


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.

PROCESO CLAVE		PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		30/10/2013 BIBL 9:00 h. / 31/10/2013. SIAG 10:00 h. / 11/11/2013 UAOG 9:00 h. / 11/11/2013 UT 11:45 h./ 15/11/2013 SIAG-UPUB 9:00 h / 21/11/2013 SPE 10:30 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor coordinador del proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno Auditores: Alejandro Castillo López, Jesús Díaz Ortíz, Ana Isabel Uceda Cobo, Francisco Javier Ibanco Arnaldo. Observador: Juan Carlos Sánchez Rodríguez	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG). ▪ Servicio de Biblioteca (BIBL). ▪ Unidad Técnica (Servicio de Obras) (UT). ▪ Servicio de Asesoría Jurídica (Unidad funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno) (UAOG). ▪ Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones) SIAG-UPUB). ▪ Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ José Luis Pedrosa Delgado. ▪ Sebastián Jarillo Calvarro ▪ José Navas Alba. ▪ M^a. Carmen Higuera Herrador (Carmen Anguita Herrador y M^a. Felicidad Perea Castro). ▪ José Luis Pedrosa Delgado. ▪ Jacinto Fernández Lombardo.
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS			
1.-INDICADORES:	Medición y seguimiento. Grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales. Análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades. Integridad de los datos.		
2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.		
3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO:	Verificar las mediciones de encuestas post servicio. Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades. Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad. Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.		
4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:	Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.		



1.- INDICADORES

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 06.131]-03 Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	SI	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, propuesta de acciones de mejora o no conformidades.			
Integridad de los datos	<p>La integridad de los datos para la medición del indicador queda asegurada de forma técnica a través de la aplicación piwik utilizada para la gestión de las visitas a la web. Desde esta aplicación se obtienen los datos necesarios para la medición del indicador.</p> <p>De forma excepcional y debido a que durante 2012 se realizó una migración de información y no ha sido posible recopilar información respecto al número de visitas en la web en este año, el indicador correspondiente a 2013 se mide respecto a 2011.</p> <p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador a través del listado contabilizado de visitas a la web en 2013 (número total de visitas a serinfo del SIAG) y, excepcionalmente, 2011.</p>			
Observaciones				

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 06.131]-04 Número de actualizaciones realizadas en la página web.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continuo según necesidades de actualización	Medido	SI	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, propuesta de acciones de mejora o no conformidades.			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador a través de la constatación de las siguientes actualizaciones realizadas en la web (actualización a través de la publicación de las resoluciones, acuerdos de los órganos de gobierno universitarios):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 2013/CL061, de 29 de octubre de 2013, publicada el mismo día. - Resolución del concurso de traslado de personal laboral (técnico especialista de laboratorio), de 25 de octubre de 2013, publicada el mismo día. 			
Observaciones				



Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	SI	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>No se verifica actividad alguna de análisis de los resultados obtenidos, propuesta de acciones de mejora o no conformidades.</p> <p>De manera informal el SIAG valora la web del BOUJA. Se es consciente del desfase temporal entre la actualidad de la información y su publicación. Además, se plantea la posibilidad, siempre que en el futuro sea posible técnicamente, que el propio diario contenga un índice que remita a la información en el lugar de origen en el que se encuentre ubicada.</p>			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de las mediciones del indicador a través de la constatación del número de entradas en la web del BOUJA que aporta la aplicación de contador de acceso a web.			
Observaciones				

Unidad	SIAG	Indicador	I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	NO	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se plantea la necesidad por parte del SIAG de solucionar la incidencia que ha impedido medir este indicador, proponiendo la no conformidad interna necesaria, con sus correspondientes acciones de mejora.			
Integridad de los datos	Este indicador no ha sido medido en su primer trimestre. No han sido posible contabilizar las entradas al tablón digital debido a problemas técnicos derivados del cambio al gestor de contenidos como aplicación web de la Universidad de Jaén y la migración de información a ésta. La aplicación piwik continúa generando problemas sobre el gestor de contenidos.			
Observaciones	Se recomienda formalizar una no conformidad interna al objeto de subsanar los problemas técnicos que no permiten realizar la medición de este indicador.			



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.21]-07 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Mensual	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=6	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 3,7	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, se informa por el responsable que la tendencia es positiva.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática del Programa de gestión Millenium.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.21]-10 Número de consultas a herramientas de búsqueda y recuperación de la BUJA por usuario potencial	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=30	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 21,6	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, se informa por el responsable que la tendencia es positiva.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática de tres bases de datos: Millennium, Serial Solution y Metabuscador.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.211]-11 Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=85%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias.			
Integridad de los datos	Se verifica tramitación de monografía número de expediente: 010355601, fecha de petición 19/09/13 fecha de recepción 25/09/13, en plazo.			



Observaciones			
Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.211]-12 Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido
Valor objetivo	>=85%	Cumplimiento	Cumplido
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias.		
Integridad de los datos	Se verifica tramitación de monografía número de expediente: 010350858, fecha de petición 15/07/13 fecha de recepción 12/09/13, mes de agosto no computa, en plazo.		
Observaciones			

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.211]-13 Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 59%
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias, se informa que la ejecución del gasto se concentra a final del ejercicio económico.		
Integridad de los datos	Se verifica tabla de control de la ejecución del gasto.		
Observaciones			



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.211]-14 Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias.			
Integridad de los datos	Se verifica compra de bibliografía recomendada expediente 1411-2044			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.211]-15 Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, en este caso es un indicador de nueva medición en 2013.			
Integridad de los datos	Se verifica petición de libro con fecha 29/10/13 "En los bordes de la pobreza" y su compra el mismo día 29/10/13.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.212]-16 Porcentaje de monografías en papel recibidas por compra catalogadas en un máximo de 14 días	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=59%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, en este caso es un indicador de nueva medición en 2013.			
Integridad de los datos	Se verifica mediante comprobación registro en hoja cálculo referente al ejemplar con código 3591769 Fecha facturación: 30/04/2013 Fecha creación ejemplar: 02/05/2013, en plazo.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.212]-17 Porcentaje de monografías en las que se producen incidencias en el etiquetado o tejuelo	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	<=4%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias.			
Integridad de los datos	Se procede a explicar la sistemática en la gestión de las incidencias en el etiquetado, ajustándose a los tipos de incidencias especificadas en la ficha del indicador, también se indica su registro en hoja de cálculo y su cómputo. Se verifica correo electrónico de fecha 01/04/13 en el que se comunica incidencias del mes de marzo. Se dispone del número global de incidencias segmentado por las sedes de biblioteca de Jaén y Linares			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-18 Número de consultas al catálogo por usuario potencial	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>= 30	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 19,9	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias. Se informa por el responsable que la tendencia de la medición semestral es positiva.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática del programa Millennium.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-19 Número de consultas a Serial Solution por usuario potencial	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>= 2	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 1,7	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias. Se informa por el responsable que la tendencia de la medición semestral es positiva.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática del programa Serial Solution.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-20 Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=0,08	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática del metabuscador.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-24 Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=6	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 3,7	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias. Se informa por el responsable que la tendencia de la medición semestral es positiva.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática de las bases de datos de gestión de la biblioteca.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-25 Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=85%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias. Se han realizado mejoras para la identificación de las bibliotecas para la entrega el material bibliográfico.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática de las base de datos de gestión.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-26 Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, que permite el análisis de datos y tendencias.			
Integridad de los datos	Los datos se obtienen de forma automática de aplicación informática.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.213]-27 Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, que permite el análisis de datos y tendencias.			
Integridad de los datos	Se verifica consulta realizada el 26/10/13 y respuesta 27/10/13, se informa que los fines de semana también se presta el servicio.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.22]-28 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01)	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=8%	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 5,5	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias. Se informa por el responsable que la tendencia de la medición semestral es positiva.			
Integridad de los datos	Se verifica usuarios que reciben cursos en base de datos propia.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.22]-29 Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02)	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=8%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de un Cuadro de Mando Integral, con los resultados de las mediciones de varios años, que facilita el análisis de resultados y tendencias.			
Integridad de los datos	Se verifica usuarios que reciben cursos en base de datos propia.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.23]-31 Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Indicador de nueva medición 2013.			
Integridad de los datos	Datos obtenidos de forma automática a través de aplicación informática de software libre.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.23]-32 Número de consultas recibidas relativas a producción científica por PDI	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Indicador de nueva medición 2013.			
Integridad de los datos	Se verifica consulta recibida con fecha 07/10/13 y su control en base de datos.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.23]-33 Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo		Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Indicador de nueva medición 2013.			
Integridad de los datos	Datos obtenidos de forma automática a través de aplicación informática de software libre.			
Observaciones				



Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.23]-34 Porcentaje de consultas relativas a producción científica respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Indicador de nueva medición 2013.			
Integridad de los datos	Se verifica control consultas y respuestas en base de datos propias, "pregunta sobre indicios de calidad" con fecha de entrada y salida del día 8/10/2013.			
Observaciones				

Unidad	BIBL	Indicador	I.[PC 06.23]-35 Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Indicador de nueva medición 2013.			
Integridad de los datos	Se verifica tramitación de tesis en base de datos propia, fecha de recepción 21/09/13 y fecha de tramitación 21/09/13. La fecha de tramitación es la computada como incorporada a RUJA.			
Observaciones				



Unidad	UT	Indicador	I.[PC 06.25]-41 Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=80%	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 68%	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone de cuadro de control del indicador, se informa por el responsable que la causa del incumplimiento se debe a la tipología de los informes técnicos emitidos y su diferente dificultad técnica en la elaboración. Se va a realizar un análisis sobre la tipología de informes emitidos y a realizar una segmentación por plazos.			
Integridad de los datos	Se verifica tramitación del Expediente 15, informe del grado de ejecución del Campus de Linares, con fecha de solicitud 08/04/13 y fecha de entrega 08/04/13. Se informa por el responsable que en este caso, el informe es solicitado de forma verbal por un órgano de gobierno Unipersonal y entregado personalmente.			
Observaciones	Se recomienda la tramitación de una No conformidad interna que permita sistematizar el análisis de las causas detectadas del incumplimiento del objetivo y la implantación de acciones correctivas.			



Unidad	UAOG	Indicador	I.[PC 06.26]-42 Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=92%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica tramitación de informe sobre prácticas ICARO con fecha de solicitud 03/09/13 y fecha 03/09/13, se informa por la responsable que el informe se realizó verbalmente. Se verifica tramitación gestión de la mesa de contratación, se verifica correo electrónico de 05/09/13 Mesa de contratación de 20,21,24,25 de septiembre de 2013.			
Observaciones				



Unidad	SIAG-UPUB	Indicador	I.[PC 06.24]-36 Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica la Ref: JES, requiere informe científico externo y se ha emitido con fecha 21-03-13. Se consulta el informe en el expediente de la monografía.			
Observaciones				

Unidad	SIAG-UPUB	Indicador	I.[PC 06.24]-37 Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica ref: CDM, fecha de inicio del plazo 05/02/13, fecha de publicación 09/07/13, 4 meses, en plazo. Se tiene identificados el periodo de pruebas de autor 24 días, que no computa para el plazo del indicador. Se contrasta las fechas con la solicitud de publicación de la obra, y el programa de gestión OMEGA, coinciden.			
Observaciones				



Unidad	SIAG-UPUB	Indicador	I.[PC 06.24]-39 Porcentaje de obras distribuidas en plazo	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=85%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica tramitación de la obra aprovechamientos madereros: fecha de recepción 31/07/13 fecha de distribución 30/09/13 (mes de agosto inhábil). Se contrasta las fechas con expediente de ISBN de la obra y en la plataforma de distribución dilve.			
Observaciones				

Unidad	SIAG-UPUB	Indicador	I.[PC 06.24]-40 Porcentaje de obras revisadas y corregidas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica expediente de obra ref: HSP, está identificada la necesidad de corrección y se verifica la entrega de la corrección.			
Observaciones				



Unidad	SPE	Indicador	I.[PC 06.28]-43 Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Semestral	Medido	SÍ	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	SÍ	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se comprueba la medición semestral (primer semestre realizada, quedando pendiente el segundo) Se verifica el cumplimiento del valor objetivo (100%)			
Integridad de los datos	Se constata la integridad de los datos a través de la página web del anuario Estadístico, donde aparece la fecha de la actualización realizada y la de la próxima, planificada para diciembre.			
Observaciones				

Unidad	SPE	Indicador	I.[PC 06.29]-45 Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado en el Calendario de Suministro de Datos	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua	Medido	SÍ	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	NO	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se comprueba la periodicidad de las mediciones. Se alcanza el 75,56%, no cumpliéndose el valor objetivo del 100% Se han analizado e identificado los motivos de ese incumplimiento que obedecen fundamentalmente a datos introducidos en la plataforma SIIU.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de los datos a través de dos expedientes que se obtienen a través de la plataforma de forma automática: <ul style="list-style-type: none"> - SIIU. Movilidad. (U05011AC0403_01) - SIIU. Auxiliar Centros (U05012AX0101_01) 			
Observaciones	Se han analizado e identificado los motivos de ese incumplimiento que obedecen fundamentalmente a datos introducidos en la plataforma SIIU.			



Unidad	SPE	Indicador	I.[PC 06.29]-46 Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborables.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Mensual	Medido	SÍ	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	NO	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se comprueba que se realiza la medición con segmentación mensual. Alcanza 94,87% a fecha de 18/11/2013, no obteniéndose el valor objetivo del 100%. Se analizan las causas del incumplimiento y se sugiere una mejor planificación para la asignación de plazos.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de los datos a través de expediente SDIE-2013-0011 comprobándose las fechas de solicitud y de respuesta.			
Observaciones	Se analizan las causas del incumplimiento y se sugiere una mejor planificación para la asignación de plazos.			

Unidad	SPE	Indicador	I.[PC 06.29]-47 Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Mensual	Medido	SÍ	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	SÍ	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se comprueba la medición mensual del indicador y alcanza el valor objetivo del 100%.			
Integridad de los datos	Se verifica la integridad de los datos a través del expediente SDIE-2013-0010. Se comprueban las fecha de solicitud (01/02/2013) y de respuesta (26/02/2013), cumpliéndose el plazo comunicado al solicitante.			
Observaciones				



Unidad	SPE	Indicador	I.[PC 06.29]-48 Porcentaje de solicitudes atendidas con incidencias o reclamaciones por errores en los datos o información estadística suministrados.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Mensual	Medido	Sí	
Valor objetivo	<=10%	Cumplimiento	Sí	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se comprueba la periodicidad de medición del indicador, segmentada por meses y se verifica que alcanza el valor objetivo de <=10% (No hubo ninguna incidencia o reclamación)			
Integridad de los datos	Se comprueba la integridad de los datos.			
Observaciones				



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Se recibe una queja consistente en que la web de Quejas/Sugerencias de la Universidad de Jaén no tiene versión en inglés.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			No existe relación de la queja con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.		
Gestión Q/S			Se verifica que la queja ha sido tomada en consideración (fecha de entrada, 3/3/2013) y contestada por el Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (4/3/2013). Se traslada la queja al Vicerrectorado competente en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en forma de propuesta de objetivo operativo para el año 2014. Se considera resuelta, pendiente de despliegue del objetivo referido, el 8/3/2013.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			No se constatan quejas o sugerencias de carácter informal.		
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Se recibe una queja consistente en que no es posible acceder vía web al convenio Erasmus con la Universidad de Catanzaro (Italia).
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Gestión de convenios		
Gestión Q/S			Se verifica que la queja ha sido tomada en consideración (fecha de entrada, 16/5/2013) y contestada por el Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (17/5/2013).		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			No se constatan quejas o sugerencias de carácter informal.		
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			El Servicio de Información y Asuntos Generales valora como no procedente la queja planteada, en la medida de que está asociada a recursos del propio interesado sobre un convenio publicado.		
Observaciones					



Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Se recibe una queja fundamentada en el hecho de que un escrito presentado en Registro General de la Universidad de Jaén consigna como destinatario un vicerrectorado cuando por el contenido del mismo se desprende que va dirigido a un departamento, al que efectivamente se remite desde la oficina registral.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			No existe relación de la queja con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.		
Gestión Q/S			Se verifica que la queja ha sido tomada en consideración (fecha de entrada, 5/7/2013) y contestada por el Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (9/7/2013).		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			No se constatan quejas o sugerencias de carácter informal.		
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			El Servicio de Información y Asuntos Generales valora como no procedente la queja planteada. La documentación presentada se tramita conforme a las previsiones del procedimiento administrativo, previa consulta al vicerrectorado interesado.		
Observaciones					



Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Un empleado de la Universidad de Jaén perteneciente al Personal de Administración y Servicios (PAS) se queja de que desde el equipo informático de su puesto de trabajo no le es posible acceder y trabajar en la aplicación/plataforma de administración electrónica. En concreto, no le es posible cumplimentar la solicitud de acción social por lo que se tiene que trasladar físicamente al Servicio de Información y Asuntos Generales para realizar esta solicitud.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			No existe relación de la queja con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.		
Gestión Q/S			Se verifica que la queja ha sido tomada en consideración (fecha de entrada, 26/9/2013) y contestada por el Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (26/9/2013).		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			No se constatan quejas o sugerencias de carácter informal.		
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			El Servicio de Información y Asuntos Generales traslada al Grupo de Mejora de Administración electrónica la queja planteada para su análisis.		
Observaciones					



Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Por parte de un alumno de la Universidad de Jaén se sugiere que, ante la inusual y excesiva demanda de puestos de estudio en periodo de exámenes por el alumnado, la posibilidad de abrir al público el edificio C3 para el estudio.
				X	
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			No existe relación de la sugerencia con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.		
Gestión Q/S			Se verifica que la sugerencia ha sido tomada en consideración (fecha de entrada, 14/5/2013) y contestada por el Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales (15/5/2013).		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			No se constatan quejas o sugerencias de carácter informal.		
Valoración					
Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			El Servicio de Información y Asuntos Generales ha gestionado el contenido de la sugerencia planteada al objeto de abrir al estudio el edificio C3. Se han realizado las llamadas y reuniones oportunas con el Vicerrectorado de Estudiantes y la Unidad Técnica. Finalmente desde el 18/5/2013 se abrió el público dicho edificio C3.		
Observaciones					

Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Sugerencia de un alumno de la Universidad de Jaén en los mismos términos que la sugerencia anterior a la que nos remitimos. Coincidencia en cuanto a la presentación (ambas se presentaron el mismo día y fueron contestadas a la vez), tramitación y gestión que la sugerencia anterior.
				X	



Unidad	SIAG	Descripción	Q	S	Se sugiere la necesidad de recibir información relativa al procedimiento de firma de acta de asignatura de forma manual por parte de un profesor de la Universidad de Jaén (firma electrónica y, en su caso, firma manual de acta).
				X	
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			No existe relación de la sugerencia con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.		
Gestión Q/S			Se verifica que la sugerencia ha sido tomada en consideración (fecha de entrada, 13/6/2013) y trasladada al Jefe del Servicio de Gestión Académica el mismo día. La sugerencia es gestionada de forma conjunta entre los Servicios de Información y Asuntos Generales y de Gestión Académica.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.			No se constatan quejas o sugerencias de carácter informal.		
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			Se valora conjuntamente la cuestión de fondo de esta sugerencia presentada que no es otra que la voluntad por parte del profesor sugerente de firmar las actas de las que es responsable a través de documento pdf y no con el portafirmas habilitado por el Servicio de Gestión Académica al efecto, aún cuando esto no es posible.		
Observaciones					



Unidad	BIBL	Descripción	Q	S	Fecha 27/09/13, se comunica la escasez de libros de lengua alemana en biblioteca y se sugiere la compra de libros en esa lengua.
				X	
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Adquisiciones bibliográficas		
Gestión Q/S			Se le responde informando, que su petición se valorará en la Comisión de Biblioteca, que el órgano competente para su estudio y aprobación.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
<u>Valoración</u> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	BIBL	Descripción	Q	S	Fecha 24/09/13, Se indica que no aparece información del horario de apertura de biblioteca en ningún lugar destacado, personándose en la puerta del edificio a las 8:18 h.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Gestión de espacios		
Gestión Q/S			Se le informa que el horario de apertura se publica en página web, se le envía enlace para que pueda consultarlo en usuario, además de indicárselo en el mismo correo electrónico. Se le informa que el horario es el más amplio posible de atención al público, siendo la apertura a las 8:30 h. más amplio que en otras administraciones.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	BIBL	Descripción	Q	S	Fecha 24/09/13, se indica la no disponibilidad de un libro que necesita para sus estudios, Museología, encontrándose 2 ejemplares uno en Departamentos y otro en reserva.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Adquisiciones bibliográficas		
Gestión Q/S			Se comunica que se tiene en cuenta su sugerencia y se procede a tramitar la solicitud de compra del libro, realizándose la compra.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
<u>Valoración</u> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	BIBL	Descripción	Q	S	Fecha 12/06/13 El usuario indica el retraso en los préstamos realizados a través del CBUA, en su recepción en el Campus de Linares.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Acceso a la información		
Gestión Q/S			Se le informa que la causa del retraso es un problema en el programa de gestión Millennium que no permite identificar el Campus de Linares. Se contacta con los responsables en Sevilla de gestión del programa informática y se resuelve mediante la incorporación de la localización del Campus de Linares.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
<u>Valoración</u> Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	BIBL	Descripción	Q	S	El usuario se queja del ruido en las salas de lectura.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Gestión de espacios		
Gestión Q/S			Se le informa al usuario, que las salas de lectura son zonas de trabajo y de tránsito, los lugares habilitados para el estudio son las salas de estudio.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.					
Observaciones					



Unidad	BIBL	Descripción	Q	S	Se indica el periodo de apertura de la sala de estudio no es el adecuado para los periodos de examen.
			X		
Relación de la Q/S con ámbitos de gestión del SIGC-SUA.			Gestión de Espacios-		
Gestión Q/S			Se le informa que el calendario de apertura de las salas de estudio en periodos de exámenes, se consensuan con sus representantes en el Consejo de Estudiantes, indicándoles que se ponga en contacto con los mismos para trasladar su petición.		
En caso de Q/S Informales Canal de Entrada.					
Valoración Análisis de las causas. Identificación de áreas de mejora, planes de acción. No conformidades.			<p>Se dispone de varios canales para presentación de quejas o sugerencias; página web, buzón, OPAC (sugerencias de material bibliográfico).</p> <p>Se realizan un tratamiento unitario de todas las quejas y sugerencias que se reflejan en un informe contenido en el Cuadro de Mando Integral de la Biblioteca, dónde se realizan una segmentación por la tipologías más recurrentes.</p> <p>Se realizan análisis, y establece una respuesta tipo para una serie de casos; climatización, ruido en Salas de lectura y calendario de apertura de la salas de estudio 24 h.</p> <p>También en aquellos casos que procede se han realizado mejoras que han tenido su origen en sugerencias; Objetivo 2013 automatizar la gestión de las salas de trabajo en grupo de la biblioteca.</p>		
Observaciones					

Unidad	SPE	Descripción	Q	S	Se comprueba la no existencia de quejas o sugerencias formales en ámbitos de gestión de SIGSUA y de quejas o sugerencias informales.



3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Pregunta al Bibliotecario (información sobre recursos de información)	
UNIDADES:	▪ Servicio de Biblioteca	RESPONSABLE	▪ Director de la Biblioteca
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems están orientados a la especificidad del servicio prestado.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Preguntas con Valoración cualitativa
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Correo electrónico
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos. Con un grupo de trabajo responsable de su control. Si bien a los encuestados se tienen identificados.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	NO
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Excel para tabulación de datos.
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se realiza seguimiento de resultados, que son satisfactorios.	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	resultados satisfactorios
Observaciones Generales:	Si bien se dispone de un grupo de trabajo para la gestión de la encuesta post-servicio, se propone a consideración de la Unidad, establecer una metodología para garantizar el anonimato de los encuestados.		



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Programa de alfabetización informacional	
UNIDADES:	▪ Servicio de Biblioteca	RESPONSABLE	▪ Director de la Biblioteca
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems están orientados a la especificidad del servicio prestado.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Escala tipo Likert
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	Plataforma ILIAS
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos. Con un grupo de trabajo responsable de su control.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Plataforma ILIAS
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se realiza seguimiento de resultados, que son satisfactorios.	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	Los resultados retroalimentan la mejora de la formación.
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Servicio de Asesoría Jurídica.	
UNIDADES:	▪ Unidad funcional apoyo gobierno-Servicio Jurídico	órganos de	RESPONSABLE ▪ Coordinador de calidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio	NO	Medición	SI/NO
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	
		Identificación de usuarios	SI/NO
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI/NO
		Representatividad de la población encuestada	SI/NO
		Tipo de escala de medición	
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	
Integridad en los datos		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI/NO
		Responsable tratamiento de datos	SI/NO
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI/NO
Revisión y seguimiento de resultados		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI/NO
		Existencia informe resultados	SI/NO
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI/NO
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI/NO
Observaciones Generales:	En 2013 la encuesta post-servicio se ha eliminado, pasando a la encuesta de satisfacción general de la UOAG.		



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Suministro de datos e información estadística Institucional	
UNIDADES:	▪ Servicio de Planificación y Evaluación	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	CONTINUA
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	CUALITATIVA
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	ON LINE
Integridad en los datos		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	AUTOMATIZADA
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI
Observaciones Generales:	Se constata un escaso número de respuestas recibidas. Se ha mejorado la identificación de los usuarios a los que se presta el servicio.		



4.- PLAN DE COMUNICACIÓN

Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Información y Asuntos Generales
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)		
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)		
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA		
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Notas de auditoría	<p>Se realizan actividades de comunicación en el ámbito del Servicio, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.</p> <p>Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las previsiones de las fichas anexas del Plan de Comunicación del Servicio.</p>	



Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios		
Notas de auditoría		
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades		
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave		
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos		
Notas de auditoría	<p>Se realizan actividades de comunicación en el ámbito del Servicio, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.</p> <p>Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las previsiones de las fichas anexas del Plan de Comunicación del Servicio.</p>	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Biblioteca
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	El PEUJA 2003-2010, es el actual marco de referencia.	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Comunicación de objetivos funcionales.	
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA	Comunicaciones del ciclo de gestión.	
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Comunicaciones sobre auditorías, instrucciones.	
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Se difunden los resultados.	
Notas de auditoría	Se dispone de diversas herramientas que permite una comunicación fluida en todo el Servicio, Intranet, lista de correo, Cuadro de Mando Integral, Actas de junta Técnica con acceso a todo el personal	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios		
Notas de auditoría	Se dispone de diversas herramientas que permite una comunicación fluida en todo el Servicio, Intranet, lista de correo, Cuadro de Mando Integral, Actas de junta Técnica con acceso a todo el personal.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades		



Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave		
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos		
Notas de auditoría	Se dispone de diversas herramientas que permite una comunicación fluida en todo el Servicio, Intranet, lista de correo, Cuadro de Mando Integral, Actas de junta Técnica con acceso a todo el personal. Además disponen de Plan de Comunicación Interna	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Planificación y Evaluación
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)		
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)		
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA		
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Notas de auditoría	Se constata que el despliegue de estrategias, planificaciones e instrucciones, así como la difusión de resultados, no sólo se comunica al personal del Servicio sino que éste colabora en su elaboración, ejecución y revisión, por lo que el proceso es bastante participativo.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA



<p>Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios</p>		
<p>Notas de auditoría</p>	<p>Se constata que existe una buena comunicación ascendente de iniciativas y propuestas de mejora por la participación del personal del Servicio en la planificación, ejecución y revisión de los procesos.</p>	
<p>Ámbito de la comunicación</p>	<p>Comunicación horizontal</p>	
<p>Objeto de la comunicación</p>	<p>Acciones de comunicación</p>	<p>Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA</p>
<p>Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades</p>		
<p>Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave</p>		
<p>Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos</p>		
<p>Notas de auditoría</p>	<p>Se constata que existe una buena comunicación horizontal de iniciativas y propuestas de mejora por la participación del personal del Servicio en la planificación, ejecución y revisión de los procesos.</p>	