

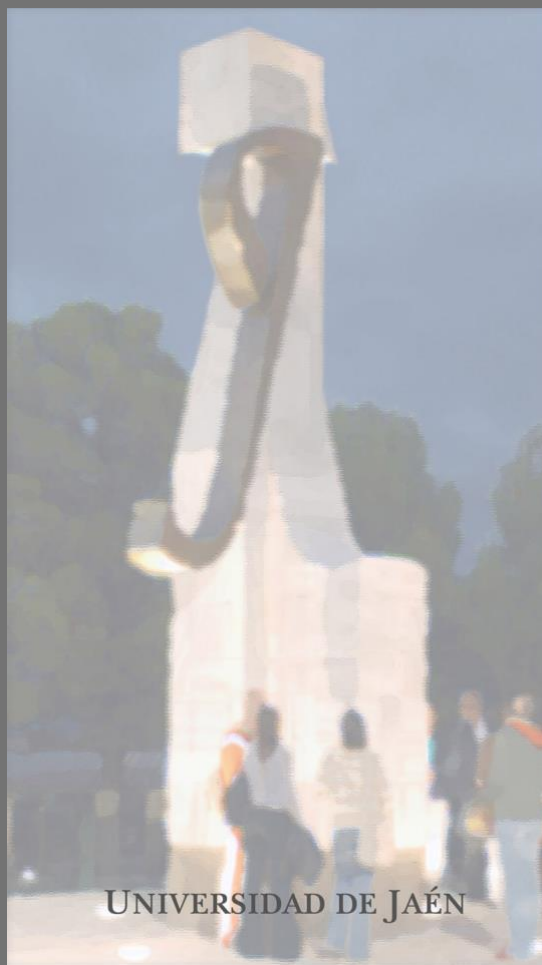
2019

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





REVISIÓN DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA

**ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA.
CICLO 2019.**

Aprobado por: Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha: 18/03/2020
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 2019.

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 2020.
- 2.2.6 Directrices y recomendaciones.



1 REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

FECHA	18.03.2020	LUGAR	Videoconferencia.
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 2019.

ASISTENTES

Juan Gómez Ortega.	Rector.
Juan Manuel Rosas Santos.	Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio.
Nicolás Ruiz 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.
Hikmate Abriouel Hayani.	Vicerrectora de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas.
Encarnación Ruiz Ramos.	Vicerrectora de Estudiantes.
Sebastián Bruque Cámara.	Vicerrector de Internacionalización.
María Teresa Martín Valdivia.	Vicerrectora de Universidad Digital.
Felipe Serrano Estrella.	Vicerrectora de Proyección de la Cultura y Deporte.
Juan Ramón Lanzas Molina.	Delegado del Rector para la Fundación Universidad-Empresa y Relaciones con Entidades de Innovación.
Pedro Pérez Higuera	Vicerrector de Transferencia del Conocimiento, Empleabilidad y Emprendimiento.
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 2018.](#)

[Informe de Auditoría Externa ISO 9001:2015 \(abril 2019\).](#)

Planificación.

[Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2019, aprobada por el Comité de Calidad en su sesión de 12/07/2019.](#)

[Ficha de planificación del Objetivo de Calidad 2019.](#)

[Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2019.](#)

**Desarrollo.**

[Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA SUA 2019, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 28/2020 de 07/02/2020.](#)

Cierre de ciclo de gestión / Revisión y Mejora.

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices y Acuerdos del ciclo 2019, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión de 13/03/2020.](#) [Incluye Propuestas de Mejora del SIGC-SUA y Propuesta de Objetivos de Calidad y Acuerdos del SIGC-SUA para el ciclo 2020.]
- [Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA/ Informe final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión de 13/03/2020.](#)
- [Informe del Plan de Auditoría Interna. Ciclo de gestión del SIGC-SUA 2019.](#)

Enlaces a Informes desagregados:

- [Informes de procesos de los Servicios y Unidades Administrativas. Ciclo de gestión 2019.](#)
- [Informes de auditorías internas por procesos y Servicios/Unidades. Ciclo de gestión 2019.](#)

Enlaces web a documentación básica del SIGC-SUA:

- [Política de calidad.](#)
- [Manual de Calidad.](#)
- [Manual de Procesos: Procesos Estratégicos, Procesos Claves, Procesos Soporte, Procesos Documentados.](#)
- [Proceso Estratégico PE.01 Planificación y Mejora Continua.](#)
- [Plan de Comunicación.](#)
- [Plan de Seguridad Documental.](#)
- [Recursos de puestos de trabajo del SIGC-SUA.](#)
- [Listado de participación de los distintos Servicios y Unidades en los procesos integrados.](#)
- [Documentación del ciclo de gestión 2019.](#)
- [Convocatorias y Actas del Comité de Calidad.](#)



2 DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2019.

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 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.

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 una vez que sea aprobado el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.

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.

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, cuya información será considerada en las decisiones que la Dirección adopte sobre la dotación de recursos.

Se analiza el sistema de responsabilidades y participación del SIGC-SUA y se considera adecuado, entendido, desarrollado y asumido por los participantes y responsables.

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.

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.

2.2.3 Análisis y valoración general del sistema de procesos.

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.

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.

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.

Se considera adecuada la tramitación de los informes de no conformidad 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.

2.2.4 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 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 nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.
2. Que se realice un nuevo análisis de contexto (DAFO) y gestión de riesgos y oportunidades en cada uno de los Servicios y Unidades.
3. Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

2.2.5 Autorización de los objetivos de calidad 2020.

El Consejo de Dirección ha valorado el objetivo de calidad para el año 2020 aprobado por el Comité de Calidad del SIGC-SUA y lo considera adecuado.

1. Objetivo nº 1/2020: Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de una solución informática para la gestión del SIGC-SUA.



2.2.6 Directrices y recomendaciones.

El Consejo de Dirección acuerda las siguientes directrices:

1. Se considera que la metodología establecida para el análisis de contexto (DAFO) y de riesgos/oportunidades y acciones es adecuada y que dicho análisis favorece que la Dirección disponga de herramientas para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-SUA, por lo que se insta 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.
2. Se considera que en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso se refuerce el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona dicho proceso.
3. Se considera que se debe analizar cómo afectan al SIGC-SUA otros sistemas de gestión o proyectos de la UJA, como el sistema de dirección estratégica (despliegue del plan estratégico a través de planes directores y operativos), sistema de información institucional (SIUJA/OBI), proyecto de administración electrónica, sistema de protección de datos de carácter personal, sistema de garantía de calidad de los Centros, sistema de carta de servicios, sistema de encuestas, etc. Consecuentemente, se deben proponer los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA.
4. Se considera que se debe reforzar en los Servicios y Unidades Administrativas el liderazgo a todos los niveles, estableciendo la unidad de propósito y la dirección, así como creando las condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la institución.