

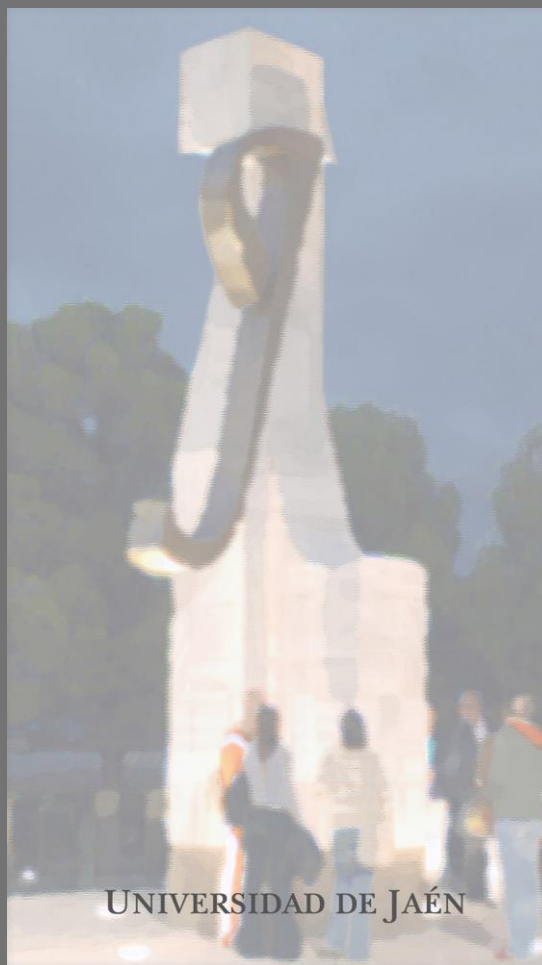
2018

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 2018.

Aprobado por: Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha: 14/04/2019
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 CICLO 2018.

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 2018.
- 2.2.6 Directrices y recomendaciones.



1 REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

FECHA	15.04.2019	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 2018.

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
Sebastián Bruque Cámara.	Vicerrector de Internacionalización.
María José del Jesús 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 2017.](#)

[Informe de Auditoría Externa de Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 \(mayo 2018\).](#)

Planificación.

[Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2018, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 24/2018 de 18/07/2018.](#)

[Fichas de Planificación de los Objetivos de Calidad 2018.](#)

[Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2018. Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 24/2018 de 18/07/2018.](#)

Desarrollo.

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

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.



[del SIGC-SUA SUA 2018, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 25/2018 de 03/04/2019.](#)

Incluye el Informe parcial del Programa de Auditoría Interna Anual ciclo 2018.

Cierre de ciclo de gestión.

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección del ciclo 2018, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 26/2019 de 12/04/2019.](#) *Contiene Informe Ejecutivo.*
- [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 26/2019 de 12/04/2019.](#) *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.
- . - II. Propuestas acciones mejora procesos. Ciclo 2019.
- . - III. Propuestas modificaciones documentación procesos. Ciclo 2019.

- [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 2018.](#) *Contiene informe ejecutivo.*

Documentos asociados:

Informes de los acuerdos ciclo 2018.

- . - [Cuadro de revisión de las Cartas de Servicios. Estado de la propuesta actualizada con perfil de publicación.](#) *Archivo Excel.*
- . - [Informe del equipo de trabajo de Racionalización y simplificación del SIGC-SUA.](#) *Contiene las propuestas de actuaciones para el ciclo 2019.*
- . - [Acuerdo de difusión del SIGC-SUA.](#) *Contiene las Fichas de actividades de difusión del SIGC-SUA.*
- . - [Informe del Acuerdo Benchmarking.](#) *Contiene las conclusiones obtenidas del cuestionario de participación en Redes sectoriales, evaluación comparativa de resultados y proyectos posibles de Benchmarking.*
- . - [Informe del Acuerdo Análisis integrado de contexto, riesgos, oportunidades y acciones asociadas.](#) *Contiene Conclusiones e Informe Ejecutivo.*

Cuadros históricos de resultados

- . - [Cuadro Histórico de indicadores de los Servicios/Unidades del SIGC-SUA 2013-2018.](#)



- . - [Resultados de indicadores de Eficacia del SIGC-SUA 2013-2018.](#)
- . - [Cuadro Histórico de Evolución de resultados de Encuestas Generales -2013-2018.](#)
- . - [Cuadro Histórico de Evolución de resultados de Encuestas Post servicio -2014-2018.](#)
- . - [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 2014-2018.](#)

Enlaces a Informes desagregados:

- . - [Informes por procesos del Programa de Auditoría Interna Anual. Ciclo 2018.](#)
- . - [Plan de acciones de las No conformidades menores de la auditoría externa 2018. Resultados en Informe Final Agrupado SIGC-SUA \(consultar página 32\).](#)
- . - Grado de implantación de las observaciones de auditoría externa e internas. Informe final del Plan de Auditoría Interna (página 14, Anexo nº III página 22, Anexo nº IV página 35) 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](#) (página 15).

Revisión y Mejora.

- . - Propuestas de mejoras del SIGC-SUA aprobadas por el Comité de Calidad en su sesión 26/2019 de 12/04/2019.
- . - Objetivos de Calidad 2018 aprobados por el Comité de Calidad en su sesión 26/2019 de 12/04/2019.
- . - Actas del Comité de Calidad de sus sesiones: 24/2018 de 18/07/2018, 25/2019 de 03/04/2019 y 26/2019 de 12/04/2019.

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



2 DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2018.

2.1 PROCESO DE REVISIÓN.

La revisión y mejora del SIGC-SUA se realiza de acuerdo con el Proceso Estratégico PE01 *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 consolidación del SIGC-SUA gestionado conforme a la Norma de referencia ISO 9001:2015, especialmente por la incorporación de 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 todas las partes interesadas.

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 propone 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, si bien, se considera necesaria la revisión para adaptarse a la nueva estructura organizativa que ha establecido la Relación de Puestos de Trabajo 2018.
3. Para la gestión de los recursos asignados al sistema de gestión de la calidad se valora positivamente las conclusiones del análisis integrado de contexto y de riesgos y oportunidades. Dicho análisis proporciona información que se considerará en las decisiones que la dirección adopte sobre la dotación de recursos.
4. Se analiza el sistema de responsabilidades y participación del SIGC-SUA y se considera adecuado, entendido, desarrollado y asumido por los participantes y responsables.
5. 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.
6. 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. Adquiere especial significación el seguimiento realizado del grado de implantación de las acciones de mejora asociados a los riesgos y oportunidades identificadas por las Unidades.

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. Al respecto, se ha de actuar para corregir las tendencias negativas de los resultados de eficacia de los procesos.
2. Se valora positivamente que las Unidades/Equipos de Procesos sigan realizando nuevas propuestas de revisión y mejora, que se consideran adecuadas para 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 concluya en el siguiente ciclo de gestión la aprobación formal del expediente de nuevas cartas de servicios y la Implantación del sistema de publicación y difusión.
2. Que se elabore y ejecute la 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).
3. Que se continúe con la gestión de los planes relacionados con la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos, seguimiento de recomendaciones, oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría y los procesos de racionalización y optimización del SIGC-SUA.

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”*.

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

- Plan de actualización del sistema y documentación de los procesos del SIGC-SUA para adaptarlos a la estructura organizativa modificada por la nueva Relación de Puestos de Trabajo (RPT).



2.6 Directrices y recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda las siguientes directrices:

1. En el sentido considerado por el Comité de Calidad en su propuesta del objetivo de calidad, se ha de valorar la posible revisión de los actuales diseños de procesos y documentación del SIGC-SUA. La revisión debe dar respuesta más específica a la actual prestación de servicios, profundizar en el concepto de integración de procesos, e iniciar el análisis que puedan derivar en sistemas de procesos que tenga una perspectiva más amplia que las funcionales de las Unidades, consolidando, cuando proceda, procesos que integren las distintas responsabilidades de decisión y operativa.
2. Se ha valorado por el Comité de Calidad que en el seguimiento y valoración del grado de implantación de las acciones de mejora se aplique una nueva metodología, que permita diferenciar entre las mejoras que se implementan con recursos propios de las Unidades y las que exijan la aportación de recursos o participación de otras Unidades. Nos parece adecuado y de utilidad para valorar la gestión de los recursos del SIGC-SUA y el grado de integración e interrelaciones en la gestión de los procesos (ámbitos de gestión destacados como riesgos de los de mayor incidencia).
3. Estimamos adecuada la propuesta del Informe de Análisis de Contexto (DAFO) y de Riesgos-Oportunidades y Acciones, e instamos a que, en los siguientes ciclos de gestión, se continúe el análisis por las Unidades, así como que la Coordinación Técnica presente un análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades para completar el del ámbito de los procesos. Se considera que este análisis favorece que la Dirección disponga de herramientas para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-SUA
4. Se estima conveniente la continuidad de los actuales equipos de trabajo del SIGC-SUA. Uno para concluir el acuerdo sobre los compromisos de calidad, otro para concluir el estudio de integración en la planificación del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que se asignan para el despliegue del Plan Estratégico y, un tercero para continuar con la racionalización y optimización del SIGC-SUA y para abordar las propuestas de revisión planteadas en el Informe de identificación de aspectos de racionalización y optimización, el estudio de indicadores de eficiencia, así como las que se han considerado por el Comité de Calidad y que han sido propuestas por las Unidades. Para asegurar la continuidad y eficacia de los equipos de trabajo se insta a que se realice en la Planificación del ciclo de gestión del SIGC-SUA un plan de actuaciones.
5. Las propuestas de mejora sobre el sistema de retroalimentación nos parecen pertinentes para asegurar que se dispone de una información adecuada sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés, así como asegurar su publicación y conocimiento, por lo que instamos a que se continúe avanzando en los procesos de revisión y mejora que al respecto se realiza en cada ciclo de gestión.
6. Si bien se valora positivamente los resultados de eficacia de los procesos y los niveles alcanzados de satisfacción de los grupos de interés, se considera oportuno que se refuerce la gestión para corregir las tendencias negativas de los resultados de eficacia de los procesos.