

2018

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 2017.**

Aprobado por: Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha: 11/05/2018
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 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.

FECHA	11.05.2018	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 2017.

ASISTENTES

Juan Gómez Ortega.	Rector.
Julio Terrados Cepeda.	Vicerrector de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad
Nicolás Ruíz Reyes.	Gerente.
Eva María Murgado Armenteros	Vicerrectora de Comunicación y Proyección Institucional
Gustavo Reyes del Paso.	Vicerrector de Investigación.
Alfonso Jesús Cruz Lendínez.	Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica
Juan Manuel Rosas Santos.	Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación
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 y Universidad Digital.
María Dolores Rincón González.	Vicerrectora de Proyección de la Cultura y Deportes
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 2016.](#)

[Informe de Auditoría Externa de Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 \(Abril 2017\).](#)

Planificación.

[Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2017, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 21/2017 de 14/07/2017.](#)

[Fichas de Planificación de los Objetivos de Calidad 2016. Revisado por el Comité de Calidad \(pág. 21 del informe semestral de seguimiento del ciclo de gestión 2017\).](#)

[Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2017. Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 21/2017 de 14/07/2017.](#)

**Desarrollo.**

[Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA SUA 2017, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 22/2018 de 23/01/2018.](#)

Incluye el Informe parcial del Programa de Auditoría Interna Anual ciclo 2017. Ficha de Planificación de Objetivo de Calidad 2017 Revisada.

Cierre de ciclo de gestión.

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección del ciclo 2017, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 24/2018 de 10/05/2018.](#) *Contiene Informe Ejecutivo.*

Anexos:

- [Acta reunión de los grupos de trabajo Adaptación del SIGC-SUA, subgrupo racionalización y optimización del SIGC-SUA y grupo cartas de servicio. Ciclo 2017. En acta del Comité de calidad en su sesión 22 del 23/01/2018.](#) (Página 4).
- [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 23/2018 de 10/05/2018.](#) *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 2018.](#)

- [III. Propuestas modificaciones documentación procesos. Ciclo 2018.](#)

- [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 2017.](#) *Contiene informe ejecutivo.*

Documentos asociados:

- [Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades del SIGC-SUA 2010-2017.](#)

- [Resultados de indicadores de Eficacia del SIGC-SUA 2017.](#)

- [Cuadro Histórico de Evolución de resultados de Encuestas Generales -2011-2017.](#)

- [Cuadro Histórico de Evolución de resultados de Encuestas Post servicio -2014-2017.](#)

- [Cuadro de Indicadores de Objetivos de las Encuestas Generales y Post Servicios de usuarios.](#) *En respectivos Excel.*

- [Cuadro segmentado de resultados de Encuesta de clima laboral \(selección SIGC-SUA\).](#)



- [Cuadro Histórico de los resultados de los compromisos de calidad 2013-2017.](#)
- [Programa de Revisión del SIGC-SUA a ISO 9001:2015.](#) La metodología se amplió con [Programa y orientaciones](#) (se pueden consultar la estructura y contenidos de las nuevas aportaciones documentales)
- [Metodología de benchmarking.](#)
- [Cuadro de información para la actualización de las Cartas de Servicios. Propuestas de revisión de las Unidades.](#)
- [Esquema metodológico de nueva cartas de servicios.](#)

Enlaces a Informes desagregados:

- [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna Anual. Ciclo 2017.](#)
- [Plan de acciones correctivas de la no conformidad menor de la auditoría externa de renovación 2017.](#) Resultados en [Informe final del Plan de Auditoría Interna](#) (consultar en página 9) y en [Informe Final Agrupado SIGC-SUA](#) (consultar el página 37 y 39).
- Grado de implantación de las observaciones de auditoría externa e internas. [Informe final del Plan de Auditoría Interna](#) (página 15, Anexo nº III página 23, Anexo nº IV página 25) y en los Informes de auditoría interna de las Unidades (2ª fase). 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 23/2018 de 10/05/2018.](#)
- [Objetivos de Calidad 2018 aprobados por el Comité de Calidad en su sesión 23/2018 de 10/05/2018.](#)
- Actas del Comité de Calidad de sus sesiones: 21/2017 de 14/07/2017, 22/2018 de 23/01/2018 y 23/2018 de 10/05/2018.

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

Propuestas de Modificación de Documentación del SIGC-SUA.

- [Propuesta de Revisión del Manual de Calidad.](#)
- [Relación de cambios del Manual de Calidad.](#)
- [Nuevo Procedimiento Documentado PD06 de Gestión de Riesgos y Oportunidades.](#)



2 DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2017.

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 la adaptación realizada del SIGC-SUA a la Norma de referencia ISO 9001:2015, especialmente por la incorporación en la gestión de sistema del análisis del contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas y la gestión de riesgos y oportunidades.

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, si bien se propondrá el análisis en el marco del Comité de Calidad, para valorar su posible revisión.
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.
5. Se considera adecuado el grado de cumplimiento de las mejoras planificadas en las anteriores revisiones del SIGC-SUA, ajustadas a las directrices y, en su caso, continuando algunos de los hitos que quedan pendientes.

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, adecuadas la gestión y prestación de servicios en relación con los requisitos de los grupos de interés.
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, así como la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias de los grupos de interés, 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 realice un plan de difusión del SIGC-SUA adaptado, con alcance a todas las personas del colectivo de personal y servicios.
2. Que se realicen los cursos de auditor interno y de auditor jefe, según las necesidades que se detecten.
3. Que se continúe los procesos de racionalización y optimización del SIGC-SUA a través del equipo de trabajo actualmente constituido. Especialmente, se atenderá la revisión del actual sistema y documentación de los procesos para hacerlos más efectivos para el desarrollo de la actual estrategia y reforzar los indicadores de eficacia de los procesos.
4. Que se concluya la revisión de las cartas de servicio, a través del equipo de trabajo actualmente constituido.
5. Que se inicie el desarrollo de planes de benchmarking, al menos, mediante la evaluación comparativa de resultados.
6. Que se realice un estudio que permita disponer de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico (PEUJA).
7. Que se elabore un informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades, para conocimiento y valoración por parte del Consejo de Dirección.

2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2018.

El Consejo de Dirección ha valorado el objetivo de calidad para el año 2018 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 plena conformidad del SIGC-SUA con respecto al referente de la norma ISO 9001:2015, así como la eficacia de las adaptaciones realizadas.



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

- Plan de implantación, seguimiento y revisión de los cambios realizados en el SIGC-SUA para la adaptación de 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 remitir al Comité de Calidad el análisis y revisión, en su caso, de la política de calidad del SIGC-SUA.

El Consejo de Dirección acuerda las siguientes directrices básicas:

1. Enfocar las revisiones, mejoras y perfeccionamientos del sistema de procesos y de mejora continua del SIGC-SUA para visualizar el valor que aporta y su integración con el Plan Estratégico, los procesos académicos y el modelo de gestión EFQM.
2. La capacidad y eficacia de la gestión de los procesos queda demostrada por los valores excelentes que se obtienen y, además, con tendencia continuada, por lo que se recomienda que se complete con un estudio para incorporar indicadores de eficiencia en el cuadro de seguimiento de los procesos.
3. Se ha de hacer efectivo el plan de difusión para explicación de las adaptaciones del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001:2015 y así 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.
4. Entendemos también aconsejable que se concluya la actualización de las cartas de servicios y el nuevo sistema de difusión en el marco del Portal de Transparencia.
5. Es de gran valor, en el marco de la dirección estratégica, la propuesta del Comité de Calidad de la realización del estudio que permita disponer de una metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico (PEUJA), por lo que recomendamos que se concrete de forma efectiva en este ciclo de gestión.