REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

INFORME ANUAL DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SIGC-SUA

Elaborado por:	**Aprobado por:**
Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Comité de Calidad
Nombre:	**Nombre:**
Jacinto Fernández Lombardo	Manuel Parras Rosa.
Cargo:	**Cargo:**
Jefe del Servicio	Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha:	**Fecha:**
30/03/2013	03/04/2013
Firma:	**Firma:**

INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Elaborado por:	**Aprobado por:**	**Aprobado por:**
Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad	Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
Nombre:	**Nombre:**	**Nombre:**
Jacinto Fernández Lombardo	Jorge Delgado García	Armando Moreno Castro
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Jefe del Servicio	Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación.	Gerente
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**
30/03/2013	03/04/2013	03/04/2013
Firma:	**Firma:**	**Firma:**

ESTRUCTURA DEL INFORME

PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.
RESUMEN EJECUTIVO

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA.
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS.
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD

II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.

13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.

IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS

14. CONSIDERACIONES FINALES.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe final integra los informes de seguimiento de procesos realizados por las Unidades/Equipos de Procesos y el informe de retroalimentación de los grupos de interés.

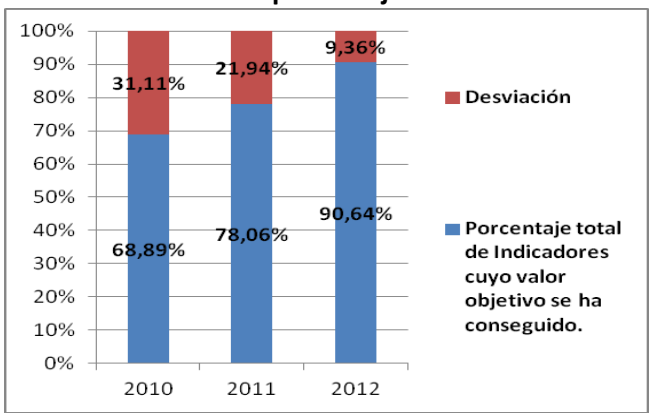
Este informe anual agrupado, junto con el Informe de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección y el Informe de Auditoría Interna Anual, constituye el documento base de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-SUA, por lo que se aprueba por el Comité de Calidad a efectos de la Revisión Anual del Sistema por el Consejo de Dirección.

En este ciclo de gestión los informes de seguimiento de procesos se han cargado en la plataforma de gestión, pudiéndose realizar su consulta en intranet "Gestión de la Calidad"
http://www10.ujaen.es/intranet

CONCLUSIONES Y ASPECTOS A DESTACAR.

1. Se ha realizado el seguimiento de la eficacia de la totalidad de los procesos del SIGC-SUA mediante la medición del cuadro de indicadores (342). El nivel global de eficacia es de un 90%, sobre un total de 203 indicadores con objetivos de gestión. La tendencia ha sido creciente en los tres ciclos.

Evolución del porcentaje de eficacia.



2. El cuadro de indicadores ha sido revisado en profundidad en este ciclo de gestión (159 de nueva medición), configurándose, después de tres ciclos, un cuadro más estable con delimitación clara entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocia objetivos previos) y de eficacia de gestión con objetivos asociados (63%). No obstante, se ha indicado como conclusión en el informe de auditoría interna la necesidad de realizar ajustes técnicos y recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos, así como en la identificación, en algunos supuestos, de indicadores de eficacia de gestión, aspectos que han sido recogidos por las Unidades en las propuestas realizadas en los informes de procesos.

3. Se ha realizado el seguimiento y análisis de la información de la percepción de los clientes y otros grupos de interés a través del sistema de encuestas del SIGC-SUA y de seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones.

El sistema de encuestas se estructura en 30 encuestas generales relacionadas con el 61% del total de servicios del SIGC-SUA, y complementadas con 26 encuestas post-servicio activas.

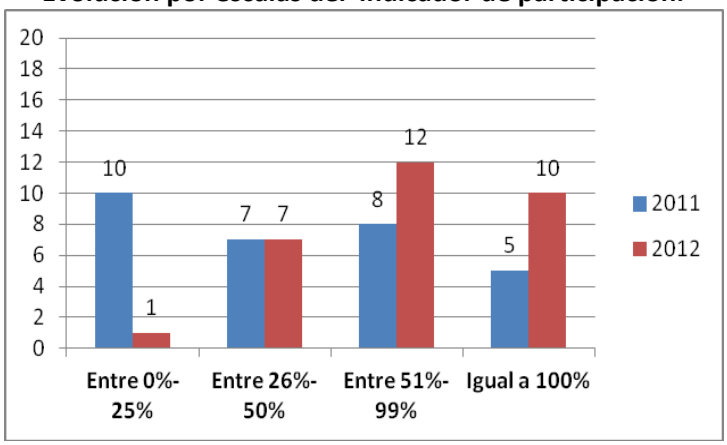
4. Los resultados de las encuestas generales indican que un 90% (27) obtienen valores de percepción global superiores a "3" "satisfecho" y se incrementa en número de encuetas con valores superiores a "4" "bastante satisfecho", y que se mantiene el número de encuestas con percepción satisfactoria sobre la mejora (26), incrementándose hasta 14 encuestas (10 en 2011) las que obtienen valores de"4" "bastante satisfecho".

5. Los resultados de las encuestas post-servicio indican un nivel de satisfacción en percentiles de "bastantes satisfechos" en la práctica totalidad. El número de encuestas post-servicio se ha incrementado en 11 (15 en 2011).

6. En cuanto a la tendencia, se observa que 3 encuestas generales se mantienen sostenibles en valoración global (mismo decimal), que 15 (56%) mejoran sus resultados y 10 (33%,) oscilan en tendencia decreciente, y en percepción sobre la mejora, se observa que 3 encuestas se mantienen sostenidas, 13 (48%) mejoran sus resultados y 10 (37%) oscilan en tendencia decreciente.

7. Si bien se ha incrementado el porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% (50%) de 5 a 10), se observa que de las 30 encuestas generales comparadas 16 (53,3%) han mejorado el indicador de participación, 4 (13,3%) lo han mantenido y 10 (33,3%) lo han disminuido.

Evolución por escalas del indicador de participación.

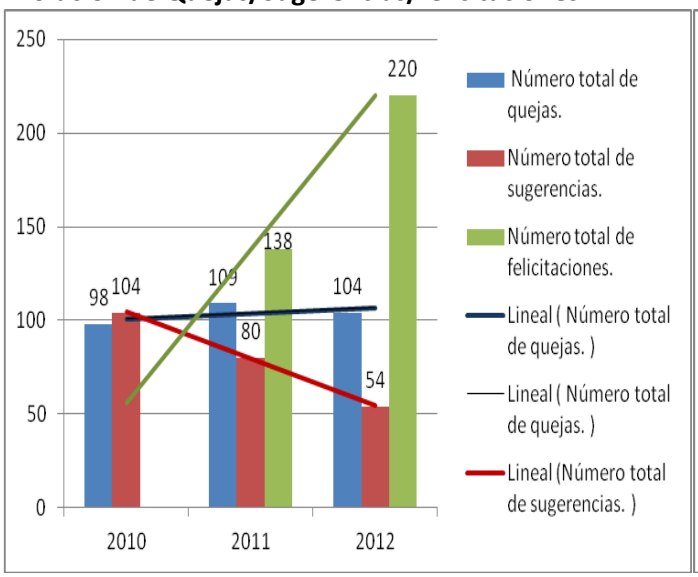


8. Tal como se indica en el informe de seguimiento de objetivos y directrices, se refuerza la necesidad de realizar la revisión del sistema de encuestas que permita mejorar el indicador de participación hasta los niveles óptimos calculados. Y respecto a los resultados, se indica la necesidad de realizar planes de mejora que permitan incrementar el nivel de satisfacción de tres encuestas que, aún, presentan medias inferiores a "3" "satisfacción", así como la conveniencia de establecer objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, indicando, en cada caso, la sostenibilidad de los resultados obtenidos o la mejora, dependiendo del valor actual y de las posibilidades de implantar mejoras en la gestión de los procesos y servicios prestados.

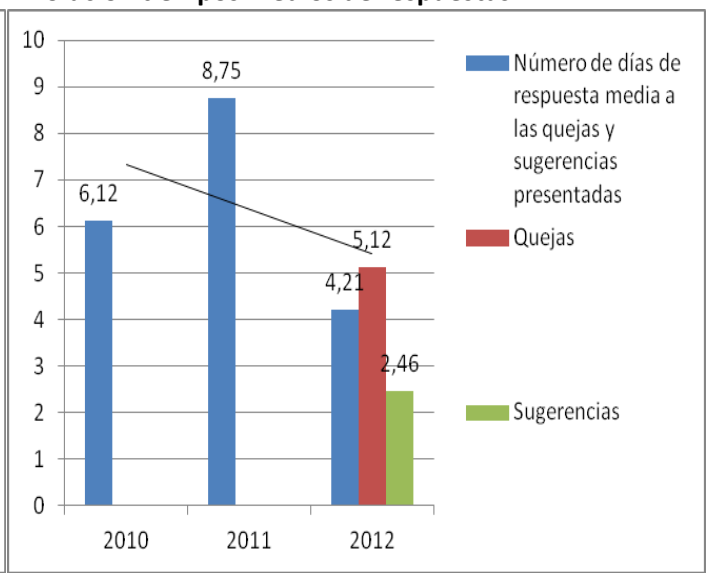
9. El número total de quejas se mantienen en valores estables (en torno a 100). El número de sugerencias disminuye de forma continua. En cuanto al número de felicitaciones comunicadas ha supuesto un incremento considerable de un 59% (82). En cuanto al porcentaje de respuestas a las quejas, se mantiene en el 100% (compromiso de calidad), con igual porcentaje para las sugerencias, que mejora el resultado del anterior ciclo.

Respecto a los tiempos de respuestas, el valor medio en días se ha reducido considerablemente a 4,21 días (objetivo de calidad <=10 días.).

Evolución de Quejas/Sugerencias/felicitaciones.



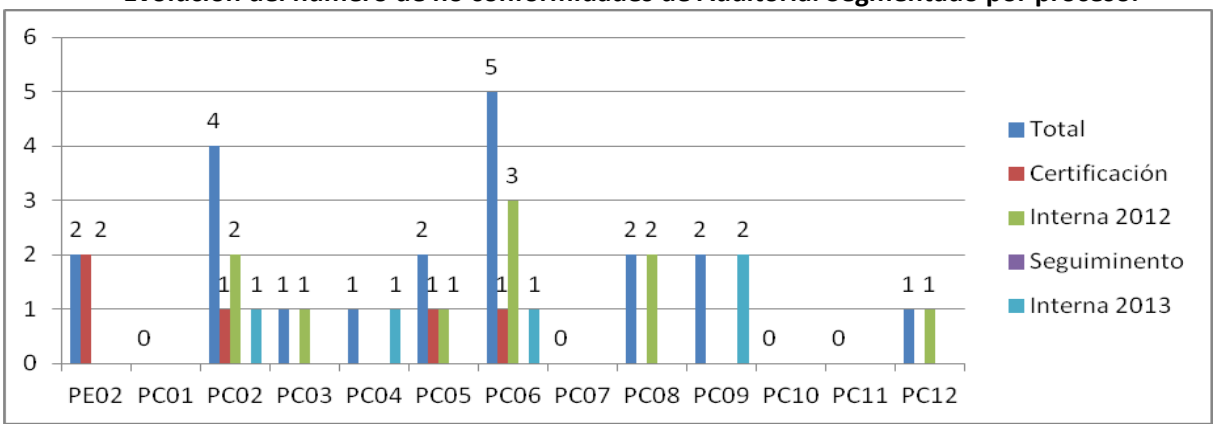
Evolución tiempos medios de respuestas.



10. En el actual ciclo de gestión se ha realizado el cierre de las no conformidades internas (32) y de auditorías internas (10) del ciclo anterior a través de los programas de auditoría, lo que implica la verificación de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes. En este ciclo, en contraste con el anterior, el número de no conformidades internas se ha visto considerablemente reducido (de 32 a 6), no significando, necesariamente, un dato negativo, pero sí la recomendación para que se considere el seguimiento de quejas y resultados de indicadores como una de las posibles fuentes de identificación de acciones correctivas.

11. Respecto a la Auditoría Interna Anual 2013, se han identificado 5 no conformidades referentes a procesos (1), registros (1) y sistema de indicadores (3), que afectan a 4 procesos. Se valora en positivo, el número de no conformidades identificadas en relación al alcance y profundidades de las actividades de auditoría realizadas, especialmente respecto a la conformidad de las actividades de los procesos. No obstante, como se indica en el Informe Final de Auditoría Interna Anual, se han indicado 164 recomendaciones/observaciones sobre distintos ámbitos.

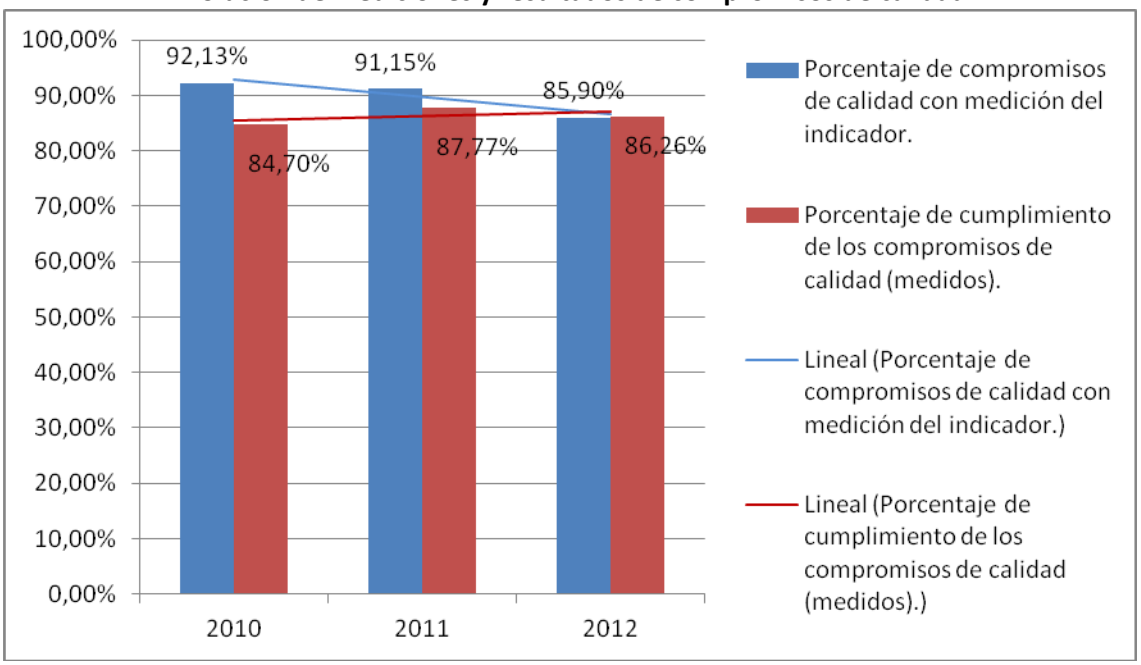
Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentado por proceso.



12. El seguimiento se ha completado con las mediciones de los indicadores de los **compromisos de calidad** aprobados y publicados en el año 2009. El porcentaje de compromisos de calidad medidos ha descendido respecto al ciclo anterior hasta el 85,90%. El grado de cumplimiento se mantienen en niveles estables, aunque con algún ligero descenso.

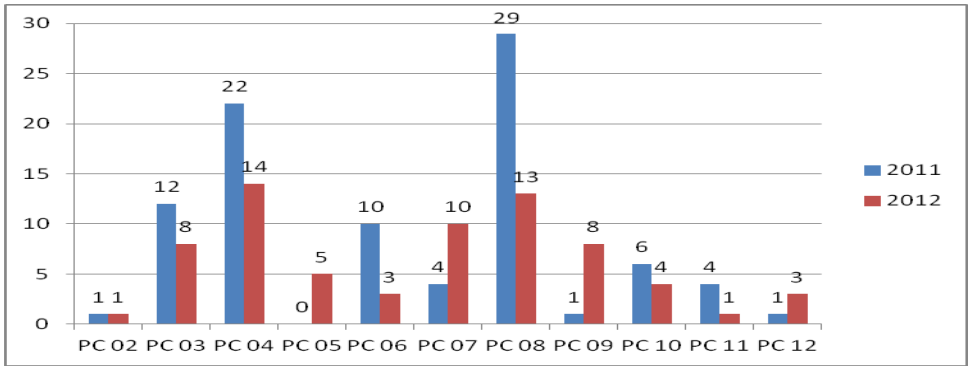
13. Los actuales compromisos en vigor están establecidos con anterioridad al desarrollo realizado de la gestión de los procesos, que ha justificado su revisión. La revisión de los indicadores de los procesos realizada durante, prácticamente, todo el ciclo de gestión, ha hecho aconsejable, posponer la presentación de la propuesta de revisión de los compromisos de calidad, que ahora se realiza, una vez realizado el proceso de integración entre los compromisos propuestos con la eficiencia de los procesos según los objetivos de los indicadores asociados.

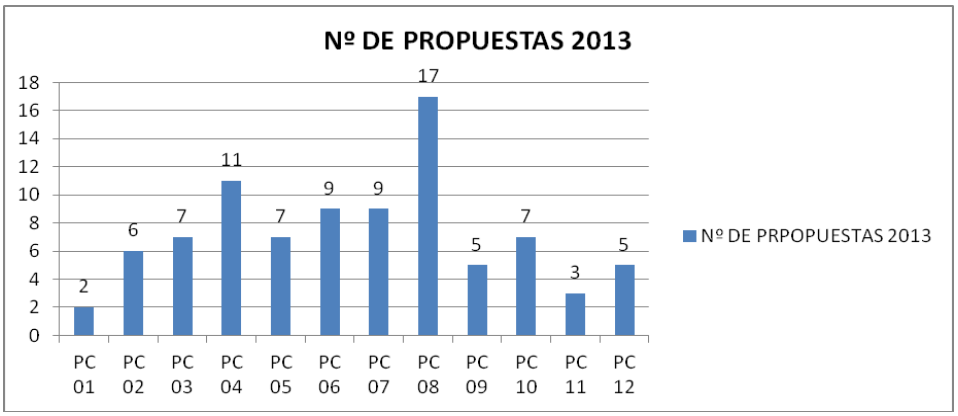
Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



14. La mejora continua se ha aplicado, además, por los Equipos de Procesos con la descripción y aplicación de 70 acciones de mejoras de los procesos, afectando a la totalidad de los procesos clave del SIGC-SUA, así como 88 nuevas propuestas de mejora para el ciclo 2013 (en 2012 fueron 54).

Evolución del número de mejoras implantadas. Segmentado por proceso.





15. En el ámbito de la revisión de la documentación de los procesos, las Unidades y los Equipos han realizado 65 propuestas. Desciende, significativamente (187 en 2012), el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos, tras la revisión realizada en este ciclo de gestión, aunque se mantiene la revisión de la legislación, el desarrollo de nuevas instrucciones y otros ajustes técnicos en procesos e indicadores. Se recomienda el análisis técnico previo a su aprobación definitiva por el Gerente.

16. Los Equipos de Procesos han realizado propuestas y sugerencias de mejora del sistema de gestión de la calidad (se individualizan 3).

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA.

REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	*2011*	*2012*
1. Número total de Indicadores activos.	265	292	342
2. Número total de Indicadores revisados.		134	123
3. Porcentaje de Indicadores revisados.		45,89%	35,96%
4. Número de indicadores de nueva medición en 2012			159
5. Porcentaje de Indicadores nueva medición en 2012.			46,49%
6. Número de nuevos Indicadores activos para 2013.			34

ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2010	*2011*	*2012*
7. Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203
8. Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	75,09%	68,15%	59,36%(*)
9. Número total de Indicadores con valor límite.	195	209	175
10. Porcentaje de indicadores con valor límite.	73,58%	71,58%	51,17%
11. Número de indicadores de actividad.		93	129
12. Número de indicadores de eficacia de gestión.		199	214
13. Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.		68,15%	62,57%(**)

(*) En la revisión de los indicadores del 2012 se ha eliminado el valor objetivo cuando el indicador es de actividad.
(**) 11 indicadores de eficacia de gestión se asocian a un objetivo pendiente de establecer por ser de nueva incorporación (2013).

NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	*2011*	*2012*
14. Número de Indicadores medidos.		286	342
15. Número de Indicadores no medidos.		6	-

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	*2011*	*2012*
16. Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	124	153	184
17. Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	68,89%	78,06%(*)	90,64%(**)

(*) Los cálculos se realizan respecto a los indicadores con valor objetivo y medidos (196 en 2011).
(**) Los cálculos se realizan respecto a los indicadores con valor objetivo y medidos (203 en 2012).

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

Proceso	*2010*	*2011*	*2012*
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	88,24%	88,24%	100,00%

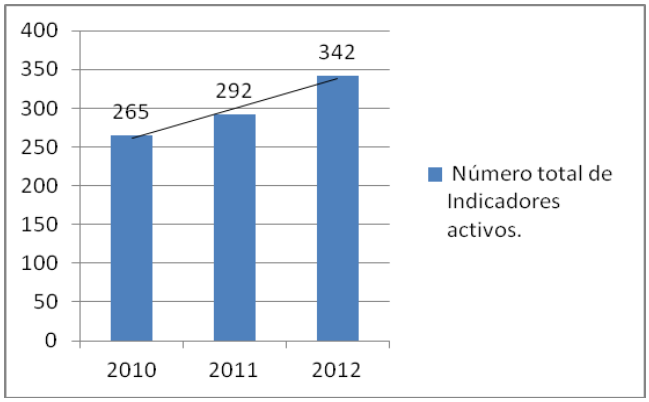
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	36,36%	66,67%	92,31%
PC 03. Gestión de Espacios.	62,50%	100,00%	83,33%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	100,00%	93,75%	88,00%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	100,00%	93,75%	95,83%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	59,26%	75,00%	87,50%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	39,29%	63,89%	92,59%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100,00%	77,78%	80,00%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	44,44%	33,33%	66,67%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	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%
PC 12. Gestión Documental.	83,33%	100,00%	100,00%

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

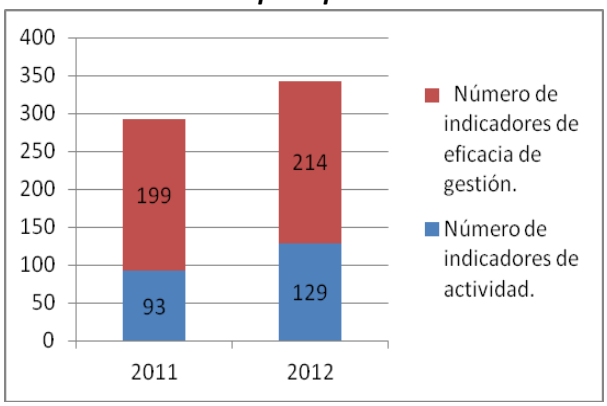
DESARROLLO:

- El cuadro de indicadores ha sido revisado en profundidad (159 de nueva medición) en este ciclo de gestión, configurándose, después de tres ciclos, un cuadro más estable con delimitación clara entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocia objetivos previos) y de eficacia de gestión con objetivos asociados (63%). Este último porcentaje se valora como un importante avance para la consideración del informe de Auditoría Externa sobre "Los indicadores deben tener asociados valores de referencia para medir la eficacia y realizar su análisis".
- No obstante, se ha indicado como conclusión en el informe de auditoría interna la necesidad de realizar ajustes técnicos y recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos, así como en la identificación, en algunos supuestos, de indicadores de eficacia de gestión, aspectos que han sido recogidos por las Unidades en las propuestas realizadas en los informes de procesos.
- Los indicadores y resultados están cargados en la Plataforma de gestión (ciclos 2011, 2012, 2013), donde se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias, dando posibilidad a una de las recomendaciones del Informe de Auditoría Externa 2012 de disponer de datos comparados y analizar las tendencias.
- El seguimiento y medición de los indicadores ha sido objeto prioritario en el programa de auditoría interna. Al final del ciclo se ha concluido la medición de la totalidad de los indicadores.

Evolución del número de indicadores Activos.



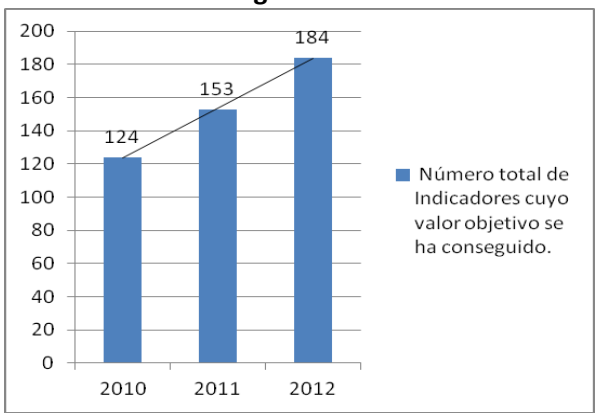
Evolución por tipos de indicadores.



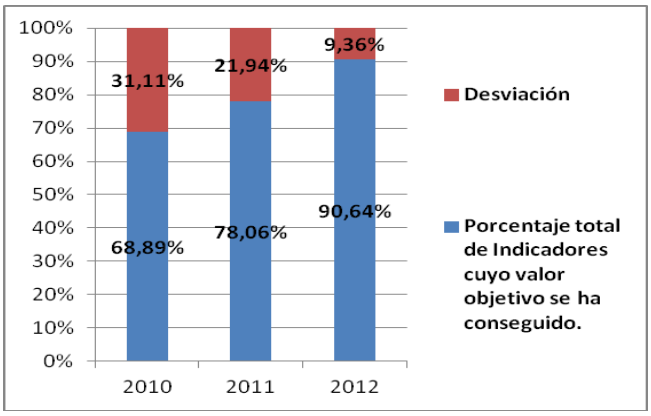
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:

- El porcentaje de eficacia en este ciclo supera el 90% (sobre un total de 203).
- Como se observa, la tendencia ha ido creciendo en valores positivos, con un incremento de eficacia del 21% desde la primera medición del sistema.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 10 procesos clave incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos.

Evolución del número de indicadores con objetivo conseguido.



Evolución del porcentaje de eficacia.



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2011	*2012*
1. Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	31	30
2. Porcentaje de servicios SIGC-SUA con encuesta general. (*)	60,92 %	60,92 %
3. Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	16,13 %	33,34 %
4. Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación inferior a 10% y sin informe estadístico. (***)	9,68 %	0 %

(*) El número de servicios es 53 respecto a 87 individualizados en el alcance del SIGC-SUA.
(**) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 5 (2011) y 10 (2012).
(***) El número de encuestas sin informe estadístico es 3 (2011) y 0 (2012).

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2011	*2012*
5. Porcentaje de encuestas generales con valor medio global superior a “3”.	**92,86 % (26)**	**90,00 % (27)**
6. Porcentaje de encuestas generales con valor medio global superior a “4”	**35,71 % (10)**	**46,67 % (14)**
7. Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior a “3”.	**92,86 % (26)**	**86,67 % (26)**
8. Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior a “4”.	**17,86 % (5)**	**30,00 % (9)**

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

RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:

Código encuesta	*Servicio SIGC-SUA*	*Unidad*	*Indicador Participación*		*Valor global*		*Valor mejora*	
			2011	*2012*	*2011*	*2012*	*2011*	*2012*
EG-01-PC01	Aplicación de la contabilidad para la ejecución del presupuesto anual (incluye las modificaciones presupuestarias). Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven de la actividad económica.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	**81,97%**	**65,67%**	**4,04**	**3,93**	**3,94**	**3,85**
EG-02-PC01	Control del cumplimiento de la legalidad contable, financiera y administrativa.	Servicio de Control Interno	**68,85%**	**63,93%**	**3,81**	**3,61**	**3,75**	**3,57**
EG-03-PC02	Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios mediante pedido directo.	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	**61,70%**	**53,66%**	**4,07**	**4,2**	**3,92**	**4,06**
EG-04-PC02	Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios mediante pedido directo.	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	**48,44%**	**71,67%**	**4,28**	**4,49**	**4,27**	**4,21**
EG-05-PC02	Tramitación de los procedimientos para la adquisición de las necesidades de bienes y servicios mediante contratos mayores.	Servicio de Contratación y Patrimonio	**100%**	**83,87%**	**3,95**	**4,1**	**3,97**	**4,02**
EG-06-PC03	Gestión de espacios para la actividad docente: Tramitación de asignación y disponibilidad de espacios. Gestión de espacios: Tramitación de la asignación y disponibilidad, preparación y montajes de espacios.	Unidad de Conserjerías	**25%**	**100%**	**3,55**	**3,67**	**3,9**	**3,68**
EG-07-PC03	Gestión de espacios para la actividad culturales: Tramitación de la asignación y disponibilidad de espacios.	Unidad de Actividades Culturales	**10,91%**	**51,16%**	**4,17**	**4,32**	**3,8**	**4,05**
EG-08-PC04	Gestión de la tramitación y ejecución del mantenimiento de edificios e instalaciones	Unidad Técnica	**100%**	**100%**	**4,13**	**4,12**	**4**	**4,06**
EG-09-PC04	Gestión de la tramitación y ejecución del mantenimiento de recursos de tecnologías de la información y comunicación (TIC).	Servicio de Informática.	**26,15%**	**100%**	**3,44**	**3,96**	**3,14**	**3,82**
EG-10-PC05	Gestión de las retribuciones correspondientes al personal que presta servicios en la Universidad y las relativas a los derechos y obligaciones en materia de prestaciones sociales y servicios complementarios de esta naturaleza. Gestiones administrativas de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad.	Servicio de Personal y Organización Docente.	**100%**	**100%**	**3,83**	**3,68**	**3,65**	**3,7**

EG-11-PC05	Gestión técnica de la prevención de riesgos laborales respecto: La evaluación de las condiciones de trabajo para evaluar los riesgos y aplicar las acciones correctoras en caso de que estos se produzcan. La información, implantación y simulación de los planes de emergencias. La información y asignación de equipos de protección individual. La información y realización de los protocolos de revisión del estado de la salud de los trabajadores.	Prevención de Riesgos Laborales	**22,81%**	**58,97%**	**3,33**	**3,65**	**3,17**	**3,41**
EG-12-PC06	Suministro personalizado de la información general (atención directa)	Servicio de Información y Asuntos Generales.	**68,66%**	**100%**	**3,8**	**3,85**	**3,76**	**3,79**
EG-13-PC06	Suministro personalizado de la información general (atención directa)	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	**100%**	**71,43%**	**3,78**	**3,86**	**3,59**	**3,7**
EG-14-PC06	Gestión del desarrollo del fondo documental (Biblioteca) de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión. Acceso y difusión de recursos de información para el conocimiento (Biblioteca).	Biblioteca	**100%**	**100%**	**4,07**	**4,01**	**3,95**	**3,99**
EG-15-PC06	Gestión de la edición, difusión e intercambio de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones	**12,70%**	**55,17%**	**4,14**	**3,73**	**4,4**	**3,63**
EG-16-PC06 (08)	Prestación de recursos de asistencia técnica y, en su caso de formación a usuarios.	Servicio de Informática.	**26,15%**	**100%**	**3,44**	**3,96**	**3,14**	**3,82**
EG-17-PC06	Prestación de recursos de asistencia técnica y, en su caso de formación a usuarios.	Servicio de Planificación y Evaluación	**67,50%**	**47,50%**	**3,79**	**3,63**	**3,8**	**3,47**

EG-18-PC07	Identificación y difusión de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras Tramitación de: La participación de las estructuras y personal investigador en los planes y convocatorias de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras. Las Convocatorias de Programas de Recursos Humanos para la Investigación. Los Programas de Personal Investigador en Formación La Incorporación de Colaboradores en Actividades de Investigación. Las Ayudas para el Perfeccionamiento y la Formación del Personal que Desarrolla Actividades de Investigación. Tramitación económica-administrativa y de las justificaciones de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora. Determinación y difusión a la sociedad de la oferta científica, tecnológica y formativa especializada del personal investigador de la Universidad. Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación de: Los contratos de investigación. De los registros de propiedad industrial e intelectual de los resultados de investigación. Para la gestión de la creación de empresas de bases tecnológica a partir de la actividad universitaria de investigación.	Servicio de Gestión de la Investigación.	**33,96%**	**37,21%**	**3,88**	**3,81**	**3,93**	**3,8**
EG-19-PC08	Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora.	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	**93,75%**	**68,75%**	**3,33**	**3,25**	**3,19**	**2,7**
EG-20-PC08	Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora.	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	**12,73%**	**100%**	**2,71**	**4,2**	**2,5**	**3,95**
EG-21-PC09	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de la prueba de acceso a la Universidad.	Servicio de Gestión Académica	**9,43%**	**27,45%**	**SD-Sin informe**	**4,14**	**SD-Sin informe**	**4,15**
EG-22-PC09	Prestación de los servicios de Atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales. Prestación de los servicios de Atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios. Atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales. Atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios (programas planes de estudio, trabajos fin de carrera, prácticum). Atención y tramitación de los expedientes de presentación defensa y evaluación de las tesis doctorales.	Servicio de Gestión Académica.	**50,00%**	**50,00%**	**3**	**4,5**	**3**	**4,5**

EG-23-PC09	Prestación de los servicios de: Atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales. Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de reconocimientos y transferencias de estudios. Atención y tramitación de los expedientes de Títulos oficiales. Atención y tramitación de los expedientes de presentación defensa y evaluación de las tesis doctorales.	Servicio de Gestión Académica.	**28,36%**	**100%**	**3,16**	**2,93**	**3,06**	**2,99**
EG-24-PC10	Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos del Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	**5,97%**	**100%**	**SD-Sin informe**	**2,93**	**SD-Sin informe**	**2,96**
EG-25-PC10	Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad de estudiantes entre universidades españolas y la gestión de los acuerdos interuniversitarios para su aplicación. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las convocatorias de movilidad internacional.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	**16,67%**	**31,67%**	**2,44**	**2,56**	**2,38**	**2,69**
EG-26-PC11 Conjunta EG-07-PC03	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.	Unidad de Actividades Culturales	**10,91%**	**51,16%**	**4,17**	**4,32**	**3,8**	**4,05**
EG-27-PC11	Prestación de los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa.	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	**63,64%**	**31.82%**	**4,1**	**4**	**4,14**	**3,82**
EG-28-PC11	Prestación de los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa.	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	**9,30%**	**21,15%**	**SD-Sin informe**	**4,27**	**SD-Sin informe**	**4,36**
EG-29-PC12	Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa del registro de documentos.	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	**68,33%**	**57,14%**	**3,95**	**4,1**	**3,86**	**3,9**
EG-30-PC12	Prestación de los servicios de atención y coordinación técnica para la identificación, agrupación, transferencia, valoración, descripción y archivo de los documentos objetos de tratamiento archivístico. Prestación de los servicios de atención y tramitación de las solicitudes de acceso al patrimonio documental de la Universidad.	Servicio del Archivo General	**42,86%**	**30,23%**	**4,2**	**4**	**4,13**	**3,91**

DESARROLLO:

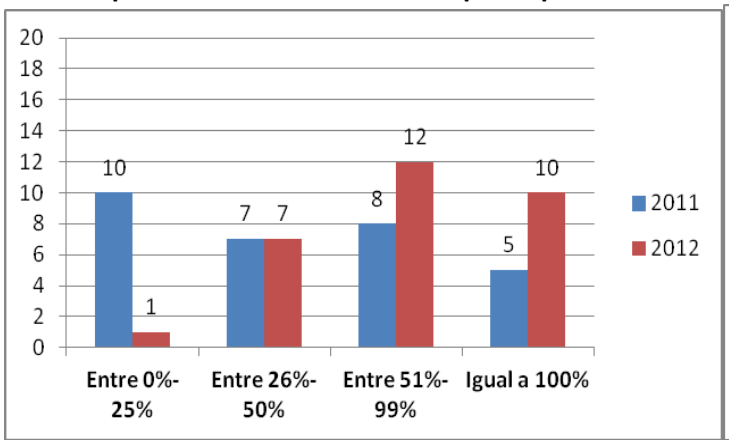
- El proceso de encuestas generales a los usuarios se ha realizado durante el mes de febrero de 2013, mediante el sistema Online.
- Se han realizado 30 encuestas, habiéndose eliminado la encuesta de la UAOG-Gabinete de Prensa.
- Comparativamente con el anterior ciclo, en el actual todas las encuestas han superado un nivel mínimo de respuestas, lo que ha permitido la realización de todos los informes de resultados.
- Se han enviado correos institucionales para incentivar la participación de los usuarios internos.
- El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las

encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponible en la plataforma de gestión.

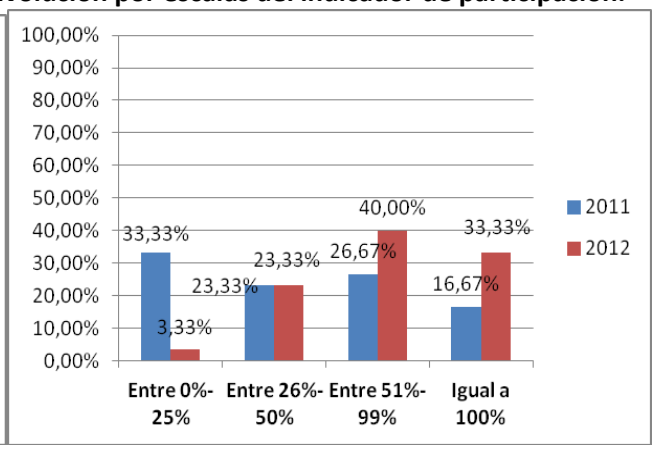
ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

- Se ha mejorado el porcentaje (50%) de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado (pasando de 5 a 10).
- De las 30 encuestas generales comparadas 16 (53,3%) han mejorado el indicador de participación, 4 (13,3%) lo han mantenido y 10 (33,3%) han disminuido.
- Si bien se ha producido una mejora significativa respecto a los resultados de participación de las anteriores encuestas, son necesarias nuevas actuaciones de mejora para garantizar índices de participación del 100%.
- En los siguientes gráficos se indica la evolución de indicador de participación por escalas: Número y Porcentaje.

Evolución por escalas del indicador de participación.



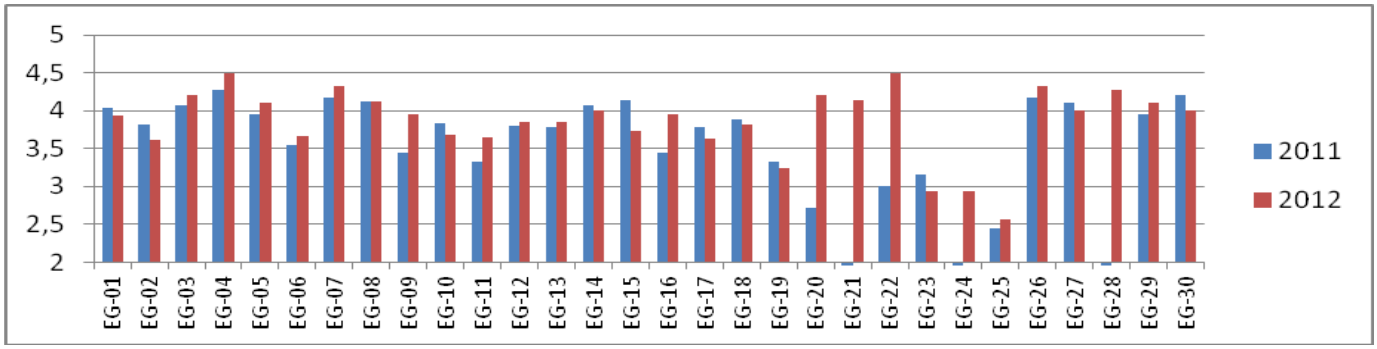
Evolución por escalas del indicador de participación.



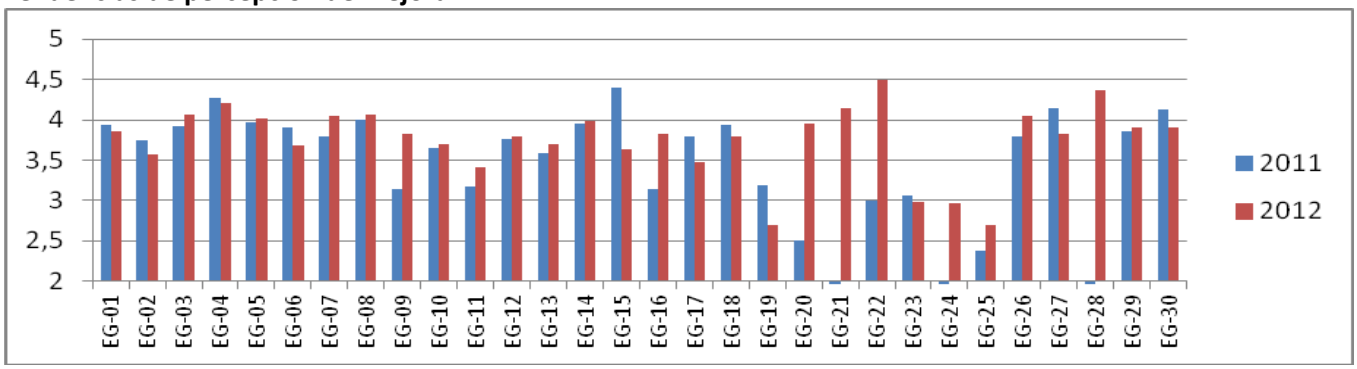
ANÁLISIS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

- 27 encuestas (90%) obtienen valores de percepción global superiores a “3” “satisfecho” y se incrementa en número de encuetas con valores superiores a “4” “bastante satisfecho”.
- Se mantiene el número de encuestas con percepción satisfactoria sobre la mejora (26), incrementándose hasta 14 de 10 las encuestas con valores de”4” “bastante satisfecho”.
- En cuanto a la tendencia se observa que 3 encuestas se mantienen sostenibles en valoración global (mismo decimal), que 15 (56%) mejoran sus resultados y 10 (33%,) oscilan en tendencia decreciente.
- En cuanto a la tendencia en percepción sobre la mejora, se observa que 3 encuestas se mantienen sostenibles, 13 (48%) mejoran sus resultados y 10 (37%) oscilan en tendencia decreciente.
- Se identifican, aún, 3 encuestas con valores medios de satisfacción inferiores al “3”, lo que indica altos niveles porcentuales de “insatisfacción” lo que hace aconsejable realizar propuestas de mejora en los procesos y servicios prestados para mejorar el resultado de percepción. En el mismo sentido, respecto al valor de percepción sobre la mejora, en este caso son 4 con valores de satisfacción inferiores al “4”.
- Se realiza una recomendación general de establecer objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, indicando, en cada caso, la sostenibilidad de los resultados obtenidos o la mejora, dependiendo del valor actual y de las posibilidades de implantar mejoras en la gestión de los procesos y servicios prestados.

Tendencias de valoración Global.



Tendencias de percepción de mejora.



RESULTADOS COMPARATIVOS GLOBALES:

- En este informe agrupado no se incluyen análisis de resultados comparativos por encuestas por las diferencias del indicador de participación. La valoración de los resultados por encuesta se incorporan en los respectivos informes de procesos que realizan las Unidades, consultables en la plataforma de gestión.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS.

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.

	2011	*2012*
1. Número total de encuestas post-servicio activas.	15	26
2. Incremento porcentual del número de encuestas post-servicio activas.		42%
3. Número total de encuestas post-servicio no activas en 2012 y programadas para 2013.		1
4. Número de encuestas con valoración global de resultados satisfactorios.	15	25
5. Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	58,33%	75%

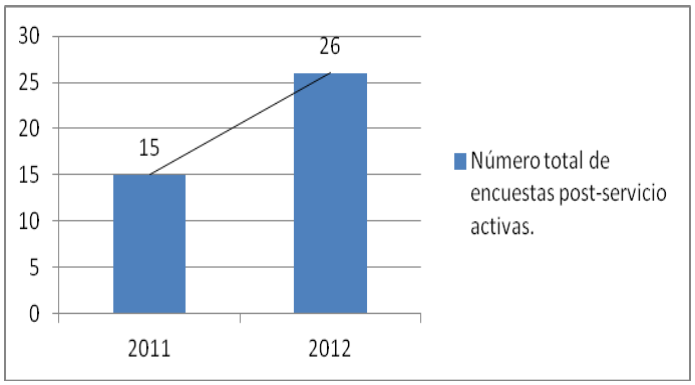
CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. DESAGREGACIÓN POR PROCESOS.

Proceso Clave	*Número Planificadas*	*Número Activas*		*Número con resultados satisfactorios.*	
	2013	*2011*	*2012*	*2011*	*2012*
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	-	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	-	-	-	-
PC 03. Gestión de Espacios.	-	1	2	1	2
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	-	3	3	3	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	-	1	1	1	1
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	-	2	3	2	3
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	1	-	9	-	8
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	-	-	2	-	2
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	1	1
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	-	6	4	6	4
PC 12. Gestión Documental.	-	-	-	-	-
Total	**1**	**15**	**26**	**15**	**25**

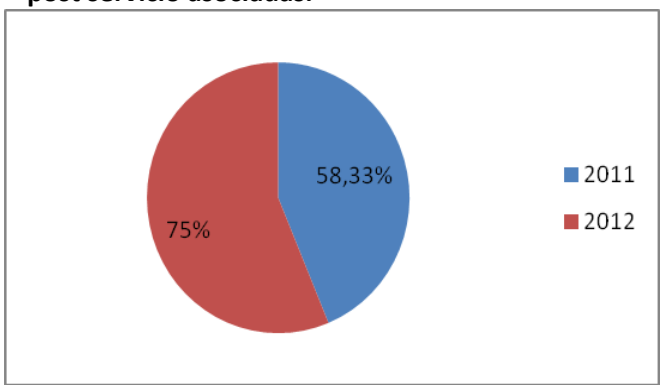
DESARROLLO:

- Se ha incrementado el número de encuestas post servicio activas de 15 a 26, con un incremento anual del 42%.
- El número de procesos clave que disponen de encuestas post servicio se ha incrementado de 7 a 9, con un 75% de los procesos, actualmente.
- Las encuestas post servicio las determinan y realizan las respectivas Unidades. Actualmente dichas encuestas se realizan mediante sistemas Online, en la mayoría de los casos, y en otros mediante envíos de correos o formularios en papel. Se ha indicado en otros informes la necesidad de revisar el sistema de encuestas en el sentido de garantizar la integridad de los datos mediante automatización de su obtención a través de programas de gestión, y los niveles de confidencialidad y anonimato del proceso.
- Estas encuestas disponen de indicadores de participación, pero no se han establecido fichas técnicas que indiquen un valor óptimo de respuestas que garanticen su representatividad a efectos de realizar su análisis, por lo que se propone su realización en el siguiente ciclo de gestión.
- En cuanto al número de encuestas post servicio, se valora como representativo en relación a los servicios prestados a los que se asocian. Sin embargo, es necesario realizar un estudio integrado con las encuestas generales respecto a la totalidad de los servicios prestados, a efectos de determinar un sistema de percepciones obtenidas respecto a la totalidad de los referidos servicios.

Evolución del número de encuestas post servicio activas.



Evolución Porcentual de procesos con de encuestas post servicio asociadas.



ANÁLISIS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:
▪ Por la naturaleza de las encuestas post servicio (conformada por atributos de calidad específicos) en este informe agrupado se presenta una valoración global de satisfacción. El análisis detallado realizado por las Unidades puede consultarse en los informes de procesos de la plataforma de gestión.
▪ Según dicha valoración, en este ciclo 25 encuestas obtienen valores de "satisfacción". La encuesta activa restante no se ha valorado por falta de datos (sin respuestas), por lo que se considera un 100% de encuestas con valores positivos.
▪ Al igual que en las encuestas generales, se recomienda establecer objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, indicando, en cada caso, la sostenibilidad de los resultados obtenidos o la mejora, dependiendo del valor actual y de las posibilidades de implantar mejoras en la gestión de los procesos y servicios prestados.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

DESARROLLO:
▪ Las encuestas de clima laboral se realizan cada dos años, por lo que no se disponen de datos nuevos en este ciclo de gestión. Está planificada su realización en este año 2013.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

CUADRO DE INDICADORES DE DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

	2010	*2011*	*2012*
1. Número total de quejas.	98	109	104
2. Número total de sugerencias.	104	80	54
3. Número total de felicitaciones.		138	220
4. Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%

5. Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	94,69%	96,25%	100%
6. Número de días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	6,12	8,75	4,21
7. Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.			5,12
8. Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.			2,46

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas		% Quejas/ Respuestas		Media número días (quejas)		Nº Sugerencias		% Sugerencias/ Respuestas		Nº Felicitaciones	
		2011	*2012*	*2011*	*2012*	*2011*	*2012*	*2011*	*2012*	*2011*	*2012*	*2011*	*2012*
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	6	-	100%	-	1	-	-	-	-	3	10
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	1	-	100%	-	2	4
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	3	-	100%	-		-	-	-	-	-	4	-
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	12
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	2	-	100%	-		-	1	-	100%	-	3	3
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	26	4	100%	100%		2,75	2	1	100%	100%	-	-
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	12	4	100%	100%		5	47	28	100%	100%	18	18
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	10	1	100%	100%		5	4	5	75%	100%	18	7
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	-	100%	-	1	-	1	-	100%	-	1
12.Servicio de informática	PC 04. PC 08.	3	10	100%	100%		9,8	4	5	100%	100%	8	20
13.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	5	-	100%	-	8,6	-	1	-	100%	-	1

14.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	5	-	100%	-		-	6	4	66,67%	100%	-	-
15.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	1	-	100%	-		-	-	-	-	-	5	-
16.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
17.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46	81
18.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	45	69	100%	100%		5,04	12	4	100%	100%	7	5
19.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	2	4	100%	100%		0,25	3	5	100%	100%	9	45
20.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4

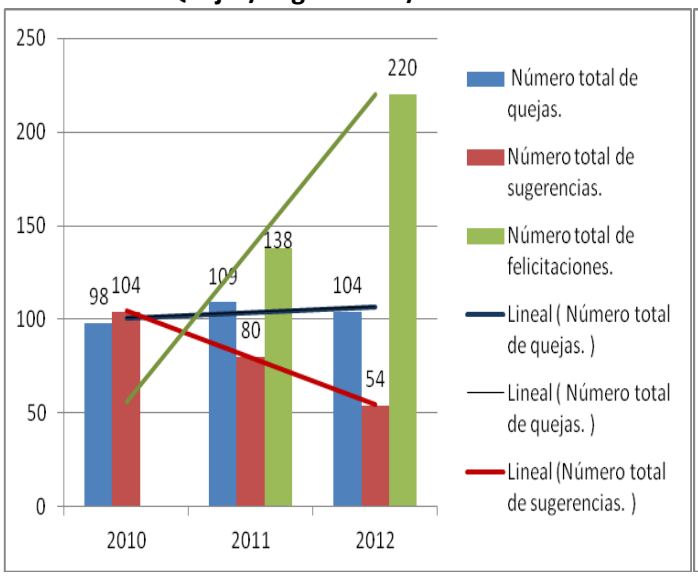
DESARROLLO:

- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a los formalizados a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En el Informe Final de Auditoría Interna se indicaba la posibilidad de un tratamiento de las quejas mediante identificación de no conformidades que permita constatar las acciones de mejora que se implementan. En alguna observación específica se establecía la posibilidad de formalizar las quejas presentadas directamente a las Unidades por otros medios.
- En el Informe de Seguimiento de Objetivos y Directrices, se recomendaba continuar con el estudio que permita revisar el actual sistema de la Universidad y su integración en el SIGC-SUA.
- En el Informe de Auditoría Externa de 2012 se indicaba como recomendación general de eficacia del sistema "Nuevo indicador de ratio de respuestas de queja", "casuística de las quejas" , este aspecto exige desarrollarlo en el sentido anteriormente expuesto de avanzar en la integración al SIGC-SUA del actual sistema, si bien se dispone de una primera catalogación de quejas en relación con atributos de calidad, no así la identificación de la relación de la queja asociada a la prestación de un servicio concreto. Aspecto que se propone como mejora para el siguiente ciclo de gestión.

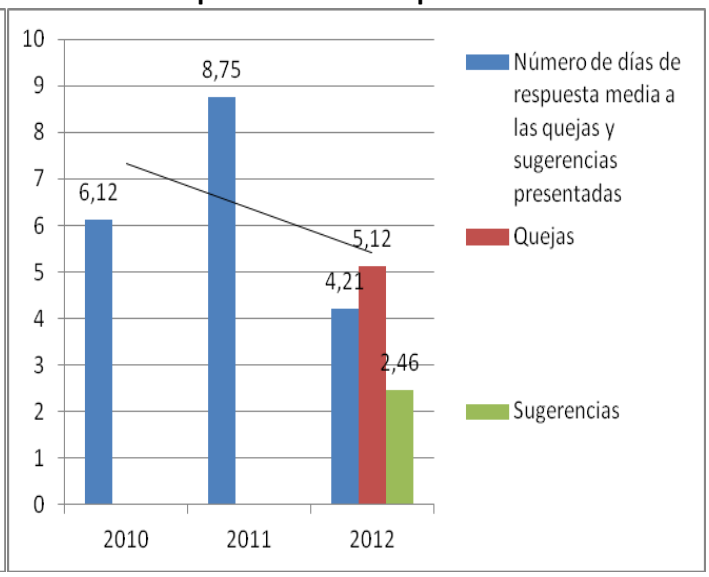
VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- El número total de quejas se mantienen en valores estables (en torno a 100), sin embargo en el número de sugerencias la tendencia es su disminución continua. En cuanto al número de felicitaciones comunicadas ha supuesto un incremento considerable de un 59% (82).
- En cuanto al porcentaje de respuestas a las quejas, se mantiene en el 100% (compromiso de calidad), con igual porcentaje para las sugerencias, que mejora el resultado del anterior ciclo.
- En cuanto a los tiempos de respuestas, el valor medio en días se ha reducido considerablemente a 4,21 días (objetivo de calidad <=10 días.). Para este ciclo se segmentan los datos entre quejas y sugerencias.
- En el Informe de Auditoría Externa de 2012 se indicaba como recomendación general de eficacia del sistema, "minimizar los tiempos de respuestas de las quejas calificadas como no procedentes" y "Comunicación a interesados en los supuestos de retraso de las respuestas". Para ambas recomendaciones se consideran que en los tiempos medios de respuestas se incluye una respuesta en tiempo satisfactoria. A estos efectos se presenta un cuadro detallado de tiempos de respuestas por Unidades, sin que esto implique una comparativa debido a la naturaleza técnica diferenciada que pueden tener las respuestas.

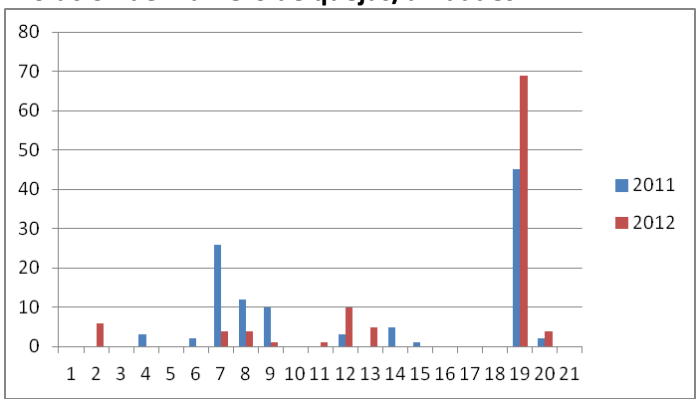
Evolución de Quejas/Sugerencias/felicitaciones.



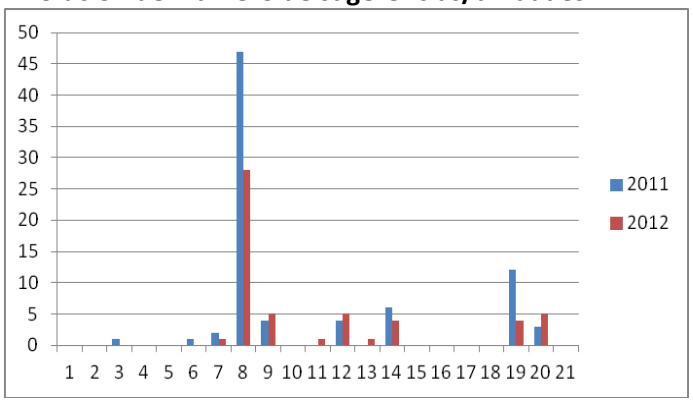
Evolución tiempos medios de respuestas.



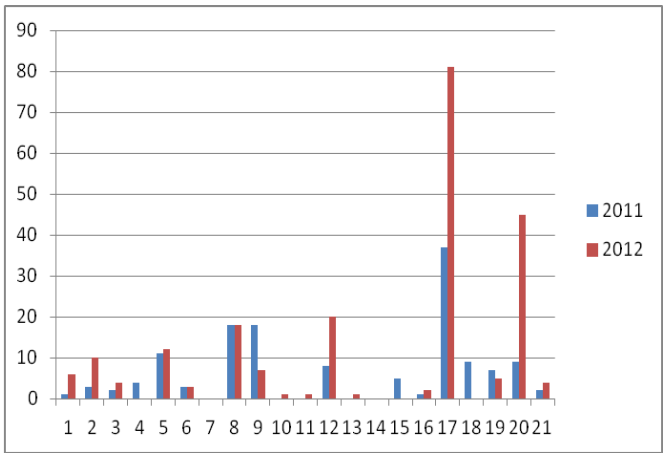
Evolución del número de quejas/unidades.



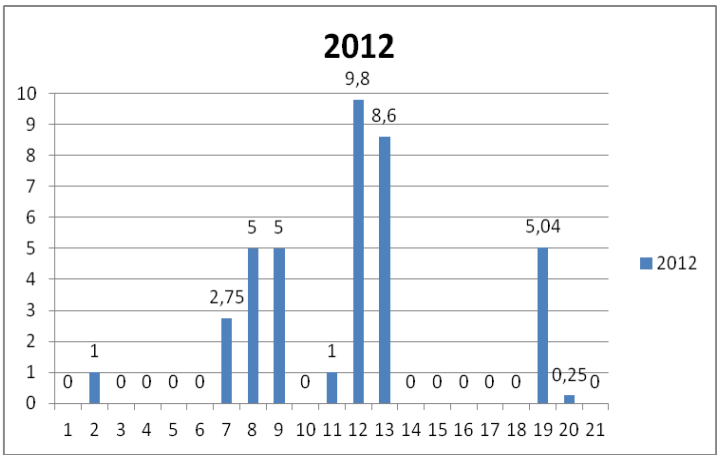
Evolución del número de sugerencias/unidades.



Evolución del número de felicitaciones/unidades.



Tiempos medios de días de respuestas de quejas/unidades.



6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.

RESULTADOS GLOBALES (Abril 2012-Marzo 2013):	
1. Número total de No conformidades internas.	8
2. Número total de No conformidades internas Preventivas.	0
3. Número total de No conformidades internas Correctivas.	8
4. Número total de No conformidades internas gestionadas.	6
5. Número total de No conformidades internas archivadas (no procedencia de plan de mejora	2
6. Número total de No conformidades internas gestionadas con verificación y cierre (Marzo 2013).	5

DETALLE:

Nº	PC	Proceso	Proceso	Unidad	Auditada	Resultado	Comunicación
1	PD01	PD01	Control de la Documentación	SPE	04/03/2013	Cerrada	04/03/2013
2	PC01	PC 01.23	Gestión del gasto	SAE	31/01/2013	Cerrada	05/03/2013
3	PC01	PC 01.1	Presupuestación	SCPR	29/01/2013	Cerrada	05/03/2013
4	PC03	PC 03.121	Demandas de la comunidad universitaria	SDEP	No procede	Archivada	05/03/2013
5	PC11	PC 11.13	Gestión de las actividades físico deportivas	SDEP	No procede	Archivada	05/03/2013
6	PC09	PC 09.21	Gestión de la matriculación en enseñanzas oficiales	SGA	05/03/2013	Cerrada	05/03/2013
7	PC09	PC 09.24	Gestión de títulos oficiales	SGA	05/03/2013	Cerrada	21/03/2013
8	PC09	PC 09.25	Gestión del tercer ciclo	SGA	Pendiente	Pendiente	

RESULTADOS DE VERIFICACIÓN Y CIERRE DE NO CONFORMIDADES INTERNAS (Marzo2011-Febrero 2012):	
1. Número de no conformidades internas verificadas y cerradas.	32
2. Porcentaje de no conformidades internas verificadas y cerradas.	100%

DETALLE:

PAIS: Programa de Auditoría Interna de Seguimiento.

PAIA: Programa de Auditoría Interna Anual.

Nº	PC	Proceso	Proceso	Unidad	Auditada	Resultado	Comunicación
1	PC02	PC02.11.	Gestión de la Adquisición Directa	SCPA	PAIS	Cerrada	19/06/2012
2	PC02	PC02.22.	Gestión de Traspaso y/o Traslado de Bienes.	SCPA	PAIS	Cerrada	19/06/2012
3	PC03	PC03.121.	Demandas de la comunidad universitaria.	UTLA	PAIA	Cerrada	20/03/2013
4	PC03	PC.03.122	Demandas Externas.	SDEP	PAIS/PAIA	Cerrada	12/03/2013
5	PC03	PC03.121	Demandas de la Comunidad Universitaria.	SDEP	PAIS	Cerrada	19/06/2013
6	PC04	PC04.1	Gestión del mantenimiento (todos los procesos).	UT	PAIA	Cerrada	14/03/2013

7	PC04	PC 04.13	Ejecución del Mantenimiento Correctivo	UT	PAIA	Cerrada	14/03/2013
8	PC04	PC04.12.	Gestión del Mantenimiento Correctivo.	SINF	PAIA	Cerrada	17/03/2013
9	PC04	PC04.13.	Ejecución del Mantenimiento.	SINF	PAIS	Cerrada	13/07/2013
10	PC04	PC04.13.	Ejecución del mantenimiento.	CICT	PAIA	Cerrada	14/03/2013
11	PC04	PC04.13.	Ejecución del mantenimiento.	CICT	PAIS	Cerrada	27/06/2012
12	PC06	PC06.24.	Asistencia Técnica y Formación a Usuarios.	SINF	PAIA	Cerrada	13/03/2013
13	PC06	PC 06.27	Anuario Estadístico.	SPE	PAIS	Cerrada	28/09/2012
14	PC06	PC 06.28	Suministros de Datos e Información Estadística.	SPE	PAIS	Cerrada	29/09/2012
15	PC07	PC 07.22.	Gestión de expedientes de prestación de servicios de investigación.	SGI	PAIS	Cerrada	11/09/2012
16	PC08	PC08.1.	Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	SINF	PAIA	Cerrada	13/03/2013
17	PC08	PC08.2.	Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	CICT	PAIS	Cerrada	27/06/2012
18	PC08	PC08.2.	Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	CICT	PAIS	Cerrada	27/06/2012
19	PC09	PC 09.21.	Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
20	PC09	PC 09.22.	Gestión de los Reconocimientos y Transferencias	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
21	PC09	PC 09.21.	Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
22	PC09	PC 09.21.	Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
23	PC09	PC 09.21	Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
24	PC09	PC 09.21.	Gestión de la Matriculación de las enseñanzas oficiales.	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
25	PC09	PC.09.23.	Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial.	SGA	PAIA	Cerrada	18/03/2013
26	PC10	PC 10.21	Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).	SAAE	PAIA	Cerrada	07/03/2013
27	PC10	PC 10.51.	Gestión de Prácticas de Empresa e Instituciones.	SAAE	PAIS	Cerrada	11/09/2012
28	PC10	PC.10.34.	Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores.	SAAE	PAIS	Cerrada	13/07/2012
29	PC11	PC 11.21	Gestión de la Comunicación Institucional.	UAOG	PAIA	Cerrada	21/03/2013
30	PC11	PC 11.22.	Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales	SIAG	PAIS	Cerrada	02/07/2012
31	PC12	PC 12.01.	Gestión del Registro de la Documentación.	SIAG	PAIS	Cerrada	02/07/2013
32	PC12	PC 12.21.	Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación.	SAG	PAIS	Cerrada	04/10/2012

DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se ha realizado el cierre de las no conformidades internas del ciclo anterior a través de los programas de auditoría, lo que implica la verificación de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes
- El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final de Auditoría Interna Anual. En las observaciones específicas se indica el cierre de dos no conformidades por entender que, una vez realizadas las actuaciones por la Unidad, excede de su ámbito de responsabilidad realizar nuevas actuaciones.
- En el actual ciclo de gestión está operativa la funcionalidad de la plataforma para la gestión de no conformidades internas, lo que ha permitido simplificar los trámites y gestionar los trámites de forma más ágil.

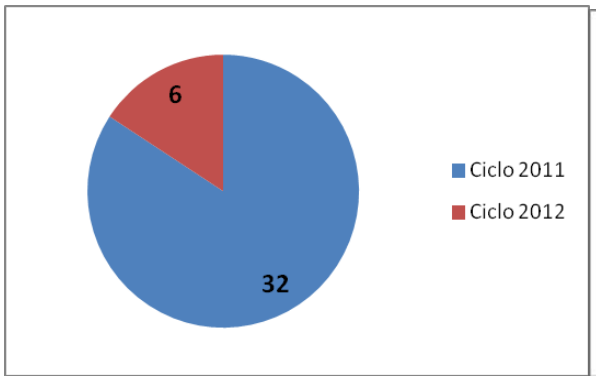
VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo se han formalizado 6 nuevas no conformidades internas (gestionadas), de las que 5 se han

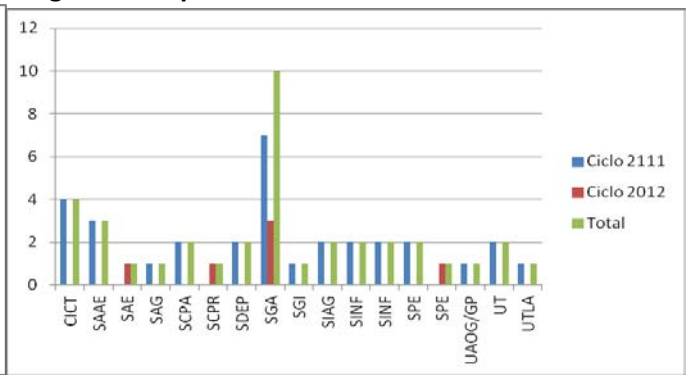
verificado las correcciones y acciones correctivas.

- En este ciclo, en contraste con el anterior, el número de no conformidades internas se ha visto considerablemente reducido (de 32 a 6), no significando, necesariamente, un dato negativo, pero si la recomendación para que se considere el seguimiento de quejas y resultados de indicadores como una de las posibles fuentes de identificación de acciones correctivas.

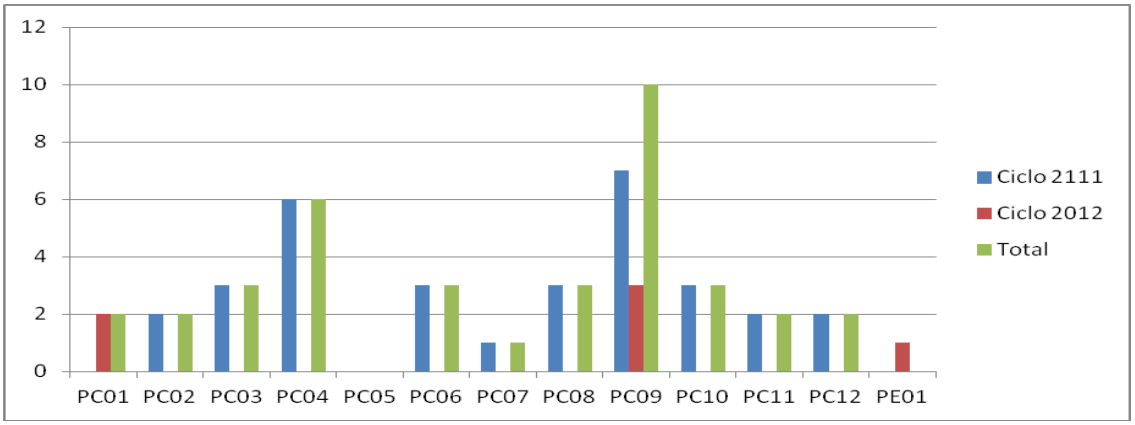
Evolución del número de no conformidades Internas. Totales.



Evolución del número de no conformidades Internas. Segmentado por Unidades.



Evolución del número de no conformidades Internas. Segmentado por proceso.



7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.

RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2012):	
1. Número total de No conformidades de Auditoría Externa de Seguimiento 2012.	0
2. Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual 2012.	10
3. Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual 2012 cerradas.	100%
4. Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual 2013 (Febrero).	5

DETALLE (no conformidades de Auditoría Interna Anual 2013 (Febrero):

Resultados de Auditoría Interna Anual. No conformidades.

Proceso	No conformidades/proceso	Unidad	Ámbito
PC02	PC02.11 Gestión de la Adquisición Directa. Unidad de	Unidad de Apoyo a Órganos de	Proceso

	Apoyo a Órganos de Gobierno y Unidad de Actividades Culturales.	Gobierno y Unidad de Actividades Culturales.	
PC04	PC.04.1 Gestión del Mantenimiento.	Unidad Técnica.	Indicador
PC06	PC 06.28. Suministro de Datos e Información Estadística. Servicio de Planificación y Evaluación.	Servicio de Planificación y Evaluación.	Indicador/ proceso
PC09	PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción. PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial. PC 09.31 Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32 Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33 Gestión de Títulos No Oficiales. Servicio de Gestión Académica y Unidad de Apoyo a los departamentos (en lo que corresponda).	Servicio de Gestión Académica y Unidad de Apoyo a los departamentos (en lo que corresponda).	Registros
PC09	PC 09.12 Gestión de las Pruebas de Acceso. PC 09.13 Gestión de la Preinscripción. Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales. 4. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales. Servicio de Gestión Académica.	Servicio de Gestión Académica.	Indicadores

EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS

Proceso SIGC-SUA	***Unidad/es***	***Nº de No conformidades de Auditoría***			
		Total	*Certificación*	*Interna 2012*	*Interna 2013*
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	▪ Servicio de Información y Asuntos Generales. ▪ Servicio de Planificación y Evaluación.	**2**	2	-	-
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	▪ Servicio de Contratación y Patrimonio. ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno. ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. ▪ Unidad de Actividades Culturales	**4**	1	2	1
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Actividades Culturales.	**1**	-	1	-
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	**1**	-	-	1
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Prevención Riesgos Laborales.	**2**	1	1	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Servicio de Planificación y Evaluación.	**3**	-	2	1
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	**1**	-	1	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Unidad de Publicaciones (Servicio de Información y Asuntos Generales).	**1**	1	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Servicio de Informática	**1**	.	1	-

PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	**1**	-	1	-
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	**2**	-	-	2
PC 12. Gestión de la Documentación	Servicio de Archivo General	**1**	-	1	-

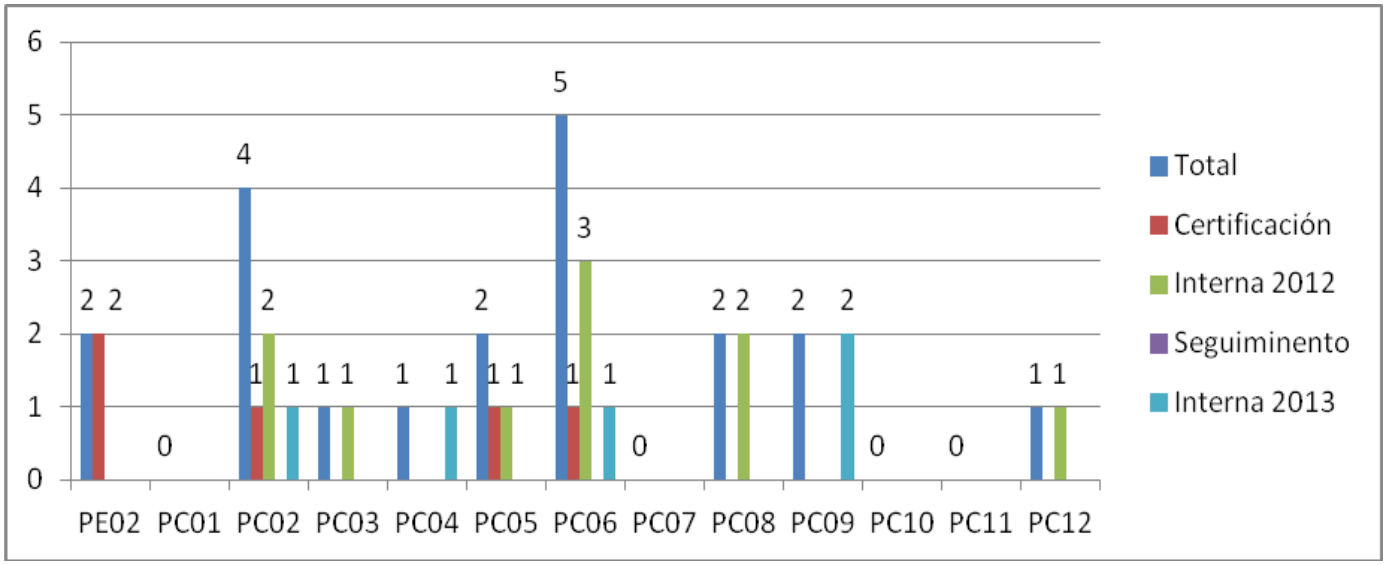
DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se ha realizado el cierre de las no conformidades de auditoría internas del ciclo anterior (10) a través de los programas de auditoría, lo que implica la verificación de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes
- En el actual ciclo de gestión se han identificado 5 no conformidades en la Auditoría Interna Anual, referente a procesos (1), registros (1) y sistema de indicadores (3), que afectan a 4 procesos. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final de Auditoría Interna Anual.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- Respecto al Informe Externo de Auditoría de Seguimiento no se identificó ninguna no conformidad, aunque se indicaron 26 oportunidades de mejora y 7 observaciones, que han sido informadas de su estado de aplicación.
- Respecto a la Auditoría Interna Anual 2013, se valora en positivo, el número de no conformidades identificadas en relación al alcance y profundidades de las actividades de auditoría realizadas, especialmente respecto a la conformidad de las actividades de los procesos. No obstante, como se indica en el Informe Final de Auditoría Interna Anual se han indicado 164 recomendaciones/observaciones sobre distintos ámbitos.

Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentado por proceso.



8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2010	*2011*	*2012*
1. Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305
2. Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%
3. Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%

RESULTADOS POR UNIDADES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.:

Unidad	*Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.*			*Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)*		
	2010	**2011**	**2012**	**2010**	**2011**	**2012**
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100,00%	54,55%	45,45%	81,82%	100,00%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	91,67%	91,67%	91,67%	90,91%	90,91%	72,73%
Servicio de Control Interno	88,89%	88,89%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	88,89%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100,00%	80,00%	80,00%	60,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Deportes	100,00%	92,31%	76,92%	76,92%	50,00%	60,00%
Servicio de Gestión Académica	86,21%	96,55%	93,10%	84,00%	96,43%	92,59%
Servicio de Gestión de la Investigación	64,29%	78,57%	78,57%	66,67%	54,55%	18,18%
Servicio de Información y Asuntos Generales	85,71%	42,86%	57,14%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	75,00%	62,50%	62,50%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Informática	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	40,00%
Servicio de Planificación y Evaluación	100,00%	100,00%	100,00%	82,86%	88,57%	82,86%
Servicio de Personal y Organización Docente	89,80%	93,88%	79,59%	77,27%	80,43%	89,74%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Prevención de Riesgos Laborales	100,00%	71,43%	71,43%	71,43%	100,00%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100,00%	94,12%	76,47%	82,35%	87,50%	84,62%
Unidad de Actividades Culturales	78,57%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100,00%	100,00%	100,00%	78,95%	78,95%	84,21%
Unidad de Conserjerías	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100,00%	100,00%	100,00%	66,67%	66,67%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

DESARROLLO:

- La revisión de los indicadores de los procesos realizada durante, prácticamente, todo el ciclo de gestión, ha hecho aconsejable, posponer la presentación de la propuesta de revisión de los compromisos de calidad, que ahora se realiza, una vez realizado el proceso de integración entre los compromisos propuestos con la

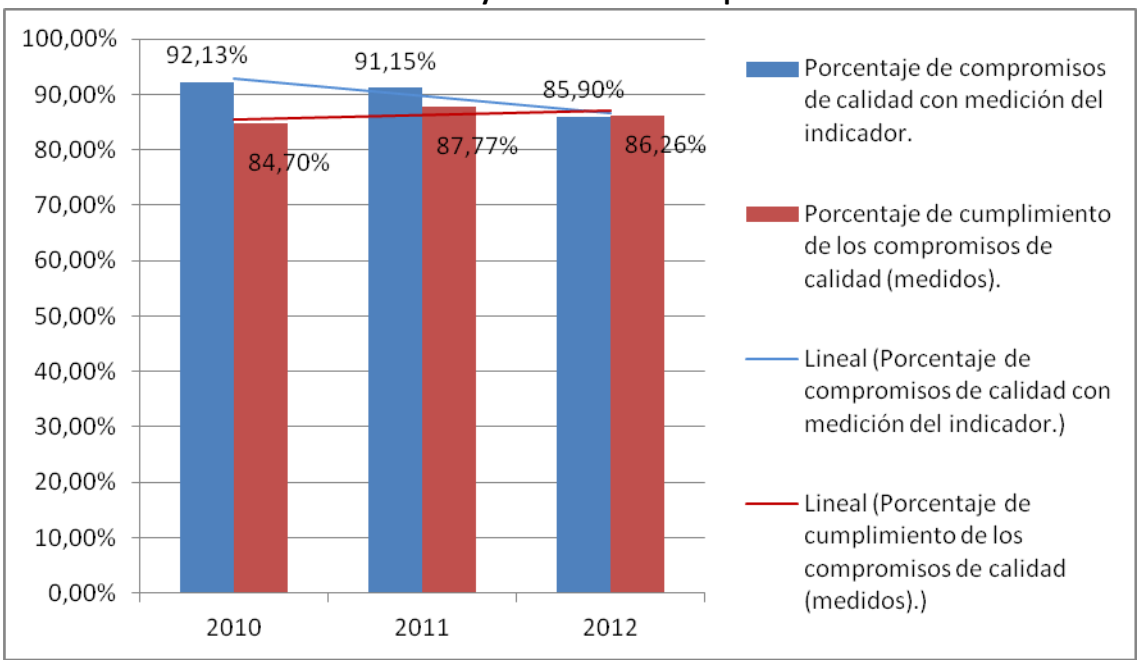
eficiencia de los procesos según los objetivos de los indicadores asociados.

- Por consiguiente, muchos de los actuales compromisos en vigor (2010) están establecidos con anterioridad al desarrollo realizado de la gestión de los procesos, que ha justificado su revisión. Su consulta puede realizarse en el siguiente enlace: http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/revmejora2013.html

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos ha descendido respecto al ciclo anterior hasta el 85,90%. El grado de cumplimiento se mantienen en niveles estables, aunque con algún ligero descenso.
-

Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



RESULTADOS DE REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	Edición 2010	Edición 2013
1. Número total de compromisos de calidad.	305	156
2. Número de compromisos de calidad integrados a los procesos.		138
3. Porcentaje de compromisos de calidad integrados a los procesos.		88,46%
4. Número de otros compromisos de calidad.		18

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2011	*2012*
1. Número total de acciones de mejora descritas.	90	70
2. Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas 2011.	65,56% (59)	
2. Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas 2012. (*)		67,14% (47)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación (2012). (*)		32,86% (23)

(*) Información a fecha de realización de los informes de procesos.

RESULTADOS POR PROCESO/UNIDAD DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

Proceso clave/Unidad	*Número total de acciones de mejora descritas.*		*Porcentaje de acciones de mejora descritas totalmente implantadas*
	2011	**2012**	**2012**
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Equipo del Proceso.	1	1	0% (0)
PC 03. Gestión de Espacios. Unidad de Conserjerías.	7	7	85,72% (6)
PC 03. Gestión de Espacios. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	5	1	100% (1)
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica).	6	6	66,67% (4)
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Servicio de Informática.	8	3	33,34% (1)
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	100% (2)
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	3	2	0% (0)
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.	1	1	100% (1)
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Servicio de Personal y Organización Docente.	0	4	100% (4)
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.	0	1	0% (0)
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Servicio de Información y Asuntos Generales (Publicaciones).	1	0	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Servicio de Planificación y Evaluación.	3	1	0% (0)
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Servicio de Informática.	6	-	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	0	2	0% (0)
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Servicio de Gestión de la Investigación.	4	8	37,5% (3)
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	0	2	100% (2)
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Servicio de Informática.	3	7	85,71% (6)
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	23	3	33,34% (1)
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	3	3	100% (3)
PC 09. Gestión Académica Administrativa. Servicio de Gestión Académica.	1	8	75% (6)
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	6	4	100% (4)
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	2	1	0% (0)
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Unidad de Actividades Culturales.	1	0	-
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Servicio de Información y Asuntos Generales.	1	0	-
PC 12. Gestión de la Documentación. Servicio del Archivo General.	1	3	100% (3)

DESARROLLO:

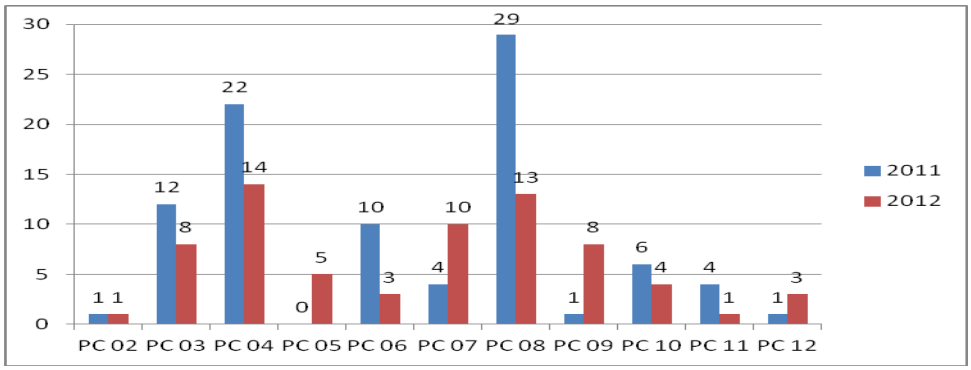
- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2012. Estas

mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en las fichas correspondientes que se insertan en los informes de seguimiento de los procesos. Un extracto puede consultarse en el Anexo I. Las fichas completas pueden consultarse en los correspondientes informes que están publicados en la plataforma de gestión.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- Se mantiene un número considerable de mejoras (70), aunque disminuye respecto al ciclo anterior, pero la totalidad de los procesos incluyen mejoras implantadas.

Evolución del número de mejoras implantadas. Segmentado por proceso.



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.

EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2012
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%

DESARROLLO:

- La denominación de equipos internos, responde a estructuras que se crean en las Unidades para la gestión de la calidad. Pueden referirse a comités internos de calidad, grupos de trabajo o de mejora y que despliega el sistema de participación de todas las personas que gestionan los procesos del SIGC-SUA. La información detallada puede consultarse en el Anexo II.

II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2013.		
	2011	***2012***
1. Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88
2. Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%

RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2013.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PRPOPUESTAS
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2
PC 03. Gestión de Espacios	Biblioteca	1
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Conserjerías	5
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	7
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	7
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Biblioteca	4
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Información y Asuntos Generales	2
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	1
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	8

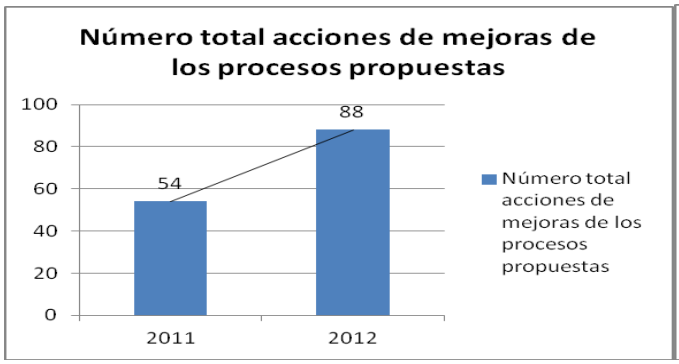
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	12
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	4
PC 09. Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiantes	7
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Información y Asuntos Generales	1
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Unidad de Actividades Culturales	1
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1
PC 12. Gestión documental	Servicio de Archivo General	2
PC 12. Gestión documental	Servicio de Información y Asuntos Generales	3
Total		***88***

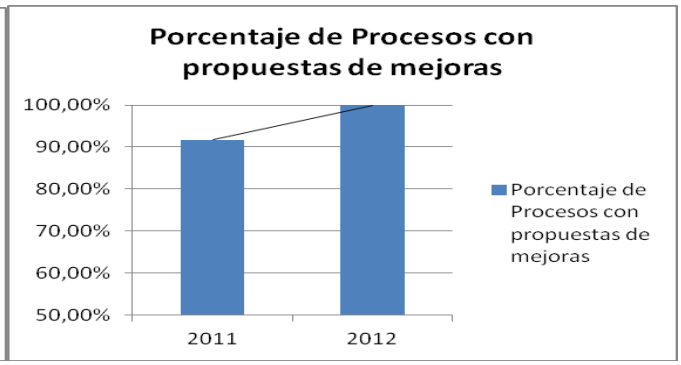
DESARROLLO:

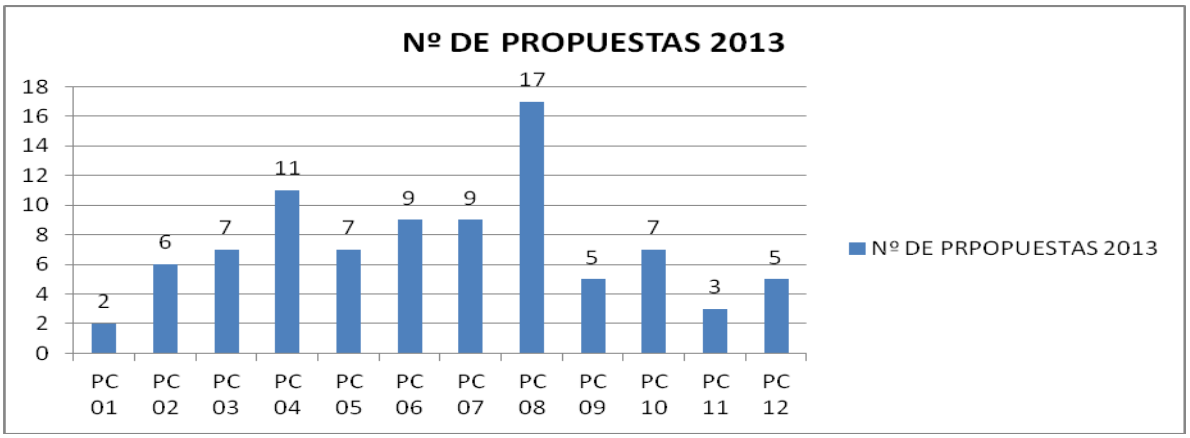
- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo III.

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

- La tendencia ha sido creciente en cuanto al número de propuestas, así como el porcentaje de procesos clave que incluyen propuestas.







12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.		
	2011	***2012***
1. Número de propuestas individualizadas.	187	65
2. Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	100%	100%

CUADRO RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.	
	2012
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.	
2. Reestructuración servicios/procesos.	
3. Revisión general.	7
4. Descripción de procesos	
5. Flujogramas.	7
6. Instrucciones técnicas	7
7. Registros	8
8. Formatos	1
9. Legislación.	18
10. Trámites telematizados.	
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	2
12. Indicadores.	15

DESARROLLO:

- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo IV.

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

- Desciende, significativamente, el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos, tras la revisión realizada en este ciclo de gestión, aunque se mantiene la revisión de la legislación, el desarrollo de nuevas instrucciones y otros ajustes técnicos en procesos e indicadores.
- La totalidad de los procesos clave realizan propuestas.

III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.

13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.

RESULTADOS GLOBALES:	
1. Número total de propuestas de objetivos de calidad del SIGC-SUA.	3

EXTRACTO DE PROPUESTAS 2012:

Nº propuesta	***Propuesta.***	***Extracto elementos descriptivos***
01-PC01	Alineación y unificación de todos los objetivos de calidad y mejora en el SIGC-SUA.	Actualmente coexisten varias relaciones de objetivos en los Servicios: internos, para la Gerencia, para el SIGC-SUA. Se pretende la unificación de los mismos.
Precisión Técnica en relación con el diseño actual del SIGC-SUA: Los objetivos de Calidad en el SIGC-SUA tienen alcance general al Sistema, por lo que afecta a la totalidad de los procesos, al igual que las mejoras si son adoptadas por el Comité de Calidad o en directrices y recomendaciones del Consejo de Dirección.		

Nº propuesta	***Propuesta.***	***Extracto elementos descriptivos***
01-PC08 UTLA	Creación de una campaña de comunicación interna, dirigida sobre todo al PDI de los Departamentos con personal de laboratorio adscrito, para que el SIGSUA y el sistema de gestión integral de solicitudes, indicadores y procesos PETRUS de la UTLA, sea conocido de manera efectiva.	Facilitar e informar a los usuarios de los distintos servicios que ofrecemos y su seguimiento, así como de las distintas opciones con las que cuenta la herramienta informática PETRUS. Mejorar las relaciones con los clientes mediante la comunicación bidireccional Utilizar las tecnologías de la información y comunicación para apoyar, conocer y mejorar la eficacia de las actividades realizada.

Nº propuesta	***Propuesta.***	***Extracto elementos descriptivos***
03-PC09	Revisión general de los indicadores y registros.	Adecuar los indicadores a la realidad de la gestión, y asegurar que su utilidad está equilibrada con la dificultad para medirlos.
Precisión Técnica en relación con el diseño actual del SIGC-SUA: Se ha computado como mejora de la documentación de procesos.		

DESARROLLO:

- Las propuestas de mejoras y sugerencias del SIGC-SUA son realizadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos.
- Las mejoras del SIGC-SUA han de ser aprobadas por el Comité de Calidad, previo a la Revisión y Mejora del Sistema por el Consejo de Dirección. Se incluye, a estos efectos, las precisiones técnicas por parte de la Coordinación Técnica del Sistema respecto a la incidencia de las propuestas en el contexto, diseño e implantación actual del SIGC-SUA.

IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.

14. CONSIDERACIONES FINALES

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.	
Servicio de Información y Asuntos Generales	Hemos de evidenciar que la actuación en este proceso del SIAG es transversal en relación a otros Servicios y Unidades Administrativas. Es decir, los resultados de este proceso, dependen por ejemplo de la oferta de contrataciones de la Universidad o de las convocatorias de personal que se puedan realizar desde el Servicio de Contratación o el Servicio de Personal, respectivamente, como en otras ocasiones han sido otros Servicios y Unidades los que han generado las convocatorias y han provocado la actuación inmediata del Servicio de Información y Asuntos Generales.
Servicio de Planificación y Evaluación	La aplicación reiterada del SIGC-SUA, especialmente la medición de indicadores y las auditorías internas realizadas, están enriqueciendo sobremanera la prestación del servicio de suministro de datos e información estadística institucional de la Universidad de Jaén, debido fundamentalmente a las acciones de mejora adoptadas y al impulso en la realización de planes que permiten la optimización del sistema de información institucional para el suministro de datos e información estadística de la UJA.

PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA	
Servicio de Gestión Académica	En general la Unidad continúa avanzando en la mejora de sus procesos. Las revisiones de indicadores y las incidencias derivadas de su medición, se ponen de manifiesto a consecuencia de la madurez que va alcanzando en la reflexión interna la necesidad de encontrar los medios más adecuados para, por una parte, medir la mejora en los procesos, y por otra, disponer de herramientas que permitan detectar de forma eficaz las desviaciones de la gestión y de sus resultados. La Unidad reconoce que es necesario seguir trabajando en la alineación de indicadores y procesos, y en la adecuación de los registros para una mayor comodidad en la obtención de las mediciones.

PROCESO PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Consideramos que el desarrollo del ciclo de gestión del SIGC-SUA del año 2012 ha supuesto una notable evolución respecto del ciclo precedente, debido no solo a la madurez que facilita la experiencia, sino fundamentalmente al hecho de que en esta edición hemos podido centrar nuestros mayores esfuerzos en los aspectos de fondo que aportan valor en detrimento de los meros formales, ya que estos han sido facilitados en todo momento por los miembros de la Coordinación Técnica del Servicio de Planificación y Evaluación, a quienes queremos agradecer su constante dedicación y paciencia en el asesoramiento continuo y en la mejora constante de la herramienta informática ISOTOOLS.

PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.	La valoración general del proceso de gestión de actos y eventos institucionales es positiva puesto que los resultados obtenidos tanto en indicadores como en las encuestas de satisfacción así lo avalan, sin embargo conviene dejar constancia de un aspecto a mejorar referido a las encuestas, y es la necesidad de una revisión, sobre todo para incrementar la tasa de respuesta.
Unidad de Actividades Culturales	El balance que puede hacer la Unidad de Actividades Culturales respecto al grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de la “Gestión de las Actividades Culturales” es positivo, ya que tanto la evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas se ha mantenido similar a la del año anterior y el porcentaje de ejecución de las mismas respecto a alas

	planificadas ha cumplido el valor objetivo del 100%. El mismo grado de cumplimiento hemos tenido en los indicadores de emisión de informes y de comunicación al usuario respecto a sus demandas.
Servicio de Deportes	Durante este ciclo de gestión se ha producido la integración del sistema de gestión de la calidad del Servicio de Deportes en el SIGC-SUA. La valoración es positiva por cuanto se han ajustado mejor los indicadores y compromisos de calidad hacia el usuario, valorando no tanto los indicadores del cómo se hacía sino el resultado que se producía en los grupos de interés derivado de la gestión de los procesos. El Servicio de Deportes deja de ser un servicio aislado, con sistema propio de gestión y se incorpora definitivamente al sistema de gestión integral de los servicios y unidades de la UJA.
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.	El balance que se hace en el proceso de gestión de la comunicación institucional también es muy positivo destacando principalmente la implicación del personal del Gabinete de Comunicación en la mejora continua aprovechando las sinergias que proporcionan los procesos de auditoría y de revisión.
Servicio de Información y Asuntos Generales	La observación a tener en cuenta en el proceso de gestión de apoyo a las relaciones institucionales es que los indicadores ofrecidos en la auditoría interna difieren de los concretados en este informe debido a que hubo una disfunción en el criterio establecido para cerrar el año e imputar los convenios que vinieran con posterioridad a 31 de diciembre, teniendo en cuenta que la vía de firma de convenios por el Rectorado de la Universidad, no está sometida a plazos de ningún tipo. Esta situación se ha resuelto con el Director de Secretariado. Siguiendo instrucciones del Vicerrectorado de Extensión Universitaria, se está diseñando la página web comentada en el apartado de mejoras.
Equipo de Proceso	En general, podemos reflejar que toda la gestión de la organización de actos, eventos y actividades es positiva debido, sobre todo, a la implicación del personal de cada Unidad en gestionar sus procesos conforme a lo establecido en el SIGC-SUA, a una visión del trabajo orientada hacia la mejora continua y gracias a la mayor cualificación del personal gracias a los programas de formación anuales.