

2020

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 2020.

Aprobado por: Rector, asistido por el Consejo de Dirección.
Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Rector de la Universidad de Jaén.
Fecha: 08/06/2021
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 2020.

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	08.06.2021	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 2020.

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 2019.](#)
- [Informe de auditoría externa de renovación \(en remoto\) 25 de marzo](#)
- [Informe de auditoría externa de renovación \(presencial\) 16 de septiembre](#)

Planificación.

- [Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA, ciclo de gestión 2020, aprobada por el Comité de Calidad en su sesión de 3/07/2020. Revisado en reunión del Comité de fecha 29/01/2021](#)
- [Ficha de planificación del Objetivo de Calidad 2020_](#)
- [Plan de Auditoría Interna del SIGC-SUA. Ciclo 2020_](#)

Desarrollo.

- [Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA SUA 2020, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 32/2021 de 29/01/2021.](#)

Cierre de ciclo de gestión / Revisión y Mejora.

- [Informe Final de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices y Acuerdos del ciclo 2020, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión de 04/06/2021. \[Incluye Propuestas de Mejora del SIGC-SUA y Propuesta de Objetivos de Calidad y Acuerdos del SIGC-SUA para el ciclo 2021.\]](#)
- [Informe ejecutivo del informe final agrupado SIGC-SUA 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 04/06/2021.](#)
- [Informe del Plan de Auditoría Interna. Ciclo de gestión del SIGC-SUA 2020.](#)
- [Análisis específico de contexto y de riesgos y oportunidades del SIGC-SUA](#)

Enlaces a Informes desagregados:

- [Informes de procesos de los Servicios y Unidades Administrativas. Ciclo de gestión 2020_](#)
- [Informes de auditorías internas por procesos y Servicios/Unidades. Ciclo de gestión 2020_](#)

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 2020.](#)
- [Convocatorias y Actas del Comité de Calidad.](#)

2. DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA CICLO 2020.

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.

El ciclo de gestión 2020 se ha caracterizado por la situación extraordinaria vivida con motivo de la pandemia. Sin embargo, el haber gestionado nuestros servicios mediante el enfoque a procesos y mejora continua, nos ha permitido tener una capacidad de respuesta ante esta situación de emergencia vivida de una manera estructurada y metódica.

Se valora positivamente el SIGC-SUA como un sistema de gestión estandarizado, con una cultura de gestión conforme a la Norma de referencia ISO 9001:2015, con una orientación al usuario y a la calidad del servicio.

Se valoran positivamente los informes de seguimiento de procesos que se han realizado por las Unidades/Equipos de Procesos, en especial la sistematización de la revisión de las necesidades y expectativas de los usuarios y del análisis de riesgos y oportunidades. También se valora positivamente 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 tras ser aprobado el nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén, una vez finalice la metodología de integración entre el PEUJA y el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

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 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.

2.2.4 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 ejecute la metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.

2. 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 2021.

El Consejo de Dirección ha valorado el objetivo de calidad para el año 2021 aprobado por el Comité de Calidad del SIGC-SUA y lo considera adecuado.

1. Objetivo nº 1/2021: Participación de las Unidades en la implantación y desarrollo de la solución informática contratada 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 continuar con su revisión sistemática del análisis por las Unidades.
2. Se considera que en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso se mantenga el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona dicho proceso.
3. Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.