



## ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-UCO CICLO 2021

### APROBADO POR:

RECTOR, ASISTIDO POR EL CONSEJO DE DIRECCIÓN.

**FECHA: 25-04-2022**

FIRMA:

### ESTRUCTURA DEL ACTA:

1.- DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-UCO. CICLO 2021

2.- PROCESO DE REVISIÓN

3.- CONCLUSIONES Y ACUERDOS

3.1 VALORACIONES GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.2 ANÁLISIS Y REVISIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.3 ANÁLISIS Y VALORACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE PROCESOS.

3.4 CONSIDERACIONES SOBRE LAS PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD.

3.5 AUTORIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD 2022.

3.6 DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES.



## DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-UCO

Se inicia la reunión dando a conocer los informes de seguimiento, medición y mejora correspondientes al Ciclo 2021 y que contiene información referida a:

- El seguimiento de las revisiones previas llevadas a cabo por parte del Consejo de Dirección.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes para el SIGC-UCO.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del SIGC-UCO, incluidas las tendencias relativas a:
  - La satisfacción de los clientes y la retroalimentación de los grupos de interés (reclamaciones, quejas y sugerencias de los grupos de interés).
  - El grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
  - El desempeño de los procesos y la conformidad de la prestación de servicios.
  - Las no conformidades y acciones correctivas.
  - Los resultados de seguimiento y medición.
  - Los resultados de las Auditorías.
  - El desempeño de los proveedores.
  - La adecuación de los recursos.
  - La eficacia de las acciones adoptadas para abordar riesgos y oportunidades.
  - Las oportunidades y recomendaciones para la mejora

### **Documentación adjunta:**

- Informe de Auditoría Externa ISO 9001:2015 (Julio 2019).
- Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-UCO, ciclo de gestión 2021, aprobada por el Comité de Calidad en su sesión de 23/02/2022.
- Plan de Auditoría Interna del SIGC-UCO. Ciclo 2021.
- Informe semestral de seguimiento y revisión de la planificación implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-UCO 2021, aprobado por el Comité de Calidad en su sesión 3/2022 de 23/02/2022.
- Cierre de ciclo de gestión / Revisión y Mejora.



Acceso al Gestor documental:

- Informe del Plan de Auditoría Interna. Ciclo de gestión del SIGC-UCO 2021.
- 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.
- Documentación del ciclo de gestión 2021.
- Convocatorias y Actas del Comité de Calidad.

## PROCESO DE REVISIÓN

---

La revisión y mejora del SIGC-UCO 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.

## VALORACIÓN, ANÁLISIS, AUTORIZACIONES Y DIRECTRICES

---

El Consejo de Dirección ha realizado una valoración y análisis del SIGC-UCO así como de las propuestas realizadas por el Comité de Calidad para el siguiente ciclo de gestión. Finalmente, establece las directrices de actuación en este ámbito para el mismo ciclo de gestión.

### **Valoraciones generales del sistema de gestión de la calidad.**

---

El ciclo de gestión 2020-21/22 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 SIGCUCO 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 SIGCUCO.

Del análisis de los datos, este Consejo de Dirección, considera positiva la efectividad del SIGCUCO 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.

### **Análisis y revisión general del sistema de gestión de la calidad**

---

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.

### **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.



## **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. Ratifica la incorporación de las oportunidades de mejora aportadas por los Equipos de Procesos de las Unidades Funcionales.
2. Que se realice una simplificación en la asignación de responsabilidades del SIGC-UCO, actualizando la documentación correspondiente al Proceso Estratégico "PE01 - PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA".
3. Que se realice el análisis técnico y por la coordinación técnica, de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.
4. Nombrar en delegación de la Gerencia, a Martín Garrido Escudero como responsable técnico del SIGC-UCO entre cuyas responsabilidades estará el reporte al Consejo de Dirección de los Informes de Revisión y Mejora del Sistema, una vez aprobados por el Comité de Calidad.

## **Autorización de los objetivos de calidad 2022**

---

El Consejo de Dirección ha valorado los objetivos de calidad propuestos para el ciclo 2022 aprobado por el Comité de Calidad del SIGCUCO y lo considera adecuados.

1. Objetivo nº 1/2022: Programación de ampliación de alcance del SIGCUCO 2022/2026
2. Objetivo nº 2/2022: Racionalización del Sistema de Responsabilidades del SIGCUCO
3. Objetivo nº 3/2022: Potenciar la plataforma web para la difusión y acceso a toda la documentación del SIGCUCO.

## **Directrices de calidad 2022.**

---

El Consejo de Dirección acuerda las siguientes directrices de calidad para el siguiente ciclo de gestión:

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-UCO, 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 añadido a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona dicho proceso.
3. Se considera que se debe reforzar a la Coordinación Técnica 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.