

**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**

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Manuel Parras Rosa.
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b> 27/02/2014	<b>Fecha:</b> 05/03/2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

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

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Jorge Delgado García	<b>Nombre:</b> Armando Moreno Castro
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación.	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 27/02/2014	<b>Fecha:</b> 27/02/2014	<b>Fecha:</b> 27/02/2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>



## ***ESTRUCTURA DEL INFORME***

### PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

RESUMEN EJECUTIVO.....Pág.3

### **I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.**

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA. ....	Pág.10
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. . .	Pág.13
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS. ....	Pág.18
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. ....	Pág.20
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. .	Pág.21
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. .	Pág.23
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. .	Pág.24
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. ....	Pág.28
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. .	Pág.31
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. ....	Pág.33

### **II. MEJORA DE LOS PROCESOS.**

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.....	Pág.34
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. ....	Pág.36

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

13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.	Pág.38
--	--------

### **IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS**

14. CONSIDERACIONES FINALES. ....	Pág.42
-----------------------------------	--------

### **V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME.**

ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....	Pág.46
---	--------

### **VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.**

ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2014.

ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2014.

## 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.

Los informes de seguimiento de procesos están cargados en la plataforma de gestión, pudiéndose realizar su consulta en intranet "Gestión de la Calidad" <http://www10.ujaen.es/intranet>.

### VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR.

La perspectiva temporal de tres ciclos de gestión permite realizar una valoración de los resultados obtenidos en el sistema de gestión enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua.

Un primer aspecto de análisis es el grado en que se comprende y cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios**. En este sentido, de los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos se puede concluir en el grado efectivo de su cumplimiento por ausencia de indicaciones en sentido contrario.

Un segundo aspecto se relaciona con el **valor aportado por el sistema de procesos**. En este sentido el conocimiento documentado para la gestión de los procesos está en continua revisión y desarrollo.

	2011	2012	2013
.- Número de propuestas individualizadas.	187	65	110

Destaca la incorporación de dos nuevos procesos en 2012 (logística y almacén) y la propuesta de 2 nuevos procesos para 2013 (emprendimiento y oficina de nuevos alumnos/as), así como la previsión de la integración de la gestión de los archivos y datos de carácter personal en el SIGC-SUA. Este conocimiento de gestión se ha visto incrementado con 18 nuevas propuestas de instrucciones técnicas.

El conocimiento documentado sobre la gestión de los procesos debe, sin duda, estar presente en todas las personas que participan. En este sentido, y para hacer comprensible por todos el valor aportado, se ha concluido un primer año de aplicación del Plan de Comunicación del SIGC-SUA que habría de incidir en sistematizar un conjunto de acciones de comunicación referidas a los aspectos claves de la gestión del SIGC-SUA, siendo los resultados del primer seguimiento positivos. Sin embargo, se ha de continuar e insistir para que la gestión de los procesos sea conocida y comprendida por todos.

El tercer aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia del proceso**. La capacidad de los procesos está determinada por los resultados del cuadro de indicadores que ha ido creciendo.

	2010	2011	2012	2013
.- Número total de Indicadores activos.	265	292	342	374

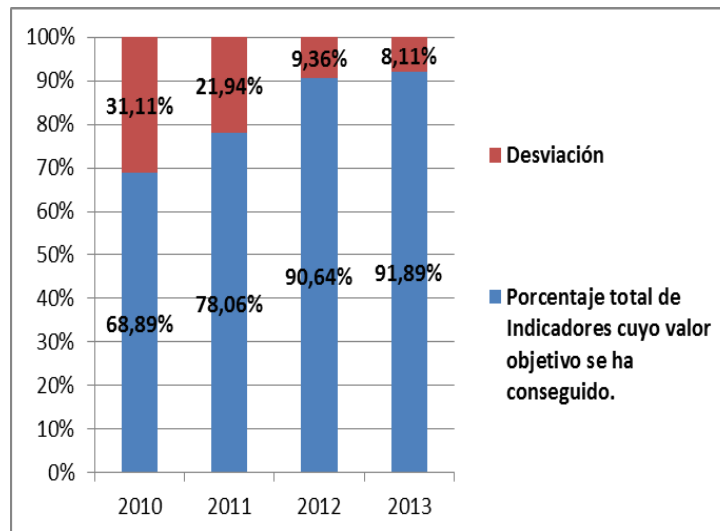
Siendo el nivel de medición de 98,93% (370) y con un elevado nivel de integridad de esta mediciones, como se concluye en los informes de auditoría interna, aunque sobre estos aspectos también se observa un recorrido de mejora al indicarse 21 observaciones sobre mediciones, 13 sobre revisiones y 14 sobre cumplimientos de objetivo.

Este cuadro distingue entre indicadores de actividad e indicadores de eficacia en la gestión, ambos representativos de la capacidad antes referida, aunque a efectos de medir la eficacia (con qué extensión los resultados que obtiene el proceso son adecuados o suficientes para alcanzar los resultados planificados) se fijan objetivos en un 61% de los indicadores.

	2010	2011	2012	2013
.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227

Los resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente en todos los ciclos de gestión y el nivel conseguido en el 2013 es ya de un 92%, con tan sólo 18 indicadores de 227 sin alcanzar los valores planificados y, en algunos de ellos, con desviaciones no muy significativas. Destacando, además, que la fijación de los valores de los objetivos están en continuo proceso de revisión.

**Evolución del porcentaje de eficacia.**

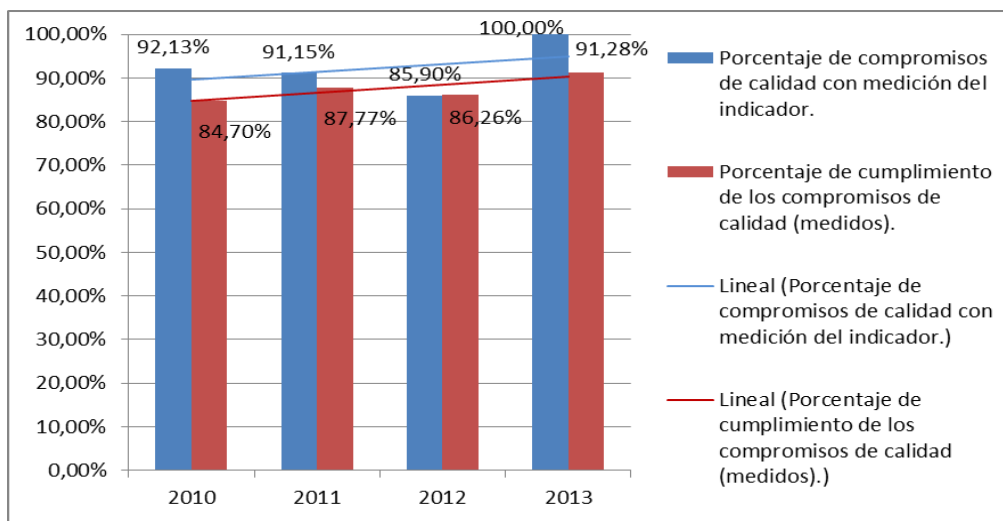


La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido revisar los compromisos de calidad en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. Los nuevos compromisos han permitido asegurar la medición del 100%.

	2010	2011	2012	2013
-Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151
- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%

Respecto a sus resultados, se ha conseguido superar los porcentajes de cumplimiento hasta el 91,28%, quedando sólo incumplidos 13 compromisos, con desviaciones en algunos supuestos mínimas. No obstante, por la naturaleza de los compromisos que han de ser objeto de comunicación a los clientes se indica, en su caso, que se apliquen planes específicos de mejora, tal como ya ha sido analizado por las Unidades.

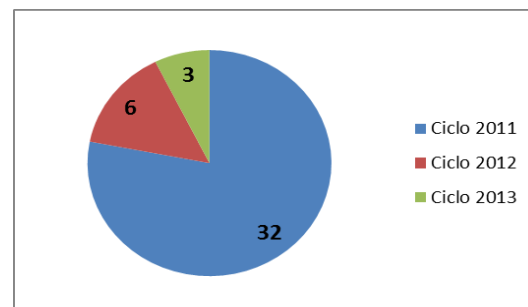
**Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad**



Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. En este sentido, los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna corroboran un avance significativo en la conformidad de la gestión de los procesos y servicios prestados, al disminuir el número de observaciones a 18 frente a las 81 del ciclo anterior.

Asimismo, se han verificado y cerrado por aplicación de las acciones de mejora en 6 de las 9 no conformidades auditadas de este ciclo de gestión, entre ellas las 3 procedentes de auditoría externa. Otras 3 no ha sido posible su cierre, en un caso por posponerse el Plan de Optimización del SIUJA, las otras 2 por inaplicación completa de las acciones de mejora previstas. Se observa, además, una limitación, en general, a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para acometer acciones mejora, en este sentido tan sólo se ha identificado y gestionado 3 no conformidades en este ciclo.

**Evolución del número de no conformidades Internas. Totales.**



Otro elemento esencial de resultados de los procesos y en contraste con su eficacia son los **indicadores de retroalimentación de los grupos de interés**. En este sentido y en primer lugar están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA, que ha sido objeto de una revisión profunda en este ciclo, conformando un cuadro de 23 encuestas generales y 57 encuestas post servicios (56 activas), representativas, en su conjunto, de 38 ámbitos de gestión del alcance del SIGC-SUA (90,47%).

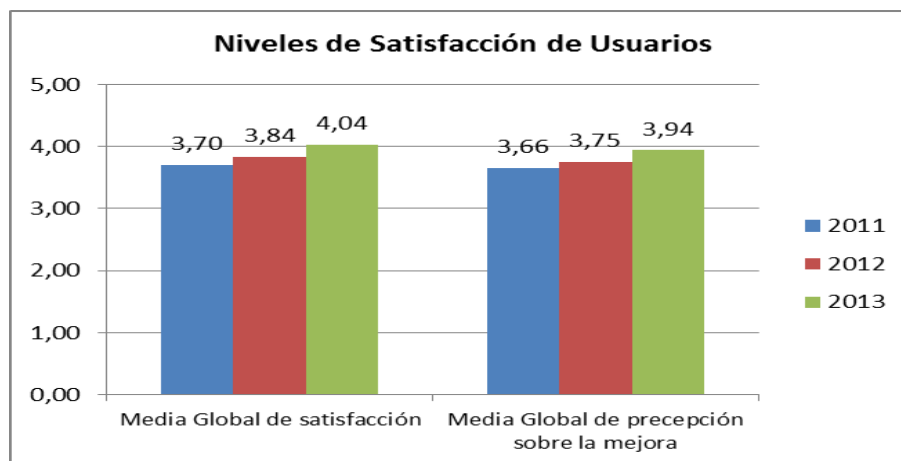
Respecto a los resultados de las encuestas generales, se sintetizan los valores de ciclo 2013:

.-Satisfacción global. Superiores a "3,5"	22 encuestas de 23 (95%)
.-Satisfacción global. Iguales o Superiores a "4"	14 encuestas de 23 (61%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	19 encuestas de 22 (86%)

.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Superiores a "3,5"	21 encuestas de 22 (95%)
.- Satisfacción percepción sobre la mejora. Iguales o Superiores a "4"	12 encuestas de 22 (55%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	14 encuestas de 22 (65%)

Respecto a las tendencias de las encuestas generales, se observa un porcentaje significativo de mejora de resultados por encuesta, partiendo de niveles altos. Y en valores totales comparados (medias de todas las encuestas), ha ido creciendo hasta obtener en satisfacción global y en percepción de la mejora valores en torno a 4.

#### Evolución General de niveles de satisfacción.



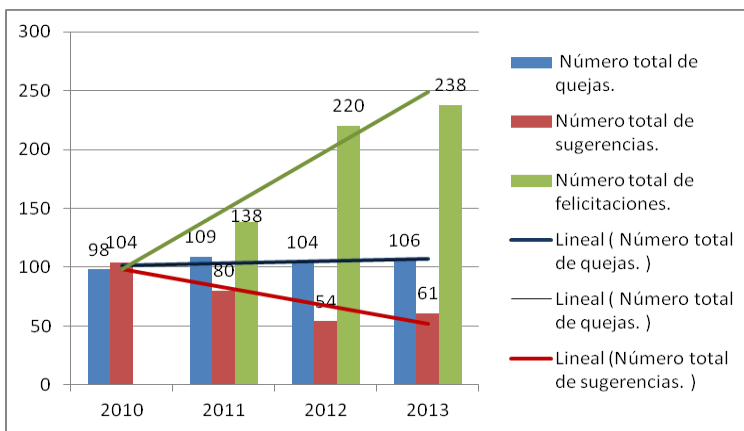
Las encuestas post-servicio se han incrementado en un 115%, representativa de un 67% de los ámbitos de gestión del alcance del SIGC-SUA. Es contrastable un nivel de satisfacción en percentiles de "satisfacción" en la práctica totalidad (51).

Respecto al indicador de participación, según se indica en el Informe de Revisión del Sistema de Encuestas ha mejorado en 8 (encuestas generales) y disminuido en 14. En el proceso de revisión no se ha conseguido el objetivo del incremento de este indicador, aunque se ha de valorar una vez aplicado en el siguiente ciclo la nueva planificación temporal escalonada entre mayo y febrero y, en general, se estima que el cuadro completo de encuestas y con los porcentajes obtenidos contribuyen a realizar el seguimiento de la eficacia y mejora de la gestión

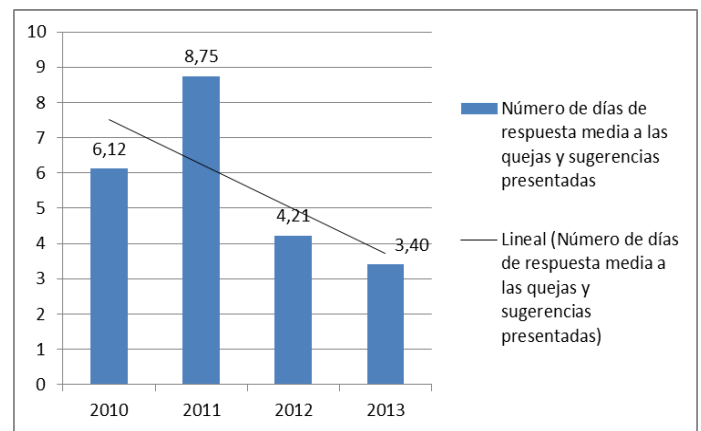
de los procesos y prestación de servicios, junto con el sistema de quejas/ sugerencias/ felicitaciones y el cuadro de indicadores de procesos.

Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. Los datos quejas se mantienen sostenidas, las sugerencias se han incrementado y el número de felicitaciones se mantiene en nivel alto (238). Los compromisos asociados a la gestión de las quejas y sugerencias siguen cumpliéndose y mejorando (100% de respuestas en plazo no superior a 10 días).

**Evolución de Quejas/Sugerencias/felicitaciones**



**Evolución tiempos medios de respuestas.**



Se indica en el Informe del Plan de Auditoría Interna la verificación de la gestión de las quejas y sugerencias realizada por las Unidades respecto al indicador de respuesta y del plazo, aunque se sigue recomendando una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.

El cuarto y último aspecto de análisis es la **aplicación**, en función de las mediciones, **de la mejora continua**.

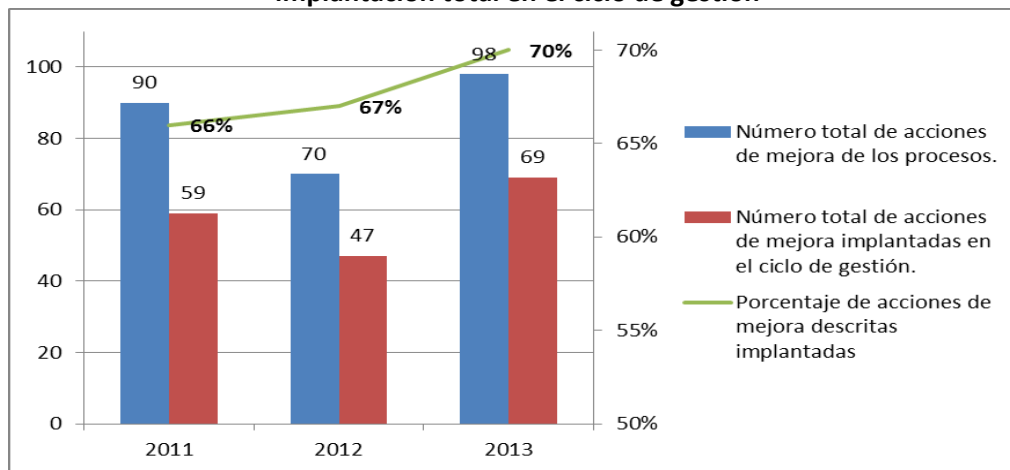
En este sentido se analiza en el Informe del Plan de Auditoría Interna el grado de aplicación de las indicaciones de los informes de auditoría interna y externa, con la siguiente información básica.

.-Auditoría Externa. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	15-10-81% (sobre 31)
.-Auditoría Interna. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	79-24-71% (sobre 145)

Y sobre la implantación de las mejoras en los procesos, en este ciclo de gestión los datos son que se han incrementado en un 40%, obteniendo el siguiente nivel de implantación:

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
- Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98
- Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)
- Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación.		32,86% (23)	27,55% (27)

**Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión**



Por otra parte, la totalidad de las Unidades con responsabilidad en los procesos realizan sus respectivos informes de seguimiento y resultados, con análisis y valoraciones que derivan en propuestas sobre mejoras de los procesos y documentación de estos.

Las propuestas de mejoras para el siguiente ciclo son las siguientes:

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87
- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%

Otro ámbito de propuestas que realizan las Unidades y equipos de procesos están referidos a las mejoras del SIGC-SUA y nuevos objetivos de calidad.

- Número total de propuestas de objetivos de calidad del SIGC-SUA.	2
- Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	9

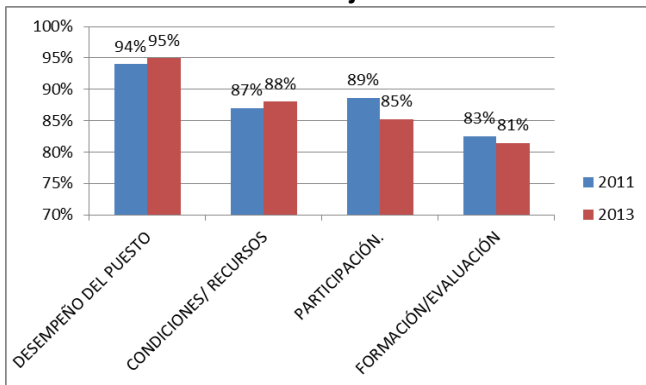
Por último, respecto a las **personas que gestionan el sistema de calidad**, destacamos que se mantiene el número de equipos internos y el alto nivel de participación en ellos.



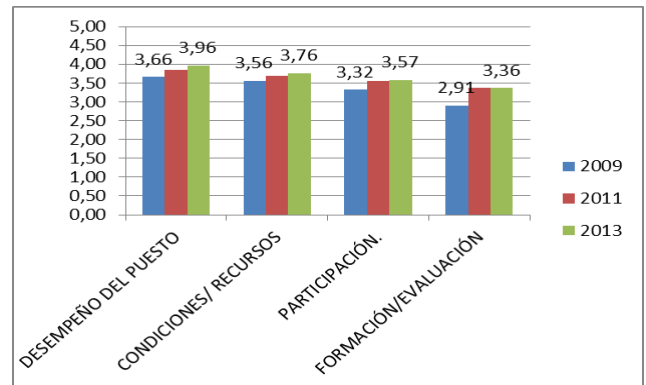
	2012	2013
-Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65
-Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445
-Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%

Para este ciclo disponemos de los **resultados de la encuesta de clima laboral**, de los que se seleccionan algunas preguntas sobre satisfacción en los ámbitos de desempeño, participación, condiciones y recursos y formación. Los resultados que se obtienen de una participación del 77% del total de la plantilla PAS, indican niveles de satisfacción por encima del 80% y valores medios por encima de 3,5 (escala 1-5) y con tendencia creciente, especialmente en la comparativa entre 2011-2013.

**Evolución Porcentaje de Satisfacción**



**Evolución Media de satisfacción**



El colectivo PAS, de acuerdo con la encuesta, considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios en un 90% y con una media de valoración de 3,79.

**Conclusión general.**

Del análisis de los datos se puede concluir en la consolidación del sistema de mejora continua y la consecución de resultados eficaces en la prestación de servicios, que se corrobora con los resultados de satisfacción de los clientes y usuarios, y así es percibido también por las personas que gestionan los procesos y la prestación de servicios.

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

(\*) Indicadores de medición sólo en 2012.

#### ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

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

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

#### NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	2011	2012	2013
1.- Número de Indicadores medidos.		286	342	370
2.- Número de Indicadores no medidos.		6	-	4 (*)

(\*) Indicador no medido por no disponibilidad de la herramienta de control. 3 suspendidos por revisión y suspensión temporal del proceso en fase de revisión.

#### RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

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

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

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

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

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

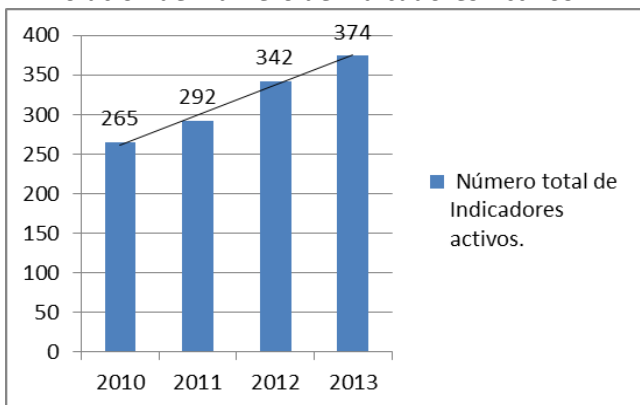
**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.**

<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Valor 2013</b>	<b>Desviación</b>
1	PC03	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	100%	95,24	4,58%
2	PC04	Número de interrupciones de más de una hora del Campus Virtual.	<=5	6	1
3	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	74,36	0,64%
4	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	83,33	17%
5	PC05	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	>=95%	60	35%
6	PC05	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	100%	58,33	41,67%
7	PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100%	88,89	10,11%
8	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	59,57	20,43%
9	PC06	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado.	100%	73,17	26,83%
10	PC06	Porcentaje de solicitudes a demanda (no periódicas) de suministro de datos e información estadística atendidas en un plazo no superior a siete días laborales.	100%	95,24	4,76%
11	PC07	Porcentaje de actividades de difusión realizadas respecto al total previsto en el Plan Anual de Actuación que se hayan ejecutado.	>=95%	74,6	20,4%
12	PC08	Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.	>=95%	94,87	0,13%
13	PC08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	>=95%	80,3	14,7%
14	PC09	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=90%	80,88	9,12%
15	PC09	Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria	<=15	30	15
16	PC09	Porcentaje de cumplimiento de envío de solicitudes de reconocimientos y transferencias para la emisión de informes de los Centros correspondientes, en el plazo de 20 días siguientes a la finalización del plazo.	100%	92,1	7,9%
17	PC11	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matriculas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	100%	97,44	2,56%
18	PC11	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	100%	75	25%

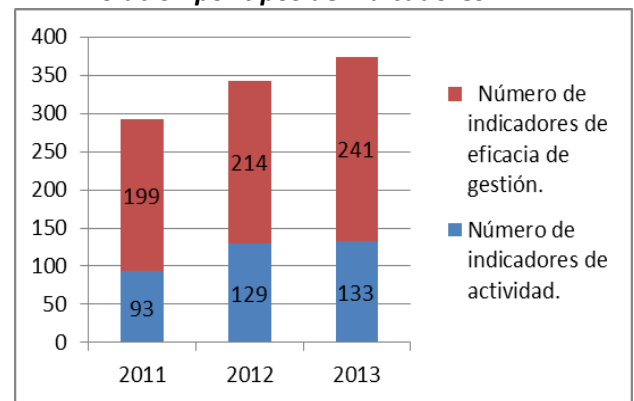
**REVISIÓN DE INDICADORES:**

- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando este ciclo de gestión (34 de nueva medición), y mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia de gestión con objetivos asociados (64%). Este último porcentaje se ha vuelto a incrementar, siguiendo la Directriz nº 2 y la consideración del informe de Auditoría Externa sobre “Los indicadores deben tener asociados valores de referencia para medir la eficacia y realizar su análisis” (2012).
- No obstante, se ha indicado, aún, 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.
- Los indicadores y resultados están cargados en la Plataforma de gestión, donde se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias, dando posibilidad a la recomendación del Informe de Auditoría Externa de disponer de datos comparados y analizar las tendencias.

**Evolución del número de indicadores Activos.**



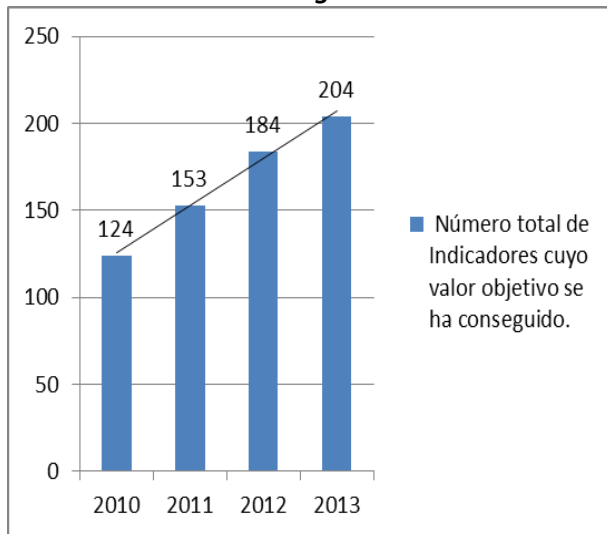
**Evolución por tipos de indicadores.**



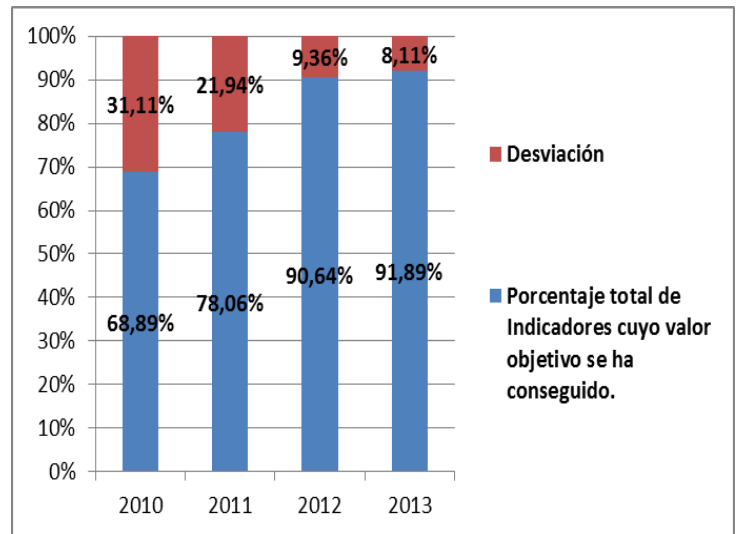
**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza casi el 92% (sobre un total de 204), manteniendo la tendencia creciente en los cuatro ciclos de gestión, con un 23% de incremento desde la primera medición.
- También se observa que, de los 18 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos, en un porcentaje significativo el nivel de desviación es mínimo. Sobre la no consecución se ha indicado en el informe de auditoría interna las recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos, ya que en algunos casos el valor calculado en términos porcentuales puede distorsionar el nivel de eficacia alcanzado con la actividad del proceso.
- 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 sostienen o 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	2013
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	31	30	23 <sup>(1)</sup>
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta general. <sup>(*)</sup>	-	-	90,47%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. <sup>(**)</sup>	16,13 %	33,34 %	13,04% (3)
4.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación inferior a 10% y sin informe estadístico. <sup>(***)</sup>	9,68 %	0 %	4,34% (1)
5.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. <sup>(**)</sup>	16,13 %	33,34 %	12,5% (3)
6.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%	-	26% (6)	37,5% (9)
7.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor de 50%	-	8 (35%)	(50%) 12

(1) Una encuesta se desglosa en dos procesos.

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

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

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

**RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.**

	2011	2012	2013
1.- Porcentaje de encuestas generales con valor medio global superior a "3".	92,86 % (26)	90,00 % (27)	95,65% (22 de 23)

2.- Porcentaje de encuestas generales con valor medio global superior a "4"	35,71 % (10)	46,67 % (14)	56,52% (13 de 23)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior a "3".	92,86 % (26)	86,67 % (26)	95,45% (21 de 22)
4.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior a "4".	17,86 % (5)	30,00 % (9)	40,90% (9 de 22)

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

**RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:**

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)			Valor global			Valor mejora		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	81,97	65,67	59,68	4,04	3,93	4,33	3,94	3,85	4,23
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	68,85	63,93	27,42	3,81	3,61	4,12	3,75	3,57	4,33
EG-03-PC02PC06-2013 EG-03-PC02	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,70	53,66	82,98	4,20	4,2	4,20	3,92	4,06	4,00
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	48,44	71,67	100	4,28	4,49	4,58	4,27	4,21	4,45
EG-05-PC03-2013 EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	3,55	3,67	4,08	3,90	3,68	3,95
EG-06-PC03-2013 EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	3,55	3,67	4,35	3,90	3,68	4,29
EG-07-PC04PC08-2013 EG-09-PC04 EG-16-PC08	Servicio de Informática.	26,15	100	95,21	3,44	3,96	4,05	3,14	3,82	3,91
EG-08-PC05-2013 EG-10-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	100	100	3,83	3,68	3,71	3,65	3,70	3,60
EG-09-PC06-2013 EG-12-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	3,80	3,85	3,92	3,76	3,79	3,82
EG-03-PC02PC06-2013-bis EG-13-PC06	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100	71,43	82,98	4,20	3,86	3,98	3,59	3,7	4
EG-10-PC06-2013 EG-14-PC06	Biblioteca	100	100	100	4,07	4,01	4,20	3,95	3,99	4,21
EG-11-PC06-2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	28,57	3,79	3,63	4	3,8	3,47	4
EG-12-PC06-2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	33,33	3,79	3,63	4,13	3,8	3,47	3,75

EG-13-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	-	-	53,85	-	-	3,61	-	-	-
EG-14-PC07-2013	Servicio de Gestión de la Investigación.	33,96	37,21	40,91	3,88	3,81	4,17	3,93	3,80	4,12
EG-18-PC07										
EG-15-PC08-2013	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	93,75	68,75	59,18	3,33	3,25	3,79	3,19	2,70	3,64
EG-19-PC08										
EG-16-PC08-2013	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	2,71	4,20	4,44	2,50	3,95	4,29
EG-20-PC08										
EG-17-PC09-2013	Servicio de Gestión Académica	9,43	27,45	32,69	SD-Sin informe	4,14	4,29	SD-Sin informe	4,15	4,14
EG-21-PC09										
EG-18-PC09-2013	Servicio de Gestión Académica.	50,00	50,00	38,71	3	4,50	3,67	3	4,50	3,55
EG-22-PC09										
EG-19-PC09-2013	Servicio de Gestión Académica.	28,36	100	32,84	3,16	2,93	3	3,06	2,99	2,68
EG-23-PC09										
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	5,97	100	7,46	SD-Sin informe	2,93	SD-Sin informe	SD-Sin informe	2,96	SD-Sin informe
EG-24-PC10										
EG-21-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	4,10	4	3,83	4,14	3,82	3,50
EG-27-PC11										
EG-22-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,30	21,15	36,11	SD-Sin informe	4,27	4,38	SD-Sin informe	4,36	4,36
EG-28-PC11										
EG-23-PC12-2013	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	68,33	57,14	42,86	3,95	4,1	3,92	3,86	3,9	3,85
EG-29-PC12										

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- El proceso de encuestas generales a los usuarios se ha realizado durante los meses de Octubre-Noviembre-Enero-Febrero (2013-2014), mediante el sistema Online.
- En el actual ciclo se ha realizado la revisión del sistema general de encuestas, de acuerdo con el objetivo de calidad nº 4, con el resultado de un cuadro final de 23 encuestas generales y 57 encuestas post-servicio, representativas de 38 ámbitos de gestión del alcance del SIGC-SUA (90,47%).

El Informe de revisión está Disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:

[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/infydoc\\_cierreyrev\\_cgestion2013.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/infydoc_cierreyrev_cgestion2013.html)

- 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.

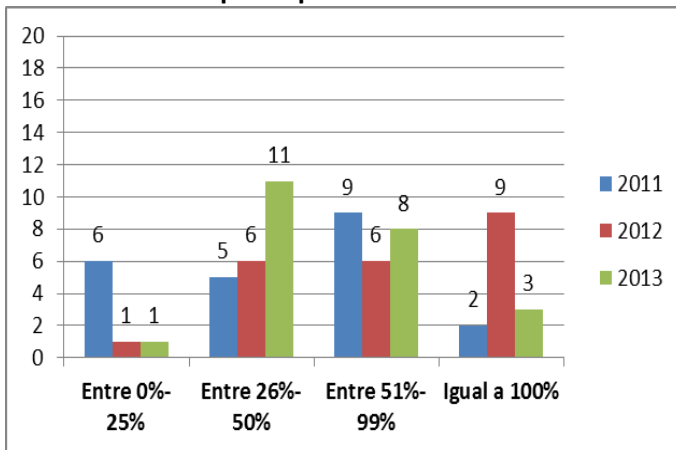
**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- Aunque en 8 encuestas se ha mejorado el índice de participación en otras 14 ha disminuido. En general, como se concluye en el Informe de Revisión del Sistema de Encuestas y en el de seguimiento de los objetivos

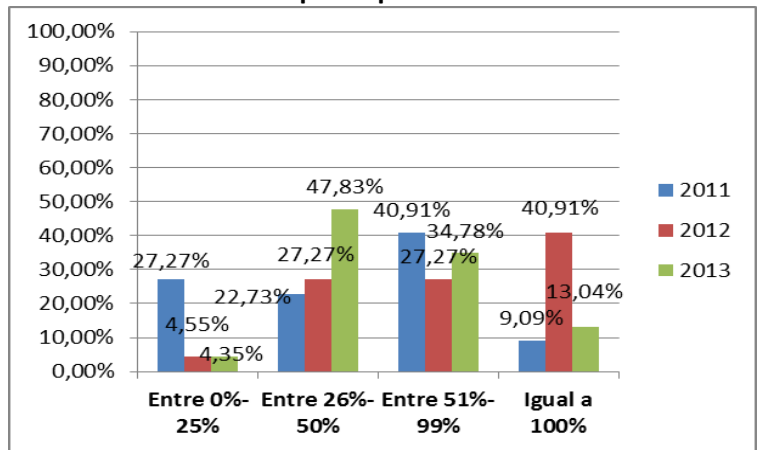
de calidad, no se han conseguido el objetivo del incremento de este indicador, aunque se ha de valorar una vez aplicado en el siguiente ciclo la nueva planificación temporal escalonada entre mayo y febrero, y en general, se estima que el cuadro completo de encuestas y con los porcentajes obtenidos contribuyen a realizar el seguimiento de la eficacia y mejora de la gestión de los procesos y prestación de servicios, junto con el sistema de quejas/ sugerencias/ felicitaciones y el cuadro de indicadores de procesos.

- 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.**

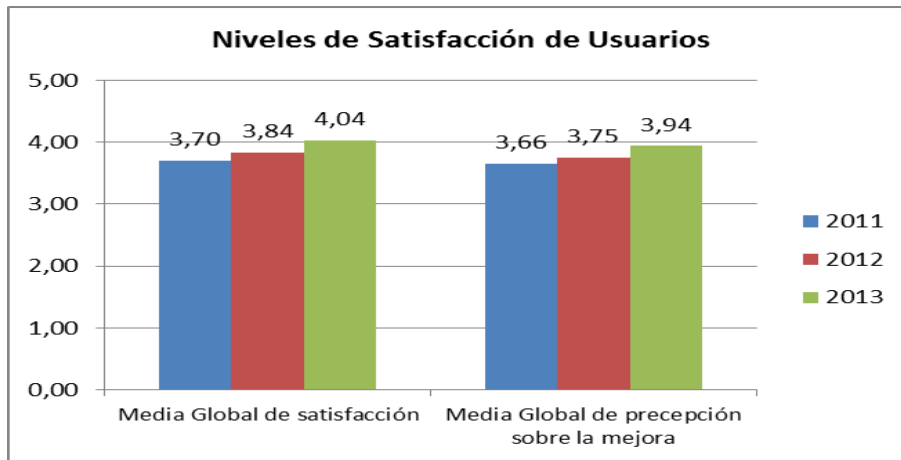


**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:**

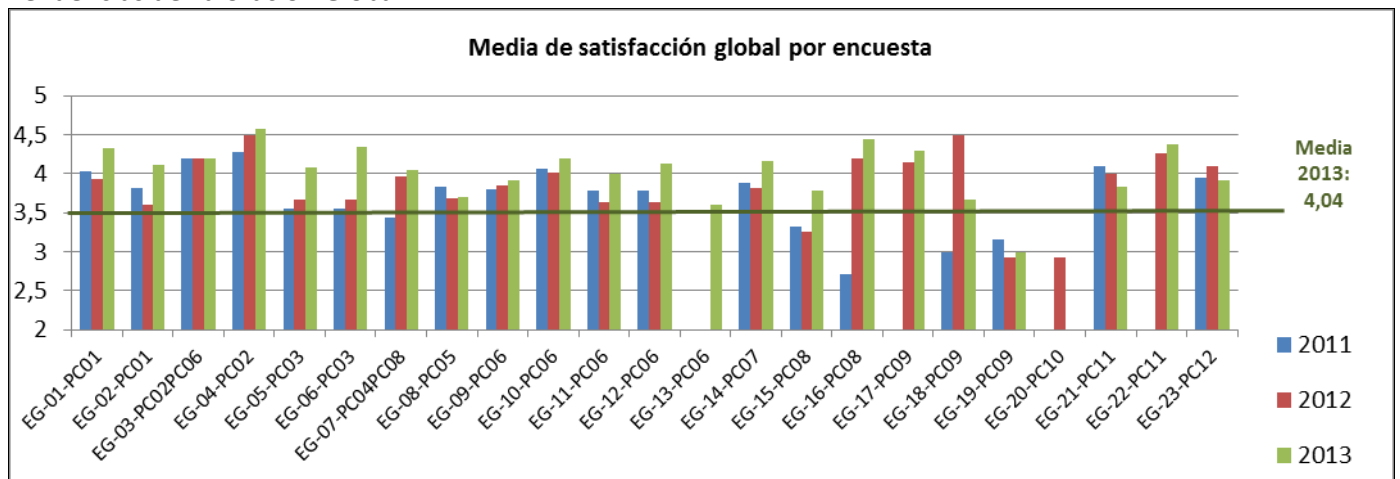
- Del total de encuestas con informes de resultados (23, una duplicado y otra sin informe) 21 obtienen valores de satisfacción global superiores a "3, 5" de media (95%), y 14 con valores iguales o superiores a "4" (61%).
- A efecto de tendencia computan 22 (una sin informe), encuestas 19 mejoran los resultados del ciclo anterior (86%).
- Del total de encuestas con informes de resultados (22, una sin informe) 21 obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora superiores a "3,5" de media (95 %), y 12 con valores iguales o superiores a "4" (55%).
- A efectos de tendencia computan 22 encuestas (una sin informe), 14 mejoran los resultados del ciclo anterior (65%).
- La tendencia general (obteniendo la media de la totalidad de las encuestas) es creciente para los tres ciclos, alcanzando el valor "4".
- Se identifican, aún, una encuesta con valores medios de percepción de la mejora inferiores al "3", lo que pueden indicar altos niveles porcentuales de "percepción de insatisfacción", lo que hace aconsejable realizar propuestas de mejora en los procesos y servicios prestados para mejorar este resultado.
- 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.



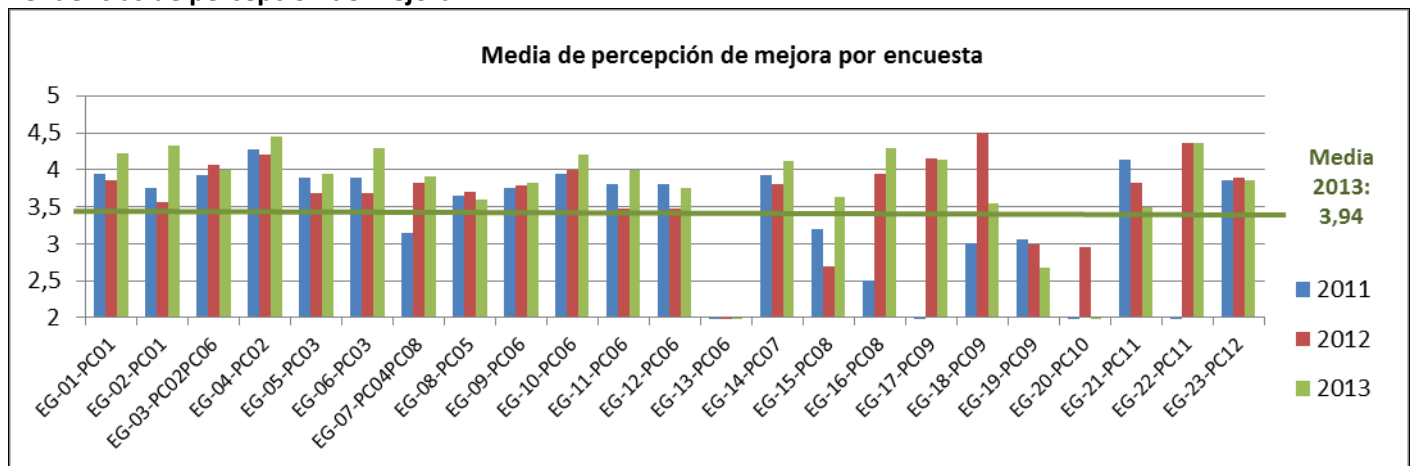
**Evolución General de niveles de satisfacción.**



**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 incorpora 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.**

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

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

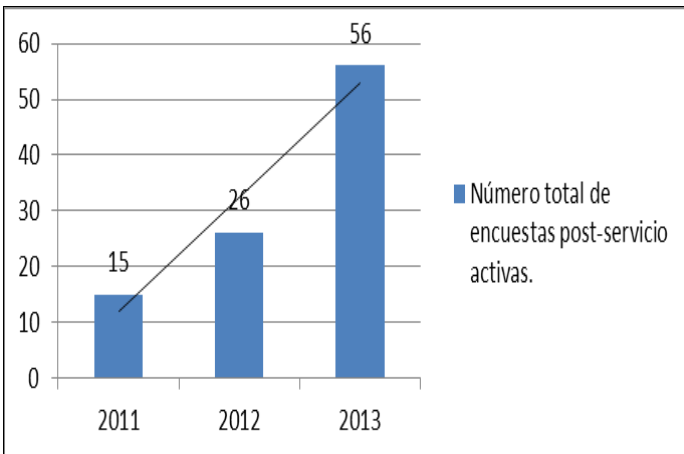
**CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. DESAGREGACIÓN POR PROCESOS.**

<b>Proceso Clave</b>	<b>Número Planificadas</b>	<b>Número Activas</b>			<b>Número con resultados satisfactorios.</b>		
		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	-	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	-	-	4	-	-	3
PC 03. Gestión de Espacios.	-	1	2	3	1	2	2
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	-	3	3	3	3	3	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	-	1	1	11	1	1	11
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	-	2	3	6	2	3	6
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	1	-	9	10	-	8	9
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	-	-	2	4	-	2	4
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	-	-	-	-	-	-	-
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	-	1	1	3	1	1	2
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	-	6	4	11	6	4	10
PC 12. Gestión Documental.	-	-	-	1	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>56</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>52</b>

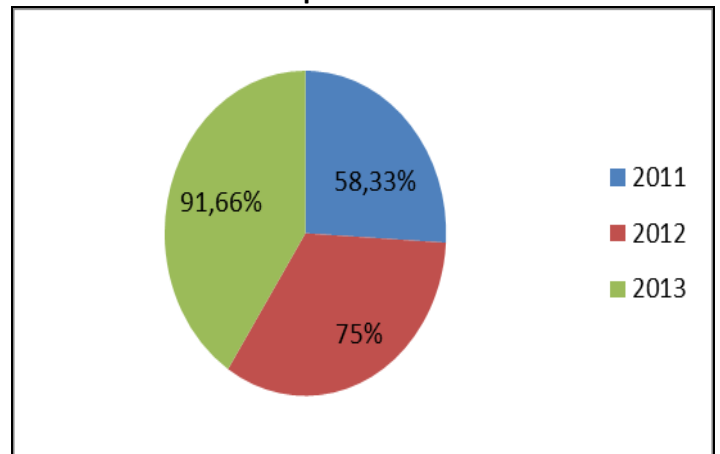
**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- En el actual ciclo se ha realizado la revisión del sistema general de encuestas, de acuerdo con el objetivo de calidad nº 4. El incremento de las encuestas post servicio ha sido uno de los objetivos constantes del sistema, con la actual revisión se disponen de 57 (56 activas en este ciclo), con un incremento considerable, representativas de un 67% de los ámbitos de gestión del alcance del SIGC-SUA.
- El número de procesos clave que disponen de encuestas post servicio se ha incrementado de 9 a 11, con un 92% 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. El porcentaje de anonimato previsto para el siguiente ciclo será del 89% (51 de 57).
- Aunque se ha avanzado con algunas encuestas gestionadas por coordinación técnica y estas encuestas disponen de indicadores de participación, 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.

**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 52 encuestas obtienen valores de "satisfacción" por lo que se considera un 93% 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.

##### SELECCIÓN DE ÍTEMS SIGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

Ítem	% Satisfacción		Media		
	2011	2013	2009	2011	2013
<b>DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>					
1.-Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.	95,14%	96,09%	3,69	3,84	4,05
2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo.	93,33%	93,82%	3,63	3,86	3,87
<b>CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>					
3.-Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.).	73,79%	79,94%	3,06	3,27	3,52
4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).	92,62%	89,69%	3,76	3,82	3,85
5.-Recursos informáticos (hardware y software).	94,37%	94,40%	3,87	3,95	3,92
<b>PARTICIPACIÓN.</b>					
6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos) que han de obtener en el puesto de trabajo que desempeña, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.	89,12%	84,64%	3,22	3,49	3,55
7.-Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	85,71%	81,48%	3,23	3,46	3,44
8.-Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad.	90,89%	89,63%	3,51	3,71	3,73
<b>FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>					
9.-Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	88,45%	88,41%	3,21	3,57	3,53
10.-Los medios que le facilitan en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas.	86,38%	86,29%	3,14	3,52	3,50
11.-Oferta formativa interna de carácter general (actividades formativas relacionadas con el puesto de trabajo, para la promoción de los trabajadores y para el desarrollo personal y cultural) que le facilita la Universidad.	73,08%	69,94%	2,54	3,12	3,09
12.-Oferta formativa de carácter específico (actividades formativas desarrolladas en el marco de su Servicio/Unidad) que le facilita la Universidad.	72,94%	71,68%	2,33	3,13	3,16
13.-Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	88,86%	87,07%	3,16	3,49	3,52
14.-Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.	85,68%	85,13%	3,07	3,38	3,38

(1) Indicador de participación 2013: 77,02%. Escala 1-5.

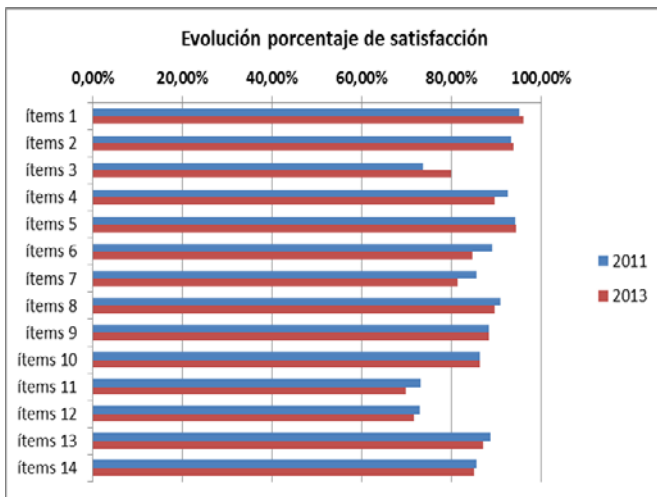
##### DESARROLLO:

- Las encuestas de clima laboral se realizan cada dos años, por lo que no disponen de datos nuevos en este ciclo de gestión.
- El indicador de participación de la última encuesta ha sido del 77,02 % del total de la plantilla PAS.

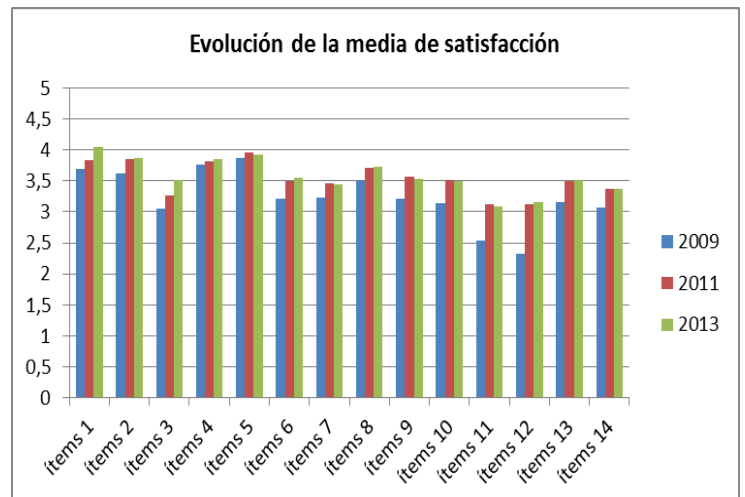
**ANÁLISIS DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de satisfacción en 2013 supera el 80% en 11 de los 14 ítems (79%). Los dos ítems con menor porcentaje de satisfacción se corresponde con la oferta de formación general y la específica (aproximadamente en un 70%).
- La media de 2013, la totalidad de los ítems superan e valor “3”, y 10 ítems superan el valor de “3,5”. Se observa que la tendencia o se incrementa o esta sostenida.
- Precisamente sobre los ítems referidos de formación, se observa que la tendencia experimentó un crecimiento significativo entre 2009 y 2011, como consecuencia de la realización de programas formativos propuestos por las Unidades, manteniéndose respecto a 2013, por lo que se considera que esta sostenibilidad del valor es positiva, dado el contexto de reducción presupuestaria general del sistema universitario que, también, ha afectado a los planes de formación.

**Evolución de porcentajes de satisfacción.**



**Evolución de la media de satisfacción.**



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

**CUADRO DE INDICADORES DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.**

	2010	2011	2012	2013
1.-Número total de quejas.	98	109	104	106
2.-Número total de sugerencias.	104	80	54	61
3.-Número total de felicitaciones.		138	220	238
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	94,69%	96,25%	100%	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	3,40
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.			5,12	4,32
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.			2,46	1,82

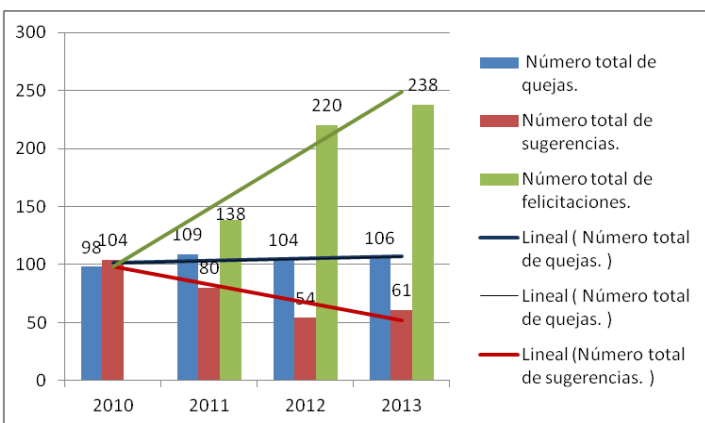
**DESARROLLO:**

- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas 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 sigue recomendando una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.
- En el Informe de Seguimiento de Objetivos y Directrices se recomienda continuar con el estudio que permita revisar el actual sistema de la Universidad y su integración en el SIGC-SUA, así como establecer un sistema para el envío de información sobre la gestión de quejas y sugerencias, incorporando una calificación de estas por naturaleza y proceso/servicio.

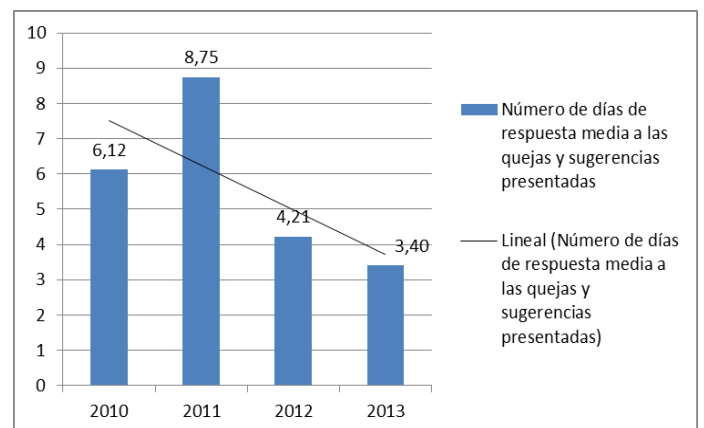
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- El número total de quejas se mantienen en valores estables (en torno a 100) y el número de sugerencias la tendencia de disminución ha cambiado hacia su incremento. En cuanto al número de felicitaciones comunicadas, se mantiene un nivel alto sostenido.
  - En cuanto al porcentaje de respuestas a las quejas, se mantiene en el 100% (compromiso de calidad), con igual porcentaje para las sugerencias.
  - En cuanto a los tiempos de respuestas, el valor medio en días se sigue reduciendo hasta 3,40 días (objetivo de calidad <=10 días.).
- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

**Evolución de Quejas/Sugerencias/felicitaciones**



**Evolución tiempos medios de respuestas.**



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

### RESULTADOS GLOBALES (Abril 2013-Febrero 2014):

1.-Número total de No conformidades internas.	3
2.-Número total de No conformidades internas Preventivas.	0
3.-Número total de No conformidades internas Correctivas.	3
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas.	1
5.-Número total de No conformidades internas archivadas (no procedencia de plan de mejora).	0
6.-Número total de No conformidades internas gestionadas con verificación y cierre (Febrero 2014).	1

### IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. DETALLE:

Nº	PC	Proceso	Proceso	Unidad	Auditada	Resultado	Comunicación
1	PC06	PC06.13	Difusión general	SIAG	18/02/2014	Cerrada	18/02/2014
2	PC05	PC05.24	Gestión de la prevención de riesgos laborales	SPREV	-	No cerrada	-
3	PC06	PC06.25	Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	UT	-	No cerrada	-

### DESARROLLO:

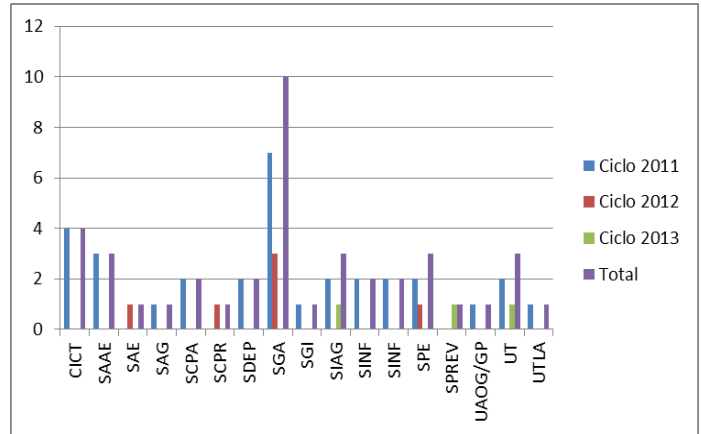
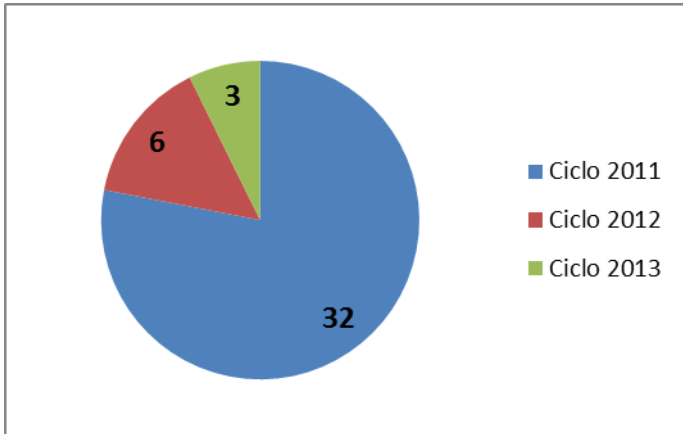
- En el actual ciclo de gestión se ha realizado el cierre de las no conformidades internas del ciclo anterior a través de los programas de auditoría, lo que implica la verificación de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final de Auditoría Interna Anual.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

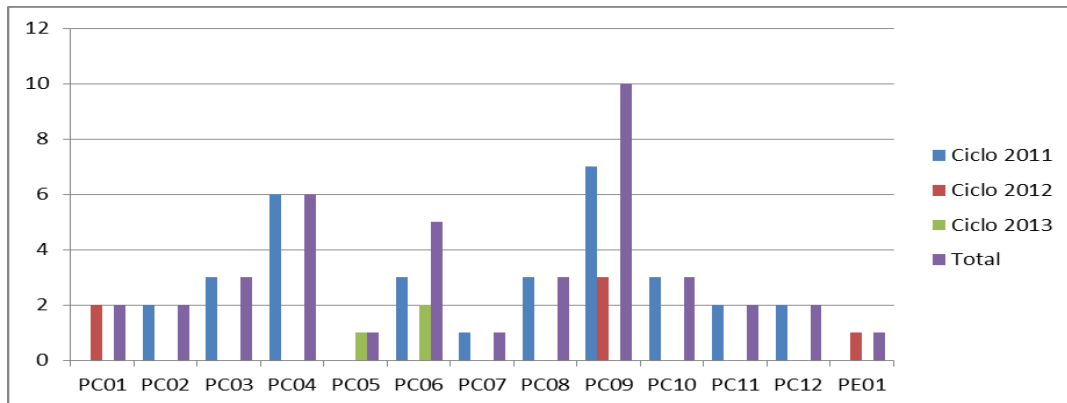
- En este ciclo se han formalizado 3 nuevas no conformidades internas, de las que se han verificado las correcciones y acciones correctivas en una, las otras dos se formalizaron tras la auditoría interna anual y en respuesta a recomendaciones indicadas en el informe.
- Se observa una limitación en general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para acometer acciones mejora.

**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 2013-Abril 2013-Febrero 2014):**

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa (informe 2013).	3
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual (informe 2013).	5
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual 2013 cerradas.	40% (2 de 5)
4.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual 2014 (Enero).	0



**RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.**

Nº	PC	Proceso	Proceso	Unidad	Fecha auditoria	Resultado	Comunicación
1	PC02	PC02.11.	Gestión de la Adquisición Directa	UAOG/UACU	16/01/2014	Cerrada	07/02/2014
2	PC04	PC04.11.	Gestión del mantenimiento preventivo/normativo.	UT	16/01/2014	Cerrada	25/01/2014
3	PC06	PC06.28.	Suministro de Datos e Información Estadística.	SPE	20/01/2014	No cerrada	04/02/2014
4	PC09	PC 09.12 PC09.13 PC 09.23 PC 09.31 PC 09.32 PC 09.33	Gestión de las Pruebas de Acceso. Gestión de la Preinscripción. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial. Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. Gestión de Títulos No Oficiales.	SGA	23/01/2014	No cerrada	04/02/2014
5	PC09	PC 09.12 PC 09.13 PC 09.24	Gestión de las Pruebas de Acceso. Gestión de la Preinscripción. Gestión de la Matriculación en Enseñanzas Oficiales. Gestión de títulos oficiales.	SGA	23/01/2014	No cerrada	06/02/2014

**Resultados de Auditoría Externa Anual. No conformidades.**

Nº	PC	Proceso	Unidad	Fecha auditoria	Resultado	Comunicación
1	PC07	Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a los Resultados de Investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	21/01/2014	Cerrada	06/02/2014
2	PC08	Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	Servicio de Informática	06/02/2014	Cerrada	07/02/2014
3	PC12	Gestión Documental	Servicio de Archivo General	10/02/2014	Cerrada	10/02/2014

**EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS**

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Nº de No conformidades de Auditoría					
		Total	Certificación 2011	Certificación 2012	Certificación 2013	Auditoría interna 2012	Auditoría interna 2013
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Información y Asuntos Generales.</li> <li>▪ Servicio de Planificación y Evaluación.</li> </ul>	2	2	-	-	-	-

PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Contratación y Patrimonio.</li> <li>▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.</li> <li>▪ Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.</li> <li>▪ Unidad de Actividades Culturales</li> </ul>	<b>4</b>	<b>1</b>	-	-	<b>2</b>	<b>1</b>
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Actividades Culturales.	<b>1</b>	-	-	-	<b>1</b>	-
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	<b>1</b>	-	-	-	-	<b>1</b>
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Prevención Riesgos Laborales.	<b>2</b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>3</b>	-	-	-	<b>2</b>	<b>1 (cont.)</b>
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	<b>1</b>	-	-	-	<b>1</b>	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Unidad de Publicaciones (Servicio de Información y Asuntos Generales).	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	-	-
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de Investigación	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Servicio de Informática	<b>2</b>	.	-	<b>1</b>	<b>1</b>	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	<b>1</b>	-	-	-	<b>1</b>	-
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	<b>2</b>	-	-	-	-	<b>2 (cont.)</b>
PC 12. Gestión de la Documentación	Servicio de Archivo General	<b>2</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	-

**DESARROLLO:**

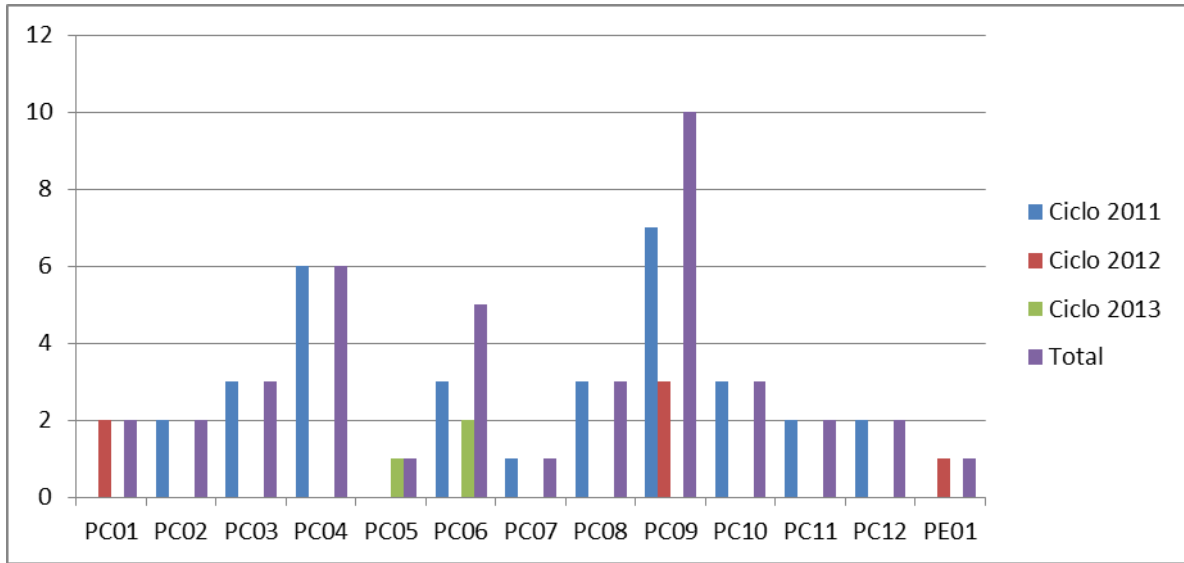
- En el actual ciclo de gestión se han auditado 5 no conformidades de Auditoría Interna Anual y 3 de Auditoría Externa. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indica la verificación y cierre de 5 de ellas (las tres de auditoría externa y 2 de auditoría interna), Otras 3 no ha sido posible su cierre, en un caso (PC06) por posponerse el Plan de Optimización del SIUJA, las otras 2 (PC09) por inaplicación completa de las acciones de mejora previstas. En ambos casos se mantienen pendientes para el siguiente ciclo.



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



## 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2010	2011	2012	2013
1. Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151
2. Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%
3. Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%	91,28%

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

Unidad	Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.			
	2010	2011	2012	2013
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100,00%	54,55%	45,45%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	91,67%	91,67%	91,67%	100,00%
Servicio de Control Interno	88,89%	88,89%	88,89%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	88,89%	88,89%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%
Servicio de Deportes	100,00%	92,31%	76,92%	100,00%
Servicio de Gestión Académica	86,21%	96,55%	93,10%	100,00%
Servicio de Gestión de la Investigación	64,29%	78,57%	78,57%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales	85,71%	42,86%	57,14%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	75,00%	62,50%	62,50%	100,00%
Servicio de Informática	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Planificación y Evaluación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	89,80%	93,88%	79,59%	100,00%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Prevención de Riesgos Laborales	100,00%	71,43%	71,43%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100,00%	94,12%	76,47%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	78,57%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Conserjerías	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%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%

<i>Unidad</i>	<i>Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)</i>			
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	81,82%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	90,91%	90,91%	72,73%	100,00%
Servicio de Control Interno	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Deportes	76,92%	50,00%	60,00%	95,00%
Servicio de Gestión Académica	84,00%	96,43%	92,59%	87,50%
Servicio de Gestión de la Investigación	66,67%	54,55%	18,18%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Informática	80,00%	100,00%	40,00%	87,50%
Servicio de Planificación y Evaluación	82,86%	88,57%	82,86%	50,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	77,27%	80,43%	89,74%	100,00%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	100,00%	100,00%	42,86%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	82,35%	87,50%	84,62%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	78,95%	78,95%	84,21%	100,00%
Unidad de Conserjerías	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	66,67%	66,67%	100,00%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%

**DESARROLLO:**

- Los compromisos de calidad correspondiente a este ciclo de gestión son el resultado del proceso de revisión iniciado en el año 2012, orientado a su integración con los indicadores de eficacia de los procesos, ya que los anteriores se formularon antes de la certificación del SIGC-SUA.

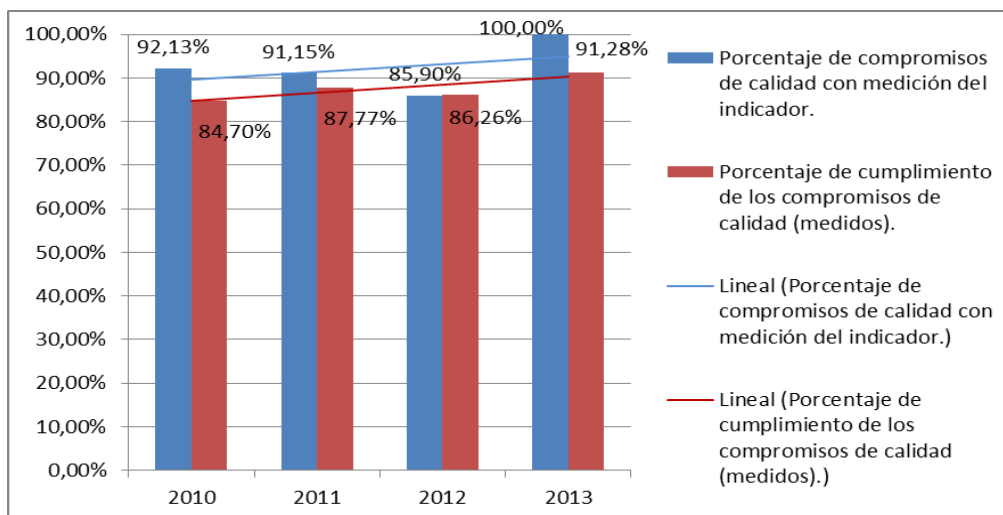
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos ha aumentado hasta alcanzar el 100%, consiguiéndose una mejora significativa respecto al ciclo anterior que alcanzó el 85,90%.
- El grado de cumplimiento conseguido es del 91,28% de todos los compromisos, tanto los integrados con los procesos como de otros compromisos de calidad, y la tendencia del último ciclo es creciente.
- Del total de compromisos de calidad (151), 13 se han incumplido, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en algunos supuestos son mínimas. No obstante se ha indicado que, en su caso, se apliquen planes específicos de mejora para los supuestos de incumplimientos, tal como han sido analizado por las Unidades.

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

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

**Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad**



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

### RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2011	2012	2013
1.-Número total de acciones de mejora descritas. (*)	90	70	98
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (**)		32,86% (23)	27,55% (27)

(\*) Información obtenida de las fichas enviadas y los informes de procesos. 2013: Se computan 88 con fichas iniciales más 10 adicionales descritas en los informes de proceso.

(\*\*) Como tal se computan las clasificadas como iniciadas/continuadas, parciales y pendientes por aplicación en el siguiente ciclo de gestión.

(1) En 2013 se computan 2 mejoras no implantadas, una por falta de información, otra por no ser abordada finalmente.

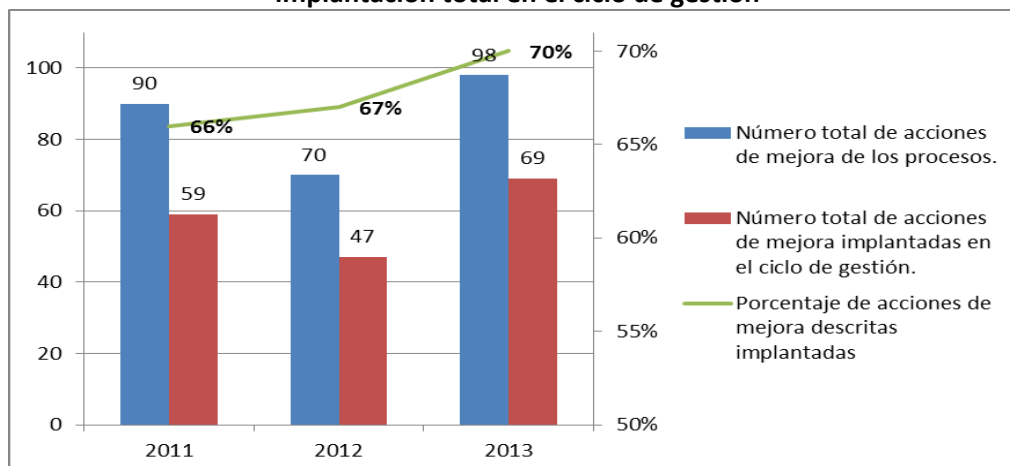
### DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2013. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que se insertan en los informes de seguimiento de los procesos, así como en la información remitida por las Unidades a Coordinación Técnica.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo de gestión se han incrementado sustancialmente las acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades (40%) y el porcentaje de implantación total en el ciclo. La naturaleza de las mejoras pueden responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos claves, también, condiciona el número de mejoras por procesos, aun así, se observa en la tabla y gráfico detallado, que se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves han implantado mejoras.
- Las mejoras no implantadas en su totalidad en el ciclo de gestión, normalmente están iniciadas o pendientes y se realiza el análisis correspondiente.

**Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión**



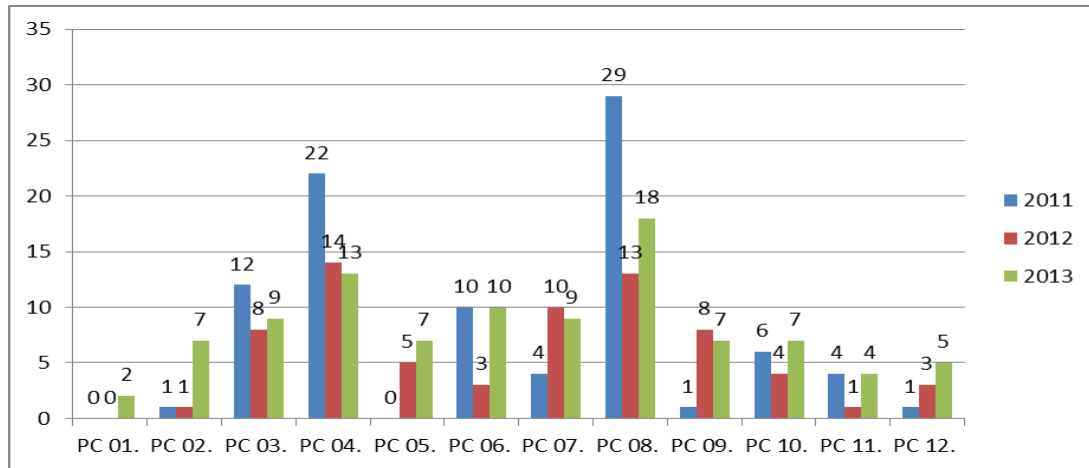
**RESULTADOS POR PROCESO/UNIDAD DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.**

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2013).				
	2011	2012	2013		
	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	-	-	2	50,00%	50,00%
Servicio de Asuntos Económicos			1	100,00%	
Servicio de Contabilidad y Presupuestos			1		100,00%
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	1	1	7	71,43%	28,57%
Servicio de Contratación y Patrimonio	1	1	3	66,67%	33,33%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno			2	100,00%	
Unidad de Negociados de Apoyo			2	50,00%	50,00%
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	12	8	9	77,78%	22,22%
Unidad de Conserjerías.	7	7	5	60,00%	40,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	5	1	1	100,00%	
Servicio de Biblioteca.			1	100,00%	
Servicio de Deportes.			2	100,00%	
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	22	14	13	92,31%	7,69%
Unidad Técnica	6	6	1	100,00%	
Servicio de Informática.	8	3	7	85,71%	14,29%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	2	100,00%	
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	2	3	100,00%	
Prevención de Riesgos Laborales.	1	1			
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>		5	7	14,29%	71,43%
Servicio de Personal y Organización Docente.		4	7	14,29%	71,43%
Prevención de Riesgos Laborales.		1			
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	10	3	10	60,00%	40,00%
SIAG (Publicaciones).	1		2	100,00%	
Servicio de Información y Asuntos Generales			1		100,00%
Servicio de Planificación y Evaluación.	3	1	1		100,00%
Servicio de Biblioteca.	6		4	75,00%	25,00%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno		2	1		100,00%
Unidad de Negociados de Apoyo			1	100,00%	
<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	4	10	9	66,67%	33,33%
Servicio de Gestión de la Investigación.	4	8	8	62,50%	37,50%
Unidad de Negociados de Apoyo		2	1	100,00%	
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	29	13	18	77,78%	16,67%
Servicio de Informática.	3	7	12	83,33%	8,33%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	23	3	2	50,00%	50,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	3	4	75,00%	25,00%
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	1	8	7	28,57%	71,43%
Servicio de Gestión Académica.	1	8	6	16,67%	83,33%
Unidad de Negociados de Apoyo			1	100,00%	
<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</b>	6	4	7	85,71%	14,29%
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	4	1	4	100,00%	
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	2	100,00%	
Unidad de Actividades Culturales.	1		1	100,00%	
Servicio de Información y Asuntos Generales	1		1	100,00%	
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	1	3	5	100,00%	



Servicio del Archivo General.	1	3	2	100,00%	
Servicio de Información y Asuntos Generales			3	100,00%	
	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>% implantadas</b>	<b>% en implantación</b>
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>		
<b>Proceso clave/Unidad</b>	<b>Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2013).</b>				

**Evolución del número de mejoras implantadas. Segmentado por procesos claves.**



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

### EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2012	2013
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	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.

## 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.

	2011	2012	2013
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2014.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	2
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1
	Servicio de Control Interno		1
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	2
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2	2
PC 03. Gestión de Espacios	Biblioteca	1	
	Unidad de Conserjerías	5	3
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1	
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	7	7
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	5
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3	1
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		2
	Servicio de Prevención		1
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	7	3
PC 06. Gestión de los recursos de información y	Biblioteca	4	6

conocimiento	Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1
	Servicio de Planificación y Evaluación	1	
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1
	Unidad 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	6
	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	3
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	11
	Servicio de Informática	12	4
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	3
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	4	5
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	2
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	7	6
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1
	Unidad de Actividades Culturales	1	3
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	2
	Servicio de Información y Asuntos Generales	3	
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>87</b>

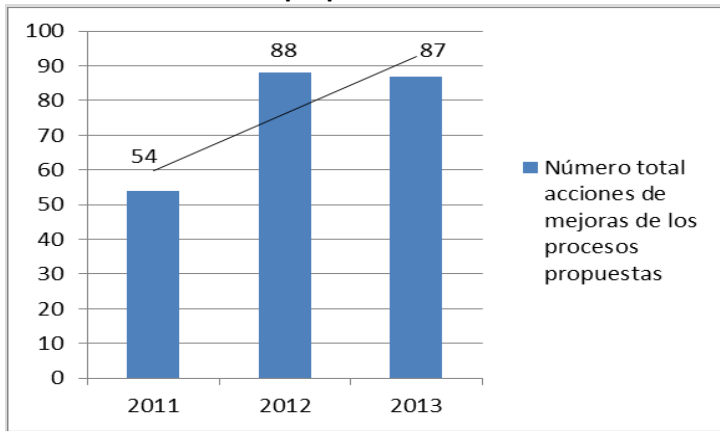
**DESARROLLO:**

- 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 nº 2 (Documento específico).

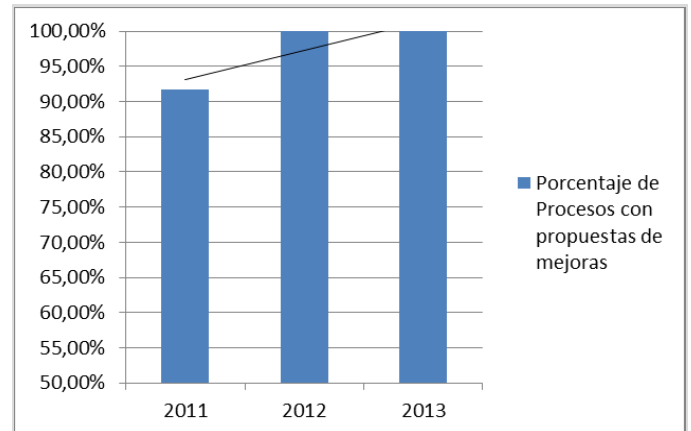
**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

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

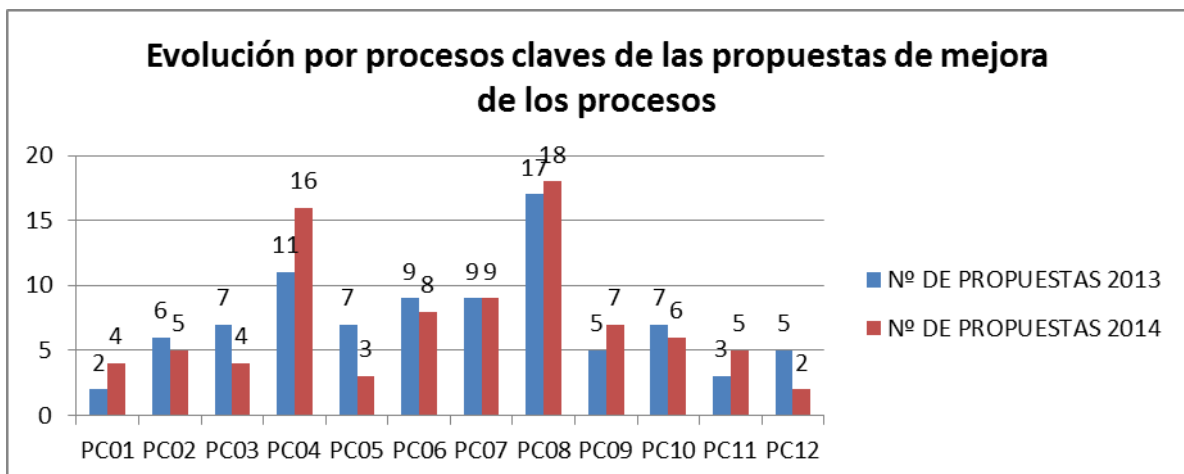
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas**



**Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras**



**Evolución por procesos claves de las propuestas de mejora de los procesos**



**12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

**RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

	2011	2012	2013
1.- Número de propuestas individualizadas.	187	65	110
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	100%	100%	91,66%



**CUADRO RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

	2012	2013
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.		2
2. Reestructuración servicios/procesos.		
3. Revisión general.	7	8
4. Descripción de procesos.		4
5. Flujogramas.	7	9
6. Instrucciones técnicas.	7	18
7. Registros.	8	10
8. Formatos.	1	4
9. Legislación.	18	23
10. Trámites telematizados.		1
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	2	
12. Indicadores.	15	29
13. Otras		2

**DESARROLLO:**

- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 3 (Documento específico).

**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

- Aumenta, significativamente, el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos tras la revisión realizada en este ciclo de gestión, destaca la incorporación de dos nuevos procesos, la revisión de flujogramas, la revisión o incorporación de 18 instrucciones técnica, la continua revisión de indicadores y la revisión legislativa.

### 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.	2
2.- Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	18 (se computan 9 por duplicidad de contenido).

##### EXTRACTO DE PROPUESTAS:

Nº propuesta	Propuesta.
01-PC04. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unificar la información solicitada por Coordinación Técnica a las Unidades, en aquellos casos que corresponda. Para que coincida con el formato a incorporar en el aplicativo ISOTOOL. Por ejemplo tablas de mejoras.</li> </ul>
12-PC08.EQUIPO PROCESO MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unificar la información solicitada por Coordinación Técnica a las Unidades, en aquellos casos que corresponda, para que coincida con el formato a incorporar en el aplicativo ISOTOOL. Por ejemplo tablas de mejoras.</li> </ul>

##### Coordinación Técnica:

La diferencia referida es de la ficha resumen que se elabora en planificación y que se remite a Gerencia para su consideración. Esta ficha se remite a las Unidades con carácter previo a la auditoría interna para, si procede, realizar la auditoría de verificación. La información estructurada en la plataforma de gestión incorpora más campos para que las Unidades indiquen el grado de implantación y los resultados. Se procederá a unificar la referida ficha.

Nº propuesta	Propuesta.
02-PC04 SINF.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplificar la documentación a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA.</li> </ul>
13-PC08.EQUIPO PROCESO MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplificar y hacer más eficaz la documentación a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA.</li> </ul>

##### Coordinación Técnica. Precisión Técnica en relación con el diseño actual del SIGC-SUA:

La documentación para la revisión y mejora del SIGC-SUA, está conformada con el Manual de Calidad que a su vez contempla los requisitos mínimos de la Norma de referencia del Sistema (ISO, especialmente punto 8 de la norma). En otros casos, y con carácter no continuo, se ha de completar documentación requerida por acuerdos del Comité de Calidad o la Dirección, como es el caso en este ciclo de los informes de los planes de comunicación y seguridad.

Sin especificación de la documentación que se pretende simplificar, no es posible realizar análisis técnico para atender la mejora propuesta.

Respecto a la indicación, similar de la propuesta del equipo PC08, que incorpora la mejora de "hacer más eficaz", no se identifican los aspectos que puedan generar ineficacia en la documentación, para poder acometer la mejora.

Nº propuesta	Propuesta.
03-PC04. SINF. MEJORA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de todas las plantillas a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA al inicio del ciclo.</li> </ul>
14-PC08. EQUIPO PROCESO MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de todas las plantillas a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA al inicio del ciclo</li> </ul>

**Coordinación Técnica.**

Las plantillas pueden estar referidas a los informes documentos que realiza la Coordinación Técnica o las realizadas por las Unidades. Centradas en estas últimas, puede estar referida a las plantillas de los informes de seguimiento de los procesos, que están disponibles en la plataforma de gestión, salvo cambios en la funcionalidad (no producida en este año) y a la tabla de indicadores (que es el mismo formato). Otras plantillas que puedan tener carácter ocasional se envía según desarrollo del ciclo (en este sólo las referidas a los planes de comunicación y seguridad, que al ser un informe específico de las unidades sólo se ha enviado orientaciones al respecto y facilitado una plantilla estructurada en Word). Las plantillas de no conformidades de auditoría las disponen las Unidades, pues son las mismas que se utilizan en otros ciclos (formato Word), las de no conformidad interna están en la plataforma de gestión. Por último las fichas de información solicitadas son las mismas desde hace varios ciclos (formato Excel).

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
04-PC04. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelantar la ejecución de la auditoría de seguimiento, si es posible, en la programación del Plan de la Auditoría interna del SIGC-SUA 2014.</li> <li>▪ Adelantar la ejecución de la auditoría de seguimiento, si es posible, en la programación del Plan de la Auditoría interna del SIGC-SUA 2014.</li> </ul>
15-PC08. EQUIPO PROCESO MEJORA	

**Coordinación Técnica.**

Está incorporada en la propuesta del Informe final del Plan de Auditoría su planificación en septiembre (en este ciclo se ha realizado en octubre y noviembre).

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
05-PC04. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En las encuestas generales, valorar la posibilidad de recoger más información del usuario en el caso de que responda de manera insatisfecha (valores 1 o 2).</li> <li>▪ En las encuestas generales, valorar la posibilidad de recoger más información del usuario en el caso de que responda de manera insatisfecha (valores 1 o 2).</li> </ul>
16-PC08. EQUIPO PROCESO MEJORA	

**Coordinación Técnica.**

En las fichas técnicas de las encuesta están incorporados los periodos de lanzamiento, incluidos los lanzamientos repetidos cuando la selección de destinatarios es muestra, así como los aplazamientos de los plazos de respuesta. Si está referido a otra información cualitativa está incorporado como objetivo de calidad para el 2014. Para más información ver el Informe de Revisión del Sistema de Encuestas.

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
06-PC04. CICT.MEJORA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponer del/de los proceso/s para los servicios prestados por Coordinación Técnica de Calidad y el Servicio de Planificación (encuestas).</li> <li>▪ Disponer del/de los proceso/s para los servicios prestados por Coordinación Técnica de Calidad y el Servicio de Planificación.</li> </ul>
18-PC08.EQUIPO PROCESO MEJORA.	

**Coordinación Técnica.**

No ha sido propuesto por el Servicio de Planificación y Evaluación. Técnicamente se considera necesario pues la gestión se realiza por procesos, y este ámbito sólo está referido en el Proceso Estratégico PE02.

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
07-PC04.CICT.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poder disponer de información sobre las actuaciones y grado de desarrollo de los grupos de trabajo organizados para acometer los objetivos de calidad y directrices del consejo de dirección.</li> <li>▪ Poder disponer de información sobre las actuaciones y grado de desarrollo de los grupos de trabajo organizados para acometer los objetivos de calidad y directrices del consejo de dirección.</li> </ul>
19-PC08.EQUIPO PROCESO MEJORA	

**Coordinación Técnica.**

La referida información sobre actuaciones está recogida en el informe de seguimiento y revisión de la planificación y en los *Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.*

finales sobre objetivos de calidad, directrices y acuerdos de Dirección. Los resultados finales se incluyen en la página web del SIGC-SUA, con correo indicando su disponibilidad.

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
08-PC04. CICT MEJORA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición de la figura del procurador en SIGCSUA: persona del Servicio de Planificación experta en calidad que sea partícipe del desarrollo de la gestión de la calidad de manera personalizada a cada Unidad, a la vez que vele por el interés de todo el sistema pudiendo trasladar avances e ideas de mejora entre Servicios/Unidades.</li> </ul>
20-PC08. EQUIPO PROCESO MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición de la figura del procurador en SIGCSUA: persona del Servicio de Planificación experta en calidad que sea partícipe del desarrollo de la gestión de la calidad de manera personalizada a cada Unidad, a la vez que vele por el interés de todo el sistema pudiendo trasladar avances e ideas de mejora entre Servicios/Unidades.</li> </ul>

**Coordinación Técnica.**

La totalidad de los técnicos del SPE, por la especificidad del puesto (Asesor Técnico de Calidad) y la naturaleza de los servicios que presta, atiende de manera personalizada a las Unidades, cuando así son requeridos. La actividad de los técnicos es polivalente respecto a los ámbitos de la calidad, si bien sobre determinados aspectos puede haber una mayor especialización o reparto de la actividad.

Por la especialización referida en calidad y por las responsabilidades fijadas en el manual de Calidad del SIGC-SUA, corresponde al SPE:

*El Servicio de Planificación y Evaluación se integra como estructura de apoyo técnico al Responsable de calidad y al Responsable del sistema de procesos. Los técnicos del Servicio asumen las responsabilidades de coordinación técnica del sistema de gestión de la calidad y la responsabilidad de la coordinación de la gestión documental del sistema, integrándose como responsabilidades básicas:*

- Asesoramiento y apoyo técnico a los responsables y participantes del SIGC-SUA.
- Administrar la herramienta del gestor documental del SIGC-SUA y la coordinación técnica de su mantenimiento, asegurando junto a los responsables de los equipos de procesos:
  - a. La actualización de las ediciones de los documentos y registros del SIGC-SUA.
  - b. La conservación, disponibilidad y distribución de documento y registros del SIGC-SUA.
  - c. El archivo de la documentación obsoleta y comunicación general de los cambios en la documentación del SIGC-SUA.
  - d. La coordinación técnica de la gestión de la seguridad del sistema documental del SIGC-SUA.
- La coordinación técnica del informe de medición y análisis del sistema.

Dentro de las funciones de asesoramiento y apoyo técnico, están incluidas las referidas en la propuesta de mejora de “trasladar avances e ideas de mejora entre Servicios/Unidades”, aspecto que se realiza considerando siempre que “la gestión de los procesos claves es responsabilidad directa de los Equipos de procesos, con la dirección del Gerente” (Manual de Calidad).

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
09-PC04.CICT.MEJORA  17-PC08. EQUIPO PROCESO MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciamiento de los grupos de trabajo de los procesos. El SIGCSUA debe INTEGRAR procesos y no AGRUPAR procesos. Y eso conlleva integrar flujogramas, indicadores, registros...</li> <li>▪ Potenciamiento de los grupos de trabajo de los procesos. El SIGCSUA debe INTEGRAR procesos y no AGRUPAR procesos. Y eso conlleva integrar flujogramas, indicadores, registros...</li> </ul>

**Coordinación Técnica.**

La potenciación de los grupos de trabajo de los procesos va implícito en el sentido expresado en el Manual de Calidad: *La integración de los Servicios y Unidades Administrativas en un sistema de gestión de calidad único, supone avanzar en la organización de los sistemas de trabajo mediante estructuras de procesos interrelacionados por su transversalidad u horizontalidad.* En este mismo sentido, se refiere al sistema de procesos: *el sistema de procesos integrados se fundamenta en la interacción de los recursos y las actividades realizadas por la estructura de Servicios y Unidades.*



Sin entrar, por ser reflexión colectiva, en la opinión subjetiva expresada, sí se puede informar de lo siguiente. En el supuesto del Proceso PC04 la documentación de los procesos, de acuerdo con la aprobación actual por Gerencia, los flujogramas están diseñados de forma común para todos los ámbitos de responsabilidad en la gestión del mantenimiento, correspondiendo las especificaciones a criterios de cada Unidad, según ámbito y especialización, a través de sus instrucciones técnicas. Los registros son bastante homogéneos, salvo alguna particularidad que cada Unidad haya considerado. Los indicadores han sido determinados finalmente por cada Unidad, de acuerdo con su criterio y fijando cada una de ellas los objetivos que estiman. Todo el conocimiento de gestión de este proceso puede ser revisado, por el conjunto de las Unidades con participación, o con propuestas individualizadas, tan sólo sometido a verificación de los aspectos técnicos que puedan derivarse de los requisitos de la norma de referencia, y aprobación por el Gerente.

Al ser una propuesta del PC08, también, informamos. Este proceso disponía inicialmente de tres flujogramas: Gestión de Proyectos Tecnológicos para el Diseño o Mejoras de Servicios de Apoyo Científico/Técnico (PC 08.1) (SINF), Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora (PC 08.2) (UTLA- CICT) y desagregado de este Gestión del Mantenimiento de Animales de Experimentación (PC 08.21) (CICT). Con posterioridad se revisó por CICT y UTLA el proceso Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora, y se amplió con un nuevo proceso de Prestación de servicios TIC. Dispone el proceso clave de 20 indicadores propuestos por la Unidades, todos individualizados, sin tener ninguno compartido.

Las actividades de los grupos de trabajo de los procesos, o con otros procesos, responden a las necesidades y decisiones que estiman las Unidades.

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
10-PC06. SPE. OBJETIVO CALIDAD	Diseñar y desarrollar nuevos mecanismos de identificación directas de expectativas y necesidades de los usuarios

**Coordinación Técnica.**

Este objetivo está incluido en las propuestas de los objetivo de calidad para 2014, como continuidad de un objetivo de este ciclo.

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
11-PC06-SPE. OBJETIVO CALIDAD	Reforzar los mecanismos entre las Unidades de integración del SIGC-SUA y transversalidad en la gestión de los procesos.

**Coordinación Técnica.**

Se entiende que, dada la naturaleza del diseño del SIGC-SUA, va implícito el concepto de integración y transversalidad, y que dichos mecanismos están siendo aplicados según criterios de cada Unidad y Equipo de Procesos. Una hipotética aplicación desigual debe ser valorada en cada proceso clave y con otros procesos, estableciendo medidas para reforzar estos mecanismos.

Pero, por la naturaleza de los objetivos de calidad (aplicación general para todo el SIGC-SUA), consideramos la conveniencia de valorar su establecimiento como una acción de mejora a efectos de poder particularizarla en los ámbitos que se estimen necesarios.

**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.

#### DESARROLLO:

- Este apartado es cumplimentado por los equipos de proceso, de forma conjunta o incorporando valoraciones por Unidades.

#### PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

Equipo del Proceso	Entendemos que los resultados del proceso PC 01 son, en general, claramente satisfactorios, manteniendo un alto grado de cumplimiento de los objetivos, compromisos y satisfacción de los clientes/usuarios. Así se recoge en los distintos informes de seguimiento de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos y Control Interno (para más detalle, me remito a ellos). Nos gustaría destacar algunos comentarios realizados en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios por el colectivo proveedores (muy importante por ser nuestro cliente externo y el más numeroso): ¿Qué mejoraría de la gestión técnica y administrativa del pago?: - Buenos días, Me gustaría dejar constancia que creo que esta Universidad es ejemplo a seguir. El servicio que prestan es excelente. Saludos - Es aceptable - Nada. Actualmente estamos satisfechos con el sistema. - Ninguna, pues la que tenemos, en la actualidad, es muy eficaz. Igualmente, valoramos muy positivamente el desarrollo del propio SIGC-SUA.
--------------------	---

#### PROCESO PC 02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO

Equipo del Proceso	<p>Como representante del proceso PC 02 "Gestión de adquisiciones y del inventario", realizo, en primer lugar, una valoración muy positiva para el ciclo de gestión de 2013. Este proceso tiene una gran transversalidad y afecta a muchas Unidades de la Universidad que realizan gestiones de compras y de inventario: desde los Responsables de Gestión de los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, Responsables de Gestión de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, Unidad de Actividades Culturales, etc., hasta el Servicio de Contratación y Patrimonio. Debemos destacar la total implicación del personal de cada Unidad en gestionar sus procesos de acuerdo con las directrices que se han establecido en el SIGC-SUA. Consecuencia de esta implicación y trabajo son los buenos resultados obtenidos tanto en la medición de los indicadores como de las encuestas de satisfacción a clientes y usuarios, como queda patente en los análisis ejecutivos realizados por sus responsables.</p> <p>Asimismo, es necesario destacar una visión del trabajo orientado hacia la mejora continua, mediante la sistematización y consolidación de los diferentes procedimientos. La mayor cualificación y capacitación del personal a través de los programas de formación anuales, ayudan estratégicamente también a un elevado nivel de calidad en la gestión, y motivación para seguir en esta línea.</p> <p>Debemos, asimismo identificar oportunidades de mejora aprovechando las sinergias que nos proporcionan los procesos de auditoría y de revisión, internas y externas, principalmente a través de las propuestas y observaciones que se realizan en los informes y, en algunos casos fruto de la identificación de alguna no conformidad, que en todo caso, no debe desmotivar al personal, sino</p>
--------------------	--

precisamente entenderse y asumirse como una estrategia para la mejora.

No me queda más que agradecer a todas las personas que forman parte y participan de este proceso su esfuerzo y trabajo en pro de lograr un reconocimiento institucional más que personal y muy especialmente agradecer al Responsable de Calidad de la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación y a la Responsable de Calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno su ardua tarea para coordinar a tantos compañeros y compañeras que se integran en estas Unidades.

Asimismo, debemos reconocer y agradecer el empuje que de manera continuada recibimos de nuestros compañeros del Servicio de Planificación y Evaluación en aras de facilitarnos todo este trabajo.

**PROCESO PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.	<p>La valoración que la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno puede aportar a los procesos PC 06.12 y PC 06.131 en los que interviene, es la buena gestión que se viene llevando a cabo en dichos procesos, como así se puede constatar en los informes de auditoría, tanto en los de la auditoría de seguimiento como en los de la auditoría interna, en los cuales no hay ninguna observación.</p> <p>Lo mismo se puede decir del proceso PC 06. 26 “Asesoramiento Jurídico”, en el cual tanto los indicadores como las encuestas del Servicio Jurídico se mantienen en porcentajes del 100% de cumplimiento y satisfacción.</p>
Equipo del Proceso	<p>En cuanto al proceso PC 06.27 “Procesos Electorales” ha sido objeto de revisión con el fin de delimitar el nivel de responsabilidad de gestión. De esta manera se ha diferenciado entre elecciones a Departamentos cuyos responsables de gestión son el personal adscrito a la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación y, elecciones a Claustro y a Rector, cuyos responsables de gestión son el personal adscrito a Secretaría General que, si bien cuentan con el apoyo administrativo y de gestión del Servicio de Información y Asuntos Generales, son encargados de la documentación asociada de registros e indicadores del proceso. De otro lado, se ha identificado un indicador asociado al proceso que permita evidenciar la eficacia de la gestión del proceso electoral general.</p>
Servicio de Planificación y Evaluación	<p>La No Conformidad abierta al proceso PC06.28 sobre Suministro de Datos e Información Estadística se mantiene abierta para el siguiente ciclo de gestión del SIGC-SUA (2014), pues su resolución está sujeta a la implantación del Plan de Optimización del SIUJA y, en especial, a la revisión propuesta de la gestión del proceso y los métodos de planificación que permitan el cumplimiento de los objetivos de los indicadores del proceso que dio origen a esta no conformidad. En este sentido, se ha aprobado recientemente el documento de planificación de la implementación del Plan durante el presente año 2014, de acuerdo a lo establecido en el Comité de Calidad de 13 de enero de 2014.</p> <p>El incremento de nuevas demandas de suministro de datos e información estadística, y la necesidad de garantizar la fiabilidad de los datos suministrados y el cumplimiento de los plazos acordados para ello, precisan de una remodelación del sistema de información institucional (SIUJA) que se ha puesto en marcha a través del Plan para la Optimización del SIUJA. La implantación de este Plan es compleja por la perspectiva transversal que supone, corresponsabilizando en su gestión a todos los responsables de la gestión de los datos institucionales, a efectos de conseguir suministrar información fiable y segura y en los plazos acordados. Además, incorpora un sistema de seguimiento de incidencias ocurridas a lo largo de todo el proceso de suministro de datos. Todo ello se integrará en el SIGC-SUA como un proceso transversal y un marco normativo de actuación (Protocolo) que es aprobado por el Consejo de Gobierno.</p> <p>Si bien el servicio que presta actualmente la UJA con respecto al suministro de datos e información estadística funciona considerablemente bien, con la aplicación del nuevo sistema SIUJA en este año</p>

2014 estamos convencidos de que la Universidad de Jaén prestará aún mejor este servicio, lo que redundará en beneficio de todos.

**PROCESO PC07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

Equipo del Proceso	Realizar actuaciones coordinadas de mejora continua para conseguir que las justificaciones de actividades subvencionadas se ejecuten en los plazos establecidos.
--------------------	--

**PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

Equipo de Proceso Servicio de Gestión Académica.	Ya se han hecho las reflexiones pertinentes en otros apartados del informe, y no se estima conveniente abundar en ellas.
---	--

**PROCESO PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Equipo de Proceso Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	<p>Como valoración general del ciclo de gestión 2013 señalaremos la progresiva madurez que van adquiriendo nuestros procesos , y que se refleja en la mejora de aspectos concretos, tales como el avance significativo en el análisis e implementación de encuestas de satisfacción a nuestros usuarios una vez finalizada la prestación del servicio, el análisis de tendencia de todos nuestros indicadores, superando el periodo temporal de tres años del SIGC-SUA, puesto que disponemos de datos más allá de ese periodo, o la propuesta de incorporación de nuevos procesos que muestran la prestación de servicios diferentes, tanto en materia de emprendimiento como de atención a egresados.</p> <p>Si bien las acciones indicadas las podemos considerar como elementos que refuerzan nuestros procesos, hemos de señalar que aún debemos de mejorar en la capacidad de sistematizar la acreditación de nuestras actividades con arreglo a los protocolos de calidad del sistema, ya que generalmente empleamos mucha más energía en el análisis, ejecución, mejora y evaluación de la prestación de nuevos servicios que en la acreditación detallada de esas actividades.</p>
--	---

**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 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 las planificadas ha cumplido el valor objetivo del 100%, al igual que en el indicador e emisión de informes. Hay un ligero descenso de la participación efectiva en los cursos ofertados debido a la bajada en el número de participantes en los cursos del Programa Universitario de Mayores. En cambio en el indicador de porcentaje de comunicaciones al usuario respecto a sus demandas ha habido un pequeño incumplimiento del valor objetivo alcanzando un porcentaje del 97,44 %. También es de señalar el porcentaje elevado de satisfacción global respecto a las encuestas a los usuarios, teniendo en cuenta una tasa de respuesta más que aceptable.
Servicio de Deportes	El Servicio de Deportes, en general está satisfecho con los resultados obtenidos y sigue interpeándose para conseguir un mayor calado entre los miembros de nuestra comunidad universitaria. En relación con las encuestas el comité de calidad trabaja para mantener e incluso

<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.</p>	<p>mejorar la percepción que los usuarios tienen de las actividades que realiza el servicio.</p> <p>El balance que se hace en el proceso de gestión de la comunicación institucional también es muy positivo ya que el Gabinete de Comunicación, en su interés, por mejorar el proceso PC 11 incluyó un nuevo indicador de calidad en 2013. La idea partía del desconocimiento del volumen de información que se le solicita al Gabinete de Comunicación, por parte de los medios de comunicación, y que no suele ser visible. Este nuevo indicador nos ha permitido conocer el volumen de información que se le solicita al Gabinete de Comunicación. Asimismo, se ha mejorado el flujograma del PC 11, en el registro de "Demanda externa de los medios de comunicación". Por último, el Gabinete de Comunicación ha realizado una nueva propuesta de acción de mejora para 2014, consistente en la creación de una agenda electrónica que proporcionará una mejor coordinación entre los técnicos del Gabinete de Comunicación y un mayor control de la agenda de actividades institucionales y académicas, susceptibles de comunicar.</p>
<p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>La observación a tener en cuenta en el proceso de gestión de apoyo a las relaciones institucionales es que el proceso PC 11.22 está fuertemente mediatizado por la estrategia seguida desde el Vicerrectorado de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional. En este sentido, el alcance de la participación del Servicio de Información y Asuntos Generales en el mismo es la gestión administrativa de convenios, no teniendo competencia para intervenir en determinadas cuestiones. No obstante, el Servicio se ha visto en la obligación de reestructurar la forma de impulsar los expedientes de tramitación, como consecuencia del cambio de criterio adoptado por el Vicerrectorado, al asumir el Jefe de Servicio una parte de la gestión lo que se traduciría en una mayor participación del Servicio en la gestión aunque esta circunstancia, está suponiendo un esfuerzo para controlar la documentación y los trámites que lleva aparejado este proceso.</p>
<p>Equipo de Proceso</p>	<p>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.</p>

**PROCESO PC 12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

<p>Equipo del Proceso</p>	<p>Cumplimentado el informe de seguimiento de procesos. Estamos satisfechos de la evolución del proceso en general. Las propuestas introducidas han tenido impacto en la gestión documental. Valoramos muy positivamente el asesoramiento facilitado por el Servicio de Calidad.</p>
---------------------------	--

## ANEXO Nº 1

### INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE QUEJAS

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas			% Quejas/ Respuestas			Media número días (quejas)		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	6	-	-	100%	-	-	1	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	3	-	1	100%	-	100%	-	-	3
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	2	-	1	100%	-	100%	-	-	4
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	26	4	7	100%	100%	100%	2,75	0,57	
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	12	4	9	100%	100%	100%	5	1,88	
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	10	1	5	100%	100%	100%	5	0,8	
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	1	-	100%	100%	-	1	4
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	3	10	31	100%	100%	100%	9,8	7,61	
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	5	4	-	100%	100%	-	8,6	7
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	5	-	4	100%	-	100%	-	-	1,75
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	1	-	-	100%	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	45	69	42	100%	100%	100%	5,04	3,59	
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	2	4	1	100%	100%	100%	0,25	0	
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

#### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Sugerencias			% Sugerencias/ Respuestas			Media número días (sugerencias)		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013

1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	1	-	-	100%	-	-		-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	-	1	-	-	100%	-	-	2
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	1	-	-	100%	-	-		-	-
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	2	1	4	100%	100%	100%		1	0
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	47	28	33	100%	100%	100%		2,17	1,21
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	4	5	-	75%	100%	-		0,4	-
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	-	-	100%	-	-	6	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	4	5	5	100%	100%	100%		10	7
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	2	-	100%	100%	-	0	0,5
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	6	4	3	66,67 %	100%	100%		0,5	0
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	1	-	-	100%	-	-	7
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	12	4	7	100%	100%	100%		0,5	3,85
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	3	5	5	100%	100%	100%		1,8	0,4
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES**

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones		
		2011	2012	2013
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	1	6	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	3	10	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	4	3
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	4	-	2
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	11	12	13
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	3	3	-
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	18	18	25
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	18	7	5
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	1	15
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	4
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	8	20	33
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	-	-
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	5	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	1	2	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	46	81	96
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	7	5	4
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	9	45	33
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	2	4	5