

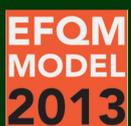


UNIVERSIDAD DE JAÉN



MEMORIA CONCEPTUAL EFQM UNIVERSIDAD DE JAÉN

Anexos



Diciembre 2014

© Universidad de Jaén

Diseño y Maquetación:

Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación. Universidad de Jaén.

Jaén, Diciembre de 2014



UNIVERSIDAD DE JAÉN

MEMORIA CONCEPTUAL EFQM UNIVERSIDAD DE JAÉN

Anexos

Índice de Anexos

I. SISTEMA DE GOBIERNO. LIDERAZGO. EVOLUCIÓN ORGANIZATIVA.

1. Sistema de Gobierno y Liderazgo.	1
2. Estructura y evolución organizativa de Servicios, Unidades, Relación procesos claves SIGC-SUA.	3
3. Sistema de participación y corresponsabilidad en la gestión.	6
4. Acciones de liderazgo-evaluación.	7

II. GESTIÓN ESTRATÉGICA. PLANES ESTRATÉGICOS. GESTIÓN DEL CAMBIO.

1. Fases de elaboración y cuadro de participación.	9
2. Cuadro Estructura y Esquema de comunicación.	10
3. Metodología DAFO.	11
4. Gestión estratégica de los resultados: Plan Estratégico, Retos, Factores de Éxito, Cuadro de Resultados.	12
5. Esquema de gestión del cambio.	15
6. Implantación de titulaciones EEES. Oferta de títulos. (Alianzas Interuniversitarias).	15
7. Oferta Doble Titulaciones Internacionales (Alianzas Interuniversitarias).	18

III. GRUPOS DE INTERÉS.

1. Principales grupos de interés y ámbitos y objetivos prioritarios de los mismos. Cuadros de grupos de interés y sistema de información.	19
2. Ejemplos de gestión.	22
3. Sistema de encuestas a grupos de interés. Indicadores de Participación.	22
4. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.	23
5. Sistema complementario de encuestas SIGC-SUA: Encuestas post-servicio.	24

IV. ESTRUCTURA PLANTILLA. POLITICAS DE PERSONAL.

1. Estructura por colectivos, categorías y evolución. Indicadores de temporalidad y estabilidad.	26
2. Despliegue de Comisiones y sistema de reuniones.	29
3. Despliegue sistema de encuestas. Desagregación de la encuesta de clima laboral.	29
4. Comparaciones Resultados de percepción UJA-Universidad Reconocimiento EFQM 400+ (7a).	33
5. Detalle de identificación y aplicación de mejoras e innovación.	33
6. Conciliación. Medidas y despliegues.	34

V. ENTORNOS E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD.

1. Estructura, evolución de los entornos e instalaciones.	35
2. Gestión de la accesibilidad universal.	36
3. Política de sostenibilidad.	36

VI. GESTIÓN ALIANZAS-PROVEEDORES.

1. Mapa de alianzas.	37
2. Despliegues de Convenios.	37
3. Cuadro de participación externa. Ejemplos despliegues de Redes.	38
4. Ejemplos Participación externa. Aprendizaje en la gestión. Jornadas. Grupos de Trabajo.	39
5. Relación de proveedores y servicios externalizados seleccionados mediante procedimiento de contratación.	40
6. Ejemplos de mejoras (valor adicional) aportadas por los contratos con proveedores.	41

VII. GESTIÓN DE RECURSOS.

1. Recursos TIC. 43
2. Información con el Balance de 2013. 44

VIII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. MAPA DE PROCESOS.

1. Sistemas de calidad normalizados y certificados. 45
2. Sistema normalizado de calidad académica. 45
3. Mapas de procesos clave. Títulos oficiales. SGIC-AUDIT. SIGC-SUA Procesos integrados de la gestión. 46
4. Desagregación de los procesos. Estructura de documentación de los procesos. SIGC-SUA. 48

IX. RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESO Y COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. Indicadores / Resultados. 51
2. Revisión, mejora e innovación. 56

X. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.

1. Esquema y alcance de RSU. 58
2. Desarrollo políticas activas en RSU. 59
3. Informe de Progreso Social. 60
4. Cuadro de indicadores del Informe de Progreso Social. 60
5. Valores PEUJA II. Política y valores de la UJA (Informe de Progreso Social). 61

XI. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EXTERNOS.

1. Referencias externas. 63

I. SISTEMA DE GOBIERNO. LIDERAZGO. EVOLUCIÓN ORGANIZATIVA

1. Sistema de Gobierno y Liderazgo.
2. Estructura y evolución organizativa de Servicios-Unidades-Relación procesos claves SIGC-SUA.
3. Sistema de participación y corresponsabilidad en la gestión.
4. Acciones de liderazgo/evaluación.

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 3. Criterio 5.

1. Sistema de Gobierno y Liderazgo.

<http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno>

ÓRGANOS GENERALES COLEGIADOS		ÓRGANOS ESPECÍFICOS COLEGIADOS	
Consejo Social (CS)	Participación de la sociedad. Recursos Financieros. Relaciones Sociedad.	Junta de Facultad o Escuela	Gobierno de los Centros
Consejo de Gobierno (CG)	Gobierno de la Universidad. Estrategias Directrices. Organización, Normativa. Preside el Rector.	Consejo de Departamento	Gobierno de los Departamentos
Claustro Universitario	Representación de la Comunidad universitaria. Estatutos. Declaraciones Institucionales. Preside el Rector.	Consejo de Instituto (IUI.AI)	Gobierno de del Instituto Universitario de Investigación
Junta Electoral	Procesos electorales.	Comité de Dirección	Escuela de Doctorado (EDUJA)
Comisiones	CG. - Infraestructura y Asuntos económicos. - Ordenación Académica. - Investigación. - Doctorado. - Biblioteca.	Comisión de Coordinación	Centro de Estudios de Postgrado (CEP) Comisión de Docencia en Postgrado.
	CS. - Cultura y Relaciones con la Sociedad. - Económica y Financiera. - Económica y Financiera.		
ÓRGANOS GENERALES UNIPERSONALES		ÓRGANOS ESPECÍFICOS UNIPERSONALES	
Rector. Dirige el Consejo de Dirección	Dirección, gobierno y gestión de la Universidad. Máxima autoridad Académica. Representación de la Universidad. Órganos de contratación. Equipo: Vicedecanos, Subdirectores, Secretarios de Facultad o Escuela.	Decanos de Facultad y Directores de Escuela	Dirección y gestión ordinaria de los Centros.
Vicerrectores Secretario General (Consejo de Dirección)	Apoyo y asistencia al Rector en la dirección. Área Funcional. Delegación Rector. Equipo: Secretario del Departamento. Comisiones Áreas Conocimiento.	Director del Departamento	Dirección y gestión ordinaria del Departamento.
Gerente (Consejo De Dirección)	Gestión de los servicios administrativos y económicos. Dirección delegada del PAS. Delegación Rector. Equipo: Secretario, Directores, comisiones.	Director IUI.AI. EDUJA, CEP	Dirección y gestión ordinaria.
Directores de Secretariado, Vicegerentes.		Apoyo y asistencia de dirección al Rector y Consejo de Dirección	
DEFENSOR UNIVERSITARIO		Comisionado del Claustro Universitario.	
ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN		- Consejo de Estudiantes - Juntas de Personal PAS, PDI. (Funcionarios) -Comités de Empresa PAS, PDI. (Laborales)	

1



Estructura Consejo de Dirección.

ESTRUCTURA CONSEJO DE DIRECCIÓN Y CARGOS DE DIRECCIÓN	
Vicerrectorado de Docencia y Profesorado	Secretariado de Profesorado. Secretariado de Ordenación Académica. Secretariado de Innovación y Formación del Profesorado. Secretariado de Estudios de Grado. Comisionado para el Centro de Estudios de Postgrado. Secretariado de Másteres Oficiales. Secretariado de Formación Permanente.
Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral	Secretariado de Acceso a la Universidad. Secretariado de Colegios Mayores y Residencias Universitarias. Secretariado de Becas, Ayudas y Atención al Estudiante. Secretariado de Prácticas de Empresa, Emprendedores, Empleo y Egresados.
Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional	Secretariado de Actividades Culturales. Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas. Secretariado de Publicaciones, Fundaciones Culturales y Proyección Institucional. Secretariado de Universidad de Mayores.
Vicerrectorado de Infraestructura, Desarrollo del Campus y Sostenibilidad	Secretariado de Equipamiento Docente y Gestión de Espacios. Secretariado de Sostenibilidad (AULA VERDE).
Vicerrectorado de Internacionalización	Secretariado de Programas Internacionales y Movilidad.
Vicerrector de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	Secretariado para el Desarrollo de la Investigación. Director O.T.R.I. Directora Centro de Instrumentación Científico y Técnica. Directora Centro de Producción y Experimentación Animal. Director Comisionado para el Centro de Estudios Avanzados en Energía y Medio Ambiente. Director Comisionado para el Centro de Estudios Avanzados en Olivar y Aceite de Oliva. Director Comisionado en Tecnologías de la Información y la Comunicación
Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación	Secretariado de Planificación Estratégica y Prospectiva. Secretariado de Gestión de la Calidad Secretariado de Responsabilidad Social. Unidad de Igualdad. Secretariado de Comunicación.
Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Secretariado de Docencia Virtual y Servicios on-line. Secretariado de Innovación y Desarrollo en TIC.
Secretaría General	Vicesecretaría General. Secretariado de Desarrollo Normativo.
Gerente	Viceregente.

Estructura de Facultades y Escuelas.

Escuela Politécnica Superior de Jaén	Escuela Politécnica Superior de Linares
Director. Secretario. Subdirector de Ordenación Académica; de Planificación Docente; de Calidad; de Seguimiento y Coordinación de Títulos; de Estudiantes; de Relaciones Exteriores, Movilidad y Prácticas Externas; Servicios Informáticos y Comunicación.	Director. Subdirector de las Titulaciones (4); de Calidad y Atención a la Discapacidad; de Relaciones Institucionales e Infraestructuras de Investigación.
Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Ciencias Experimentales
Decano. Vicedecano. Secretaria. Vicedecanato titulaciones (2); Vicedecana de Calidad y Relaciones Internacionales.	Decano. Vicedecana para Asuntos Generales; Secretario; Vicedecanato titulaciones (4); de Calidad.
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
Decano. Vicedecana de la Facultad. Secretaria; de la Facultad; Vicedecanato titulaciones (2); de Estudiantes; de Relaciones y Programas Internacionales; de Comunicación y Relaciones Institucionales; de Prácticas de Empresa e Inserción Laboral; de Ordenación Académica; de Investigación e Innovación; de Calidad y Planificación.	Decana. Secretaria. Vicedecanato titulaciones (8); de calidad.
	Facultad de Trabajo Social
	Decano. Secretaria de la Facultad. Vicedecanato de Garantía de Calidad y de Desarrollo del Título de Grado; de Ordenación Docente y de Prácticas Externas; de Relaciones Internacionales, Proyección Social y Desarrollo Cultural.

Estructura de Departamentos.

<http://www10.ujaen.es/conocenos/departamentos>

2. Estructura y evolución organizativa de Servicios-Unidades-Relación procesos claves SIGC-SUA.

Fuente: Relaciones de Puesto Trabajo. Recursos y Responsabilidad en los Procesos del SGIC-SUA.

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Modificaciones	2005-2010
Número de efectivos Jefe de Gabinete. Vicegerente. Jefe del Servicio Jurídico. Gabinete de Prensa. Responsables de Gestión.	26	Procesos claves: PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. PC 12. Gestión Documental.
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Modificaciones	2000-2010
Número de efectivos Titulado Superior. Titulado de Grado Medio.	3	Procesos claves: PC 04 Gestión del Mantenimiento. PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos.
Servicio de Gestión Académica	Modificaciones	2000-2009
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Planificación y Coordinación. Jefes de Sección. Jefes de Secretaría. Jefes de Negociado. Responsables de Gestión.	59	Procesos claves: PC 09 Gestión Académica Administrativa. PC 12 Gestión Documental.
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Modificaciones	2000-2010
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Titulado Superior. Titulado de Grado Medio. Jefes de Negociado. Responsables de Gestión.	17	Procesos claves: PC 10 Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. PC 12 Gestión Documental.
Servicio de Gestión de la Investigación	Modificaciones	2005-2010
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Técnico Superior OTRI. Titulado de Grado Medio. Responsables de Gestión.	11	Procesos claves: PC 07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a los Resultados de Investigación.



Centro de Instrumentación Científico-Técnica		Modificaciones	2010
Número de efectivos Titulados Superior. Titulados Grado Medio. Técnicos Especialista Laboratorio. Responsable de Gestión.	16	Procesos claves: PC 03 Gestión de Espacios. PC 04 Gestión del Mantenimiento. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	
Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Centros e Institutos de Investigación		Modificaciones	2005-2010
Número de efectivos Responsables de Gestión.	38	Procesos claves: PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a los Resultados de Investigación. PC 09 Gestión Académica Administrativa. PC 12 Gestión Documental.	
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.		Modificaciones	2010
Número de efectivos Titulados de Grado Medio. Técnicos Especialistas de Laboratorio.	31	Procesos claves: PC 03 Gestión de Espacios. PC 04 Gestión del Mantenimiento. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	
Servicio de Personal y Organización Docente		Modificaciones	2010
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Responsables de Gestión.	20	Procesos claves: PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 12 Gestión Documental.	
Unidad de Conserjerías		Modificaciones	2010
Número de efectivos Encargado de Equipo. Técnico Especialista. Técnico Auxiliar de Conserjería.	64	Procesos claves: PC 03 Gestión de Espacios. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	
Servicio de Asuntos Económicos		Modificaciones	2009
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Jefe de Negociado. Responsables de Gestión. Gestor Base.	11	Procesos claves: PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	
Servicio de Contabilidad y Presupuesto		Modificaciones	2009
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Responsables de Gestión.	9	Procesos claves: PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	
Servicio de Contratación y Presupuesto		Modificaciones	2009
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Jefe de Negociado. Responsables de Gestión.	7	Procesos claves: PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		Modificaciones	2005
Número de efectivos Jefe de Servicio de Obras. Jefe de Servicio de Mantenimiento y Vigilancia. Delineante Técnico de Grado Medio. Técnicos Especialista. Encargado de Equipo. Conductor Mecánico. Técnico Auxiliar.	26	Procesos claves: PC 04 Gestión del Mantenimiento. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	

Servicio de Planificación y Evaluación		Modificaciones	2004-2009
Número de efectivos Jefe de Servicio. Asesores Técnicos de Calidad. Asesores Técnicos Estadísticos y de Calidad.	7	Procesos claves: PE01 Planificación y Mejora Continua. PE02 Retroalimentación de los Grupos de Interés. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	
Servicio de Información y Asuntos Generales		Modificaciones	2010
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Sección. Técnico Especialista de Artes Gráficas. Jefe de Negociado. Responsables de Gestión.	12	Procesos claves: PE02 Retroalimentación de los Grupos de Interés. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. PC 12 Gestión Documental.	
Unidad de Actividades Culturales		Modificaciones	2010
Número de efectivos Jefe de Sección. Titulado Superior. Titulado Grado Medio. Técnico Especialista.	4	Procesos claves: PC 03 Gestión de Espacios. PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	
Servicio de Informática		Modificaciones	2010
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefes de Unidad. Jefes de Sección. Técnicos Informáticos. Responsable de Gestión. Encargado de Equipo. Técnicos Especialistas.	41	Procesos claves: PC 04 Gestión del Mantenimiento. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	
Servicio de Archivo General		Modificaciones	2005-2010
Número de efectivos Jefe de Servicio. Jefe de Sección. Responsable de Gestión. Técnicos Especialistas.	5	Procesos claves: PC 12 Gestión Documental.	
Servicio de Control Interno		Modificaciones	2009
Número de efectivos Jefe de Servicio. Responsables de Gestión.	5	Procesos claves: PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	
Biblioteca		Modificaciones	2000-2010
Número de efectivos Director. Subdirector. Jefes de Sección. Responsables de Gestión. Responsables de Área. Encargado de Equipo. Técnicos Especialistas. Bibliotecarios.	47	Procesos claves: PC 03 Gestión de Espacios. PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	
Servicio de Deportes		Modificaciones	2005-2010
Número de efectivos Titulados Superior. Titulado Grado Medio. Responsable de Gestión. Técnicos Especialistas. Técnicos Auxiliares.	12	Procesos claves: PC 03 Gestión de Espacios. PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	

Información detallada sobre Unidades y Servicios:

<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades>



3. Sistema de participación y corresponsabilidad en la gestión.

Comité de Calidad y Comisiones de garantía de la Calidad.

Fuente: Manual de Calidad del SIGC-SUA. SGIC.

Comité de Calidad del SIGC-SUA		Funciones del Comité de Calidad
Presidente:	- Rector	Aprobar: 1. Los objetivos de calidad del SIGC-SUA. 2. La planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA. 3. El plan de auditoría interna del SIGC-SUA. 4. El informe anual de medición y análisis del sistema. 5. Las propuestas para la mejora del sistema.
Vocales:	- Responsable de Calidad - Gerente (y miembros del equipo de Gerencia) - Representantes de los equipos de procesos claves y responsables de Servicios y Unidades	
Secretaría técnica	- Un miembro del Servicio de Planificación y Evaluación	

Comisión Garantía Calidad Centro. Seguimiento de Títulos.						
Facultad de Ciencias Experimentales	Presidente. Secretario. Vicedecano de Calidad. Representantes Profesores de Titulación. Representante Alumnos. Representante PAS.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		7	1	2		
Facultad de Ciencias de la Salud	Vicedecano de Calidad. Representante Profesores de Titulación. Representante Alumnos. Representante PAS. Miembro Unidad de Calidad. Representante Egresados.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		3	2	2	2	
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	Presidente. Vicedecanos del Centro. Secretario. Representante de Estudiantes. Miembro de Unidad de Calidad. Representante del PAS. Representante de Agentes Externos.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		7	2	1	1	
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación	Presidente. Vicedecano de Calidad. Secretario. Representante de Títulos. Representante de Estudiantes. Representante del PAS. Miembro de la Unidad de Calidad.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		10	2	1	0	
Facultad de Trabajo Social	Presidente. Vicedecano de Calidad. Representante de Profesores de la Titulación. Representante del PAS. Representante de Estudiantes.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		7	1	1		
Escuela Politécnica Superior de Jaén	Presidente. Secretario. Representante Profesores de Titulación. Miembro Unidad de Calidad. Representante PAS. Representante Estudiantes.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		5	2	1		
Escuela Politécnica Superior de Linares	Presidente. Secretario. Representante Profesores de Titulación. Miembro Unidad de Calidad. Representante PAS. Representante Estudiantes.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		7	2	1		
Programas de Doctorado	Coordinador Programa Doctorado. Representante Profesorado. Representante Investigador en Formación del Programa. Representante PAS.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		3	1	1		
Títulos de Máster	Presidente. Secretario. Vocales.	PDI	PAS	Alumnos	Externos	
		3	1	1		

Corresponsabilidad en la gestión del SIGC-SUA.

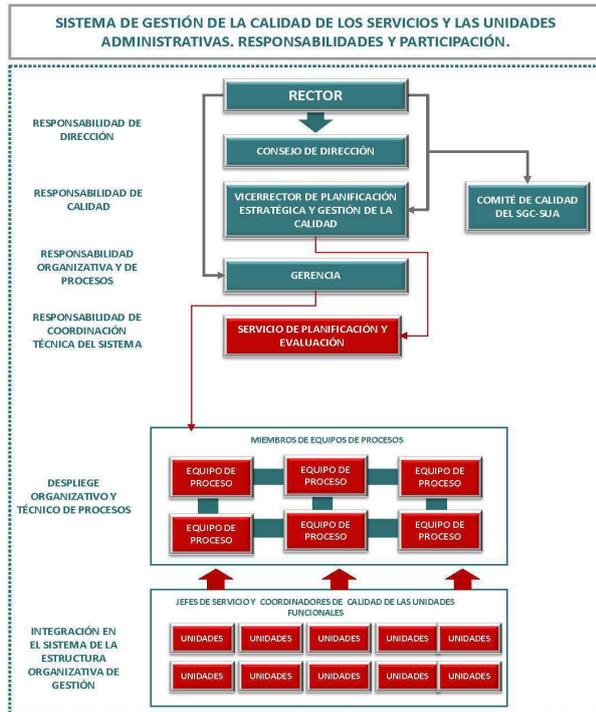
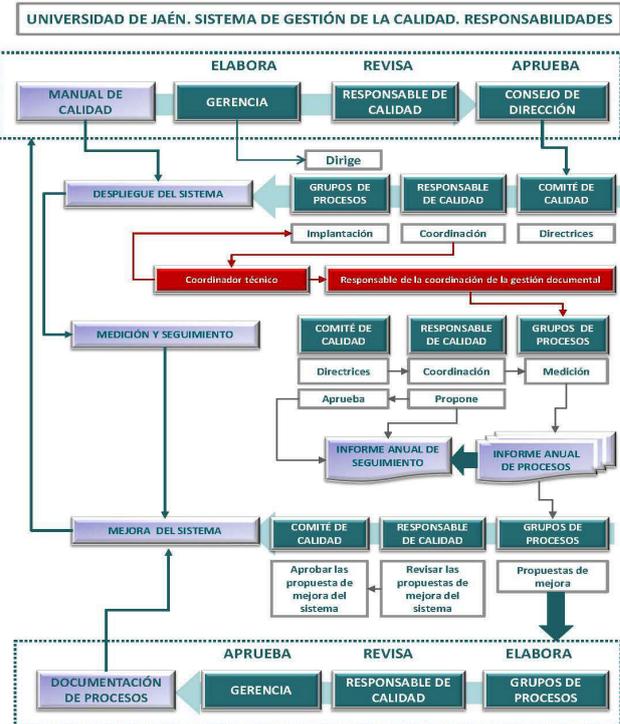


Figura nº [5]. Organigrama de responsabilidades y participación del SIG-SUA.



4. Acciones de liderazgo-evaluación.

Fuente: Encuesta Bienal PAS. Datos nueva encuesta (2009) revisada (2011-2013).

Evaluación de la acción del liderazgo. Máximo responsable del servicio/unidad.	2009		2011		2013	
	% Sat.	Media	% Sat.	Media	% Sat.	Media
Ítems. Acciones. Prácticas. Actitudes.						
Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad), objetivos del Servicio/Unidad, objetivos o metas de los equipos o puestos de trabajo.	83,99%	3,41	90,63%	3,62	85,17%	3,50
Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad.	82,73%	3,39	90,53%	3,66	85,28%	3,55
Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para facilitar la eficacia (consecución de los objetivos) en la prestación del servicio.	80,14%	3,34	87,59%	3,56	80,45%	3,45
Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).	84,23%	3,55	90,66%	3,70	84,70%	3,57
Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo.	88,00%	3,62	90,94%	3,73	87,17%	3,61
Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación de los equipos de trabajo y personas en las actividades de mejora.	81,07%	3,45	87,93%	3,58	82,09%	3,46
Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad y la capacitación y potencialidad de sus integrantes.	83,27%	3,47	86,32%	3,53	80,75%	3,43
Actitudes y acciones para impulsar en el Servicio/Unidad la creatividad y la innovación que contribuya a la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios prestados.	82,25%	3,33	84,86%	3,48	81,68%	3,44
Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación.			87,76%	3,56	83,14%	3,41
Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad.	73,23%	3,20	80,99%	3,38	77,24%	3,31
Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad.	76,98%	3,29	84,95%	3,49	80,62%	3,35



Evaluación de la acción de la coordinación de la calidad en su unidad.	2009		2011		2013	
	% Sat.	Media	% Sat.	Media	% Sat.	Media
Ítems. Acciones. Prácticas. Actitudes.						
Prácticas de comunicación al personal de la Unidad en materia de calidad (sobre desarrollo de programas, proyectos, instrucciones de la Dirección).			94,37%	3,90	93,65%	3,79
Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación de la cultura de la calidad y excelencia en la Unidad.			94,29%	3,84	93,44%	3,80
Prácticas y métodos de organización y coordinación de la actividad que desarrolla la Unidad en materia de calidad (desarrollo de programas, proyectos y sistemas de gestión).			94,44%	3,82	90,16%	3,66
Actitudes y acciones para impulsar la participación de las personas y los equipos de trabajo de la Unidad en materia de calidad (desarrollo de programas, proyectos y sistemas de gestión).			94,44%	3,86	91,94%	3,76
Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo.			94,29%	3,90	88,52%	3,72
Prácticas y métodos de organización, coordinación y comunicación de la documentación generada por la Unidad en materia de calidad (desarrollo de programas, proyectos y sistemas de gestión, informes, memorias de seguimiento).			92,96%	3,77	88,71%	3,71

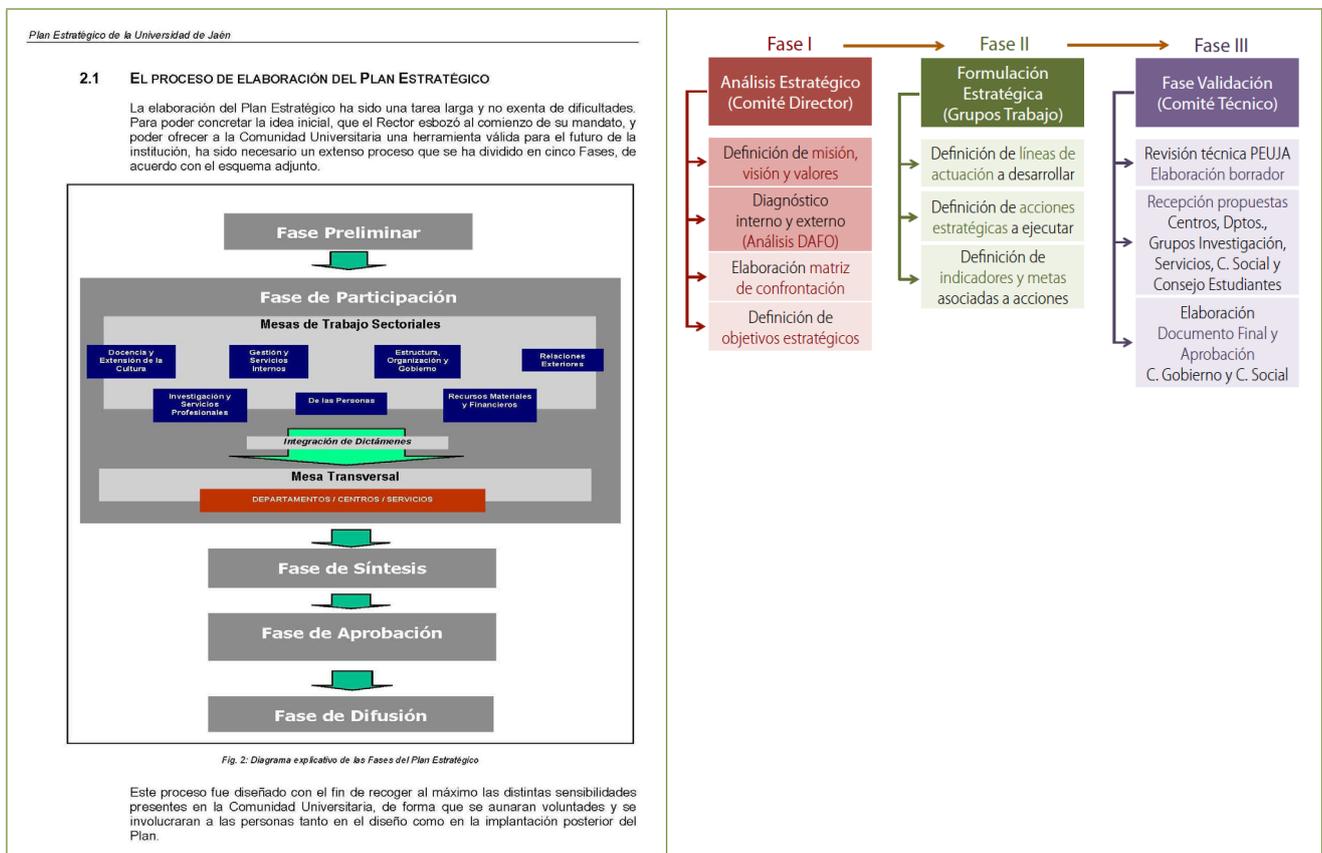
II. GESTIÓN ESTRATÉGICA. PLANES ESTRATÉGICOS. GESTIÓN DEL CAMBIO

1. Fases de elaboración y cuadro de participación.
2. Cuadro Estructura y Esquema de comunicación.
3. Metodología DAFO.
4. Gestión estratégica de los resultados: Plan Estratégico-Retos- Factores de éxito-Cuadro de resultados EFQM.
5. Esquema de gestión del cambio.
6. Implantación de Titulaciones EEES-Oferta de Títulos (alianzas Interuniversitarias).
7. Oferta Doble Titulaciones Internacionales (Alianzas interuniversitarias).

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 2. Criterio 3. Criterio 4 Criterio 5.

1. Fases de elaboración y cuadro de participación.

Fuente: Planes Estratégicos I y II.





PLAN ESTRATÉGICO	PARTICIPACIÓN EN FASES, MESAS, COMISIONES, GRUPOS DE TRABAJO	TOTAL	PDI	PAS	ALUMNOS	EXTERNOS
I PEUJA	Fase preliminar	30	30	0	0	0
	Mesa Actividades Docencia y Extensión de la Cultura	47	44	1	1	1
	Mesa Actividades de Investigación y Servicios Profesionales	42	32	6	1	3
	Mesa Actividades de Gestión y Servicios Internos	21	8	12	0	1
	Mesa de las Personas (Recursos Humanos y Alumnado)	31	13	13	4	1
	Mesa Estructura, Organización y Gobierno	15	13	2	0	0
	Mesa Recursos Materiales y Financieros	16	9	6	0	1
	Mesa Relaciones Exteriores	92	19	10	0	63
	Mesa Transversal	49	32	11	5	1
	Fase de síntesis	10	10	0	0	0
	TOTAL Número de personas participantes	353	210	61	11	71
I PEUJA REVISADO	Dirección Secretariado Plan Estratégico y Prospectiva	1	1	0	0	0
	Consejo de Dirección	11	10	1	0	0
	Consejo Social	27	3	2	1	21
	Consejo de Gobierno	42	32	3	4	3
	TOTAL Número de personas participantes	80	45	6	5	24
II PEUJA	Comité Director	10	6	1	2	1
	Comité Técnico	8	1	7	0	0
	Grupo de Trabajo de Docencia	7	5	1	1	0
	Grupo de Trabajo de Investigación	8	6	1	1	0
	Grupo de Trabajo de Transferencia del Conocimiento	8	6	1	1	0
	Grupo de Trabajo de Transmisión de la Cultura	10	8	1	1	0
	Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social	10	7	1	1	1
	TOTAL Número de personas participantes	61	39	13	7	2

2. Cuadro Estructura y Esquema de comunicación.

Fuente: Planes Estratégicos I y II.

PLAN ESTRATÉGICO	ESTRUCTURA DEL PLAN	Nº	COMUNICACIÓN
I PEUJA	Misión / Visión		Comunicación a través de internet Boletines informativos del plan estratégico (4) Seminarios y conferencias Medios de comunicación social
	Ejes Estratégicos	4	
	Objetivos Estratégicos	26	
	Líneas de Actuación	92	
	Proyectos Estratégicos	232	
I PEUJA Revisado	Misión / Visión		Comunicación a la Comunidad Universitaria Informe al Claustro Página web de la UJA
	Ejes Estratégicos	4	
	Objetivos Estratégicos	26	
	Líneas de Actuación	87	
	Acciones Estratégicas	164	
II PEUJA	Misión / Visión / Valores		Comunicación a la Comunidad Universitaria Página web del Plan Estratégico (desde fase preliminar) Actos públicos de presentación Publicación del Resumen ejecutivo del PEUJA.
	Áreas Estratégicas	5	
	Objetivos Estratégicos	34	
	Líneas de Actuación	173	
	Acciones Estratégicas	473	

3. Metodología DAFO.

Fuente: Plan Estratégico I

Plan Estratégico de la Universidad de Jaén

2.3. FASE DE PARTICIPACIÓN

La Fase de Participación tenía como objetivo la implicación de la Comunidad Universitaria en el proceso de elaboración del Plan Estratégico y ha sido, sin duda, una de las partes esenciales de su desarrollo. Su proceso, que se desarrolló entre septiembre de 2001 y octubre de 2002, fue estructurado a través de siete Mesas de Trabajo sectoriales, y una Mesa transversal.

Las Mesas sectoriales analizaron detalladamente la institución, segregándola en siete grandes áreas, para posteriormente integrar y completar sus dictámenes en la Mesa transversal.

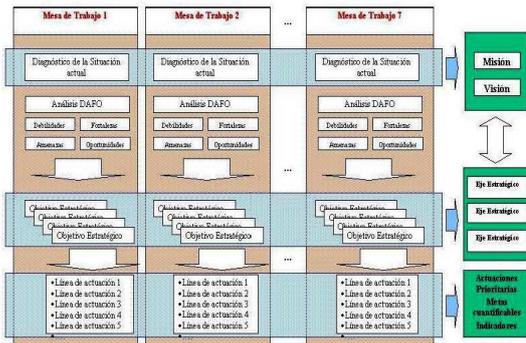


Fig. 3: Esquema de desarrollo de la Fase de Participación

METODOLOGÍA UTILIZADA EN LAS MESAS SECTORIALES

Las Mesas Sectoriales utilizaron como herramienta principal el Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de forma que una vez diagnosticada la situación de la Universidad en el área específica de cada Mesa, se plantearan Objetivos Estratégicos y Líneas de actuación en cada una de ellas.

El cruce entre los distintos apartados del análisis interno y externo, en cada uno de los cuadrantes, ha permitido a las Mesas proponer distintas estrategias de respuesta.

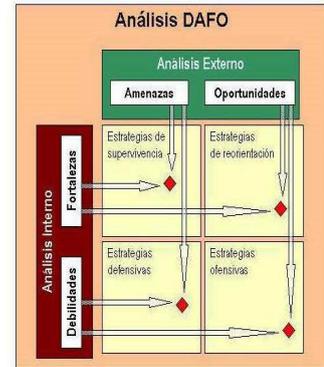


Fig. 11 Obtención de estrategias a través del Análisis DAFO

PLAN ESTRATÉGICO. ENLACES Y REFERENCIAS	
Metodología DAFO. PEUJA II	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/planeuja/IIPEUJA-5_ANALISIS_DAFO.pdf
Presentación del Rector. Documentos PEUJA II	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/planeuja/inicio



4. Gestión estratégica de los resultados: Plan Estratégico-Retos-Factores de éxito-Cuadro de resultados.

Cuadro de Interrelación estratégica del avance en la visión, objetivos, retos y factores generales de éxito. Resultados.

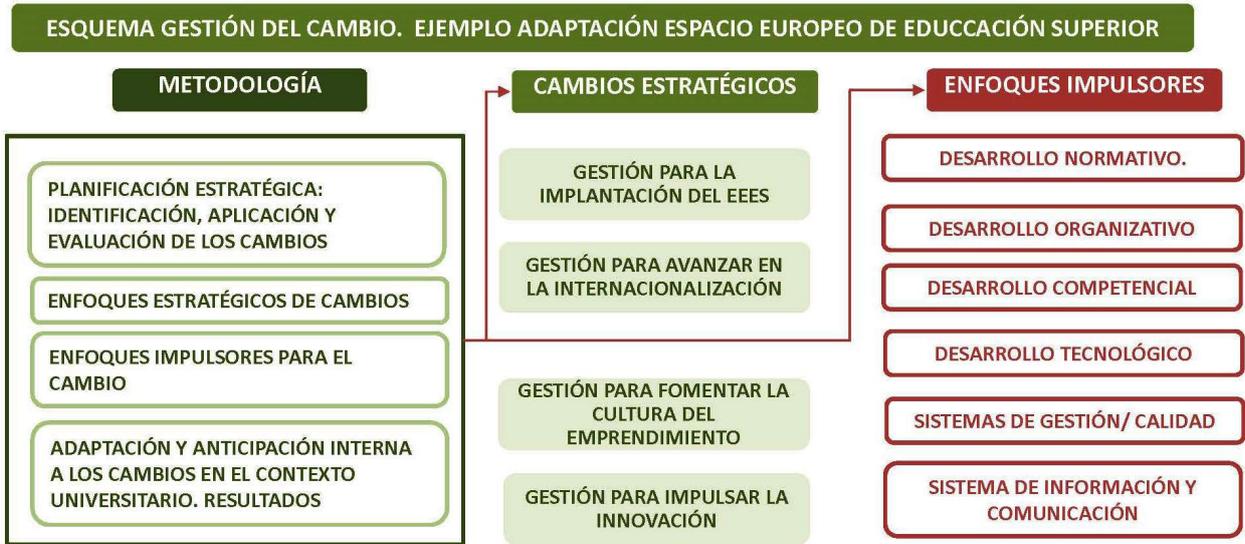
Visión	1. Una Universidad pública de tamaño medio, con alto nivel de calidad docente e investigadora, y de influencia en su entorno. 2. Una Universidad orientada a mejorar sus resultados en el ámbito de la formación, investigación e innovación.		
Retos	Incorporar la calidad como la variable de gestión clave en la Universidad de Jaén.	Factores Éxito	Orientación a los estudiantes-usuarios. Sistemas de gestión orientados a la mejora continua.
Objetivos	12. Realizar una docencia de calidad, cercana al alumno y adaptada a las demandas sociales.		
Resultados EFQM	6a1. 6b7 a 11 (tasas académicas). 9a12-13-14 (Egresados). 9a1517, 9b13 (calidad investigación). 9b12-18 (mejora calidad).		
Visión	1. Una Universidad que adapta su oferta académica al Espacio Europeo de Educación superior, y que ofrece postgrados de calidad basados en una estrategia de diferenciación y vinculación con las demandas del entorno social. 2. Una Universidad que fomenta la movilidad y el bilingüismo entre los miembros de la comunidad universitaria.		
Retos	Adaptar la oferta formativa al Espacio Europeo de Educación Superior. Implantación de sistemas de innovación docente. Internacionalización y globalización de la actividad docente	Factores Éxito	Orientación a los estudiantes-usuarios. Sistemas de gestión orientados a la mejora continua.
Objetivos	11. Adaptar la oferta académica al Espacio Europeo de Educación Superior. 1. Potenciar la oferta formativa, acercando la Universidad a las demandas sociales, a nuevos mercados y escenarios educativos. 2. Consolidar la captación de alumnos de la zona de alta influencia y penetrar en otras zonas de baja influencia. 9. Consolidar la presencia de la Universidad de Jaén en el entorno internacional.		
Resultados EFQM	6b1-2-3, 9a9-10 (Captación-Adecuación), 6b5-6, 9a11, 7b13 (Movilidad), 6b12, 7b14 (Bilingüismo). 6b13-14 7b12 (innovación docente). 8a10.		
Visión	1. Una Universidad con investigación competitiva y con líneas de investigación innovadoras y relevantes a nivel internacional. 2. Una Universidad que, a través de la investigación, aporta soluciones a la sociedad, en general, y al sector productivo de su entorno, en particular.		
Retos	Internacionalización y globalización de la actividad investigadora. Mayor aproximación a la sociedad, mediante la transferencia de conocimientos al tejido social.	Factores Éxito	Compromiso con la responsabilidad social.
Objetivos	3. Incrementar la actividad investigadora, aumentando los recursos y mejorando sistemáticamente sus resultados. 13. Mejorar la calidad del proceso investigador, motivando al personal investigador y apoyando a los grupos de investigación. 4. Detectar y dar respuesta de forma eficiente a las demandas sociales de investigación y servicios profesionales.		
Resultados EFQM	Financiación (información clave).9a15 al 17, 9b13-15 Investigación. 9a18-19, 9b16, 8b22 (transferencia).		
Visión	1. Una Universidad que actúa como agente dinamizador de la cultura en su ámbito territorial. 2. Una Universidad que representa un espacio abierto a las diferentes formas de expresión cultural, a la creación y exposición de ideas, al encuentro de las personas y de las artes en general.		
Retos	Mayor aproximación a la sociedad, mediante la transferencia de conocimientos al tejido social.	Factores Éxito	Alianzas colaborativas y beneficiosas. Compromiso con la responsabilidad social.
Objetivos	5. Servir de referente en la actividad cultural y deportiva de la provincia de Jaén.		
Resultados EFQM	8a5-6, 8b5-19-21 (cultural). 6a11, 6b19, 6b16, 8b6 (Deportes). 9b19.		

Visión	Una Universidad que gestiona con eficacia y eficiencia y que persigue la satisfacción de sus usuarios internos y externos.		
Retos	Incorporar la calidad como la variable de gestión clave en la Universidad de Jaén.	Factores Éxito	Orientación a los estudiantes-usuarios. Sistemas de gestión orientados a la mejora continua.
Objetivos	14. Incrementar la eficacia y la eficiencia de los servicios, adecuando progresivamente la dotación de recursos humanos y materiales. 15. Fomentar la cultura de la calidad, incrementando la orientación de los servicios a los usuarios (internos y externos) y al cuidado del entorno.		
Resultados EFQM	6a1 al 12, 7a4-9 al 13, 8a2 (satisfacción). 7b12 (formación calidad). 6b16 (calidad). 9b17-18 (mejora).		
Visión	Una Universidad que otorga autonomía a sus centros y departamentos en un contexto de corresponsabilidad, de necesidad de cumplir objetivos y de exigencia para que pueda articularse mejor como organización para afrontar los retos presentes y futuros.		
Retos	Incorporar la calidad como la variable de gestión clave en la Universidad de Jaén.	Factores Éxito	Sistemas de gestión orientados a la mejora continua.
Objetivos	16. Favorecer la descentralización, mejorando la comunicación entre los órganos centrales y los centros y departamentos.		
Resultados EFQM	9b7-8-9 8 (objetivos despliegue estratégico).7b10-6b17-(rendimiento-objetivos).		
Visión	Una Universidad con un Gobierno próximo, una Dirección dialogante y una gestión ejercida con profesionalidad.		
Objetivos	20. Mejorar la efectividad de los sistemas de información y comunicación. 21. Mejorar los sistemas de información para la toma de decisiones.		
Resultados EFQM	7a3, 7a8, 7a14, 8a12, 6b24.		
Visión	Una Universidad con una plantilla de profesorado y PAS altamente cualificada, fuertemente motivada e ilusionada con el desempeño de su trabajo.		
Retos	Elevar la capacidad de emprendimiento de profesores.	Factores Éxito	Desarrollo de las personas de la organización y de sus capacidades.
Objetivos	22. Desarrollar una política integral de personas que considere la igualdad de género e incluya planes de formación, promoción y motivación de las personas. 24. Incrementar la calidad de vida en los campus de la Universidad. 20. Mejorar la efectividad de los sistemas de información y comunicación. 23. Establecer una política de salud y prevención de riesgos laborales.		
Resultados EFQM	7b9 al 17. 7a completo. 8a1-2-3-8. 8b1-6-15-16.		
Visión	Una Universidad que trabaja por la formación integral, con una sólida base humanística y a lo largo de toda la vida de su alumnado.		
Retos		Factores Éxito	Alianzas colaborativas y beneficiosas. Compromiso con la responsabilidad social.
Objetivos	6. Promover la formación integral del alumnado.		
Resultados EFQM	6b19-20-21. 8a4-5-6-8. 8b5-6-7-8-9-19-21. 9b19.		
Visión	Una Universidad con las infraestructuras adecuadas y competitivas para las funciones que desarrolla.		
Retos		Factores Éxito	Compromiso con la responsabilidad social.
Objetivos	17. Mejorar las infraestructuras de la Universidad, como medio para la docencia, la investigación, la gestión y la integración con el entorno. 24. Incrementar la calidad de vida en los campus de la Universidad.		
Resultados EFQM	6a4, 7a4-13. 8a2-3-8. 8b16-15-21. 9b20		



Visión	Una Universidad con recursos financieros suficientes y con fuentes de financiación diversificadas, donde la financiación privada, a través de la transferencia del conocimiento y la prestación de servicios profesionales, es cada vez más significativa.		
Retos		Factores Éxito	Sostenibilidad económica y transparencia.
Objetivos	26. Incrementar la captación de recursos financieros.		
Resultados EFQM	9a1 al 5 (Financiación). 9b1 al 4 (sostenibilidad). 9b16 (ingresos por transferencia).		
Visión	Una Universidad que impulsa actividades y colabora con las promovidas por los agentes sociales e institucionales, fundamentalmente con las de presencia en la provincia de Jaén.		
Retos	Mayor aproximación a la sociedad, mediante la transferencia de conocimientos al tejido social.	Factores Éxito	Alianzas colaborativas y beneficiosas. Compromiso con la responsabilidad social.
Objetivos	8. Incrementar la relación y la integración de la Universidad de Jaén con el entorno social y empresarial.		
Resultados EFQM	8a14, 8b5, 8b8, 8b9, 8b19, 8b21, 8b22, 6b20. 9b19.		
Visión	Una Universidad que mantiene vínculos permanentes con sus egresados.		
Retos	Elevar la capacidad de emprendimiento de profesores y alumnos.	Factores Éxito	Orientación a los estudiantes-usuarios.
Objetivos	10. Favorecer la inserción laboral y el establecimiento de vínculos con los egresados de la Universidad.		
Resultados EFQM	9a13, 9a14. 8a7, 8a9, 8b4. 8b17.		
Visión	Una Universidad socialmente responsable y con una presencia destacada en la cooperación internacional al desarrollo.		
Retos	Siendo una universidad socialmente responsable y con una mayor presencia en la cooperación internacional al desarrollo.	Factores Éxito	Compromiso con la responsabilidad social. Alianzas colaborativas y beneficiosas.
Objetivos	7. Promover la responsabilidad social en la Universidad de Jaén. 23. Establecer una política de salud y prevención de riesgos laborales.		
Resultados EFQM	8b9. 8b8. 8a4. 9b18. 9b19.		
Visión	Una Universidad que utiliza intensivamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la formación, investigación y gestión.		
Retos	Incrementar el papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión.	Factores	Orientación a los estudiantes-usuarios. Alianzas colaborativas y beneficiosas.
Objetivos	18. Mejorar la dotación de los centros, departamentos y servicios, incorporando de forma generalizada las nuevas tecnologías. 19. Impulsar la utilización de las TIC en la Universidad de Jaén. 20. Mejorar la efectividad de los sistemas de información y comunicación.		
Resultados EFQM	Recursos financieros (información clave). 6a6, 6a12. 6b15, 6b23, 6b24. 7a4, 7a13, 8a11-12		

5. Esquema de gestión del cambio.



Gestión para la implantación del EEES

Objetivos básicos del sistema universitario	Líneas de actuación aplicadas UJA	Normativa interna impulsora	Actuaciones asociadas de desarrollo organizativo	Actuaciones formativas-competencial asociadas	Desarrollo tecnológico asociado	Sistemas de gestión de apoyo	Actuaciones de información y comunicación.	Resultados
Implantación sistema de títulos EEES-2009-2012	Plan de renovación de títulos.	Normativa de Grados y Másteres. Comisión de Planificación Protocolo de seguimiento de títulos.	Evolución centros. Centro de Estudios de Postgrado. Escuela de doctorado. Ampliación Unidades.	Plan de formación: cursos EEEES., Normativas. Competencia: adaptabilidad cambio- Curso. Jornadas de difusión interna EEES.	Herramientas TIC. Desarrollo de redes de comunicaciones. Adaptación herramienta POD. Espacios virtuales	AUDIT. Verificación de títulos. Ampliación procesos SIGC-SUA. Integración de procesos.	Desarrollo de SIU-SIUJA Comunicados emitidos. Jornadas de difusión.	Objetivos Plan Estratégico. Cuadro de resultados EFQM.

6. Implantación de Titulaciones EEES-Oferta de Títulos. (Alianzas Interuniversitarias).

TÍTULO GRADO	RAMA	Curso implantación	Fecha Verificación	Fecha Acreditación
Facultad de Ciencias de la Salud				
Grado en Enfermería	CCSS	2009-2010	10/08/2010	2014-15 (marzo 2015)
Grado en Fisioterapia	CCSS	2009-2010	10/08/2010	2014-15 (marzo 2015)
Facultad de Ciencias Experimentales				
Grado en Biología	Ciencias	2009-2010	10/08/2010	En proceso
Grado en Química	Ciencias	2009-2010	10/08/2010	En proceso
Grado en Ciencias Ambientales	Ciencias	2009-2010	10/08/2010	2014-15 (marzo 2015)
Facultad de Trabajo Social				
Grado en Trabajo Social	CCSSJJ	2009-2010	10/08/2010	2015-2016
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas				
Grado en Administración y Dirección de Empresas	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Derecho	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Finanzas y Contabilidad	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Gestión y Administración Pública	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Turismo	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Estadística y Empresa	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017



Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación				
Grado en Educación Infantil	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Educación Primaria	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Historia del Arte	Arte-Human.	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Psicología	CCSS	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Estudios Ingleses	Arte-Human.	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Filología Hispánica	Arte-Human.	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Geografía e Historia	Arte-Human.	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Educación Social	CCSSJJ	2014-2015	Pendiente publicación	2020-2011
Grado en Arqueología	Arte-Human.	2014-2015	Pendiente publicación	2020-2021
Centro de Profesorado "Sagrada Familia" (Centro Adscrito-Úbeda)				
Grado en Educación Infantil	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Educación Primaria	CCSSJJ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Escuela Politécnica Superior de Jaén				
Grado en Ingeniería Geomática y Topográfica	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Informática	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Eléctrica	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Mecánica	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Electrónica Industrial	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería de Organización Industrial	ING-ARQ	2011-2012	06/01/2012	2017/2018
Escuela Politécnica Superior de Linares				
Grado en Ingeniería Civil	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería de Tecnologías Mineras	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería de Recursos Energéticos	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería de Tecnologías de la Telecomunicación	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Química Industrial	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Telemática	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Mecánica	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017
Grado en Ingeniería Eléctrica	ING-ARQ	2010-2011	22/02/2011	2016-2017

TÍTULO MÁSTER	RAMA	Curso implantación	Fecha Verificación	Fecha Acreditación
Centro de Estudios de Postgrado				
Máster en Avances en Seguridad de los Alimentos	CCSS	2009-2010	29/04/2010	Nueva verificación
Máster en Intervención Psicológica en Ámbitos Clínicos y de la Salud	CCSS	2009-2010	25/11/2011	Proceso de extinción
Máster en Gerontología Social: Longevidad, Salud y Calidad	CCSS	2009-2010	16/12/2010	Nueva verificación
Máster en Investigación e Innovación en Salud, Cuidados y Calidad de Vida	CCSS	2009-2010	16/12/2010	Nueva verificación
Máster en Investigación y Docencia en Ciencias de la Actividad Física y la Salud	CCSS	2009-2010	16/12/2010	Nueva verificación
Máster en Enfermería de Cuidados Críticos, Urgencias y Emergencias	CCSS	2014-2015	Pendiente publicación	2020-2021

Máster en Psicología General Sanitaria	CCSS	2014-2015	Pendiente publicación	2020-2021
Máster en Olivar, Aceite de Oliva y Salud	Ciencias	2009-2010	29/04/2010	Nueva verificación
Máster en Biotecnología y Biomedicina	Ciencias	2010-2011	24/02/2011	2016-2017
Máster en Química (Interuniversitario)	Ciencias	2013-2014	15/11/2013	2017-2018 (Coordina UNIA)
Máster en Análisis, Gestión y Restauración del Medio Físico	Ciencias	2014-2015	18/10/2014	2020-2021
Máster en Nematología	Ciencias	2009-2010	02/11/2011	Proceso de extinción
Máster en Gestión de Recursos Biológicos en el Medio Natural	Ciencias	2013-2014		2017-2018
Máster en Profesorado de ESO y Bachillerato, FP y Enseñanza de Idiomas	CCSSJJ	2009-2010	29/04/2010	2014-15 (marzo 2015)
Máster en Dependencia e Igualdad en la Autonomía Personal	CCSSJJ	2009-2010	16/12/2010	Nueva verificación
Máster en Economía y Desarrollo Territorial (Interuniversitario)	CCSSJJ	2009-2010	16/12/2010	2014-2015 (Coordina UCA)
Máster en Administración de Empresas	CCSSJJ	2012-2013	08/02/2013	2016-2017
Máster en Prevención de Riesgos Laborales	CCSSJJ	2012-2013	29/11/2012	2016-2017
Máster en Ciencias Jurídicas	CCSSJJ	2013-2014	15/11/2013	2017-2018
Máster en Abogacía	CCSSJJ	2013-2014	15/11/2013	2019-2020
Máster en Marketing y Comportamiento del Consumidor (Interuniversitario)	CCSSJJ	2009-2010	04/08/2011	2014-2015 (Coordina UGR)
Máster en Justicia Penal y Sistema Penitenciario	CCSSJJ	2014-2015	18/10/2014	2020-2021
Máster en Inglés como Vehículo de Comunicación Intercultural	Arte-Human.	2009-2010	29/04/2010	Proceso de extinción
Máster en Turismo, Arqueología y Naturaleza	Arte-Human.	2009-2010	29/04/2010	Proceso de extinción
Máster en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	Arte-Human.	2009-2010	16/12/2010	Nueva verificación
Máster en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera	Arte-Human.	2009-2010	16/12/2010	Nueva verificación
Máster en Investigación en Artes, Música y Educación Física	Arte-Human.	2012-2013	08/02/2013	2016-2017
Máster en Estudios Avanzados en Patrimonio Cultural: Historia, Arte y Territorio	Arte-Human.	2013-2014	15/11/2013	2017-2018
Máster en Energías Renovables	ING-ARQ	2009-2010	29/04/2010	Nueva verificación
Máster en Sostenibilidad y Eficiencia Energética en los Edificios y en la Industria	ING-ARQ	2009-2010	29/04/2010	2014-15 (marzo 2015)
Máster en Ingeniería del Transporte Terrestre y Logística (EPS. Linares)	ING-ARQ	2012-2013	23/04/2013	2016-2017
Máster en Control de Procesos Industriales (Interuniversitario)	ING-ARQ	2009-2010	16/12/2010	2014-2015 (Coordina UCO)
Máster en Tecnología de los Sistemas de Energía Solar Fotovoltaica (Interuniversitario)	ING-ARQ	2013-2014	15/11/2013	2017-2018 (Coordina UNIA)
Máster en Ingeniería de Telecomunicación (EPS. Linares)	ING-ARQ	2014-2015	18/10/2014	2020-2021
Máster en Ingeniería Industrial (EPS. Jaén)	ING-ARQ	2014-2015	Pendiente publicación	2020-2021
Máster en Ingeniería Informática (EPS. Jaén)	ING-ARQ	2014-2015	18/10/2014	2020-2021
Máster en Tecnologías Geoespaciales para la Gestión Inteligente del Territorio	ING-ARQ	2014-2015	18/10/2014	2020-2021



7. Oferta Doble Titulaciones Internacionales (Alianzas interuniversitarias).

TITULACIÓN	UNIVERSIDAD
Máster en las Artes en Negocios Internacionales en FhS + MBA en la UJA	Fachhochschule Schmalkalden (Alemania)
Doble título internacional en Ingeniería Civil	HTWK Leipzig (Alemania).
Ingeniería Superior en Telecomunicación y Master Sc. in Information-Communication Engineering	Technische Hochschule Mittelhessen (Alemania)
Doble Master en Administración de Empresas (MBA)	Universidad de Bretaña Sur (Francia)
GAP + Master en Scienze dell'Amministrazione	Universidad de Calabria (Italia)
GADE+ Bachelor of Arts in International Business	Universidad de Ciencias Aplicadas de Aachen/Aquisgrán (Alemania)
Grado en Ingeniería Mecánica (EPS Jaén y Linares)	Universidad de Ciencias Aplicadas de Schmalkalden (Alemania)
Doble Master Administration et Echanges Internationaux y Master en Administración de Empresas MBA	Universidad Paris-Est Creteil Val de Marne (Francia)
GADE	University of Hull (Reino Unido)

III. GRUPOS DE INTERÉS

1. Principales grupos de interés y ámbitos y objetivos prioritarios de los mismos. Cuadro de grupos de interés y sistema de información.
2. Ejemplo de gestión.
3. Sistema de encuestas a grupos de interés. Indicadores de Participación.
4. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.
5. Sistema complementario de encuestas SIGC-SUA: Encuestas post-servicio.

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 2. Criterio 3. Criterio 5. Criterios 6, 7, 8.

1. Principales grupos de interés y ámbitos y objetivos prioritarios de los mismos. Cuadro de grupos de interés y sistema de información.

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
ALUMNOS FAMILIAS	Docencia/formación: Diversidad en oferta titulaciones. Orientación/ tutorización. Bilingüismo. Movilidad. Recursos técnicos para la docencia. Inserción laboral, Empleabilidad. Imagen y prestigio. Formación Integral. Voluntariado. Cooperación. Extensión cultural. Oferta Deportiva. Prestación de servicios complementarios: gestión académica, atención y ayudas, bibliotecas, orientación, tecnologías de información,
Prácticas de comunicación:	Atención personalizada. Información estructurada en página web. Participación en ferias. Campañas de difusión. Jornadas de recepción. Campaña de publicidad y vídeos promocionales. Agenda Cultural. Catálogos de Servicios. Ofertas de titulaciones. Oferta de extensión universitaria. Diversos programas (voluntariado, cooperación, internacionalización, empleabilidad). Convocatorias públicas. Comisiones. Sistema de retroalimentación de clientes (necesidades y expectativas, quejas y sugerencias). Unidad de Atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.
Canales/medios:	Presencial en dependencias de la UJA, en actos, visitas, stands. Páginas web. Folletos. Vídeos. Pantallas informativas. Medios de prensa. Correos electrónicos. Reuniones informativas.
Responsables:	Equipo de Dirección. Diversos responsables de ámbitos distintos que son objeto de comunicación.
Opiniones:	Evaluación de la labor docente del profesorado. Encuestas de Centros. Encuestas usuarios de servicios SIGC-SUA. Defensor Universitario. Consejo de Estudiantes. Asociaciones de Estudiantes. Participación en Órganos de Gobierno y participación. Participación en comisiones (Biblioteca).

19

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
PDI PAS	Gestión académica y ordenación docente. Servicios de apoyo a la docencia e investigación. Planes de apoyo y financiación para la investigación. Políticas de recursos humanos. Desarrollo de carreras profesionales. Capacitación y Formación. Movilidad. Sistemas de Recompensas. Valoración social. Prestigio. Prestación de Servicios complementarios.
Prácticas de comunicación:	Atención personalizada. Portal del investigador. Reuniones. Comisiones. Información estructurada en página web. Catálogos de Servicios. Sistema de retroalimentación de clientes (necesidades y expectativas, mejoras, quejas y sugerencias). Convocatorias. Participación en órganos y comités. Planes y programas. Jornadas.
Canales/medios:	Presencial en dependencias de la UJA. Páginas web. Correos electrónicos. Reuniones informativas. Pantallas informativas.
Responsables:	Equipo de Dirección. Diversos responsables de ámbitos distintos que son objeto de comunicación.
Opiniones:	Encuestas de clima laboral PAS. Encuestas de Centros PDI. Encuestas usuarios de servicios SIGC-SUA. Defensor Universitario. Participación en Órganos de Gobierno y participación. Participación en Comisiones (Formación, Acción Social, Seguridad y Salud). Participación en Órganos de Gobierno y participación. Órganos de representación del PAS y PDI.



GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
PRE-UNIVERSITARIOS EGRESADOS	Gestión académica: Información. Orientación. Docencia/formación: Oferta atractiva y diversificada. Prestación de servicios de apoyo e inserción laboral. Amplitud de la oferta de formación continua.
Prácticas de comunicación:	Atención personalizada. Programas de difusión de la UJA. Visitas giradas. Orientación estudios. Información estructurada en página web. Participación en ferias. Campañas de difusión. Jornadas de recepción. Campaña de publicidad y vídeos promocionales. Agenda Cultural. Catálogos de Servicios. Ofertas de titulaciones. Oferta de extensión universitaria. Diversos programas (voluntariado, cooperación, internacionalización, empleabilidad). Convocatorias públicas. Comisiones. Sistema de retroalimentación de clientes (necesidades y expectativas, quejas y sugerencias).
Canales/medios:	Presencial en dependencias de la UJA, en actos, visitas, stands. Páginas web. Folletos. Vídeos. Pantallas informativas. Medios de prensa. Correos electrónicos. Reuniones informativas. Unidad de Egresados.
Responsables:	Equipo de Dirección. Diversos responsables de ámbitos distintos que son objeto de comunicación.
Opiniones:	Encuestas específicas a Egresados. Reuniones Con orientadores de IES. Organizaciones representativas de estudiantes con necesidades educativas especiales.
GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
GOBIERNOS ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA UNIVERSIDADES	Resultados de Docencia, investigación, transferencia y extensión: cumplimiento de objetivos y estrategias. Financiación: Legalidad, eficiencia y economía en la gestión presupuestaria. Corresponsabilidad financiera: recursos y déficit. Cooperación. Benchmarking. Comparabilidad. Sistema de indicadores Universitarios.
Prácticas de comunicación:	Participación en foros, reuniones, comisiones, redes, jornadas. Normativas. Acuerdos. Convenios. Reportes de información, rendición de cuentas y de resultados.
Canales/medios:	Correo electrónicos. Páginas web institucionales. Reuniones presenciales. Reuniones telefónicas y telemáticas. Sistemas oficiales de informes. Plataformas de datos e informes.
Responsables:	Equipo de Dirección.
Opiniones:	Informes de certificaciones y acreditaciones. Reuniones de coordinación del sistema universitario.
GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
COLECTIVO EMPLEADORES	Docencia/formación: Desarrollo y mejora de las competencias. Prácticas de empresa y curriculares. Programas de inserción laboral. Programas de emprendimiento.
Prácticas de comunicación:	Participación en foros, reuniones, comisiones, redes, jornadas. Acuerdos. Convenios.
Canales/medios:	Correos electrónicos. Páginas web. Reuniones presenciales. Formalización de convenios.
Responsables:	Equipo de Dirección. Dirección de Centros.
Opiniones:	Reuniones de seguimiento de programas, prácticas y convenios. Encuesta a empleadores (en proceso de diseño).
GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
EMPRESAS (SISTEMA PRODUCTIVO)	Investigación: Amplia oferta tecnológica. Prestación de servicios de contratos de investigación y formación especializada. Colaboración en desarrollo empresarial (base tecnológica). Prestación de servicios técnicos para la transferencia, creación de empresas y patentes. Oferta de instrumentación científico-técnica. Participación en Fundaciones.
Prácticas de comunicación:	Participación en foros, reuniones, comisiones, redes, jornadas. Acuerdos. Convenios. Catálogos de Oferta productiva. Portales Web.
Canales/medios:	Correos electrónicos. Páginas web. Reuniones presenciales. Formalización de contratos, convenios.
Responsables:	Equipo de Dirección. Grupos de Investigación. Profesores. Departamentos. OTRI.
Opiniones:	Reuniones de seguimiento de contratos, acuerdos y convenios. Reuniones de Fundaciones.

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
EMPRESAS PROVEEDORES	Mantenimiento o incremento de políticas de gastos e inversiones. Gestión de la Contratación. Prestación de servicios técnicos y administrativos de apoyo. Políticas de pagos. Colaboración para la mejora e innovación.
Prácticas de comunicación:	Especificaciones en contratos. Acuerdos. Convenios. Reuniones. Información detallada en el Portal del contratante.
Canales/medios:	Contratos. Reuniones presenciales y telemáticas. Portal del contratante.
Responsables:	Equipo de Dirección. Mesa de Contratación. Servicio de Contratación y Patrimonio. Gestores directos de adquisiciones.
Opiniones:	Reuniones de seguimiento de contratos. Encuesta de usuarios de Servicios SIGC-SUA (licitadores).

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
ALIADOS	Identificación de necesidades y oportunidades de colaboración. Desarrollar programas conjuntos, acuerdos y convenios. Establecer los objetivos y el valor pretendido, los beneficios comunes y los términos y alcance de colaboración. Realizar el seguimiento de resultados.
Prácticas de comunicación:	Participación en comisiones, redes, sectoriales, foros, grupos de trabajo.
Canales/medios:	Presencia en diversas comisiones, redes, sectoriales, foros, grupos. Convenios. Programas interadministrativos e interinstitucionales.
Responsables:	Equipo de Dirección.
Opiniones:	Reuniones de seguimiento de programas conjuntos, acuerdos y convenios.

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
GOBIERNO Y ENTORNO LOCAL	Orientación, interacción y participación en los ámbitos económicos, sociales, laborales y culturales del entorno local y provincial. Participación activa en el Plan Estratégico de la Provincia. Consejos Económicos y Sociales. Presencia en ferias provinciales. Implicación en la imagen local o provincial.
Prácticas de comunicación:	Participación en foros, reuniones, comisiones, redes, jornadas. Normativas. Acuerdos. Convenios.
Canales/medios:	Correo electrónicos. Páginas web institucionales. Reuniones presenciales. Reuniones telefónicas y telemáticas.
Responsables:	Equipo de Dirección. Colaboradores en Planes Estratégicos provinciales Consejos Económicos y Sociales.
Opiniones:	Reuniones de seguimiento de programas participativos, acuerdos y convenios.

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITOS Y OBJETIVOS PRIORITARIOS
SOCIEDAD EN GENERAL	Ciudadanía. Objetivos sociales y colectivos de las funciones de la Universidad. Políticas activas sociales (valores), económicas (Generación de empleo, dinamizador del desarrollo e integración territorial) y medioambientales. Contribuyentes. Organizaciones representativas de intereses económicos y sociales. Agentes activos locales (Cámaras de Comercio. Medios de información. Sindicatos). Instituciones culturales. Colectivos sociales, etc.
Prácticas de comunicación:	Actos institucionales públicos. Información estructurada en página web. Participación en ferias. Campañas de difusión. Jornadas de recepción. Campaña de publicidad y vídeos promocionales. Agenda Cultural. Catálogos de Servicios. Ofertas de titulaciones. Oferta de extensión universitaria. Diversos programas (voluntariado, cooperación, internacionalización, empleabilidad). Convocatorias públicas. Comisiones. Sistema de retroalimentación de clientes (necesidades y expectativas, quejas y sugerencias).
Canales/medios:	Presencial en dependencias de la UJA, en actos, visitas, stands. Páginas web. Folletos. Vídeos. Pantallas informativas. Medios de prensa. Correos electrónicos. Reuniones informativas.
Responsables:	Equipo de Dirección. Colaboradores en Planes Estratégicos provinciales Consejos Económicos y Sociales.
Opiniones:	Equipo de Dirección. Diversos responsables de ámbitos distintos que son objeto de comunicación.



2. Ejemplo de gestión.

ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO
PC 01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

Proceso:	PC 01 Gestión de la elaboración y disponibilidad de la información/documentación presupuestaria, contable y fiscal requerida.	
Servicio prestado:	S7 Elaboración técnica de la información presupuestaria, contable y fiscal requerida.	
Unidad/es:	Servicio de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, y Control Interno.	
Fecha:	Febrero/2012	
Grupo de Interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad: Consejo de Gobierno, Consejo Social, Rector, Gerente y Vicegerente.	Seguimiento del servicio. Mediciones indirectas. Reuniones.	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Acierto y precisión, ausencia de errores. (1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado.
2. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.	Normativa reguladora de la prestación.	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.
3. Servicios y Unidades administrativas.	Encuestas de satisfacción.	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.
4. Dirección General de Tesorería y Deuda Pública de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.	Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Prestación de un servicio rápido.
5. Intervención General de la Junta de Andalucía.		(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios.
6. Cámara de Cuentas de Andalucía.		(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Receptividad ante los problemas del cliente-usuario.
7. Dirección General de Universidades de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia.		(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) Utilidad de la información proporcionada en relación al servicio prestado.
8. Empresa Auditora de las Cuentas Anuales.		(9 y 10) Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad).
9. Personal de la Universidad de Jaén.		
10. Proveedores y terceros de la UJA.		

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén. Documentación del proceso clase PC01. Abril 2013. Versión 03.

PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Figura nº [1-Doc-PE02]. Mapa del Proceso PE 02.

Ejemplo de ficha de identificación de grupos de interés y factores de calidad. Documentación Procesos SIGC-SUA.

SIGC-SUA. Procesos Estratégico. Mapa de proceso de retroalimentación.

3. Sistema de encuestas a grupos de interés. Indicadores de Participación.

Evaluación de la labor docente del profesorado (6a1)	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Tasa de asignaturas evaluadas	57,67%	74,04%	82,02%	91,06%	95,23%
Tasa de profesores evaluados	87,52%	85,85%	96,92%	99,15%	98,83%

Encuesta de Centros (6a2)	2010/11	2011/12	2012/13
Escuela Politécnica Superior de Jaén	49,30%	15,76%	14,83%
Escuela Politécnica Superior de Linares	22,77%	19,21%	23,18%
Facultad de Ciencias de la Salud	52,00%	18,61%	40,90%
Facultad de Ciencias Experimentales	24,70%	17,10%	52,62%
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	9,33%	17,34%	20,05%
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación	15,14%	13,16%	14,21%
Facultad de Trabajo Social	36,44%	13,89%	32,74%

4. Encuestas generales de usuarios. SIGC-SUA.

Fuente: Informe final SIGC-SUA. Ciclo 2013.

Cuadro de indicadores de las encuestas generales de usuarios (6a, 7a, 8a).	2011	2012	2013
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	31	30	23 ⁽¹⁾
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta general. ^(*)	-	-	90,47%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. ^(**)	16,13 %	33,34 %	13,04% (3)
4.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación inferior a 10% y sin informe estadístico. ^(***)	9,68 %	0 %	4,34% (1)
5.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. ^(**)	16,13 %	33,34 %	12,5% (3)
6.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%	-	26% (6)	37,5% (9)
7.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor de 50%	-	8 (35%)	12 (50%)

(1) Una encuesta se desglosa en dos procesos.

(*) El número de ámbitos de gestión es 38 (2013) respecto a 42 de SIGC-SUA.

(**) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 5 (2011), 10 (2012) y 3 (2013).

(***) El número de encuestas sin informe estadístico es 3 (2011), 0 (2012) y 1 (2013).

Resultados de indicadores de las encuestas generales de usuarios. (6a, 7a, 8a).	2011	2012	2013
1.- Porcentaje de encuestas generales con valor medio global superior a "3".	92,86 % (26)	90,00 % (27)	95,65% (22 de 23)
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor medio global superior a "4"	35,71 % (10)	46,67 % (14)	56,52% (13 de 23)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior a "3".	92,86 % (26)	86,67 % (26)	95,45% (21 de 22)
4.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior a "4".	17,86 % (5)	30,00 % (9)	40,90% (9 de 22)

^(*) La escala de la encuesta es: "1" muy insatisfecho. "2" insatisfecho. "3" satisfecho. "4" bastante satisfecho. "5" muy insatisfecho.

Resultados segmentados por encuesta general:



Unidad 2011	Indicador Participación (%)			Valor global			Valor mejora		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos.	81,97	65,67	59,68	4,04	3,93	4,33	3,94	3,85	4,23
Servicio de Control Interno	68,85	63,93	27,42	3,81	3,61	4,12	3,75	3,57	4,33
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,70	53,66	82,98	4,20	4,2	4,20	3,92	4,06	4,00
Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	48,44	71,67	100	4,28	4,49	4,58	4,27	4,21	4,45
Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	3,55	3,67	4,08	3,90	3,68	3,95
Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	3,55	3,67	4,35	3,90	3,68	4,29
Servicio de Informática.	26,15	100	95,21	3,44	3,96	4,05	3,14	3,82	3,91
Servicio de Personal y Organización Docente.	100	100	100	3,83	3,68	3,71	3,65	3,70	3,60
Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	3,80	3,85	3,92	3,76	3,79	3,82
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100	71,43	82,98	4,20	3,86	3,98	3,59	3,7	4
Biblioteca	100	100	100	4,07	4,01	4,20	3,95	3,99	4,21
Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	28,57	3,79	3,63	4	3,8	3,47	4
Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	33,33	3,79	3,63	4,13	3,8	3,47	3,75
Servicio de Planificación y Evaluación	-	-	53,85	-	-	3,61	-	-	-
Servicio de Gestión de la Investigación.	33,96	37,21	40,91	3,88	3,81	4,17	3,93	3,80	4,12
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	93,75	68,75	59,18	3,33	3,25	3,79	3,19	2,70	3,64
Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	2,71	4,20	4,44	2,50	3,95	4,29
Servicio de Gestión Académica	9,43	27,45	32,69	SD-Sin informe	4,14	4,29	SD-Sin informe	4,15	4,14
Servicio de Gestión Académica.	50,00	50,00	38,71	3	4,50	3,67	3	4,50	3,55
Servicio de Gestión Académica.	28,36	100	32,84	3,16	2,93	3	3,06	2,99	2,68
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	5,97	100	7,46	SD-Sin informe	2,93	SD-Sin informe	SD-Sin informe	2,96	SD-Sin informe
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	4,10	4	3,83	4,14	3,82	3,50
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,30	21,15	36,11	SD-Sin informe	4,27	4,38	SD-Sin informe	4,36	4,36
Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,33	57,14	42,86	3,95	4,1	3,92	3,86	3,9	3,85

5. Sistema complementario de encuestas SIGC-SUA: Encuestas post-servicio.

Fuente: Informe final SIGC-SUA. Ciclo 2013.

Cuadro de indicadores de las encuestas post servicio.	2011	2012	2013
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	15	26	56
2.- Incremento porcentual del número de encuestas post-servicio activas.		42%	115%
3.-Número total de encuestas post-servicio no activas en 2012 y programadas para 2013.		1	0
4.-Número de encuestas con valoración global de resultados satisfactorios.	15	25	52
5.-Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	58,33%	75%	91,66%
6.-Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta post-servicio ^(*)			66,66%

^(*) El número de ámbitos de gestión es 28 (2013) respecto a 42 de SIGC-SUA.

Cuadro de indicadores de las encuestas post servicio. Desagregación por procesos.

Proceso Clave	Número Planificadas	Nº Activas			Nº con resultados satisfactorios.		
	2014	2011	2012	2013	2011	2012	2013
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	-	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	-	-	4	-	-	3
PC 03. Gestión de Espacios.	-	1	2	3	1	2	2
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	-	3	3	3	3	3	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	-	1	1	11	1	1	11
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	-	2	3	6	2	3	6
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	1	-	9	10	-	8	9
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	-	-	2	4	-	2	4
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	-	-	-	-	-	-	
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	-	1	1	3	1	1	2
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	-	6	4	11	6	4	10
PC 12. Gestión Documental.	-	-	-	1	-	-	1
Total	1	15	26	56	15	25	52



IV. ESTRUCTURA DE PLANTILLA. POLÍTICAS DE PERSONAL

1. Estructura por colectivos, categorías y evolución. Indicadores de temporalidad y estabilidad.
2. Despliegue de Comisiones y sistema de reuniones.
3. Despliegue sistema de encuestas. Desagregación de la encuesta de clima laboral.
4. Comparaciones Resultados de percepción UJA-Universidad Reconocimiento EFQM 400+ (7a).
5. Detalle de identificación y aplicación de mejoras e innovación.
6. Conciliación. Medidas y despliegues.

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 3. Criterio 7.

1. Estructura por colectivos, categorías y evolución. Indicadores de temporalidad y estabilidad.

Evolución del nº de efectivos clasificado por régimen jurídico y tipología de personal.

Colectivo/Régimen jurídico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PDI-Funcionario	542	538	546	569	580	575	562
PDI Laboral	400	446	451	443	419	337	340
PDI Contratado Administrativo	77	58	53	48	27		
TOTAL PDI	1019	1042	1050	1060	1026	912	902
PAS Funcionario	258	264	267	271	273	269	272
PAS Laboral	169	175	189	186	197	196	196
TOTAL PAS	427	439	456	457	470	465	468

26

Porcentaje por sexo	2005	2010	2011	2012	2013
PDI MUJERES UJA	35%	37%	37%	38%	38%
PDI HOMBRES UJA	65%	63%	63%	62%	62%
PAS MUJERES UJA	43%	47%	46%	46%	47%
PAS HOMBRES UJA	57%	53%	54%	54%	53%
TOTAL MUJERES UJA	37%	40%	40%	41%	41%
TOTAL HOMBRES UJA	63%	60%	60%	59%	59%

Evolución del personal docente investigador clasificado según su pertenencia a los cuerpos docentes universitarios y a la categoría profesional de profesor contratado doctor.

Categoría profesional	1995	2000	2005	2010	2011	2012	2013
Catedrático de Universidad	8	30	58	70	77	84	85
Catedrático de Escuela Universitaria	23	24	39	25	23	18	16
Profesor Titular de Universidad	89	184	269	333	376	393	389
Profesor Titular de Escuela Universitaria	138	191	194	127	103	80	72
Profesor Contratado Doctor			37	111	113	120	148

Evolución del personal docente e investigador clasificado según régimen jurídico y régimen de dedicación.

Colectivo/ Régimen jurídico	2009			2010			2011			2012			2013		
	TC	TP	T												
PDI-Funcionario	544	2	546	566	3	569	577	3	580	574	1	575	562		562
PDI Laboral	302	149	451	293	150	443	278	141	419	237	100	337	235	105	340
PDI Contratado Administrativo	14	39	53	12	36	48	11	16	27						

Evolución del personal de administración y servicios clasificado según tipo de régimen jurídico.

Tipo de Régimen jurídico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Funcionario de carrera	248	253	256	253	264	263	265
Funcionario interino	7	8	7	15	7	4	5
Personal eventual	3	3	4	3	2	2	2
PAS-Funcionario	258	264	267	271	273	269	272
Personal Laboral Fijo	164	160	171	164	183	184	182
Personal Laboral Eventual	5	15	18	22	14	12	14
PAS-Laboral	169	175	189	186	197	196	196
Total PAS	427	439	456	457	470	465	468

Evolución del porcentaje de eventualidad del personal de administración y servicios.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Funcionario	2,71%	3,03%	2,62%	5,54%	2,56%	1,49%	1,84%
Laborales	2,96%	8,57%	9,52%	11,83%	7,11%	6,12%	7,14%
PAS	2,81%	5,24%	5,48%	8,10%	4,47%	3,44%	4,06%

Evolución del personal de administración y servicios según grupo profesional.

Grupo profesional	1995		2000		2005		2010		2011		2012		2013	
	Nº	%												
A/A1	5	3,76	7	3,47	14	5,93	23	8,49	23	8,42	24	8,92	28	10,29
B/A2	19	14,29	33	16,34	54	22,88	69	25,46	74	27,11	73	27,14	69	25,37
C/C1	38	28,57	52	25,74	152	64,41	166	61,25	157	57,51	154	57,25	155	56,99
D/C2	71	53,38	110	54,46	16	6,78	13	4,80	19	6,96	18	6,69	20	7,35
PAS- Funcionario	133	100	202	100	236	100	271	100	273	100	269	100	272	100
I	1	0,74	1	0,61	2	1,19	12	6,45	15	7,61	15	7,65	15	7,65
II	5	3,70	7	4,27	12	7,14	10	5,38	11	5,58	13	6,63	15	7,65
III	27	20,00	56	34,15	79	47,02	121	65,05	144	73,10	141	71,94	141	71,94
IV	44	32,59	88	53,66	75	44,64	43	23,12	27	13,71	27	13,78	25	12,76
V	58	42,96	12	7,32										
PAS-Laboral	135	100	164	100	168	100	186	100	197	100	196	100	196	100

Nº de plazas ofertadas en los procesos selectivos del PAS.

Tipología de acceso	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
FUNCIONARIOS- LABORALES										
Turno libre	34	1	15	2	8	7	22	5	0	0
Promoción Interna	34	33	44	24	0	6	41	31	7	29



COMPARACIONES.

Estructura funcionarios PAS en grupos (único homogeneizado en series del MEC).

	2010	2011	2012
Jaén Grupo A	32,38%	34,77%	35,38%
Universidades Grupo A	24,65%	25,07%	26,02%
Andalucía Grupo A	26,05%	26,68%	26,68%
GC-1 Grupo A	22,39%	23,38%	23,38%
GC-2 Grupo A	17,41%	17,78%	18,22%
Jaén Grupo C2	8,90%	9,32%	9,03%
Universidades Grupo C2	24,78%	23,86%	22,81%
Andalucía Grupo C2	16,33%	14,52%	14,35%
GC-1 Grupo C2	4,57%	4,11%	4,14%
GC-2 Grupo C2	31,11%	30,74%	30,86%

Evolución Categorías PDI. Estabilidad (homogeneizado en series del MEC).

	Catedrático Universidad					Titular de Universidad					Profesor contratado Doctor				
	UJA	UP	UPA	GC-1	GC-2	UJA	UP	UPA	GC-1	GC-2	UJA	UP	UPA	GC-1	GC-2
2010	12,3%	20,8%	20,6%			58,5%	60,8%	61,6%			25,1%	13,8%	15,5%		
2011	13,5%	21,8%	21,8%	15,7%	13,4%	64,7%	61,3%	62,3%	74,1%	59,7%	24,4%	14,9%	16,1%	20,1%	12,3%
2012	14,8%	22,5%	23,0%	16,7%	15,2%	68,4%	62,0%	62,8%	74,2%	61,7%	35,0%	16,8%	19,9%	37,4%	13,2%
2013	15,1%					69,2%					43,5%				

28

Variación porcentual recursos PAS. Incremento anual.

	UPP	UPA	T. GC-1	T. UCA	T. UCO	T. UGR	T. GC-2	T. UJA	T. UMA	T. UPO	T. USE
2009-10	3,44%	10,10%	0,61%	7,86%	4,55%	7,19%	5,66%	10,18%	36,30%	0,27%	1,28%
2010-11	-1,35%	-8,46%	-3,25%	0,26%	-0,82%	-10,23%	-7,42%	-0,62%	-25,55%	-5,05%	0,93%
2011-12	-1,40%	0,46%	0,42%	1,98%	-1,10%	0,05%	0,00%	1,24%	-3,04%	1,68%	2,59%
2012-13	-2,28%	-1,62%	-0,63%	-6,74%	1,25%	-1,15%	-0,67%	1,22%	-3,36%	-3,86%	-0,94%

UPP: Universidades públicas presenciales

UPA: Universidades públicas presenciales andaluzas.

Ratio PDI/PAS, según distribución porcentual.

	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Ratio PDI/PAS UP.UJA	2,39	2,26	2,21	2,10	1,83	1,93
Ratio PDI/PAS UPP	1,93	1,90	1,93	1,93	1,91	
Ratio PDI/PAS UPP. A	1,89	1,77	1,91	1,90	1,85	
Ratio PDI/PAS GC-1	1,72	1,74	1,72	1,68	1,47	
Ratio PDI/PAS GC-2	2,01	1,97	2,05	1,94	1,91	

Porcentaje de PDI Estable

	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
% PDI UP.UJA. Estable	71,60%	69,76%	68,79%	72,10%	80,90%	80,30%
% PDI UPP. Estable	61,40%	60,14%	59,39%	59,60%	60,50%	
% PDI UP. A. Estable	67,50%	66,15%	65,60%	65,10%	68,50%	
% PDI GC-1. Estable	76,50%	76,64%	76,52%	77,20%	89,30%	
% PDI GC-2. Estable	64,30%	62,17%	61,70%	64,50%	67,30%	

Porcentaje de Doctores PDI.						
	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
% PDI UP.UJA. Doctor	64,10	67,79	68,97	72,80	78,80	80,27
% PDI UPP. Doctor	61,40	60,14	59,39	59,60	60,50	
% PDI UPA. Doctor	67,50	66,15	65,60	65,10	68,50	
% PDI GC-1. Doctor	76,50	76,64	76,52	77,20	89,30	
% PDI GC-2. Doctor	64,30	62,17	61,70	64,50	67,30	

2. Despliegue de Comisiones y sistema de reuniones.

Datos básicos de comunicación /reuniones.					
	2010	2011	2012	2013	Total
Nº comunicaciones institucionales relacionadas con la gestión de las personas (aspectos organizativos y sobre calidad y excelencia).	Gerencia				53
	Vicerrectorado de Docencia				28
Nº de reuniones convocadas por la gerencia (con responsables de Servicios)	2	5	4	6	17
Nº reuniones Comité de Seguridad y Salud Laboral	3	3	3	2	9
Nº reuniones Comité de Acción Social	3	2	3	4	12
Nº reuniones omisión de Control del Plan de Pensiones	3	1	1		5
Nº reuniones Comité de Formación PAS	4	3	3	1	11
Nº reuniones Comité de Formación PDI	5	4	4	7	20
Nº reuniones Comité de Empresa PAS	1	3	4	5	13
Nº reuniones Junta de Personal PAS	3	3	3	6	15
Nº reuniones Comité de Empresa PDI	6	3	9	6	24
Nº reuniones Junta de Personal PDI	4	3	6	10	23

3. Despliegue sistema de encuestas. Desagregación de la encuesta de clima laboral.

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Conocimiento que tiene de las funciones y responsabilidades asignadas al puesto de trabajo que desempeña.	92,69	95,92	97,78	3,78	4,00	4,21
Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.	92,13	95,14	96,09	3,69	3,84	4,05
Grado de satisfacción respecto a los instrumentos y/o documentos metodológicos de que dispone para realizar su trabajo con eficacia (sistemas de búsqueda de información, manuales y guías de procesos y procedimientos de su Unidad).	83,19	92,05	91,94	3,33	3,68	3,80
Posibilidad de creatividad (nuevas ideas) e innovación (aplicación práctica de nuevas ideas) en el desempeño de su puesto de trabajo.	76,01	87,37	84,27	3,29	3,49	3,51
Grado de autonomía y responsabilidad propia en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo.	88,70	93,04	91,62	3,74	3,84	3,83
Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo.	88,47	93,33	93,82	3,63	3,86	3,87
Grado de ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo.	76,47	78,41	83,81	3,21	3,23	3,45



2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Desarrollo de la prevención de riesgos laborales (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.) en relación con su puesto de trabajo.	67,16	67,45	81,64	2,96	2,98	3,39
Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.).	64,94	73,79	79,94	3,06	3,27	3,52
Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).	89,94	92,62	89,69	3,76	3,82	3,85
Recursos informáticos (hardware y software).	93,35	94,37	94,40	3,87	3,95	3,92
Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza.	93,29	92,58	87,19	3,78	3,86	3,64

3. PARTICIPACIÓN.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos) que han de obtener en el puesto de trabajo que desempeña, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.	77,18	89,12	84,64	3,22	3,49	3,55
Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	76,25	85,71	81,48	3,23	3,46	3,44
Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	85,67	90,89	89,63	3,51	3,71	3,73

4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Identificación del nivel competencial (especialmente conocimientos) exigido para el correcto desempeño de su puesto trabajo.	87,61	94,97	94,99	3,45	3,59	3,75
Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	77,03	88,45	88,41	3,21	3,57	3,53
Los medios que le facilitan en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas.	73,90	86,38	86,29	3,14	3,52	3,50
Oferta formativa interna de carácter general (actividades formativas relacionadas con el puesto de trabajo, para la promoción de los trabajadores y para el desarrollo personal y cultural) que le facilita la Universidad.	48,12	73,08	69,94	2,54	3,12	3,09
Oferta formativa de carácter específico (actividades formativas desarrolladas en el marco de su Servicio/Unidad) que le facilita la Universidad.	39,77	72,94	71,68	2,33	3,13	3,16
Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	78,95	88,86	87,07	3,16	3,49	3,52
Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.	76,18	85,68	85,13	3,07	3,38	3,38
Los métodos realizados para evaluar el desempeño de su puesto de trabajo (evaluación de su actividad, evaluación de sus resultados o evaluación de sus competencias).	71,95	81,34	79,94	2,91	3,16	3,15

5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	87,54	91,99	89,30	3,72	3,80	3,78
Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	85,50	88,89	90,14	3,64	3,74	3,76

6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad.	84,32	87,01	89,46	3,40	3,52	3,60
Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para desarrollar la comunicación interna.	88,56	88,08	89,77	3,50	3,60	3,63
Fluidez de la comunicación interna vertical (responsable de la Unidad hacia el resto de las personas y de las personas hacia el responsable de la Unidad).	82,48	85,79	85,23	3,46	3,64	3,59
Fluidez de la comunicación interna horizontal (entre las personas que trabajan en la Unidad).	90,18	92,75	91,71	3,72	3,84	3,84
La información institucional (Universidad) que le proporcionan es adecuada y la recibe con fluidez.	77,49	84,90	83,76	3,18	3,37	3,42

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Perspectivas o posibilidades actuales de promoción (de grupo o puesto) que le ofrece la Universidad. (Se considerará tener posibilidades cuando el empleado reúna los requisitos académicos y profesionales para ello o pueda reunirlos mediante la ampliación de su cualificación académica y/o profesional).	43,03	53,52	41,05	2,36	2,65	2,32
Perspectiva actual sobre sus posibilidades de promoción sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo.	33,94	35,04	34,69	2,16	2,21	2,11
Posibilidades que ha tenido para desarrollar su carrera profesional desde su incorporación a la Universidad.	63,20	73,74	65,15	2,86	3,20	3,04
Facilidades proporcionadas por la Universidad para la promoción y desarrollo de su carrera profesional.	48,96	61,97	54,79	2,46	2,88	2,70
Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	57,41	79,27	79,20	2,71	3,42	3,35

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Retribuciones percibidas por las aportaciones realizadas en las funciones y responsabilidades que actualmente tiene asignadas en su puesto de trabajo.	77,22	74,03	69,07	3,17	3,09	2,91
Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo en relación a las retribuciones de puestos de similares características de otras administraciones públicas.	83,17	80,58	74,20	3,41	3,43	3,11
Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo con relación a las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	68,75	67,65	65,50	2,97	2,94	2,83
Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	56,53	63,13	68,07	2,68	2,87	2,95
Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	39,51	45,85	47,47	2,27	2,44	2,47
Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.).	76,40	77,05	72,94	3,08	3,19	3,05
Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	98,26	98,69	75,28	3,97	4,25	3,20
Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales).	67,62	86,61	78,53	2,93	3,62	3,30



9.VALORACIÓN GENERAL	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Nivel general de satisfacción.	87,25	93,46	89,17	3,30	3,57	3,44
Grado general de motivación. (La motivación es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos, origina una propensión hacia un comportamiento específico. Las prácticas de gestión que inciden en la motivación de las personas trabajadoras son: formación y capacitación, delegación de responsabilidades, participación e implicación, comunicación, recompensas, reconocimientos y atenciones sociales).	80,81	91,08	85,31	3,28	3,64	3,49
Grado de implicación personal con la Universidad. (Representa su compromiso con la organización en términos del grado en el que usted se identifica con la Universidad y desea seguir participando activamente en ella).	90,75	96,06	94,81	3,74	3,98	3,94
Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo. (Grado en que usted se implica en sus tareas e invierte tiempo y energías en ellas).	96,25	97,09	97,14	4,14	4,26	4,21

10. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	95,33	98,67	97,30	3,81	4,14	4,07
Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).	92,58	98,17	94,54	3,93	4,26	4,13
Considera que la comunicación e información a los usuarios es un objetivo esencial en su Servicio/Unidad	96,72	98,41	96,24	4,20	4,33	4,25
Considera que su Servicio/Unidad tiene establecidos sistemas de cooperación fluidos y eficaces, tanto formales como informales, con otros Servicios/Unidades para la consecución de objetivos comunes y el desarrollo de procesos transversales.	87,19	94,89	90,12	3,55	3,72	3,69
Considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios.	90,30	91,69	90,00	3,76	3,84	3,79
Considera que en su Servicio/Unidad se desarrollan actitudes y valores de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad, igualdad, etc.).	85,11	90,24	90,86	3,54	3,73	3,77

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.	2009	2011	2013	2009	2011	2013
	% Sat.	% Sat.	% Sat.	Media	Media.	Media
Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").		93,39	87,98		3,60	3,41

4. Comparaciones Resultados de percepción UJA-Universidad Reconocimiento EFQM 400+ (7a).

Detalle comparativo del nivel de satisfacción del personal de administración y servicios de la UNIA y UJA						
Ámbitos	UNIV 400+	UJA		UNIV 400+	UJA	
	Satisfacción		comp.	Media		comp.
Desempeño del puesto de trabajo.	86,43%	89,41%	↑	3,66	3,75	↑
Condiciones para el desarrollo del trabajo	86,81%	88,00%	↑	3,75	3,76	→
Participación	68,40%	85,23%	↑	3,11	3,57	↑
Formación/evaluación	75,29%	76,01%	↑	3,26	3,25	→
Relaciones internas de trabajo.	80,22%	89,30%	↑	3,59	3,78	↑
Comunicación para el desarrollo del trabajo	83,89%	89,04%	↑	3,64	3,66	→
Promoción y desarrollo de carrera	65,52%	54,79%	↓	2,86	2,70	↓
Recompensas, reconocimientos y atención a las personas	73,84%	70,54%	↓	3,27	3,00	↓
Valoración general/motivación	83,52%	85,31%	↑	3,68	3,48	↓
Evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio/unidad	82,30%	84,44%	↑	3,66	3,51	↓
Opinión general sobre el servicio/unidad	93,44%	93,76%	→	4,00	3,88	↓

5. Detalle de identificación y aplicación de mejoras e innovación.

Identificación ámbitos de planes específicos relacionados con la gestión de las personas	
ÁMBITO	INDICACIÓN / ENLACE
Planes de Mejora y Calidad de los Servicios.	2007-2013. Objetivos de mejora e implantación de sistemas de gestión de la calidad. Cartas de Servicios y Evaluación de competencias y rendimientos.
Gestión integrada RRHH	Portal del Empleado (Universidad Virtual). Acceso a información sobre las ausencias, a las nóminas, al expediente administrativo, sistemas de verificación de asistencia y a trámites.
Plan Integral de Formación del PAS de la Universidad de Jaén.	Diagnóstico y formulación de la estructura del Plan anual. Revisión del sistema de identificación de formación específica por las Unidades. Portal de Formación. Plataforma para la gestión y realización de las acciones formativas.
Proyectos para diseño, implantación y ejecución de sistema de evaluación competencial y de desempeño del PAS (2008, 2011 y 2013)	Realización de fichas de perfiles de puestos. Diseño del catálogo de competencias por tipo de puestos/niveles. Evaluación de Competencias y rendimientos. Plataforma de gestión: realización de evaluación y sistema de informes.
Plan de Formación Docente.	Plataforma de gestión y cursos de formación.
Plan de Innovación Docente	Nuevo servicio para gestionar los Proyectos de Innovación Docente (solicitud, publicación de propuestas, buscador por temática). Repositorio de Proyectos de Innovación http://inedun.campusandaluzvirtual.es/user
Plan de Apoyo a la I+D+I 2014-2015	Gestión del Plan: Portal del Investigador.
Plan de Ordenación Docente	Mejora de la plataforma de gestión (sistema de introducción de datos). Formularios de solicitud de certificados docentes. Mejora en el sistema de acceso y consultas.
Plan de Acción Social	Implantación de e-administración. Procedimiento electrónico o para la solicitud de ayudas de Acción Social.
Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén	Mejora del portal de la prevención. Evaluación de riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo. Procedimiento de Gestión Preventiva de los conflictos vinculados a situaciones de acoso laboral en el trabajo. Programación de acciones formativas. Mejora de la gestión y protocolos de vigilancia de la salud
I Plan de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en la Universidad de Jaén	Diagnóstico, elaboración y ejecución del plan (ejes específicos de gestión en la personas). Protocolo de Acoso Sexual. Atención a la diversidad.



6. Conciliación. Medidas y despliegues.

Medida de conciliación. Año 2013	Nº PDI	Nº PAS
Maternidad	19	15
Paternidad	1	5
Acumulación de lactancia	4	12
Excedencia cuidados familiares	2	0
Reducción de jornada	0	13
Reducción de jornada enfermedad grave	0	1
Licencia por asuntos propios	0	3
Licencias por matrimonio	4	4
Normativa de flexibilidad horaria y control de presencia		Todo el PAS

V. ENTORNOS E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD

1. Estructura, evolución de los entornos e instalaciones.
2. Gestión de la accesibilidad universal.
3. Política de sostenibilidad.

Referencias: Información clave. Subcriterio 4c.

1. Estructura, evolución de los entornos e instalaciones.

INFRAESTRUCTURAS		2010	2011	2012	2013	2014
Superficies totales terrenos (m ²)		241.439	254.563	254.563	254.563	303.899
Superficies construidas (m ²)		152.890	155.824	161.391	161.391	188.510
Aulas	25,6%	40.006	40.572	40.572	40.572	52.509
Laboratorios docentes	13,6%	21.436	21.436	21.436	21.436	28.381
Laboratorios investigación	11,6%	18.279	18.420	18.420	18.420	25.116
Deportivas	4,7%	5.272	8.206	8.206	8.206	8.206
Resto de usos	44,4%	67.897	67.190	72.757	72.757	72.757
Superficies A Jardinadas	38%*	63.630	75.250	93.250	95.882	95.882

* 2013 (pendiente de terminación del Campus Científico-Tecnológico de Linares.

EDIFICIOS POR USO FUNCIONAL	Aulas	Laboratorios Docentes	Laboratorios Investigación	Departamentales, Gestión-Servicios	Deportivos	Puesta Servicio
A1 (Campus Jaén)			100%			2009
A2 (Campus Jaén)		71%	29%			1999
A3 (Campus Jaén)		55%	15%	30%		2004
A4 (Campus Jaén)	100%					2004
B1 (Campus Jaén. Rectorado)				100%		1994
B2 (Campus Jaén. Biblioteca)				100%		1998
B3 (Campus Jaén)			31%	69%		1997
B4 (Campus Jaén)	100%					1991
B5 (Campus Jaén)	58%	4%		40%		1995
C1 (Campus Jaén)				100%		1997
C2 (Campus Jaén)				100%		1997
C3 (Campus Jaén)	100%					1997
C4 (Campus Jaén)	10%		3%	87%		2011
C5 (Campus Jaén)			12%	88%		2009
C6 (Campus Jaén)			95%	5%		2010
D1 (Campus Jaén)				100%		1997
D2 (Campus Jaén)			10%	90%		1977
D3 (Campus Jaén)				100%		1992
Polideportivo Campus Jaén					100%	2002
Colegio Mayor Campus Jaén				100%		1997
Magisterio (Ciudad Jaén)				100%		2014
"A" Linares	40%	22%		38%		1994
"B" Linares	17%	48%	6%	19%		1994
Servicios Generales (CCTL)				100%		2014
Aulario (CCTL)	100%					2014
Departamental (CCTL)				100%		2014
Laboratorios (CCTL)		79%	21%			2014
Polideportivo (CCTL)					100%	2011
Almacén (Campus Jaén)				100%		1996



2. Gestión de la accesibilidad universal.

Actuaciones de Diagnóstico y Mejora de Accesibilidad Universal.

Año	Actuaciones	Aliado/cooperación interadministrativa
2007	Plan Integral de Accesibilidad Global (PIA-UJAEN). Realizado y publicado en el año 2007 por la empresa Vía Libre (Fundosa Accesibilidad, S.A.).	Fundación Once.
2008.	1. Adecuación de accesos a edificios en el Campus de Las Lagunillas mediante instalación de puertas automáticas. 2. Reserva y mejora de los aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida. 3. Accesibilidad de los ascensores.	Convenio IMSERSO/ONCE
2008	Plan de Infoaccesibilidad. Realizado en el año 2008 por la empresa Technosite (Fundosa Accesibilidad, S.A.) y publicado en el año 2009.	Convenio IMSERSO/ONCE
2009	Accesibilidad de los servicios web. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 (WCAG 1.0) definidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web) -Adecuación de nivel AA.	
2009	Proyecto de Accesibilidad de la Biblioteca de la Universidad de Jaén: Materiales y tecnologías especiales (Puestos adaptados. Materiales tiflotécnicos. Materiales adaptados para personas con discapacidad auditiva).	Convenio IMSERSO/ONCE
2009.	Adaptación de solados en viales del Campus de Las Lagunillas, edificios A2, B2 y B4. Eliminación de desniveles. Acceso al Polideportivo Universitario en el Recinto Domingo Savio mediante instalación de rampa.	
2010	Peatonalización de vial entre edificios C4 y C5. Adecuación de acceso al Campus de las Lagunillas por la Carretera de Torrequebradilla. Reforma de pavimento en vial central del Campus de Las lagunillas para sustitución de escaleras por rampas. Instalación de escaleras convertibles a plataforma elevadora de acceso al escenario del Aula Magna.	
2011	Reforma núcleo de aseos en edificio B de la EPS Linares, cabinas adaptadas en cada aseo.	
2012	Adaptación de habitaciones (dormitorios y baños) accesibles y zonas comunes y de acceso en Colegio Mayor Domingo Savio. Nuevo acceso a Salas de Estudio edificio B2. Reforma Conserjería edificio B4 (mostrador adaptado).	Fundación ONCE, Fundación Vodafone y Fundación Universia.
2013	Adaptación aseos en planta baja edificio C1. Acreditación documental de las condiciones de cumplimiento del RD 293/2009 del Gabinete de Psicología para su acreditación como Centro Sanitario.	
2014	Reforma de aseos para su mayor accesibilidad edificios B4 y A4.	

3. Política de sostenibilidad.

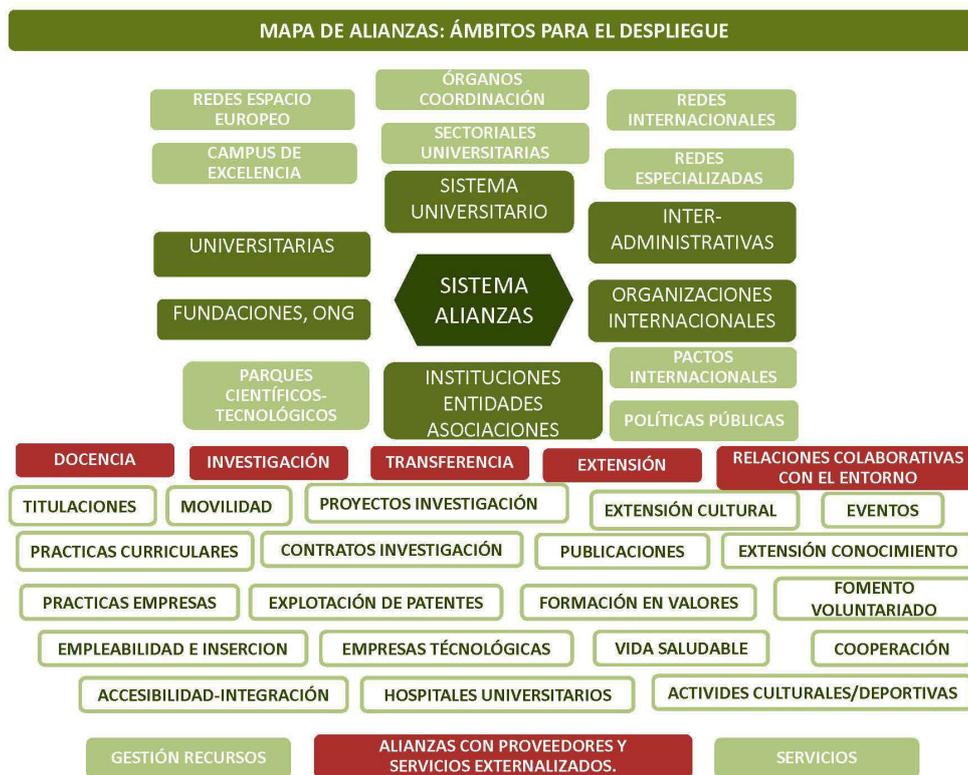
ENLACES	
AULA VERDE	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicinf/aulaverde
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/vicinf/anexo04_DECLARACION_POLITICA_AMBIENTAL_UNIVERSIDAD_JAEN_CONFECHEA.pdf

VI. GESTIÓN ALIANZAS-PROVEEDORES

1. Mapa de Alianzas.
2. Despliegues de Convenios.
3. Cuadro de participación externa. Ejemplos despliegues de Redes.
4. Ejemplos Participación externa. Aprendizaje en la gestión. Jornadas- Grupos de Trabajo.
5. Relación de proveedores y servicios externalizados seleccionados mediante procedimiento de contratación.
6. Ejemplos de mejoras (valor adicional) aportadas por los contratos con proveedores.

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 2. Criterio 4. Criterio 5.

1. Mapa de Alianzas.



37

2. Despliegues de Convenios.

Buscador de convenios de la Universidad de Jaén.	
http://www.ujaen.es/serv/servinfo/convenios/index.html	Relación de convenios activos: entidad, tipo, país, finalidad, fecha.
http://www.ujaen.es/serv/vicint/home/convenios.php	Convenios Internacionalización/ Movilidad: País, Área



Datos de despliegues de Convenios.

Número de Convenios en vigor	1.819	Número de Convenios Marco	222
Nº de Convenios con dotación económica	75	Nº de Convenios Universidades Nacionales	56
Nº de Convenios con Entidades Públicas	614	Nº de Convenios Universidades Internacionales	83
Nº de Convenios con Entidades Privadas	1.205	Nº de Convenios Prácticas Académicas externas	776*
Nº de Convenios con Entidades Nacionales	139	Nº Instituciones con convenio de movilidad	129**
Nº de Convenios con Entidades Internacionales	1.680		

* Computa dos últimos cursos, incluye convenios únicos de prácticas académicas externas curriculares y extracurriculares.

** Curso 2012-2013.

3. Cuadro de participación externa. Ejemplos despliegues de Redes.

Año	Ámbito	Red-Entidad	Rol Participación
Permant.	Redes EEES	European University Association. Proyectos "Examining Quality Culture in Higher Education Institutions" (EQC). 2011. "Promoting Quality Culture in Higher Education Institutions (PQC)" 2103.	Miembro. Vicerrector participante en proyectos.
Permant.	Redes Internacional	eduroam ES (Movilidad internacional)	Miembro.
Permant.	Coordinación SUE	Consejo de Universidades	Rector. Miembro.
Permant.	Coordinación SUA	Consejo Andaluz de Universidades	Rector. Miembro.
Permant.	Coordinación SUE	Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE)	Rector. Miembro. Presidencia Mesa de Gerentes.
Permant.	Coordinación SUA	Asociación de Universidades Públicas de Andalucía (AUPA)	Rector. Secretario. Coordinador en Sectorial de Cooperación Internacional.
Permant.	Coordinación SUA	AUPA. Comisión de Asuntos Docentes. Grupo de trabajo de calidad.	Vicerrector. Coordinador.
2009	Sectoriales SUE	Comisión Ejecutiva Gerentes españoles.	Gerente. Miembro.
Permant.	Sectoriales SUA	Mesa Gerentes andaluces	Gerente. Miembro.
2007	Sectoriales SUA	Comisión Paritaria Convenio andaluz PAS (CIVEA).	Gerente. Presidente.
Permant.	Sectoriales SUE	CRUE-CADEP- Subcomisión de calidad. Grupo de Trabajo Gestión de calidad en servicios.	Vicerrector. Coordinador.
Permant.	Sectoriales SUE	CRUE. Comisión de Internacionalización y Cooperación de las Universidades Españolas (CICUE)	Vicerrectora. Miembro.
Permant.	Sectoriales SUE	CRUE. Comisión Sectorial de I+D+i . RedOTRI, (oficinas de transferencias de resultados de investigación). RedUGI (Red de Unidades de Gestión de la Investigación).	Vicerrector. Miembro.
Permant.	Sectoriales SUE	Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN.	Miembro.
Permant.	Sectoriales SUE	Red Universitaria de Asuntos Estudiantiles (RUNAE).	Vicerrectora. Comité ejecutivo
Permant.	Sectoriales SUE	Comisión sectorial de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE-TIC).	Miembro.
Permant.	Sectoriales SUA	ROA (RED OTRI Andalucía).	Miembro.
2000	Sectoriales SUA	Sectorial de Extensión Universitaria de las universidades públicas andaluzas. Proyecto Atalaya.	Miembro. Participante.
2008	Sectoriales SUA	Foro de Contratación de las Universidades Públicas Andaluzas	Miembro.
Permant.	Sectoriales SUE	Eduroam. proyecto RedIRIS (Movilidad)	Miembro.
2006	Redes especializadas	RED PIMA Abriendo fronteras en empresariales e ingeniería (internacional).	Universidad coordinadora.
2008	Redes especializadas	Grupo Compostela de Universidades (Internacional)	Universidad socia.
2008	Redes especializadas	ERASMUS MUNDUS EUMAINE (Internacional).	Universidad socia.
2009	Redes especializadas	Universidad y Estudiantes Necesidades Educativas Especiales en Andalucía (UNEA)	Miembro.

2010	Redes especializadas	RED PIMA Ambiental de Desarrollo Sostenible, Conservación Y Biodiversidad (Internacional).	Universidad coordinadora.
2010	Redes especializadas	Proyecto Movilidad EU-US ATLANTIS (Internacional).	Universidad coordinadora.
2010	Redes especializadas	Red de Servicios de Atención d Personas con Discapacidad en Las Universidades (SADPU)	Miembro.
Permant.	Redes especializadas	Red Universitaria Andaluza de Fomento del Empleo (RUAFE)	Miembro.
Permant.	Redes especializadas	Confía. Federación de identidades de las universidades andaluzas. (TIC).	Miembro del comité técnico.
Permant.	Redes especializadas	UNIVERSIA.	Miembro.
Permant.		Club de Excelencia en Gestión	Miembro, Club de evaluadores.
Permant.	Redes especializadas	Foro de Coordinación de Universidades socias del Club de Excelencia en Gestión.	Miembro. Grupo de Coordinación.
2011	Redes especializadas	Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad FUNDI-BEQ.	Grupo de evaluadores.
2009	Redes especializadas	Agencia de Evaluación y Calidad. AEVAL.	Grupo de evaluadores.
2009	Redes especializadas	ACSUCYL (Agencia de Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León)	Miembro de Comités de Evaluación.
Permant.	Redes especializadas	Conferencia de Archiveros Universitarios.	Miembro.

4. Ejemplos Participación externa. Aprendizaje en la gestión. Jornadas- Grupos de Trabajo.

Año	Ámbito	Jornada/Grupo de trabajo	Información/Resultados
Desde 2005	Gestión calidad	Foros de Almagro.	Políticas de calidad. Benchmarking.
Desde 2006	Gestión calidad	Encuentros UTC de las Universidades Andaluzas.	Políticas de calidad. Benchmarking.
Desde 2007	Gestión calidad	Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria. Grupos de trabajo: Interrelaciones AUDIT/EFQM. Seguimiento estratégico. Sistema de indicadores. Herramienta Perfil. Responsabilidad Social Universitaria.	Benchmarking sistemas y resultados en gestión excelencia. Ponencias. Participación en Grupos de trabajo.
Desde 2010	Gestión calidad	Jornadas de las UTC de las Universidades Españolas.	Ponencias calidad. Sistemas de Acreditación de títulos.
Desde 2012	Gestión calidad	Jornadas de formación a Comités de Evaluación del proceso de verificación y acreditación (ACSUCYL).	Verificación, Modificación y Acreditación de títulos oficiales de grado, máster y doctorado.
Desde 2007	Gestión calidad	Jornada de Formación (ANECA-DEVA)	Sistemas de calidad gestión académica.
Anual	Gestión Universitaria	Jornadas de Gerencia.	Políticas. Régimen jurídico. Gestión de recursos. Benchmarking.
Desde 2001	Gestión información	Auditorías del modelo de financiación de las Universidades Andaluzas.	Información de métodos de gestión y la convergencia de procesos.
Anual	Gestión Investigación	Jornadas de las Redes Sectorial de I+D+i. RedOTRI. RedUGI. ROA.	Políticas de I+D+i. Benchmarking. Grupo de trabajo.
2010-2011	Gestión Estudiantes	Universidad y Estudiantes Necesidades Educativas Especiales en Andalucía (UNEA)	Grupo de trabajo. Propuestas comunes de adaptaciones curriculares.
2010-2013	Gestión Estudiantes	Reunión RED de apoyo a personas con discapacidad en la universidad (SAPDU).	Grupo de trabajo. Benchmarking.
2014	Gestión Estudiantes	Congreso Derecho y Discapacidad.	Políticas de atención. Benchmarking.
Desde 2007	Gestión Estudiantes	Jornadas de Gestión Académica en las Universidades Andaluzas.	Políticas académicas. Sistema de gestión. Benchmarking.
Anuales	Extensión	Plenarios de Extensión Universitaria. Reuniones técnicas del Observatorio Cultural y de los proyectos ATALAYA	Grupos de trabajo y puesta en funcionamiento de proyectos en común.
Anuales	Extensión	Seminario Internacional del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya	Análisis de la Formación universitaria y no universitaria, en el ámbito específico de la gestión cultural.



2011-2012	Gestión recursos	Unidades Técnicas Universidades Andaluzas.	Información y Benchmarking sobre gestión de obras y mantenimientos.
2013	Gestión recursos	Jornada empresa climatización DAIKIN (proveedor)	Nuevos sistemas VRV con recuperación.
2013-2014	Gestión recursos	Red de Energía de la Junta de Andalucía. REDEJA.	Gestión de facturaciones y tipos de contratos. Tramitaciones y consultas electrónicas.
Desde 2008	Gestión recursos TIC	Reuniones Sectoriales CRUE-TIC. Jornadas y Grupos de Trabajo de RedIris (anuales). Jornadas Red Confía (anuales).	Benchmarking. Identificación tecnologías. Participación en dos grupos de trabajo. Presentación de ponencia (UNEX-nov2013 y UCM-abril 2014). Implantación sistema "antispaam" común.
2014	Gestión RSU	Foro de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas de Andalucía	Ponencia. Responsabilidad social en la contratación.
Desde 2010	Gestión documental	Jornada Técnica de Archiveros de la provincia de Jaén	Gestión archivística

5. Relación de proveedores y servicios externalizados seleccionados mediante procedimiento de contratación.

Proveedores oficiales. Servicios externalizados	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Incremento de proveedores oficiales.	5	3	3	14	14	10	49
Incremento de Servicios externalizados.	3	0	1	10	3	6	23

Sector de actividad	Contratista	Servicio Externalizado
Gestión de Servicio Público del Colegio Mayor	Itelymp, S.L.	
Gestión de Concesión de Obra Pública del edificio de usos múltiples "Antonio Machado"	Usos Múltiples Las Lagunillas, S.L.	
Servicio de Agencia de Viajes	Viajes El Corte Inglés, S.A.	
Servicio de reprografía	Herederos de Diego Torres Martínez, S.L.	
Servicio de Limpieza	Itelymp, S.L.	
Servicio seguridad - vigilancia y auxiliares	Ombuds Compañía de Seguridad, S.A. Servigesplan, S.L.	
Servicio restauración. Cafeterías y comedor universitario	Restauración El Gambero, S.A.L. Royal Menú Catering, S.L.	
Vending	Caserven Vending, S.L.	
Servicio mantenimiento. Zonas verdes y jardines	CHM Obras e Infraestructuras, S.A.	
Servicio mantenimiento. Obras albañilería	Luis Hervás Vico	
Servicio mantenimiento. Climatización.	Solar Jienense, S.L.	
Servicio mantenimiento. Higiénico-sanitario.	Fumirrel, S.C.A.	
Servicio mantenimiento. Purificación de agua.	Millipore Iberica, S.A.	
Servicio mantenimiento. Cámaras climáticas, frigoríficas y máquinas de producción de hielo	Ángel Bueno, S.L.	
Servicio mantenimiento. Ascensores	General Elevadores XXI, S.L.	
Servicio mantenimiento. Instalaciones de gas natural y propano.	Instalaciones Hernández, S.L.	
Servicio mantenimiento. Sistemas de alimentación ininterrumpida (SAIs)	Schneider Electric it Spain, S.L. Joaquin Beltran, S.L.U.	
Servicio de mantenimiento. Centro de Producción y Experimentación Animal.	Instalaciones Hernández, S.L.	
Mantenimiento instalaciones. Centro de Producción y Experimentación Animal	Dalkia Energía y Servicios, S.A.	
Mantenimiento y tele vigilancia de instalaciones	Al Air Liquide España, S.A.	
Suministro de gases	Al Air Liquide España, S.A.	

Servicio de gestión medioambiental de residuos peligrosos de la Universidad de Jaén	FCC Ámbito, S.A.	
Servicio de telecomunicaciones	Telefónica de España, S.A.U.	
Mantenimiento informático	Hewlett Packard, S.L.	
Mantenimiento software. Software Alfresco	James Michael Edmonds	
Mantenimiento Software. Biblioteca	Innovative Interfaces Ltd. España	
Mantenimiento software. Gestión de procesos	Easyvista, S.L.U	
Mantenimiento software. Aplicación Universitas XXI	Oficina de Cooperación Universitaria, S.A.	
Arrendamiento licencias informáticas. Campus Extendido, OBIEE y BI Publisher de Oracle para Universidades de Andalucía.	Oficina de Cooperación Universitaria, S.A.	
Arrendamiento licencias informáticas	Oficina de Cooperación Universitaria	
Arrendamiento licencias informáticas. software Campus de Mathematica	Addlink Software Científico, S.L	
Servicio de impresión de libros. Material de oficina	Graficas La Paz de Torredonjimeno, S.L.	
Servicio de lenguaje de signos	Federación Andaluza de Personas Sordas	
Servicios financieros y de apoyo a la gestión de la Universidad de Jaén	Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, S.C.C.	
Servicio de auditoría de cuentas anuales	U.T.E.	
Seguros (7)	Mapfre Seguros de Empresas, S.A. Axa Seguros Generales, S.A.	
Servicio para la ejecución del programa de actividades físicas y deportivas	Expertos en Formación y Gestión Deportiva, S.L.	
Suministro de Publicaciones Periódicas Extranjeras	Swets Information Services B.V	
Servicio de prevención	Prevención de Fremap, S.L	
Servicio de idiomas	Clie culture and language international experience Soc. Coop. And	
Servicio de seguro médico colectivo de asistencia sanitaria	Generali Seguros	

6. Ejemplos de mejoras (valor adicional) aportadas por los contratos con proveedores.

Año	Ámbito	Convenio-Contrato	Mejora aportada
2007	TIC	Acuerdo Microsoft (DreamSpark)	Facilitar productos Microsoft a estudiantes de manera gratuita.
2009	Administración Electrónica	Everis Spain, S.L. Desarrollo de software.	Implantación herramienta para la e-administración, posibilitando la tramitación electrónica de procedimientos.
2009	Recursos/ servicios	Fundosa Accesibilidad, S.A. Suministro de equipamiento para la infoaccesibilidad de la Biblioteca	Atención a la diversidad y, especialmente, a las personas con discapacidad visual.
2010	Gestión / capacidades	Ingecom Consultores, S.L. Formación y capacitación a personal de la Universidad en materia de seguridad de datos.	Implantación sistema de seguridad y protección de datos y aprendizaje de técnicas de auditoría.
2010	Gestión responsable proveedores	Caserven Vending, S.L. Vending en máquinas expendedoras	Jornadas de divulgación del comercio justo y ético. Participación en jornadas de responsabilidad social corporativa. Suministros productos Comercio Justo.
2010	Servicios accesibles	Federación Andaluza de Personas Sordas. Servicio de lenguaje de signos	Atención a la diversidad y, especialmente a las personas con discapacidad auditiva.
2011	Gestión Servicios	JFILS	Facilita un servicio de gestión integral de exposiciones y otras actividades culturales
2011	Recursos / gestión	Astivia Tecnologías Avanzadas, S.L.L. Adquisición de software para la gestión de procesos	Mejorar la automatización y gestión de procesos administrativos.



2012	Suministros	REDEJA (Red Energía Junta Andalucía, dentro de la Agencia Andaluza de la Energía).	Ajuste tarifario de los precios de la energía eléctrica.
2012	TIC	Contrato del Servicio de telefonía fija, móvil y datos en movilidad para la red Corporativa de Telecomunicaciones.	Nueva infraestructura de comunicaciones y disminución de costes en los servicios prestados.
2012-2013	Servicios accesibles	Fundosa Accesibilidad, S.A., Proasolutions, S.L. y Fundosa Technosite, S.A. Formación en materia de accesibilidad.	Adquisición de conocimientos por el personal de la UJA en materia de accesibilidad.
2012	TIC	Acuerdo CRUE-Ephorus	Precios ventajosos en licencias para software antiplagio
2012	Gestión Servicios	UTE. Auditoría de las cuentas anuales de la Universidad de Jaén	Formación y mejora de la gestión económico-patrimonial de la Universidad.
2013	TIC	Contrato del Suministro de equipamiento para el sistema de conexión VPN-SSL	Mejora de la infraestructura de seguridad, mejora de la conectividad de los usuarios y disminución de los costes de mantenimiento anual del equipamiento y servicios asociados.
2013	Gestión Servicios	Sociedad de Prevención de Fremap, S.L	Adquisición de conocimientos y asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales.
2014	TIC	Contrato del Suministro e instalación para la ampliación y mejora del equipamiento inalámbrico y cableado de la Universidad de Jaén	Mejoras en las infraestructuras de comunicaciones cableada e inalámbrica. Mejora en la conectividad de los usuarios.

VII. GESTIÓN DE RECURSOS

1. Recursos TIC.
2. Información con el Balance de 2013.

Referencias: Información clave. Criterio 2. Criterio 3. Criterio 5.

1. Recursos TIC.

Recursos TIC de la UJA que dan soporte a los sistemas de información

Sistemas de Información Académica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a la Universidad (GAU) ▪ Gestión Académica y Recursos Docentes (UXXI-Académico) ▪ Automatrícula ▪ Prácticas de Empresa (ÍCARO) ▪ Becas SÓCRATES (Erasmus)
Sistemas de Información Económica y Patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Económica y Patrimonial (UXXI-Económico) ▪ Reserva de Espacios (Salas de Reuniones) (GERU) ▪ Reserva de Aulas de Libre Acceso
Sistemas de Información de Recursos Humanos y Docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Recursos Humanos (UXXI-Recursos Humanos) ▪ Control de Acceso a Dependencias
Sistemas de Información de Registro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro Presencial y Telemático (@RIEL)
Sistemas de BBDD Bibliográficas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de Bases Bibliográficas (ABSYS/MILLENNIUM)
Sistemas de Información de Universidad Virtual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campus Virtual ▪ Docencia Virtual
Sistemas de Ayuda a la Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas de Ayuda a la Toma de Decisiones (Datawarehouse)
Otros Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrador de Aplicaciones (UXXI-Integrador) ▪ Firma Digital ▪ Gestión de Deportes (SIGED) ▪ Gestión de la Docencia en las Aulas (Gestión Asistencias) ▪ Bolsa de Alojamiento
Sistemas de Gestión Interna del Servicio de Informática	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de Directorio LDAP. ARCOS (Sincronización LDAP-Correo) ▪ Gestión de Solicitudes (GESOL) (Helpdesk) ▪ BBDD única de Inventario (TRIBU)

Catálogo de Servicios TIC

http://www10.ujaen.es/conocenos/recursos_informaticos



2. Información con el Balance de 2013.

BALANCE 2013

ACTIVO		PASIVO	
	Ejercicio 2013		Ejercicio 2013
A) INMOVILIZADO	165.969.979,78	A) FONDOS PROPIOS	232.503.937,53
I. Inversiones destinadas al uso general	2.385.993,35	I. Patrimonio	103.740.218,92
1. Terrenos y bienes naturales	0,00	1. Patrimonio	74.727.246,66
2. Infraestructuras y bienes destinados al uso general	0,00	2. Patrimonio recibido en adscripción	0,00
3. Bienes comunales	0,00	3. Patrimonio recibido en cesión	33.516.497,06
4. Bienes del Patrimonio histórico, artístico y cultural	2.385.993,35	4. Patrimonio entregado en adscripción	0,00
		5. Patrimonio entregado en cesión	-4.503.524,80
		6. Patrimonio entregado al uso general	0,00
II. Inmovilizaciones inmateriales	479.852,09	II. Reservas	0,00
1. Gastos de investigación y desarrollo	0,00		
2. Propiedad industrial	2.832,00		
3. Aplicaciones informáticas	2.900.927,45		
4. Propiedad intelectual	0,00		
5. Derechos sobre bienes en régimen de arrendamiento financiero	0,00		
6. Otro inmovilizado inmaterial	0,00		
7. Provisiones	0,00		
8. Amortizaciones	-2.423.907,36		
III. Inmovilizaciones materiales	162.970.427,80	III. Resultados de ejercicios anteriores	117.829.061,46
1. Terrenos y construcciones	165.688.235,51	1. Resultados positivos de ejercicios anteriores	117.829.061,46
2. Instalaciones técnicas y maquinaria	33.302.987,78	2. Resultados negativos de ejercicios anteriores	0,00
3. Utillaje y mobiliario	15.303.745,93		
4. Otro inmovilizado	10.565.682,78		
5. Provisiones	0,00		
6. Amortizaciones	-61.890.224,20		
IV. Inversiones gestionadas	0,00	IV. Resultados del ejercicio	10.934.657,15
V. Inversiones financieras permanentes	133.706,54	B) PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS	42.747,50
1. Cartera de valores a largo plazo	244.985,95		
2. Otras inversiones y créditos a largo plazo	31.400,02		
3. Fianzas y depósitos constituidos a largo plazo	56.690,00		
4. Provisiones	-199.369,43		
B) GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	0,00	C) ACREEDORES A LARGO PLAZO	7.561.185,96
C) ACTIVO CIRCULANTE	103.378.910,21	I. Emisiones de obligaciones y otros valores negociables	0,00
I. Existencias		1. Obligaciones y bonos	0,00
II. Deudores	74.803.418,13	2. Deudas representadas en otros valores negociables	0,00
1. Deudores presupuestarios	74.286.466,90	3. Intereses de obligaciones y otros valores	0,00
2. Deudores no presupuestarios	315.171,07	4. Deudas en moneda extranjera	0,00
3. Deudores por admón. de recursos por cuenta de otros entes pú.	0,00		
4. Administraciones Públicas	620.090,20		
5. Otros deudores	0,00		
6. Provisiones	-418.310,04		
III. Inversiones financieras temporales	12.583.404,03	II. Otras deudas a largo plazo	7.561.185,96
1. Cartera de valores a corto plazo	0,00	1. Deudas con entidades de crédito	0,00
2. Otras inversiones y créditos a corto plazo	12.583.404,03	2. Otras deudas	7.561.185,96
3. Fianzas y depósitos constituidos a corto plazo	0,00	3. Deudas en moneda extranjera	0,00
4. Provisiones	0,00	4. Fianzas y depósitos recibidos a largo plazo	0,00
IV. Tesorería	15.992.088,05	III. Desembolsos pendientes sobre acciones no exigidas	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	D) ACREEDORES A CORTO PLAZO	29.241.025,00
		I. Emisiones de obligaciones y otros valores negociables	0,00
		1. Obligaciones y bonos a corto plazo	0,00
		2. Deudas representadas en otros valores negociables	0,00
		3. Intereses de obligaciones y otros valores	0,00
		4. Deudas en moneda extranjera	0,00
		II. Deudas con entidades de crédito	0,00
		1. Préstamos y otras deudas	0,00
		2. Deudas por intereses	0,00
		III. Acreedores	6.874.358,85
		1. Acreedores presupuestarios	2.355.120,65
		2. Acreedores no presupuestarios	2.320.087,82
		3. Acreedores por admón. de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00
		4. Administraciones Públicas	1.860.691,85
		5. Otros acreedores	337.577,11
		6. Fianzas y depósitos recibidos a corto plazo	981,42
		IV. Ajustes por periodificación	22.366.666,15
		E) PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS A CORTO PLAZO	0,00
		I. Provisión para devolución de ingresos	0,00
TOTAL GENERAL (A+B+C)...	269.348.889,99	TOTAL GENERAL (A+B+C+D)...	269.348.889,99

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. EJERCICIO 2013

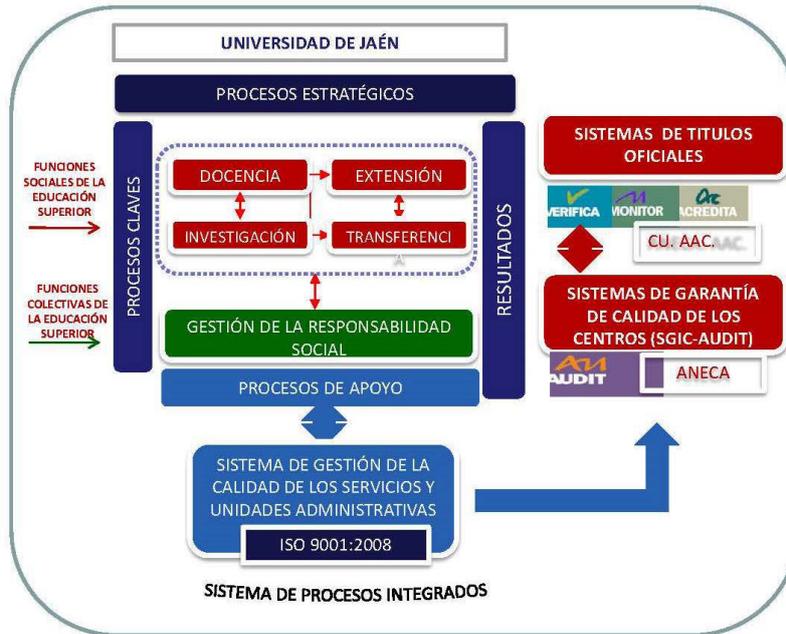
DEBE		HABER	
	Ejercicio 2013		Ejercicio 2013
A) GASTOS	90.294.069,81	B) INGRESOS	101.228.726,96
1. Gastos de funcionamiento de los servicios y prestaciones sociales	87.119.098,21	1. Prestación de servicios	17.322.659,66
a) Gastos de personal:		a) Tasas por prestación de servicios o realización de actividades:	
a.1) Sueldos, salarios y asimilados	63.042.676,73	a.1) Tasas por prestación de servicios o realización de actividades	1.247.038,51
a.2) Cargas sociales	8.561.853,34	b) Precios públicos por prestación de servicios o realización de actividades	15.962.408,67
b) Prestaciones sociales	0,00	c) Precios públicos por utilización privativa o aprov. especial del dominio públic.	113.212,38
c) Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	7.762.075,41	2. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.451.845,39
d) Variación de provisiones de tráfico	-543.889,47	a) Reintegros	139.907,83
d.1) Variación de provisiones y pérdidas de créditos incobrables	-543.889,47	b) Trabajos realizados por la entidad	0,00
d.2) Variación de provisión para devoluciones de ingresos	0,00	c) Otros ingresos de gestión	1.133.448,06
e) Otros gastos de gestión	16.784.819,53	c.1) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	781.330,08
e.1) Servicios exteriores	16.058.332,19	c.2) Exceso de provisiones de riesgos y gastos	352.117,98
e.2) Tributos	9.829,48	d) Ingresos de participaciones en capital	0,00
e.3) Otros gastos de gestión corriente	116.558,86	e) Ingresos de otros valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	0,00
f) Gastos financieros y asimilables	67.905,78	f) Otros intereses e ingresos asimilados	178.489,50
f.1) Por deudas	67.905,78	f.1) Otros intereses	178.489,50
f.2) Pérdidas de inversiones financieras	0,00	f.2) Beneficios en inversiones financieras	0,00
g) Variación de las provisiones de inversiones financieras	5.170,07	g) Diferencias positivas de cambio	0,00
h) Diferencias negativas de cambio	340,16	3. Transferencias y subvenciones	82.432.677,31
2. Transferencias y subvenciones	3.014.341,76	a) Transferencias corrientes	72.704.905,00
a) Transferencias corrientes	68.535,94	b) Subvenciones corrientes	3.837.038,01
b) Subvenciones corrientes	2.945.805,82	c) Transferencias de capital	0,00
c) Transferencias de capital	0,00	d) Subvenciones de capital	5.890.734,30
d) Subvenciones de capital	0,00	4. Ganancias e ingresos extraordinarios	21.544,70
3. Pérdidas y gastos extraordinarios	160.629,84	a) Beneficios procedentes del inmovilizado	350,00
a) Pérdidas procedentes de inmovilizado	64.367,99	b) Beneficios por operaciones de endeudamiento	0,00
b) Pérdidas por operaciones de endeudamiento	0,00	c) Ingresos extraordinarios	19.660,08
c) Gastos extraordinarios	42.741,50	d) Ingresos y beneficios de otros ejercicios	1.534,62
d) Gastos y Pérdidas de otros ejercicios	53.520,35		
e) Variación de provisión de inmovilizado no financiero	0,00		
AHORRO (Resultado positivo)	10.934.657,15	DESAHORRO	

VIII. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. MAPA DE PROCESOS.

1. Sistemas de calidad normalizados y certificados.
2. Sistema normalizado de calidad académica.
3. Mapas de procesos clave.
4. Desagregación de los procesos.
5. Estructura documental de los procesos.

Referencias: Información clave. Criterios 1. Criterios 2. Criterio 5.

1. Sistemas de calidad normalizados y certificados.



2. Sistema normalizado de calidad académica.

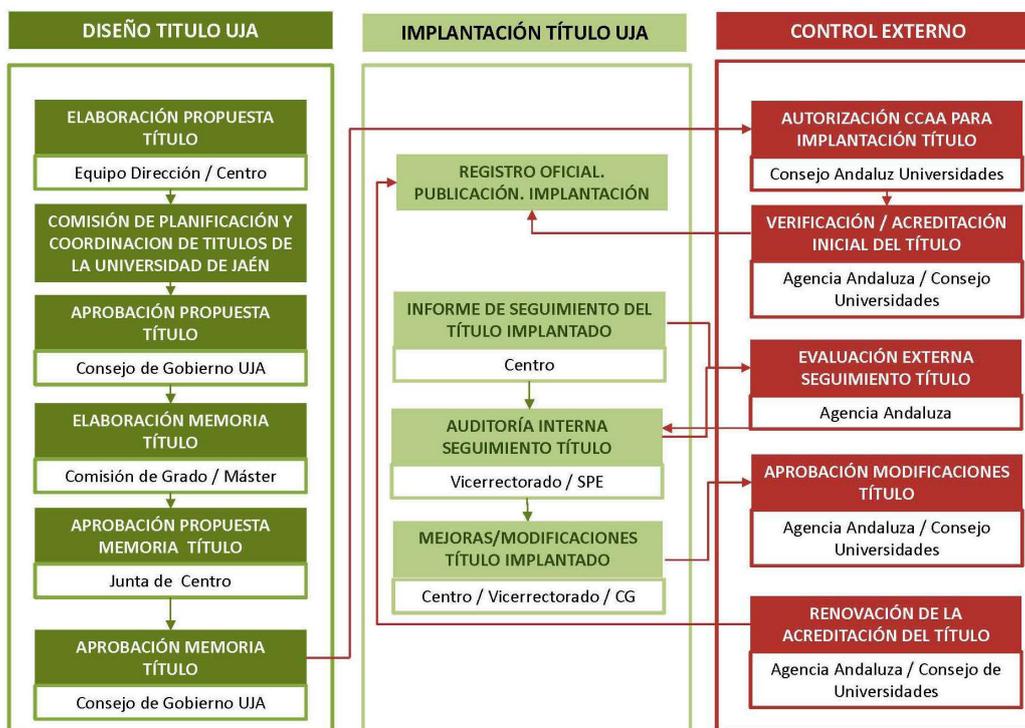
Referencia normativa	Referencia normativa	Regulación
Estándares y criterios ENQA (EEES)	Ley Orgánica 6/2001 de Universidades. Ley Andaluza de Universidades. Normativa UJA para propuesta de grados y modificación de planes de estudio. Normativa sobre los másteres oficiales de la UJA. Reglamento de Estudios de Doctorado de la UJA.	Sistema de Títulos. Evaluación de la calidad

Protocolos externos	Protocolos Interno	Informes
Protocolos de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales (grado, máster y Doctorado). ANECA. Criterios y Directrices para la verificación de títulos universitarios de grado y máster (REACU).	Criterios y procedimiento para el diseño de titulaciones de grado en la Universidad de Jaén. (Aprobado por el Consejo de Gobierno el 1/7/2008, y modificado el 19/10/2011). Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales en la Universidad de Jaén (aprobado por el Consejo de Gobierno el 5/10/2011).	Memorias del Diseño de Planes de estudio de grado, máster y programas de doctorado. Memorias verificadas de grados y másteres de la Universidad de Jaén Informe de seguimiento de títulos de grado (centros). Informe de seguimiento de títulos de máster (Coordinador del Máster). Informes de auditoría de seguimiento de títulos SSPE)



<p>Documento Marco. Evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado. ANECA. Criterios y Directrices de evaluación para la acreditación de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado (REACU, mayo 2014).</p>	<p>Protocolo para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales. Elaborado por la Comisión Universitaria para la regulación del seguimiento y la acreditación (CURSA). Programa Piloto para la Renovación de la Acreditación de los Títulos Universitarios de Grado y Máster de Andalucía. DEVA.</p>	<p>Informes externos recibidos de la Agencia de Evaluación.</p>
<p>Programa AUDIT. ANECA. Fase de diseño de los SGIC. Fase de certificación de la implantación de los SGIC.</p>	<p>Sistemas de Garantía Interna de Calidad SGIC-AUDIT (UJA)</p>	<p>Sistemas AUDIT (Manual de Calidad y Manual de Procedimientos) de las 7 Facultades y Escuelas de la UJA.</p>
<p>Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario (DOCENTIA). ANECA.</p>	<p>Programa Docencia de la Universidad de Jaén (aprobado por el Consejo de Gobierno el 28/04/2010).</p>	

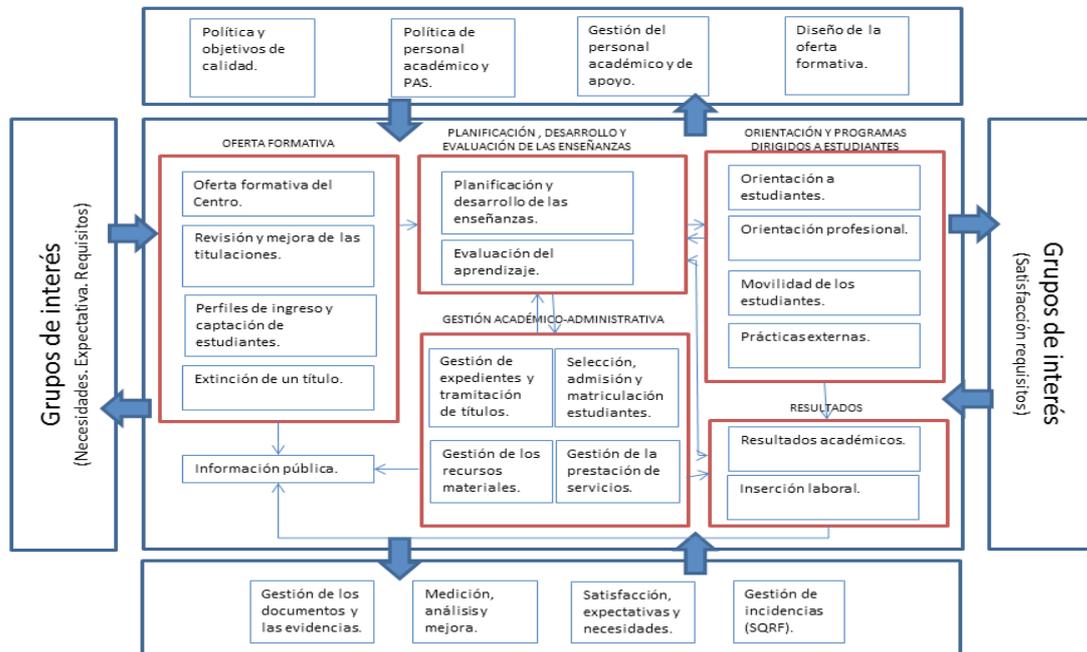
3. Mapas de procesos clave. Títulos oficiales.



4. Mapas de procesos clave.

Sistema de Garantía de Calidad de los Centros. AUDIT.

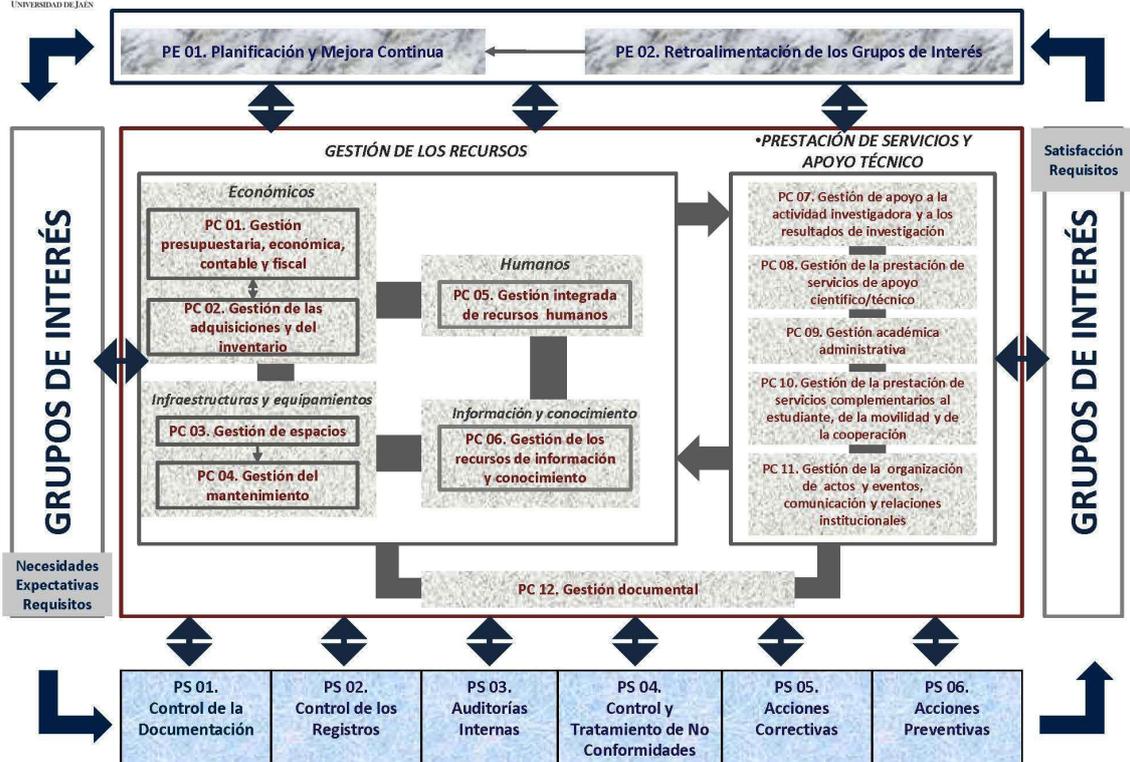
MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



Mapas de procesos clave. SIGC-SUA. Procesos Integrados de la Gestión.



MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



Fuente: Imagen del Manual de Calidad del SIGC-SUA.



Mapas de procesos clave. SIGC-SUA.



5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS



Figura nº [1-Doc-PE01]. Mapa del Proceso PE 01.

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

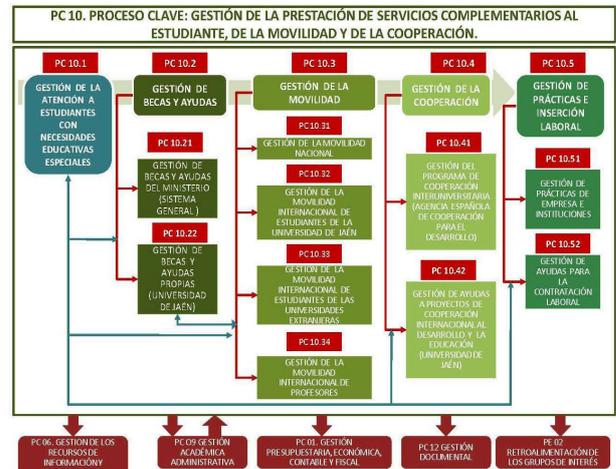


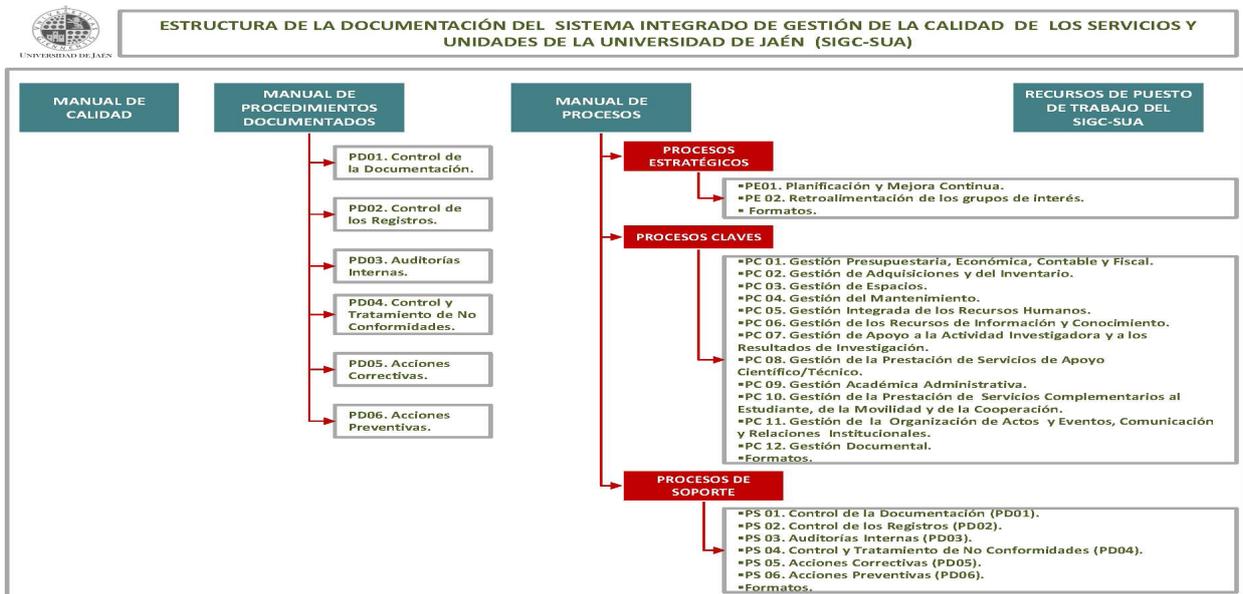
Figura nº [1-Doc-PC 10]. Mapa del Proceso PC 10.

Proceso de Planificación y Mejora

Proceso clave: Interrelaciones.

Fuente: Documentación de los Procesos SIGC-SUA.

4. Desagregación de los procesos. Estructura de documentación de los procesos. SIGC-SUA.



Fuente: Imagen del Manual de Calidad del SIGC-SUA.

Ámbitos de gestión, las actividades y servicios prestados que se incluye en el sistema integrado de procesos.

ÁREA DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
Económicos	Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal. Gestión de las adquisiciones externas de bienes, suministros, obras y servicios y gestión del Inventario General de la Universidad.
Infraestructuras y equipamientos	Gestión de la asignación y disponibilidad de los espacios de la Universidad. Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad y gestión de los residuos peligrosos generados.
Humanos	Gestión de los procedimientos de selección de Recursos Humanos y del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales.
Información y conocimiento	Gestión de los recursos para la información general, de los recursos de información para el conocimiento y la toma de decisiones, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada.
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO	
Servicios de apoyo a la Investigación	Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación.
Servicios de apoyo científico/técnico	Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico a la docencia, investigación y la gestión de la Universidad.
Servicios académicos	Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad.
Servicios Complementarios	Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, gestión de la movilidad y gestión de la cooperación.
Servicios de apoyo institucional	Gestión de la organización de acto, eventos, comunicación y relaciones institucionales.
Gestión documental	Gestión del Registro y del Archivo General de la Universidad.

Fuente: Manual de Calidad del SIGC-SUA.

DESAGREGACIÓN DE PROCESO/SERVICIOS SIGC-SUA. ENLACES

En el Manual de calidad puede consultarse la relación de servicios incluidos en la gestión integrada del SIGC-SUA. Página 18 a 22	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/SIGCSUA_MANUALCALIDAD.pdf
La estructura desagregada de procesos y responsabilidades de participación, puede consultarse en el documento del enlace.	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/SIGC-SUA_DESAGREGACION_PROCESOS_PARTICIPACION.pdf



Estructura de la documentación básica de procesos.

1	Responsable del proceso	Atribución de la dirección y propiedad del proceso.	
2	Equipo del proceso	Estructura para la gestión integrada del proceso.	
3	Misión	Delimitación funcional y naturaleza de la actividad secuenciada. Definición de la finalidad básica del proceso.	
4	Alcance	Identificación de necesidades y resultados finales del proceso (límites del proceso).	
5	Representación gráfica de la interrelación de procesos	Representación de las desagregaciones o niveles de los procesos que se integran. Representación de las interrelaciones internas y las interrelaciones con el resto de procesos del sistema.	
6	Descripción básica de la interrelación de procesos	Descripción de la finalidad o misión específica de cada uno de los procesos que se integran. Delimitación y descripción funcional y naturaleza de la actividad secuenciada de cada uno de los procesos que se integran. Descripción y justificación de las interrelaciones con otros procesos y recursos que se aportan con estos (identificación de proveedores).	
7	Estructura de participación de los Servicios y Unidades Administrativas en el proceso	Relación de las estructuras de gestión con responsabilidad y participación en la gestión operativa de los procesos.	
8	Legislación y normativa	Responsabilidad de gestión e identificación de los requisitos legales de la gestión de los procesos.	
9	Registros	Relación de registros del proceso e identificación de responsable.	
10	Clientes del proceso	Identificación de los grupos de interés internos y externos de los procesos.	
11	Flujogramas	Técnica de descripción y normalización de los procesos e identificación de responsables operativos/funcionales de las actividades secuenciadas. Interrelaciones y conexiones de los procesos del sistema.	
12	Indicadores del proceso	Sistema de indicadores para la medición y seguimiento de los procesos.	
	12.1	Cuadro de indicadores del proceso	Relación de los indicadores desagregados por los procesos integrados.
	12.2	Fichas de indicadores del proceso	Denominación y sistema de medición de los indicadores. Asignación de objetivos y valores límites de control del proceso. Periodicidad del indicador y la medición. Responsable de medición. Responsable de seguimiento. Responsabilidades de gestión documental del indicador.
13	ANEXO I	Legislación y normativa del proceso.	
14	ANEXO II	Formatos del proceso.	
15	ANEXO III	Instrucciones técnicas del proceso.	
16	ANEXO IV	Procedimientos telematizados del proceso.	
17	ANEXO V	Ficheros y otros elementos para la gestión de la protección de datos de carácter personal del proceso.	
18	ANEXO VI	Atributos de calidad.	

Fuente: Manual de Calidad del SIGC-SUA.

IX. RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESO Y COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Indicadores/resultados.
2. Revisión, mejora e innovación.

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 2. Criterio 3. Criterio 5. Criterio resultados (6-9)

1. Indicadores/resultados.

CUADRO INDICADORES DE PROCESO SIGC-SUA. ENLACES	
En el documento del enlace puede consultarse la relación de indicadores de procesos, objetivos y nivel de cumplimiento.	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/CUADRO_RESULTADOS_SIGC-SUA.pdf
En el documento: "Cuadro indicadores clasificado indicadores SIGC-SUA-EFQM" del enlace puede consultarse el cuadro de clasificación de los indicadores de proceso del SIGC-SUA y su alineamiento/impacto con la estructura de indicadores EFQM.	http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/spe/normativas-documentacion

INDICADORES SIGC-SUA

Fuente: Informe Final agrupado del SIGC-SUA-2013.

REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	2011	2012	2013
1.- Número total de Indicadores activos.	265	292	342 (*)	374
2.- Número total de Indicadores revisados.		134	123	7
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.		45,89%	35,96%	1,87%
4.- Número de indicadores de nueva medición.			159	34
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.			46,49%	9,09%

(*) Indicadores de medición sólo en 2012.

ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2010	2011	2012	2013
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	75,09%	68,15%	59,36%	60,70%
3.- Número de indicadores de actividad.		93	129	133
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.		199	214	241(*)
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.		68,15%	62,57%	64,44%

(*) 14 indicadores de eficacia de gestión están en análisis y pendiente de asignar valor objetivo por ser de nueva incorporación (diferencia entre 227 y 241).

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	2011	2012	2013
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	124	153	184	204 (*)
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	68,89%	78,06% ^(*)	90,64%	91,89%

(*) Los cálculos se realizan respecto a los indicadores con valor objetivo y medidos (222). Diferencia con 227: 5 medidos pero sin valor por falta de actividad, 2 suspendidos por revisión y suspensión temporal del proceso en fase de revisión.



RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES.

Proceso	2010	2011	2012	2013
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	88,24%	88,24%	100,00%	100,00%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	36,36%	66,67%	92,31%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	62,50%	100,00%	83,33%	95,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	100,00%	93,75%	88,00%	88,00%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	100,00%	93,75%	95,83%	88,00%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	59,26%	75,00%	87,50%	92,11%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	39,29%	63,89%	92,59%	96,00%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100,00%	77,78%	80,00%	84,62%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	44,44%	33,33%	66,67%	72,73%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	68,42%	55,56%	100,00%	88,89%
PC 12. Gestión Documental.	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%

(*) Referidos a los indicadores con valor objetivo conseguido.

Ejemplo de análisis global de resultados de eficacia de los procesos del SIGC-SUA.

Fuente: Informe Final agrupado del SIGC-SUA-2013.

INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2013	Desviación
1	PC03	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	100%	95,24	4,58%
2	PC04	Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual.	<=5	6	1
3	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	74,36	0,64%
4	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	83,33	17%
5	PC05	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	>=95%	60	35%
6	PC05	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	100%	58,33	41,67%
7	PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100%	88,89	10,11%
8	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	59,57	20,43%
9	PC06	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado.	100%	73,17	26,83%
10	PC06	Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.	100%	95,24	4,76%
11	PC07	Porcentaje de actividades de difusión realizadas respecto al total previsto en el Plan Anual de Actuación que se hayan ejecutado.	>=95%	74,6	20,4%

12	PC08	Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.	$\geq 95\%$	94,87	0,13%
13	PC08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	$\geq 95\%$	80,3	14,7%
14	PC09	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	$\geq 90\%$	80,88	9,12%
15	PC09	Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo.	100%	92,1	7,9%
16	PC11	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%	97,44	2,56%
17	PC11	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	100%	75	25%

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DEL SIGC-SUA. ENLACES

En el informe Final Agrupado del SIGC-SUA puede consultarse el análisis de evaluación y mejora de los resultados.	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/Informe_Final_agrupado_2013.pdf
Los informes de evaluación, seguimiento y mejora de los procesos del SIGC-SUA pueden consultarse en visita (intranet) en la herramienta de gestión del SIGC-SUA.	http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/

COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.

Fuente: Informe Final agrupado del SIGC-SUA-2013.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2010	2011	2012	2013
Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151
Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%
Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%	91,28%
Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)			
	2010	2011	2012	2013
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	81,82%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	90,91%	90,91%	72,73%	100,00%
Servicio de Control Interno	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Deportes	76,92%	50,00%	60,00%	95,00%
Servicio de Gestión Académica	84,00%	96,43%	92,59%	87,50%
Servicio de Gestión de la Investigación	66,67%	54,55%	18,18%	100,00%



Servicio de Información y Asuntos Generales	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Informática	80,00%	100,00%	40,00%	87,50%
Servicio de Planificación y Evaluación	82,86%	88,57%	82,86%	50,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	77,27%	80,43%	89,74%	100,00%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	100,00%	100,00%	42,86%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	82,35%	87,50%	84,62%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	78,95%	78,95%	84,21%	100,00%
Unidad de Conserjerías	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	66,67%	66,67%	100,00%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%

Ejemplo de análisis global de resultados los compromisos de calidad.

Fuente: Informe Final agrupado del SIGC-SUA-2013.

INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2013	Desviación
1	PC03	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	100%	95,24	4,58%
2	PC04	Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual.	<=5	6	1
3	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	83,33	17%
4	PC05	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	>=95%	60	35%
5	PC05	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados.	100%	58,33	41,67%
6	PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100%	88,89	10,11%
7	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	59,57	20,43%
8	PC06	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado.	100%	73,17	26,83%
9	PC06	Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.	100%	95,24	4,76%
10	PC08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.	>=95%	80,3	14,7%
11	PC09	Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo.	100%	92,1	7,9%
12	PC11	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%	97,44	2,56%
13	PC11	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	100%	75	25%

Cuadro Indicadores SIGC- AUDIT

Procedimiento AUDIT	Indicador	Procedimiento AUDIT	Indicador
PC03- Perfiles de Ingreso y Captación de Estudiantes	Número de plazas ofertadas	PC04 - Selección, Admisión y Matriculación de Estudiantes	Número de alumnos de nuevo ingreso en primer curso por vía de acceso.
	Número total de preinscritos		Número total de alumnos de nuevo ingreso en otros cursos
	Número de preinscritos en 1ª opción		Número reclamaciones (evaluación del aprendizaje)
PC05. Orientación de Estudiantes	Número acciones programadas (orientación a estudiantes)	PC07. Evaluación del Aprendizaje	Número reclamaciones procedentes (evaluación del aprendizaje)
	Tasa de alumnos que participan en programas de acogida (orientación a estudiantes)		% reclamaciones procedentes (evaluación del aprendizaje)
	Tasa de alumnos que participan en programas de tutoría (orientación a estudiantes)		Número asignaturas con desviaciones en aplicación de criterios de evaluación del aprendizaje
	Tasa de alumnos que participan en programas de apoyo (orientación a estudiantes)		% asignaturas con desviaciones en aplicación de criterios de evaluación del aprendizaje
PC08. Movilidad de Estudiantes	Nº alumnos enviados que participan en programas de movilidad	PC09. Prácticas Externas	Nº empresas diferentes con convenios firmados o vivos (prácticas externas)
	Nº alumnos provenientes de otros programas formativos (movilidad de estudiantes)		Nº alumnos implicados (prácticas externas)
	Nº alumnos que solicitan participar en programas de movilidad		% alumnos participantes (prácticas externas)
	Nº plazas de movilidad ofertadas		Tasa estudiantes prácticas no obligatorias (prácticas externas)
PC11 - Resultados académicos	Tasa de abandono del estudio en primer año		Número de incidencias ocurridas en el transcurso de las prácticas externas
	Tasa de abandono del estudio en segundo año		% Incidencias graves (prácticas externas)
	Tasa de abandono del estudio en tercer año		Valoración global anual (prácticas externas)
	Tasa de abandono del estudio (RD 1393)	PC13. Inserción Laboral	Indicadores de inserción laboral seleccionados del estudio de inserción laboral
	Tasa de rendimiento por asignatura		
	Tasa de rendimiento por plan	PA04. Gestión de las Incidencias (S-Q-R-F)	Nº quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas cada curso en el Centro
	Tasa de graduación		
	Tasa de eficiencia		
	Tasa de éxito por asignatura		
	Tasa de éxito por plan		
Tasa de no presentados por asignatura		Nº acciones de mejora que se ha emprendido a causa de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas cada curso en el Centro.	
Tasa de no presentados por plan			
Duración media de los estudios		% Encuestas cumplimentadas sobre el total de encuestas entregadas (análisis de la satisfacción, expectativas y necesidades por grupos de interés)	
PA05. Gestión del Personal Académico y de Apoyo a la Docencia	Número total de PAS	PM02. Satisfacción, Expectativas y Necesidades	Nivel de satisfacción de los grupos de interés (análisis de la satisfacción, expectativas y necesidades por grupos de interés)
	Proporción PAS/personal académico		Encuestas de Satisfacción a estudiantes (PM02)
			Encuestas de satisfacción a titulados (PM02)
			Encuestas de satisfacción al profesorado (PM02)
			Encuestas de Satisfacción al PAS (PM02)



2. Revisión, mejora e innovación.

NOTA: Se presenta algunos ejemplos de mejoras e innovaciones significativas en relación a los procesos/servicios prestados.

Año	Ámbito	Alcance	Alianza/proveedor
2012	Gestión investigación	Recursos: nueva creación puestos de Gestores de Investigación: refuerza asesoramiento especializado en la gestión. Impacto PDI	
2012	Gestión investigación	Portal de la Investigación. Información y gestión de trámites. Impacto PDI, Incorporación de recursos humanos a la investigación.	Empresa informática OCU
2011	Servicios Web	Nuevo sistema gestor de contenidos para el Web Institucional. Impacto todos los grupos de interés.	GMV Soluciones Globales Internet SAU
2011	Repositorio institucional	Nuevos sistema gestor documental para la producción científica. PDI. Comunidad científica.	Biblioteca/Servicio Informática
2012	Servicio de correo electrónico	Migración de los buzones de correo de estudiantes a GoogleApps. Impacto estudiantes	Google
2012-2014	Servicio de telefonía fija	Despliegue de telefonía IP en diferentes edificios del Campus Las Lagunillas. Impacto comunidad universitaria.	TE Telefónica de España, SAU y Telefónica Móviles España, SAU
2012	Ampliación y nuevos servicios	Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad. Unidad de Atención a Estudiantes con Dificultades Específicas de Aprendizaje. Unidad de Atención a Estudiantes con Altas Capacidades y/o Sobredotación Intelectual. Impacto: Favorecer la integración de estudiantes con necesidades educativas especiales.	Organizaciones sociales representativas (convenios).
2013	Servicio de conexión VPN	Mejora de la conectividad de los usuarios. Impacto comunidad universitaria.	Unify
2014	Servicio de conexión a la red cableada	Disponibilidad de conexiones a 1000 Gbps en el puesto del PDI. Impacto comunidad universitaria.	Ingeniería e Integración Avanzadas, S.A. Avaya
2014	Servicio de conexión a la red inalámbrica	Mejora de la conectividad de los usuarios y aumento de la velocidad de conexión. Impacto comunidad universitaria.	Ingeniería e Integración Avanzadas, S.A. Cisco Systems
Mejoras de los procesos			
PC07	Investigación	Documento de confidencialidad de personal contratado con cargo a créditos de investigación. Colaboradores en actividades de investigación. Impacto: Protección de la Propiedad Industrial e Intelectual de los resultados de investigación	
PC07	Gestión de contratos de prestación de servicios.	Reclamación de facturas impagadas de contratos de prestación de servicios. Procedimiento común para todos los Servicios que intervienen en la reclamación: OTRI, Control Interno, Asuntos Económicos. Impacto: Recaudación de deudas de servicios prestados por la Universidad.	
PC-04	Gestión mantenimiento	Implementación base de datos GMUT. Impacto: Control de la eficacia y mejora de la eficiencia del mantenimiento.	
PC-03	Gestión de espacios	Programa preventivo de los elementos de accesibilidad. Impacto: Garantizar la accesibilidad y uso de los espacios.	
Objetivo estratégico	Optimización consumo energético.	Actuaciones planificadas en Eficiencia energética. E., desde 2012. Impacto: Ahorro energético, contribución a la sostenibilidad, reducción huella carbono, etc.	
PC-10	Gestión de la movilidad	Implantación del contrato académico online. Sistema de solicitud online a través de campus virtual (Universidad Virtual). Impacto: Recaudación de deudas de servicios prestados por la Universidad. Racionalización, celeridad y optimización de recursos en la gestión de los procesos.	
PC10	Gestión de la movilidad	Implantación y mejora de la plataforma informática Universitas XXI-Académico (implementación y explotación de los datos derivados de la movilidad saliente del programa Erasmus). Impacto: Estudiantes. Personal que gestiona la movilidad. La propia Institución (recuperar fondos adelantados al estudiante y que la UJA no recaudará por parte de las entidades externas).	
PC04 PC08	Servicios TIC	Implantación de sistema de gestión de servicio TI en el Servicio de Informática. Renovación de la Red Inalámbrica de la Universidad de Jaén. Renovación Universidad Virtual. Impactos: Alineación con metodologías estándar de gestión de servicios TI. Infraestructura actualizada tecnológicamente. Portal de servicios TIC autenticados actualizado y ampliado.	
PC11	Extensión universitaria	Implantar formularios web para inscripción/matrícula en cursos y talleres Impacto Facilitar la comunicación y simplificar la oferta de servicios, dando una respuesta eficaz en un plazo dado.	

NOTA: Se presentan algunos ejemplos agrupados de mejoras significativas de los informes de los sistemas de calidad y seguimientos de títulos (2012-13).

Título	Acciones de mejora
Todos	Encuestas: Incrementar el porcentaje. Comparativas encuestas (1). Realizar focus group interviews con PDI-Estudiantes (1). Encuesta alumnado de nuevo ingreso (2). Encuestas Online (6). Reunión con el alumnado del 4º (1)
Todos	Mejorar el nivel de idioma del alumnado fomentando la adquisición del nivel B2. Mejorar el nivel de idioma del profesorado fomentando la adquisición del nivel B2.
Todos	Acciones encaminadas a que el alumnado mantenga operativa su cuenta de webmail. (8)
3Títulos	Incrementar el número de empresas y de estudiantes participantes en las prácticas externas. (3)
2Títulos	Organizar reuniones con los orientadores de los centros de bachillerato para promocionar el Grado (2).
3Títulos	Mejorar el grado de orientación. Reforzar la tutela académica en el Prácticum. Mecanismos para valorar la adquisición de competencias en colaboración agentes externos (maestros/as en ejercicio). Potenciar la participación del Plan de Acción Tutorial
2Títulos	Mejorar la información del contenido curricular y la planificación y desarrollo de las enseñanzas. Incentivar el uso de la bibliografía recomendada. Reducir el número de incidencias biológicas ocurridas en el transcurso de las prácticas clínicas.
1 Título	Organizar un seminario para todos los departamentos implicados en la impartición del Grado con orientaciones prácticas para la evaluación de competencias y establecer un sistema coordinado de evaluación de las mismas para asegurar la adquisición de competencias por parte de los alumnos a lo largo del desarrollo de la enseñanza.
1 Máster	Incrementar el número de alumnos que realizan sus trabajos fin de máster en empresas.
1 Máster	Incrementar el número de empresas colaboradoras.
1 Máster	Completar, mejorar y actualizar la versión en inglés de la página web del máster.
1 Máster	Desarrollar un acto al final del curso que sirva de mecanismo de promoción del máster y de reconocimiento al esfuerzo y estudio del alumnado.
1 Máster	Análisis de los motivos que llevan al alumnado a la no graduación y al abandono del título de máster.
1 Máster	Reducir el número de profesores por módulo, seleccionando los más expertos y adecuados en cada materia.
1 Máster	Fidelizar en lo posible a las empresas que hasta ahora han colaborado en las prácticas, al mismo tiempo que se incrementa la difusión de la preparación de los alumnos MBA de la UJA y se insiste en las ventajas de la colaboración empresarial en su formación.
1 Máster	Establecer convenios con instituciones sanitarias.

AUDITORÍA DEL SIGC-SUA. ENLACES

El Informe de Auditoría Interna Anual 2014 (Ciclo de Gestión de 2013), puede consultarse en el siguiente enlace.	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/Informe_Plan_Auditorias_Ciclo_2013.pdf
El Informe de Auditoría Externa Anual 2014 (Ciclo de Gestión de 2013), puede consultarse en el siguiente enlace.	http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/Informe_AR_UJA_2014rev01.pdf

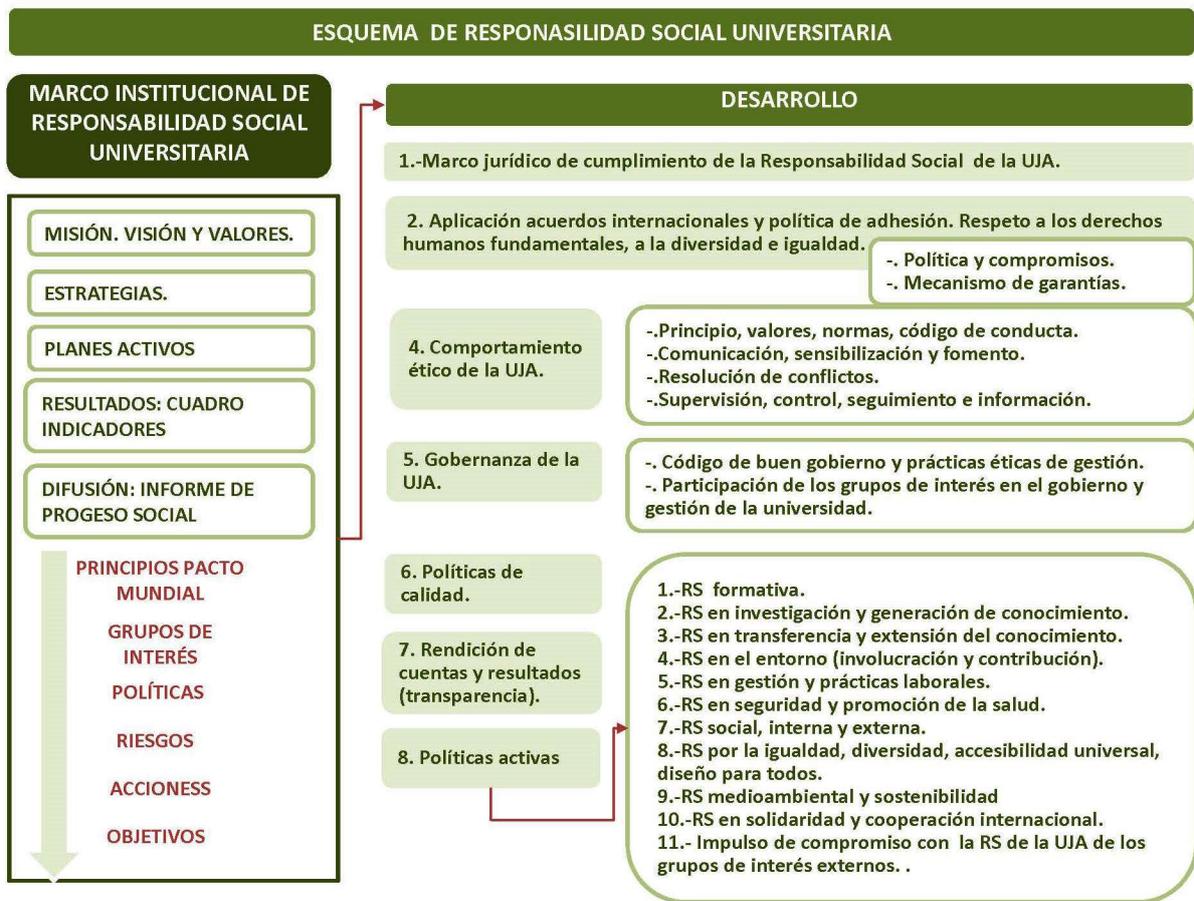


X. RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

1. Esquema y alcance de RSU.
2. Desarrollo políticas activas en RSU.
3. Informe de Progreso Social.
4. Cuadro de indicadores del Informe de Progreso Social.
5. Valores II PEUJA.

Referencias: Información clave. Criterio 1. Criterio 2. Criterio 8 Resultado.

1. Esquema y alcance de RSU.



58

2. Desarrollo políticas activas en RSU.

ENLACES. EVIDENCIAS.	
Estrategias PEUJA I	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/planificacion/peuja-2003-10
Estrategias PEUJA II.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/planeuja
Informe de Progreso Social. Documentos e indicadores.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/responsabilidadsocial/Pacto-Mundial
Políticas y Plan de igualdad.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/igualdad
Integración Social.	http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/neduespeciales
Sostenibilidad. Aula Verde.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicinf/aulaverde
Universidad Solidaria.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/responsabilidadsocial/universidad_solidaria
Voluntariado.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/responsabilidadsocial/voluntariado
Cooperación.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/responsabilidadsocial/coop_desarrollo
Universidad Saludable.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/responsabilidadsocial/universidad_saludable
Extensión cultural.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicext/
Transferencia de conocimientos	http://www10.ujaen.es/investigacion
Seguridad y Salud	http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/prevencion
Comercio Justo.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/responsabilidadsocial/comercio-justo
Comunicación y Difusión	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/vicplan/comunicacion
Información y transparencia.	http://www10.ujaen.es/conocenos/organos-gobierno/ptransparencia
UJA en Plan Estratégico de la Provincia	http://www.planestrajaen.org/areas/
Fundación "Campus Científico-Tecnológico de Linares".	http://www.fundacioncampuslinares.es/
Campus de Excelencia.	http://www.ceipatrimonio.es/2011/ http://www.ceia3.es/ http://www.upo.es/ceicambio/



3. Informe de Progreso Social.

http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/vicplan/responsabilidad_social/Documentacion/Informe_Progreso_2012_UJA.pdf



4. Cuadro de indicadores del Informe de Progreso Social.

http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/vicplan/responsabilidad_social/Documentacion/Cuadro_Indicadores_Informe_progreso.pdf

5. Valores PEUJA II. Política y valores de la UJA (Informe de Progreso Social).

Los valores son los principios, creencias y maneras de actuar que regulan el comportamiento de la Universidad de Jaén y su relación con los grupos de interés. Los valores deben reflejar la identidad de la organización y ser el marco de referencia para alcanzar lo manifestado en la Misión y la Visión. En definitiva, se trata de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué es lo importante para la Universidad de Jaén?, ¿Qué valores guían las actuaciones de la Universidad de Jaén?

Como cualquier institución, los valores básicos de la Universidad de Jaén son los que proclama la Constitución Española, pero a ellos hay que sumar los valores que específicamente diferencian y deben diferenciar a la Universidad de Jaén.

El Comité Director consensuó que los valores que guían las actuaciones que se desarrollan en la Universidad de Jaén para cumplir con las funciones encomendadas son:

Valores de la Universidad de Jaén:

Además de los valores democráticos que propugna la Constitución Española, también hay que destacar aquellos valores que diferencian a nuestra Universidad y que guían las actuaciones que desarrolla para cumplir con las funciones encomendadas y que son:

- Compromiso institucional.
- Cercanía.
- Eficiencia.
- Compromiso con el desarrollo territorial.
- Reconocimiento al esfuerzo y al talento.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Responsabilidad social.
- Cultura organizativa basada en la planificación, evaluación, mejora continua y rendición de cuentas interna y externa.
- Transparencia.
- Atención a la diversidad y a la igualdad de oportunidades.



Informe de Progreso Pacto Mundial



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C211)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Las declaraciones formales de política, valores y normas están establecidas en los siguientes documentos:

- Declaración explícita de derechos y el marco de responsabilidad social adoptado por la Universidad de Jaén en sus Estatutos.
- Los objetivos de responsabilidad social formulados en el II Plan estratégico de la Universidad de Jaén (elaborada la propuesta y pendiente de aprobación en el presente año 2013).
- Los códigos de conducta y principios éticos adoptados por la Universidad de Jaén mediante las adhesiones a los planes y actuaciones en relación a los objetivos y temáticas impulsadas por Naciones Unidas (referidos anteriormente). Por ejemplo, Principios para una educación responsable en gestión.
- El código de conducta y principios éticos aplicables a los empleados públicos y establecidos en el capítulo VI del Estatuto Básico del Empleado Público, dada la naturaleza de Institución pública de la Universidad de Jaén.
- Política en Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén.
- Política incluida en el Protocolo para la Prevención y Protección frente al Acoso Sexual y Acoso Sexista.
- Política incluida en el Procedimiento de gestión preventiva de los conflictos vinculados a situaciones de acoso laboral en el trabajo.
- Las declaraciones explícitas contenidas en las normas de organización y funcionamiento internas.
- En las declaraciones de políticas de calidad, sistemas internos de gestión y planes y proyectos desarrollados.

Como desarrollo se describe un marco general (Estatutos) y ejemplos de ámbitos específicos que se adjunta en Documento "Extracto de políticas, valores y normas".

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Los objetivos en políticas están identificados en los Estatutos y en el sistema de planificación y seguimiento de las estrategias de la Universidad de Jaén en la que se incluyen los objetivos de los planes y acciones referidos anteriormente. Algunos ejemplos concretos se indican en el siguiente apartado de acciones.

Para futuros ejercicios la estrategia de la Universidad se orienta a avanzar en prácticas de buen gobierno con una línea estratégica específica de "Disponer de un Código de buen gobierno de la Universidad y el Código ético y de conducta" (incluido como acción estratégica, estando prevista su aprobación para el año 2014).

XI. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS EXTERNOS

Referencias: Información clave. Criterio 8.

REFERENCIAS EXTERNAS.		
Año	Ámbito	Premios y reconocimientos.
2006	Accesibilidad. Igualdad.	I Premio Andaluz a las Buenas Prácticas en Atención Personas con Discapacidad. Junta de Andalucía.
2008	Voluntariado Integración	Premio Jóvenes 2007 (8ª edición). Instituto Andaluz de la Juventud.
2009	Campus Excelencia	Campus de Excelencia Internacional. Reconocimiento del proyecto en Agroalimentación. Ceia3. Ministerio de Economía y Competitividad
2009	Campus Excelencia	Mención de Calidad. Proyecto Campus Andaluz de Excelencia Internacional en Patrimonio Cultural y Natural. Ministerio de Educación.
2009	Calidad	Certificaciones AUDIT. Diseños de los sistemas de garantía de calidad de la Escuela Politécnica Superior de Jaén y Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. ANECA.
2009	Accesibilidad. Igualdad.	Premio Millenium Século XX-XXI a la Universidad de Jaén por la labor desarrollada a favor de la integración del alumnado con discapacidad en la institución académica. Asociación Unidade Provincial de Paraplégicos de A Coruña.
2009	Compromiso Sociedad	Premio Hermenegildo Terrados del Cerro a la Universidad de Jaén, galardón creado para distinguir el trabajo a favor de la provincia y su proyección exterior. Foro Jaén de Opinión y Debate.
2009	Calidad	2 Buenas prácticas: "matrícula por internet" "Secretaría centralizada en el Campus de las Lagunillas". Red de Observatorios de Buenas Prácticas (TELESCOPI) de la Cátedra Unesco de la Universidad Politécnica de Cataluña.
2010	Calidad	Certificación ISO 9001:2008 a los sistemas de gestión de la calidad de los Servicios de Biblioteca y Deportes de la UJA. AENOR.
2010	Calidad	Certificaciones AUDIT. Diseños de los sistemas de garantía de calidad de la Escuela Politécnica Superior de Linares, la Facultad de Ciencias Experimentales, la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud y la Escuela Universitaria de Trabajo Social. ANECA.
2010	Calidad	2 Buenas prácticas: "Metodología para el Seguimiento de la Inserción Laboral de los Egresados" y la "Normalización de la Atención a Estudiantes con Necesidades Especiales". Red de Observatorios de Buenas Prácticas (TELESCOPI) de la Cátedra Unesco de la Universidad Politécnica de Cataluña.
2011	Calidad	Certificación ISO 9001:2008 del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén. AENOR.
2011	Calidad	Buena práctica "Implantación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén". Red de Observatorios de Buenas Prácticas (TELESCOPI) de la Cátedra Unesco de la Universidad Politécnica de Cataluña.
2011	Calidad	Primer premio al póster presentado en las V Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria (SIGC-SUA). Foro de Universidades del Club de Excelencia en Gestión.
2011	Investigación social	Premio a la Universidad de Jaén al Mejor Proyecto de Envejecimiento Activo. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía.
2011	Académico	Premio de la Psicología Andaluza a Instituciones Académicas concedido a la Universidad de Jaén en la XIV Convención Anual de Colegios de Psicólogos. Colegios de Psicólogos.
2013	Calidad	Premio del Mejor Caso Práctico del VIII Congreso Nacional itSMF (Servicio de Informática). Congreso Nacional itSMF.
2013	Gestión	Buena Práctica: "El Proceso de Diseño y Elaboración del II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén. Horizonte 2020". Red de Observatorios de Buenas Prácticas (TELESCOPI) de la Cátedra Unesco de la Universidad Politécnica de Cataluña. Nivel Internacional. Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.
2013	Institucional	Medalla de Oro de la Universidad de Huelva con motivo del 20 aniversario de la UJA. Universidad de Huelva. 2013
2013	Proyección social	Premio Jaén Paraíso Interior. Diputación de Jaén.
2013	Gestión Tecnología	Casos de éxito de UDS Enterprise (Escritorios Linux en aulas).
2014	Gestión Tecnología	Premios Pioneros Dominios .es. Ministerio de Industrial
2014	Calidad	Premio a la Mejor Buena Práctica del Criterio Estrategia, "la implantación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) de la Universidad de Jaén (UJA)" con el Premio a la Mejor Buena Práctica del Criterio Estrategia. (TELESCOPI) de la Cátedra Unesco de la Universidad Politécnica de Cataluña. Nivel Internacional. Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.



UNIVERSIDAD DE JAÉN