistema de gestión orientados a la mejora continua, así como de ir haciendo realidad la integración de sistemas que indica la estrategia, complementado con otra línea que nos conduce a *avanzar hacia la excelencia mediante el desarrollo de modelos de referencia que aporten una visión global e integrada de la gestión* (RS84), esto es, a una integración del SIGC-SUA con el Plan Estratégico, los procesos académicos y el modelo de gestión EFQM, continuando así las actuaciones ya realizadas en anteriores ciclos.



2. La implantación del objetivo de calidad que se aprueba debe ser, como indica el Comité de Calidad, una respuesta colectiva de todos los agentes que intervienen en el SIGC-SUA en el marco del principio de corresponsabilidad que inspiró el diseño del sistema. Es por ello que se ha de aprovechar la oportunidad y hacer posible la participación amplia, la difusión y explicación de las adaptaciones para mejorar los niveles de comprensión e interiorización de la gestión de los procesos y la calidad, tanto por las personas como por los usuarios de los servicios que se prestan. Por lo que parece adecuado que se incluyan en la planificación del objetivo de calidad las actividades de capacitación y comunicación que se estimen oportunas.
3. Consideramos que ha de aprovecharse la oportunidad de la adaptación del SIGC-SUA a la nueva Norma ISO: 9001:2015 para continuar las actividades orientadas a la revisión, racionalización y optimización del SIGC-SUA, en la búsqueda del equilibrio necesario entre la aplicación de los requisitos formales de la norma y la sistemática de la mejora continua, por una parte, y la adecuación y sentido práctico para la gestión y servicios que prestan las Unidades integradas en el SIGC-SUA, por otra. Este equilibrio debe favorecer el avance real en la implantación de la cultura de la calidad, donde la gestión de la calidad debe integrarse en la propia gestión de las actividades de las Unidades.
4. Los acuerdos para este ciclo dirigidos a completar actividades pendientes de ciclos anteriores han de impulsarse, pero instamos al Comité de Calidad que, en la planificación para el siguiente ciclo, considere la prioridad del objetivo de calidad y capacidad real de abordar todos los acuerdos, y valore el desarrollo en varios ciclos, si fuese necesario, para completar la aplicación definitiva de la elaboración de nuevas cartas de servicios y la aplicación extensiva de planes de benchmarking. Consideramos que ha de reforzarse el compromiso entre lo óptimo y lo realmente posible, para conseguir el mejor nivel del grado de ejecución de los objetivos y acuerdos para cada ciclo.