

**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> Juan Gómez Ortega.
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b> 17/04/2015	<b>Fecha:</b> 23/04/2015
<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> Alejandro Castillo López
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación, en funciones.	<b>Cargo:</b> Vicegerente, Gerente en funciones
<b>Fecha:</b> 17/04/2015	<b>Fecha:</b> 23/04/2015	<b>Fecha:</b> 23/04/2015
<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.22
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.27
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. . ....Pág.30
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.37

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

14. CONSIDERACIONES FINALES. ....Pág.38

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

- ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....Pág.43

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

- ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2015.
- ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2015.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe final integra los informes de seguimiento de procesos realizados por las Unidades/Equipos de Procesos y el 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 publicados en la página web del SIGC-SUA, enlace: <http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2014/revmejora2014.html>

### VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR.

La perspectiva temporal de cinco 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 no conformidades u otras indicaciones en sentido contrario**.

Un segundo aspecto se relaciona con el **valor aportado por el sistema de procesos como mecanismo de conocimiento formalizado de la gestión**. Sobre este aspecto se indica que está en continua revisión y desarrollo. Los datos que lo evidencia son el **incremento de ámbitos de gestión gestionados mediante procesos documentados** (se ha incrementado en 4 en el último ciclo alcanzando 46 ámbitos diferenciados) y **se han propuesto 2 nuevos procesos**, así como por el número de propuestas de modificación y ampliación de la documentación de procesos que realizan las Unidades.

	2011	2012	2013	2014
.- Número de propuestas individualizadas.	187	65	110	53

El conocimiento documentado sobre la gestión de los procesos y la mejora continua debe, sin duda, estar presente en todas las personas que participan. En este sentido, y para hacer comprensible el valor aportado se sigue aplicando el **Plan de Comunicación** del SIGC-SUA que incide en sistematizar un conjunto de acciones de comunicación referidas a los aspectos claves de la gestión del SIGC-SUA. **Los resultados**, tras la auditoría interna, **verifican su aplicación efectiva y la implantación de mejoras** (86% de Unidades, 9 buenas prácticas de gestión). Sin embargo, **se ha de continuar e insistir para que la gestión del sistema de calidad sea cada vez más conocida y comprendida por todos**.

El tercer aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia del proceso**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 99,5%**, con un elevado nivel de integridad de estas mediciones, como se concluye en los informes de auditoría interna, aunque sobre estos aspectos **también se observa un recorrido de mejora** al indicarse 26 observaciones sobre mediciones, 6 sobre integridad de los datos y 10 sobre revisión.

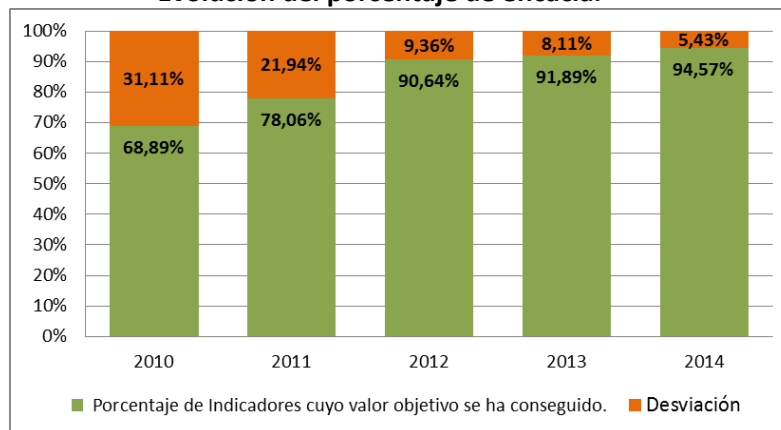
	2010	2011	2012	2013	2014
.- Número total de Indicadores activos.	265	292	342	374	371

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 62% de los indicadores** (porcentaje mejorado).

	2010	2011	2012	2013	2014
.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227	231

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión **y el nivel conseguido en el ciclo 2014 es de un 95%**, con tan sólo 12 indicadores sin alcanzar los valores planificados y, en algunos de ellos, con desviaciones no muy significativas. El alto nivel de eficacia no impide apreciar la necesidad de seguir mejorando para el cumplimiento total o la revisión de la fijación de los valores de los objetivos de indicadores (25 observaciones en los informes de auditorías internas).

**Evolución del porcentaje de eficacia.**

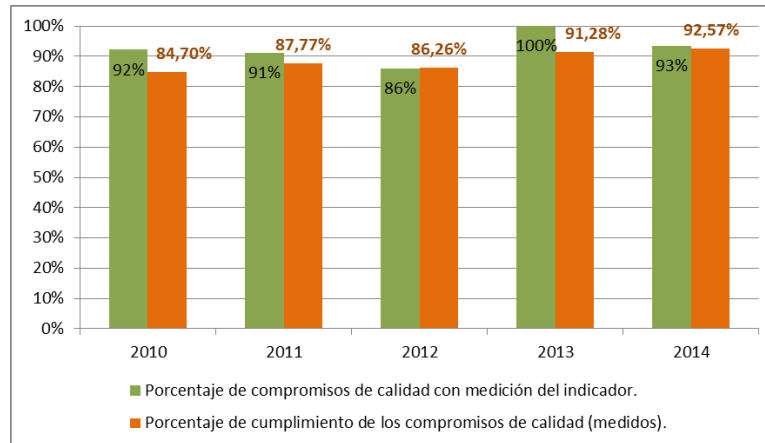


La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido enfocar los **compromisos de calidad** en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. En este ciclo **se ha incorporado la publicación de los resultados en el Portal de la Transparencia de la Universidad.**

	2010	2011	2012	2013	2014
1. Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151	149
2. Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%	91,28%	92,57%

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido superar los porcentajes de cumplimiento hasta el 92,6%**, quedando sólo incumplidos 11 compromisos, con desviaciones en algunos supuestos mínimas. No obstante, **se indica, en su caso, que se apliquen planes específicos de mejora y evitar cualquier incidencia que impida la medición** de la totalidad de los indicadores asociados.

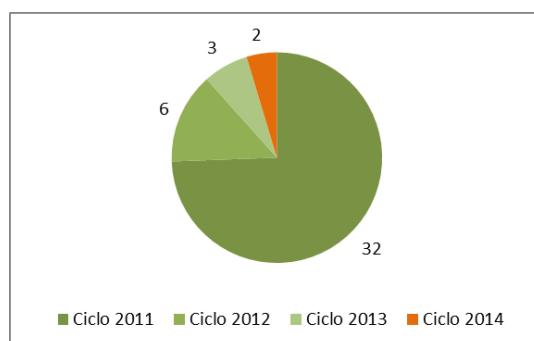
**Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad**



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. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna sigue corroborando la conformidad de la gestión de los procesos** y servicios prestados auditados. **No obstante, se indica la necesidad de seguir perfeccionándolo**, pues se han indicado 16 observaciones sobre la gestión 20 sobre instrucciones técnicas, 4 sobre registros y 12 sobre revisión de documentación.

Asimismo, **se han verificado y cerrado por aplicación de las acciones de mejora en 3 de las 6 No conformidades auditadas** de este ciclo de gestión (2 internas y 4 de auditoría interna). Tres No conformidades proceden de ciclos de gestión anteriores, sin que siga siendo posible su cierre y manteniéndose abiertas para el siguiente ciclo. Una de ellas (PC06 Suministro de datos e información estadística) está condicionada a la aplicación completa del Plan de Optimización del SIUJA, las otras dos (PC09 Gestión Académica) por inaplicación completa de las acciones de mejora previstas. Además, se sigue constatando un **déficit general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para acometer acciones de mejora**.

**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**. Estos indicadores han sido revisados tras la identificación de una no conformidad ajustando las correspondientes fichas descriptivas del proceso estratégico con los incluidos en este informe final agrupado.

En primer lugar están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA, que ha continuado siendo objeto de revisión (objetivo de calidad). El sistema está estructurado en un **cuadro de 22 encuestas generales y 63 encuestas post servicios, representativas, en su conjunto, de 40 ámbitos de gestión** del alcance del SIGC-SUA (46 ámbitos totales).

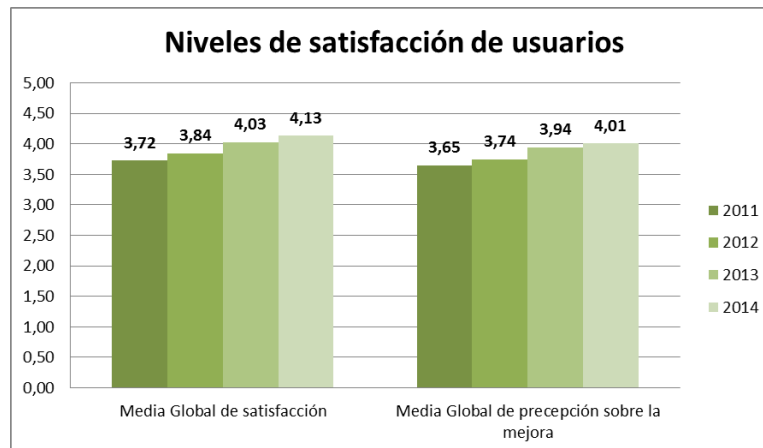
Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2014:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	22 encuestas (100%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	14 encuestas de 22 (64%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	13 encuestas de 22 (59%)

.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	21 encuestas de 22 (95%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	12 encuestas de 22 (55%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	9 encuestas de 22 (43%)

**La tendencia de las encuestas generales**, valoradas globalmente, **sigue creciendo, superando en satisfacción global y en percepción de la mejora valores superiores a 4.**

#### Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.



Sin embargo, se reitera la **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.

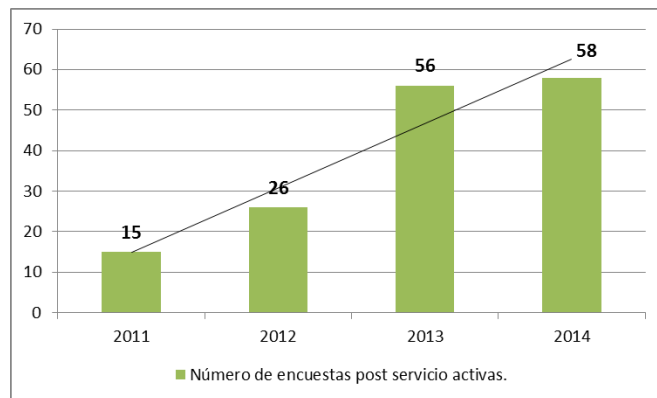
En el ciclo 2014 **el nivel de participación en las encuestas generales ha experimentado un importante descenso de participación: 68,18%** (en 15 de 22 encuestas). Tal como se concluye en el Informe del objetivo de calidad nº 2 (revisión del sistema de información de los grupos de interés), se plantean dos **conclusiones**: 1. **No ha producido una mejora significativa con la revisión del despliegue temporal** de la encuesta para adecuarla a la naturaleza del servicio valorado y evitar su saturación en un periodo reducido del lanzamiento. 2. **El dato de despliegue efectivo de la nueva planificación temporal (50%) impide valorar en toda su extensión sus efectos**. 3. 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.

Resulta obligado **seguir planteando nuevas revisiones**, aunque tal como se indica en el referido informe **se propone que**, aun manteniendo el actual sistema de encuestas del SIGC-SUA, **se integre la revisión del sistema de información de usuarios del SIGC-SUA en el Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés de la Universidad** (Plan de Mejora EFQM).

Las encuestas post-servicio se han incrementado en el sistema de encuestas hasta 63, y **se han activado plenamente 58**. Los indicadores globales con cálculos posibles (50 encuestas) indican que **se obtiene una valoración de satisfacción global de 4,44 de media** y un 86% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,46**, siendo igual o superior en la totalidad de las 13 encuestas con cálculos posibles.

Sobre esta modalidad de encuestas se indica la necesidad de **seguir avanzando en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados**, por lo que se propone completar la elaboración de las fichas técnicas, establecer un formato para que los datos que aportan las Unidades estén homogeneizados y realizar un estudio técnico estadístico individualizado para obtener una valoración individualizada del nivel de representatividad,

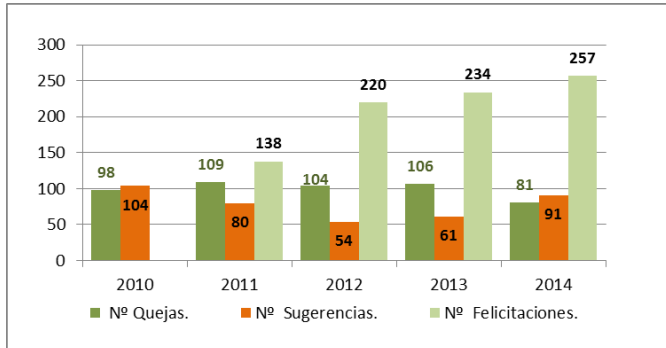
**Evolución del número de encuestas post servicio activas.**



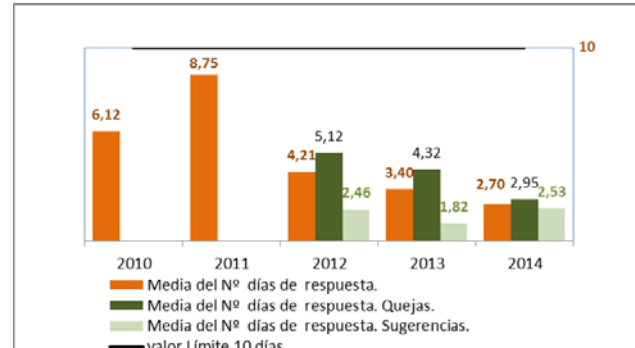
Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha producido un **cambio significativo al disminuir el número de quejas** en un 24% (25) **y manteniendo la tendencia de incremento del número de sugerencias** en un 49% (30). **El número de felicitaciones ha crecido** en un 10%, computándose un total de 257. **Los compromisos** asociados a la gestión de las quejas y sugerencias **siguen cumpliéndose en el plazo de respuesta y se ha producido una incidencia en respuesta en una queja que supone un porcentaje del 98%**. Este incumplimiento se ha centrado en una Unidad y ha sido objeto de una observación de auditoría.

Como recomendación general **se sigue considerando necesaria 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, aunque ya se ha iniciado esta mejora en este ciclo y **se ha constatado** en las auditorías internas **que 10 Unidades han aplicados mejoras derivadas de la gestión de quejas/sugerencias**.

**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



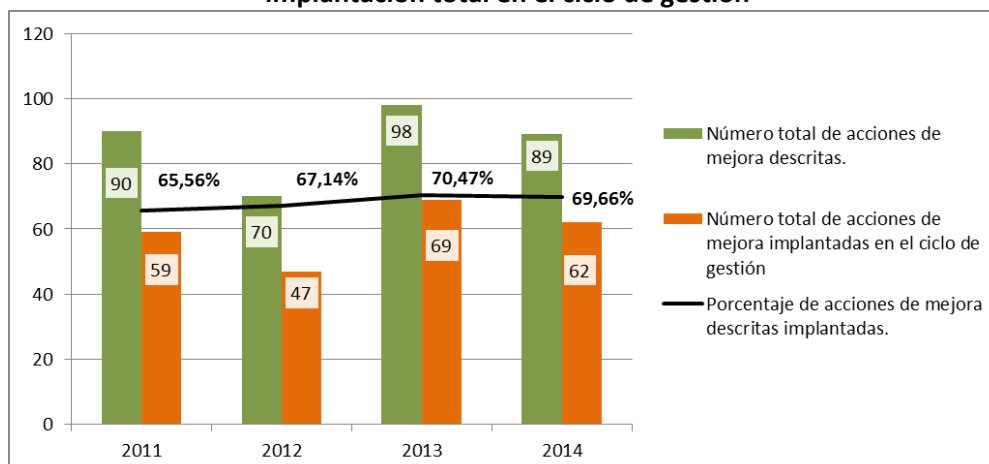
El cuarto y último aspecto de análisis es la **aplicación**, en función de las mediciones y resultados, **de la mejora continua**.

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 y de la implantación de las mejoras en los procesos**, 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.	30-10- <b>80%</b> (sobre 50)
-Auditoría Interna. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	106-34- <b>83%</b> (sobre 168)

	2011	2012	2013	2014
-Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98	<b>89</b>
-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)	<b>68,53%</b> (61)
- Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (**)		32,86% (23)	27,55% (27)	29,01% (26)

**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 de los procesos para el siguiente ciclo** son las siguientes:

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87	<b>82</b>
.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	<b>100%</b>

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.	-
.- Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	4

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.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
.- Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73
.- Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455
.- Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%

### **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.

La realización del proyecto EFQM, concluido con el informe de auto-evaluación y el reconocimiento alcanzado, avalado por el informe de evaluación externa, incide en valorar al SIGC-SUA como una de las fortalezas de gestión de la Universidad de Jaén, reconociéndose como una "Buena Práctica de Gestión".

La perspectiva de desarrollo de la gestión global de la Universidad utilizando el referente del Modelo EFQM, tal como se indica es en Plan Estratégico 2014-20120, incide en reforzar la interrelación con otros sistemas de gestión de la calidad que tiene implantado la Universidad, y continuar siendo uno de las capacidades básicas de la Universidad, por lo que se ha de potenciar su máxima integración en el sistema de excelencia en la gestión EFQM.

## 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	2013
1.- Número total de Indicadores activos.	265	292	342 (*)	374	371
2.- Número total de Indicadores revisados.		134	123	7	46
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.		45,89%	35,96%	1,87%	12,40%
4.- Número de indicadores de nueva medición.			159	34	13
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.			46,49%	9,09%	3,50%

(\*) Indicadores de medición sólo en 2012.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227	231 <sup>2</sup>
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	75,09%	68,15%	59,36%	60,70%	62,26%
3.- Número de indicadores de actividad.		93	129	133	129 <sup>3</sup>
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.		199	214	241 <sup>1</sup>	242 <sup>4</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.		68,15%	62,57%	64,44%	65,23%

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> Se computan los indicadores incumplidos, no medidos, cumplidos, sin actividad no operativa y en suspensión provisional.

<sup>3</sup> Se computa actividad y actividad en suspensión provisional.

<sup>4</sup> Se computa eficacia, eficacia en análisis, eficacia medición ciclo 2014 y eficacia en suspensión provisional.

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

	2011	2012	2013	2014
1.- Número de Indicadores medidos.	286	342	370	361 <sup>2</sup>
2.- Número de Indicadores no medidos.	6	-	4 <sup>1</sup>	2 <sup>3</sup>
3- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.				5
4- Número de indicadores no medidos por falta de actividad o prestación del servicio.				3

<sup>1</sup> Indicador no medido por no disponibilidad de la herramienta de control. 3 suspendidos por revisión y suspensión temporal del proceso en fase de revisión.

<sup>2</sup> Se computan en análisis, sin objetivo, cumplido, incumplido.

<sup>3</sup> Se computan no medidos por la Unidad pero con obligación de medición.

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

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	124	153	184	204	209 <sup>1</sup>
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	68,89%	78,06%	90,64%	91,89%	94,57% <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Se computan sólo los cumplidos.

<sup>2</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (221).

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

<b>Proceso</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	88,24%	88,24%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	36,36%	66,67%	92,31%	100,00%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	62,50%	100,00%	83,33%	95,00%	100,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	100,00%	93,75%	88,00%	88,00%	100,00%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	100,00%	93,75%	95,83%	88,00%	95,83%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	59,26%	75,00%	87,50%	92,11%	84,21%
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%	92,59%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100,00%	77,78%	80,00%	84,62%	92,31%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	44,44%	33,33%	66,67%	72,73%	83,33%
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%	100%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	68,42%	55,56%	100,00%	88,89%	94,44%
PC 12. Gestión Documental.	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos

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

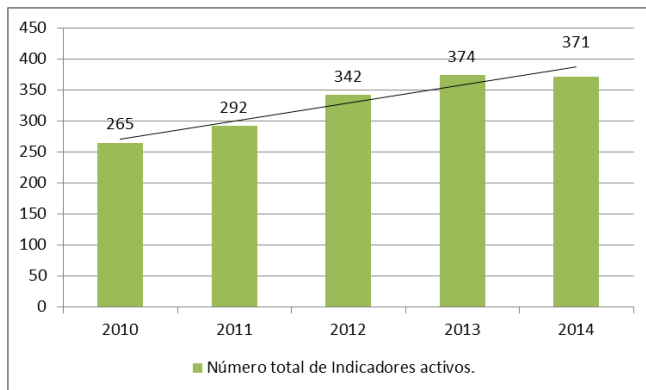
<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Valor 2014</b>	<b>Desviación</b>
1	PC05	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	100%	66,67%	33,33%
2	PC06	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	>=0,08	0,06	0,02
3	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	100%	99%	1%
4	PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02)	>=8%	5,70%	2,30%
5	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	70%	10%
6	PC06	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado	100%	86,11%	13,89%
7	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%	96%	4%
8	PC07	Porcentaje de actividades de difusión realizadas respecto al total previsto en el Plan Anual de Actuación que se hayan ejecutado.	>=95%	88,89%	6,11%

9	PC07	Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza)	<=2%	2,28%	0,28%
10	PC08	Proyectos terminados en el año natural.	80%	72%	8%
11	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	>=95%	93,50%	1,50%
12	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%	66,67%	33,33%

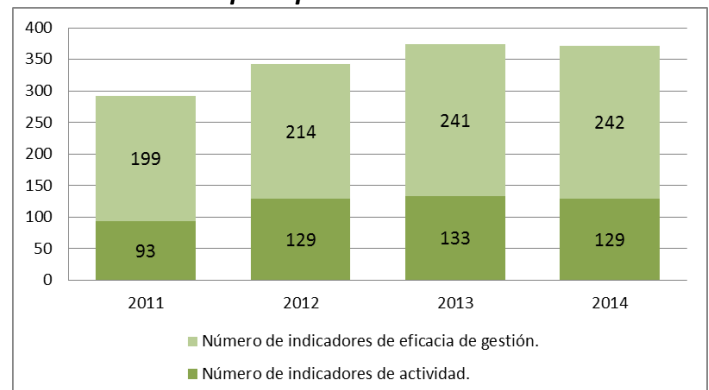
**REVISIÓN DE INDICADORES:**

- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (46), y 13 de nueva medición, se avanza en su consolidación manteniendo el cuadro en torno a 370 indicadores.
- Se 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 (65%). Este último porcentaje se ha vuelto a incrementar.
- No obstante, se ha indicado 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 publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias, continuando con la aplicación de la recomendación del Informe de Auditoría Externa de disponer de datos comparados y analizar las tendencias.

**Evolución del número de indicadores Activos.**



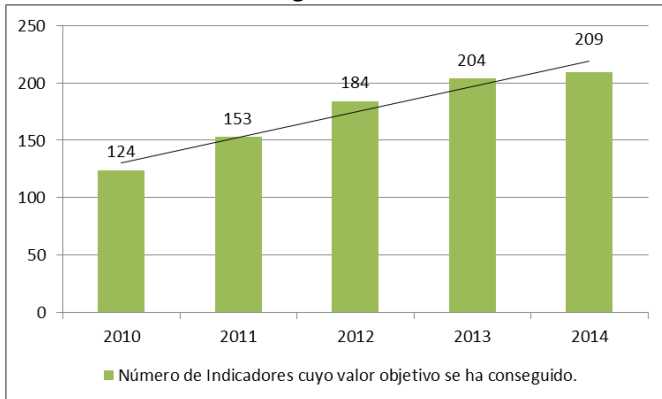
**Evolución por tipos de indicadores.**



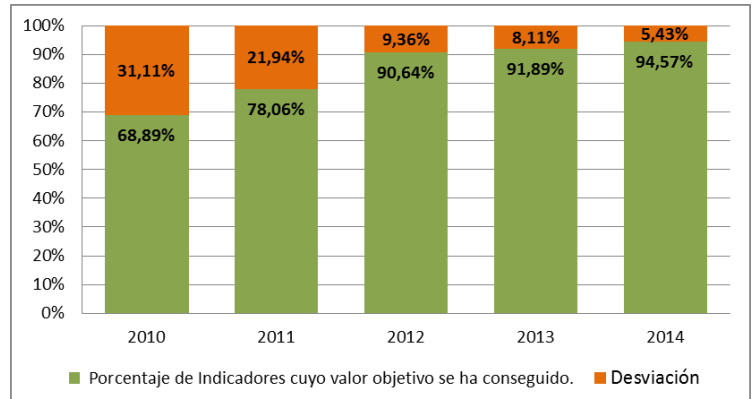
**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza casi el 95% (sobre un total de 209 indicadores), manteniendo la tendencia creciente en todos los ciclos de gestión, con una diferencia de 26 puntos porcentuales con respecto a la primera medición y casi 3 puntos en relación al anterior ciclo.
- También se observa que, de los 12 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos (número que ha disminuido), en un porcentaje significativo el nivel de desviación es mínimo. Sobre la no consecución se han indicado en el informe de auditoría interna las recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 6 procesos clave cumplen el 100%, 4 incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos y 2 lo disminuyen, pero con niveles porcentuales sostenidos.

**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	2014
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	31	30	23 <sup>(1)</sup>	22 <sup>(2)</sup>
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. <sup>(*)</sup>	-	-	90%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. <sup>(**)</sup>	16 %	39 %	13% (3)	9% (2)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	-	26%	35% (8)	23% (5)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor de 50%.	-	35%	52% (12)	68 % (15)

(1) Una encuesta se desglosa en dos procesos.

(2) Una encuesta general se elimina por transformación en sistema de información mediante grupo focal de usuarios.

<sup>(\*)</sup> El número de ámbitos de gestión es 38 (2013) respecto a 42 del SIGC-SUA y de 40 (2014) respecto a 46 del SIGC-SUA.

<sup>(\*\*)</sup> El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 2 (2011), 9 (2012), 3 (2013) y 2 (2014)

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

	2011	2012	2013	2014
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). <sup>(*)</sup>	3,72	3,84	4,03	<b>4,13</b>
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	75% (15)	86,96% (20)	95,45% (21)	100% (22)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 4$ . <sup>(**)</sup>	30,00% (6)	39,13% (9)	63,64% (14)	63,64% (14)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	3,65	3,74	3,94	<b>4,01</b>
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	75% (15)	78,26 % (18)	95,24% (20)	95,45% (21)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre	10 % (2)	21,74 % (5)	52,38% (11)	59,09% (13)

la mejora superior  $\geq 4$ .

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

(\*\*) Nueva segmentación adaptada al cuadro de indicadores EFQM.

### RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)				Valor global				Valor mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	81,97	65,67	59,68	<b>30,65</b>	4,04	3,93	4,33	<b>4,47</b>	3,94	3,85	4,23	<b>4,22</b>
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	68,85	63,93	27,42	<b>19,35</b>	3,81	3,61	4,12	<b>3,6</b>	3,75	3,57	4,33	<b>3,5</b>
EG-03-PC02-PC06-2013 EG-03-PC02	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,70	53,66	82,98	<b>61,7</b>	4,20	4,2	4,20	<b>4,21</b>	3,92	4,06	4,00	<b>4,00</b>
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	48,44	71,67	100	<b>37,04</b>	4,28	4,49	4,58	<b>4,3</b>	4,27	4,21	4,45	<b>4,44</b>
EG-05-PC03-PAS. 2013 EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	<b>28</b>	3,55	3,67	4,08	<b>3,88</b>	3,90	3,68	3,95	<b>3,95</b>
EG-06-PC03-PDI. 2013 EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	<b>20,34</b>	3,55	3,67	4,35	<b>4,45</b>	3,90	3,68	4,29	<b>4,27</b>
EG-07-PC04-PC08-2013 EG-09-PC04 EG-16-PC08	Servicio de Informática.	26,15	100	95,21	<b>80,06</b>	3,44	3,96	4,05	<b>3,9</b>	3,14	3,82	3,91	<b>4,00</b>
EG-08-PC05-2013 EG-10-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	100	100	<b>72,31</b>	3,83	3,68	3,71	<b>3,64</b>	3,65	3,70	3,60	<b>3,5</b>
EG-09-PC06-2013 EG-12-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	<b>24,62</b>	3,80	3,85	3,92	<b>4,31</b>	3,76	3,79	3,82	<b>4,27</b>
EG-10-PC06-2013 EG-14-PC06	Biblioteca	100	100	100	<b>100</b>	4,07	4,01	4,20	<b>4,03</b>	3,95	3,99	4,21	<b>4,00</b>
EG-11-PC06- (A. ACAD.) 2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	28,57	<b>62,5</b>	3,79	3,63	4,00	<b>5,00</b>	3,8	3,47	4,00	<b>5,00</b>
EG-12-PC06-(A-CT) 2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	33,33	<b>50,00</b>	3,79	3,63	4,13	<b>3,75</b>	3,8	3,47	3,75	<b>3,55</b>
EG-13-PC06 (AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	-	-	53,85	<b>48,28</b>	-	-	3,61	<b>4,00</b>	-	-	-	<b>3,79</b>
EG-14-PC07-2013	Servicio de Gestión de la Investigación.	33,96	37,21	40,91	<b>34,88</b>	3,88	3,81	4,17	<b>3,67</b>	3,93	3,80	4,12	<b>3,57</b>

EG-18-PC07														
<b>EG-15-PC08-2013</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	93,75	68,75	59,18	<b>100</b>	3,33	3,25	3,79	<b>4,42</b>	3,19	2,70	3,64	<b>4,30</b>	
EG-19-PC08														
<b>EG-16-PC08-2013</b>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	<b>43,33</b>	2,71	4,20	4,44	<b>4,13</b>	2,50	3,95	4,29	<b>3,35</b>	
EG-20-PC08														
<b>EG-17-PC09-(Acceso) 2013</b>	Servicio de Gestión Académica	9,43	27,45	32,69	<b>39,62</b>	SD-Sin informe	4,14	4,29	<b>4,3</b>	SD-Sin informe	4,15	4,14	<b>4,16</b>	
EG-21-PC09														
<b>EG-18-PC09-(Decanatos)2013</b>	Servicio de Gestión Académica.	50,00	50,00	38,71	<b>46,88</b>	3	4,50	3,67	<b>3,8</b>	3	4,50	3,55	<b>3,71</b>	
EG-22-PC09														
<b>EG-19-PC09-(Usuarios) 2013</b>	Servicio de Gestión Académica.	28,36	100	32,84	<b>7,46</b>	3,16	2,93	3	<b>3,6</b>	3,06	2,99	2,68	<b>4,00</b>	
EG-23-PC09														
<b>EG-20-PC11-(Usuarios) 2013</b>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	<b>38,46</b>	4,10	4	3,83	<b>4,67</b>	4,14	3,82	3,50	<b>4,22</b>	
EG-27-PC11														
EG-21-PC11-2013														
<b>EG-21-PC11-(Medios) 2013</b>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,30	21,15	36,11	<b>9,68</b>	SD-Sin informe	4,27	4,38	<b>4,67</b>	SD-Sin informe	4,36	4,36	<b>4,5</b>	
EG-28-PC11														
EG-22-PC11-2013														
<b>EG-22-PC12-2013</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	68,33	57,14	42,86	<b>48,84</b>	3,95	4,1	3,92	<b>4,05</b>	3,86	3,9	3,85	<b>3,85</b>	
EG-29-PC12														
EG-23-PC12-2013														

#### DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2014) a febrero (2015), mediante el sistema Online. Para este ciclo se disponía de una nueva planificación temporal (objetivo de mejora), sin embargo, tan sólo el 50% de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento planificado.
- En el actual ciclo ha continuado la revisión del sistema general de encuestas, de acuerdo con el objetivo de calidad nº 2. Se identificaron en el estudio de mejora 10 encuestas generales objeto de revisión, de las cuales se han revisado 4 (40 %).
- El sistema actual de encuestas se estructura en 22 encuestas generales y 63 encuestas post-servicio, en conjunto implica que de los 46 ámbitos de gestión 40 tienen asociada, al menos, una encuesta.
- Respecto a la incorporación en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales, se ha elaborado y difundido el documento de metodología (planificado en el objetivo de calidad) y realizada 2 propuestas técnicas para su implantación que fueron demandas por las Unidades. El resultado es que dos Unidades han implantado esta técnica (una que lo demandó y otra por decisión propia).

El Informe completo de la revisión y sus resultados está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:

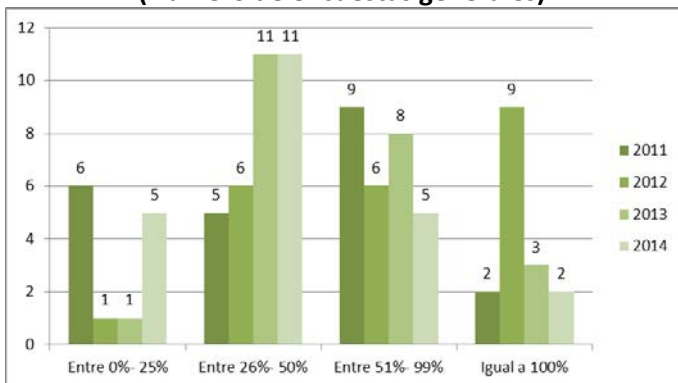
<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2014/revmejora2014.html>

- 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 disponibles en la plataforma de gestión y, para este ciclo, en la página web del SIGC-SUA.

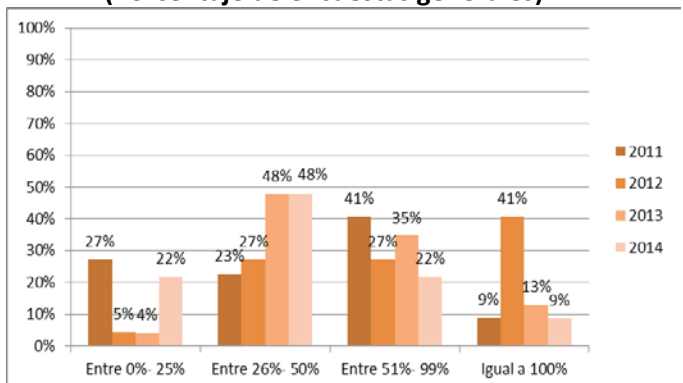
**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- Globalmente, en el ciclo 2014 el nivel de participación en la encuestas ha experimentado un importante descenso de participación: 68,18% (15 de 22). Incide en este dato que el porcentaje de encuestas generales no lanzadas según la planificación inicial y que han sufrido un descenso en el porcentaje de participación es de un 27,27% (6 de 22).
- En los siguientes gráficos se observa que desciende el número y el porcentaje en los intervalos superiores al 50% y de 100% de tasa de participación.
- Con estos datos se plantean dos conclusiones: 1. No ha producido una mejora significativa la revisión del despliegue temporal de la encuesta para adecuarla a la naturaleza del servicio valorado y evitar su saturación en un periodo reducido del lanzamiento. 2. El dato de despliegue efectivo de la nueva planificación temporal (50%) impide valorar en toda su extensión sus efectos.

**Evolución por escalas del indicador de participación (Número de encuestas generales).**



**Evolución por escalas del indicador de participación. (Porcentaje de encuestas generales).**

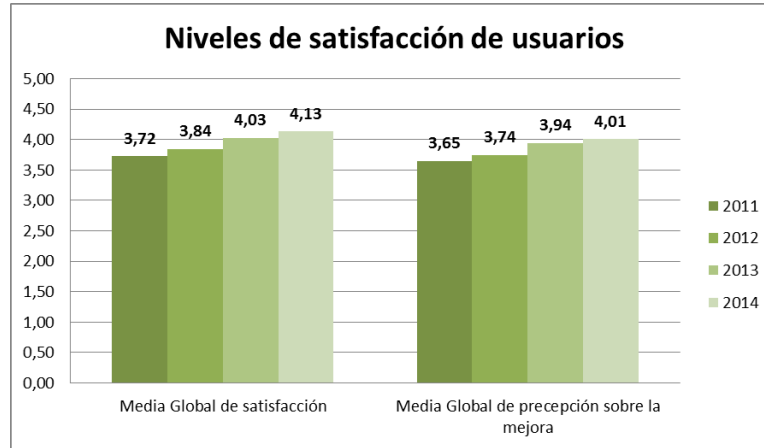


**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:**

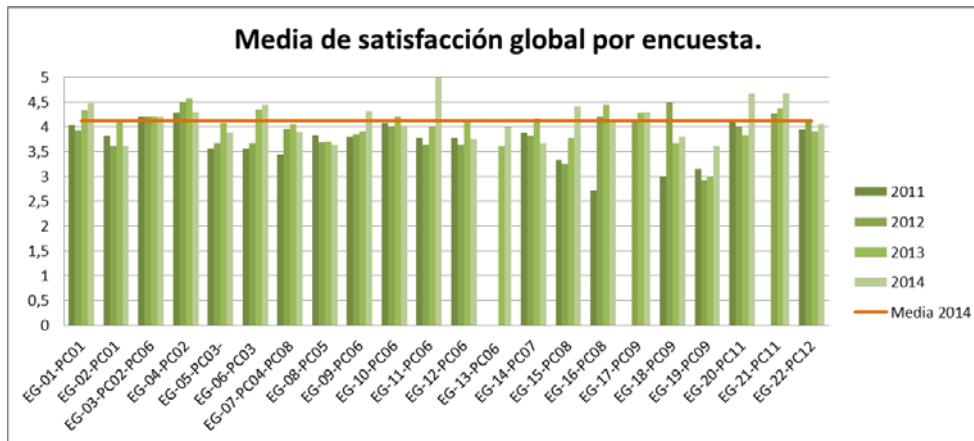
- La tendencia general sigue siendo creciente tanto en valoración global como en percepción sobre la mejora, superando el valor de "4".
- La totalidad de las encuestas que obtienen valores de satisfacción global igual o superior a "3, 5" de media, y se mantiene el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (14-63%).
- 13 encuestas (59%) mejoran los resultados del ciclo anterior.
- Se incrementa el número de encuestas (21) que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3, 5" de media (95%), y se incrementa el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (13-59%).
- 9 encuestas (43%) mejoran los resultados del ciclo anterior.
- Se identifican aún, una encuesta con valores medios de percepción de la mejora inferiores al "3", lo que pueden indicar altos niveles porcentuales de insatisfacción, lo que hace aconsejable realizar propuestas de mejora en los procesos y servicios prestados para mejorar este resultado.
- Se reitera la 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.



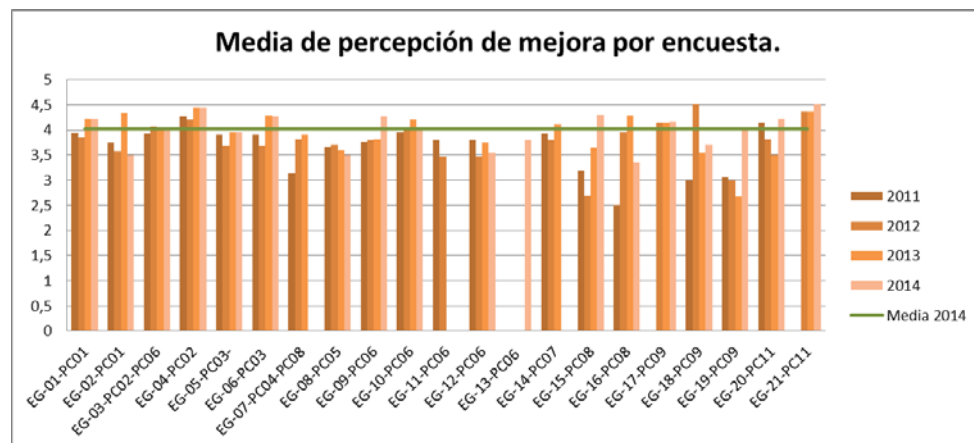
**Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.**



**Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.**



**Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.**



### 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS.

#### CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.

	2011	2012	2013	2014
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	15	26	56	58 <sup>1</sup>
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado <sup>2</sup> .				6,98% (3)
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.				20,93% (9)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.				72,09% (31)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	58,33%	75%	91,66%	100% <sup>3</sup>
6- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.				34
7- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.				26

<sup>1</sup> Se computan 60 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es **63**. Las no considerarlas activas son por no disponer de datos efectivos por falta de actividad y las que su realización está prevista en el año 2015.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados participación (43).

<sup>3</sup> Se computan el porcentaje de procesos claves que disponen, al menos, de una encuesta post-servicio.

#### RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.<sup>1</sup>

	2014
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). <sup>2</sup>	4,44
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	100% (50)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 4$ . (**)	86% (43)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,46
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	100% (13)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	100% (13)

<sup>1</sup> Los resultados pueden presentar discrepancia con la información suministrada por las Unidades ya que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y el alineamiento con las encuestas generales.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (50).

<sup>3</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (13).

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

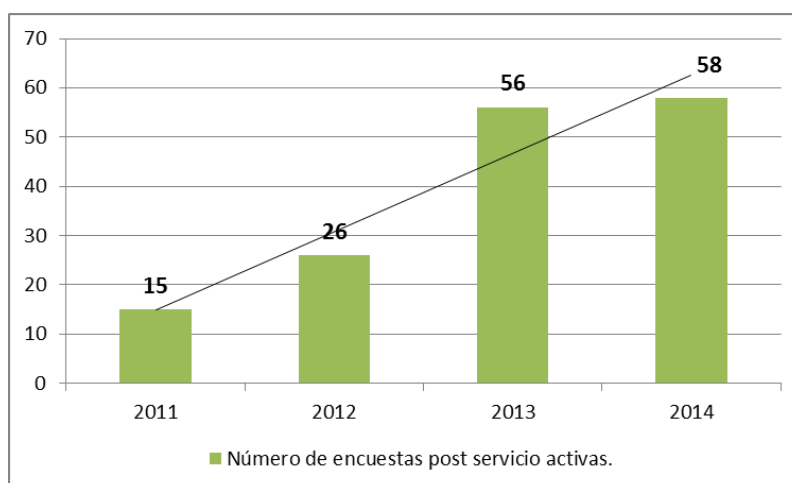
Proceso Clave	Número Activas				Número con resultados satisfactorios.			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	-	4	4	-	-	3	4
PC 03. Gestión de Espacios.	1	2	3	5	1	2	2	4
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	3	3	3	4	3	3	3	4

PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	1	1	11	8	1	1	11	6
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	2	3	6	6	2	3	6	3
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	-	9	10	12	-	8	9	11
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	-	2	4	4	-	2	4	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	3	1	1	2	2
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	6	4	11	10	6	4	10	10
PC 12. Gestión Documental.	-	-	1	1	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>50</b>

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades y en este ciclo se han realizado modificaciones y revisiones, con un resultado final de incremento del número de encuestas planificadas y activas, disponiendo todos los procesos claves de encuestas post-servicio.
- El lanzamiento y gestión de los datos se realiza por el SPE a solicitud de las Unidades (34) o directamente por las Unidades (26). Estas encuestas se realizan mediante sistemas Online en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad (92,06% -58 de 63- ), los supuestos excepcionados lo son por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad opta por aplicar un sistema de reenvío mediante correo electrónico.
- En este ciclo de gestión se ha revisado el sistema de indicadores sobre encuestas post-servicio y avanzado en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados mediante homogenización de criterios, aunque por la variabilidad de la estructura de estas encuestas se sigue presentando dificultades para el análisis global. En este sentido se propone completar la realización de las fichas técnicas y establecer un formato para que los datos que aportan las Unidades estén homogeneizados.

**Evolución del número de encuestas post servicio activas.**



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

- En el ciclo 2014 se ha iniciado la valoración del nivel de participación en la encuestas, habiéndose sido posible realizarlo en 40 encuestas. Globalmente, se estima un cierto nivel de representatividad, si bien es necesario realizar un estudio técnico estadístico individualizado para obtener una valoración individualizada para cada encuesta, previsto su realización en 2015.

**ANÁLISIS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:**

- Por la naturaleza de las encuestas post-servicio (conformada por atributos de calidad específicos de la prestación del servicio) 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 publicados en la web del SIGC-SUA.
- En este ciclo se ha calculado un indicador de satisfacción global de 50 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,44 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que el 86% de las encuestas obtienen estos valores.
- Igual valoración se realiza sobre el indicador de satisfacción en la percepción de mejora, en este caso sólo es posible el cálculo en 13 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,46 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ).

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

NOTA: la encuesta es bienal, por lo que se mantiene lo incorporado en el informe final del anterior ciclo de gestión. La encuesta se realizará en 2015.

**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.

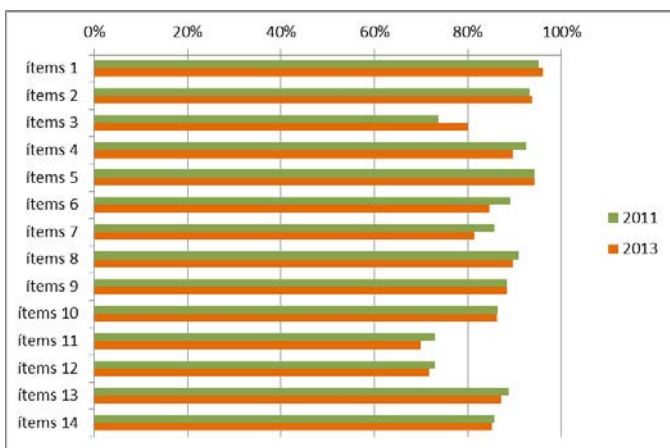
**DESARROLLO:**

- 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 el valor “3”, y 10 ítems superan el valor de “3,5”. Se observa que la tendencia o se incrementa o es 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	2014
1.-Número total de quejas.	98	109	104	106	81
2.-Número total de sugerencias.	104	80	54	61	91
3.-Número total de felicitaciones.		138	220	219	257
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	98%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	94,69%	96,25%	100%	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	2,70
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.			5,12	4,32	2,95
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.			2,46	1,82	2,53

### 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 los Programas de Auditoría Interna se incluyó el objetivo de verificar la gestión y seguimiento de las quejas y sugerencias del ámbito de las Unidades, realizándose sobre la totalidad de estas. Como puntos fuertes se indica que 10 Unidades han aplicado mejoras derivadas de la gestión de quejas/sugerencias, aunque se sigue recomendando la necesidad de adoptar un procedimiento para el tratamiento de las quejas y sugerencias informales, y reforzar la retroalimentación del cliente/usuario con enfoque a la mejora continua.
- Como reflexión general, se sigue considerando necesaria 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 este ciclo se ha procedido en auditoría interna a verificar la gestión de las quejas y sugerencias sobre el SIGC-SUA que se reciben a través del "Buzón de opiniones, mejoras y sugerencias" del SIGC-SUA vía web (2 sugerencias). Si bien no se computa en la tabla general, actuaciones que se realizaran, tal como propone el equipo auditor, en el siguiente ciclo, para incorporar todas las que no se formalizan pero que surgen de la comunicación continua con las Unidades.

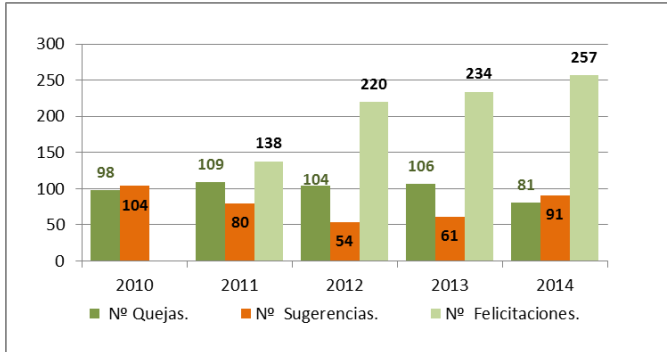
### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al disminuir el número de quejas en un 24% (25) y manteniendo la tendencia de incremento del número de sugerencias en un 49% (30).
- El número de felicitaciones ha crecido (10%) computándose un total de 257.
- El porcentaje de respuestas a las quejas ha sido de un 98% (el compromiso de calidad es del 100%). Este incumplimiento (una queja) se ha centrado en una Unidad y ha sido objeto de una observación de auditoría.
- El porcentaje de respuestas a las sugerencias ha sido de un 100%, manteniendo el cumplimiento del compromiso de calidad.
- El valor medio y global en días de respuesta se sigue reduciendo hasta 2,70 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 2,95 días para las quejas y 2,53 días para las sugerencias. Tan sólo se ha indicado una observación en auditoría por el retraso en la respuesta a una queja. Se valora la orientación pro-activa de las Unidades en la gestión de esta fuente de información de los usuarios.
- Como reflexión general, se sigue considerando necesaria una identificación más detallada de esta fuente de

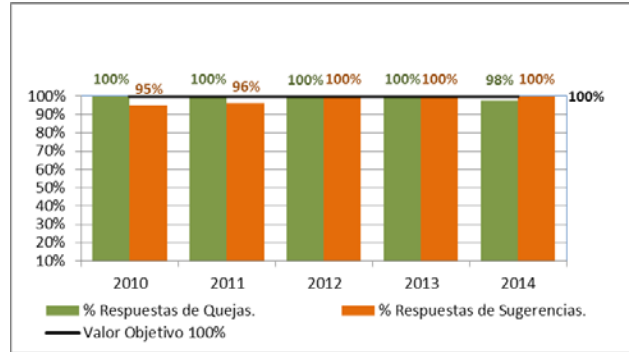
información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.

- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

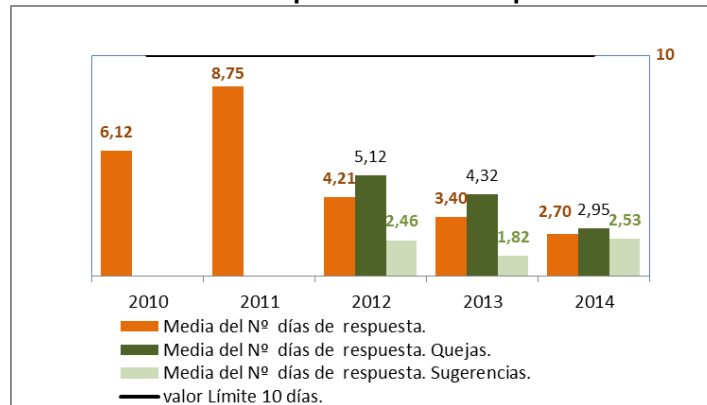
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



**Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.**



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



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

### RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2014):

1.-Número total de No conformidades internas.	2
2.-Número total de No conformidades internas Preventivas.	0
3.-Número total de No conformidades internas Correctivas.	2
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas.	2
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).	2

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

Nº	PC	Proceso	Proceso	Unidad	Auditada	Resultado	Comunicación
1	PC05	PC05.24	Gestión de la prevención de riesgos laborales	SPREV	12/09/2014	Cerrada	02/10/2014
3	PC06	PC06.25	Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	UT	06/02/2015	Cerrada	09/03/2015

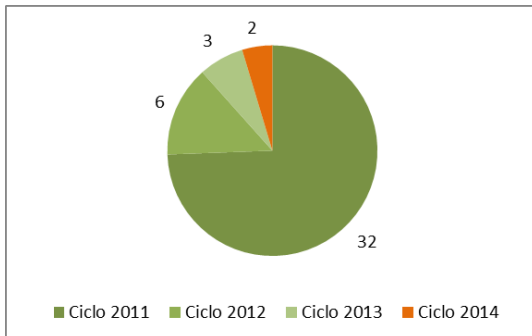
**DESARROLLO:**

- En el actual ciclo de gestión se ha realizado el cierre de las no conformidades internas 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.

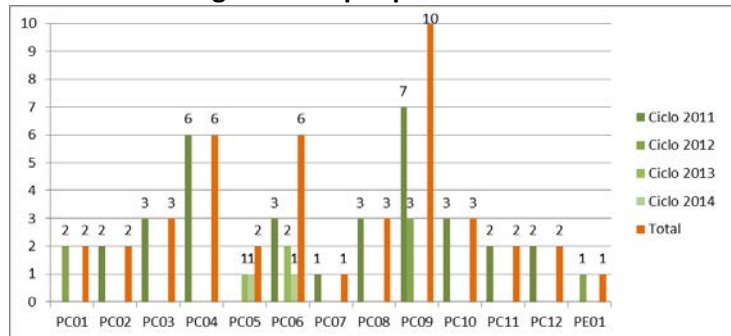
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- En este ciclo se han formalizado 2 nuevas no conformidades internas, ambas se han verificado las correcciones y acciones correctivas.
- 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 proceso.**



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

**RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2014):**

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa (informe N°: 05/2014).	0
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual (informe N°: 01/2013; N°: 01/2014). (1)	4
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual/ Cerradas.	20% (1 de 4)

(1) N°: 01/2013: 3 No conformidades (origen 2013/ renovadas 2014).

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

Nº	PC	Proceso	Proceso	Unidad	Fecha auditoria	Resultado	Comunicación
----	----	---------	---------	--------	-----------------	-----------	--------------



1	PC06	PC06.28.	Suministro de Datos e Información Estadística.	SPE	20/01/2014 13/02/2015	No cerrada	04/02/2014 09/03/2015
2	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 13/02/2015	No cerrada	04/02/2014 16/03/2015
3	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 13/02/2015	No cerrada	06/02/2014 16/03/2015
4	PE02	PE.02.3	Gestión de encuestas a grupos de interés y de clima laboral.	CT			

**EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS**

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Nº de No conformidades de Auditoría							
		Total	AEXT 2011	AEXT 2012	AEXT 2013	AEXT 2014	AINT 2012	AINT 2013	AINT 2014
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación Técnica</li> </ul>	3	2	-	-	-	-	-	1
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>	4	1	-	-	-	2	1	-
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Actividades Culturales.	1	-	-	-	-	1	-	-
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	1	-	-	-	-	-	1	-
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Prevención Riesgos Laborales.	2	1	-	-	-	1	-	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Servicio de Planificación y Evaluación.	2	-	-	-	-	2	1 (cont.)	1 (cont.)
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	1	-	-	-	-	1	-	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Unidad de Publicaciones (Servicio de Información y Asuntos Generales).	1	1	-	-	-	-	-	-

PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de Investigación	1	-	-	1	-	-	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Servicio de Informática	2	.	-	1	-	1	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	1	-	-	-	-	1	-	-
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	2	-	-	-	-	-	2 (cont.)	2 (cont.)
PC 12. Gestión de la Documentación	Servicio de Archivo General	2	-	-	1	-	1	-	-

**DESARROLLO:**

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 4 no conformidades de Auditoría Interna. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

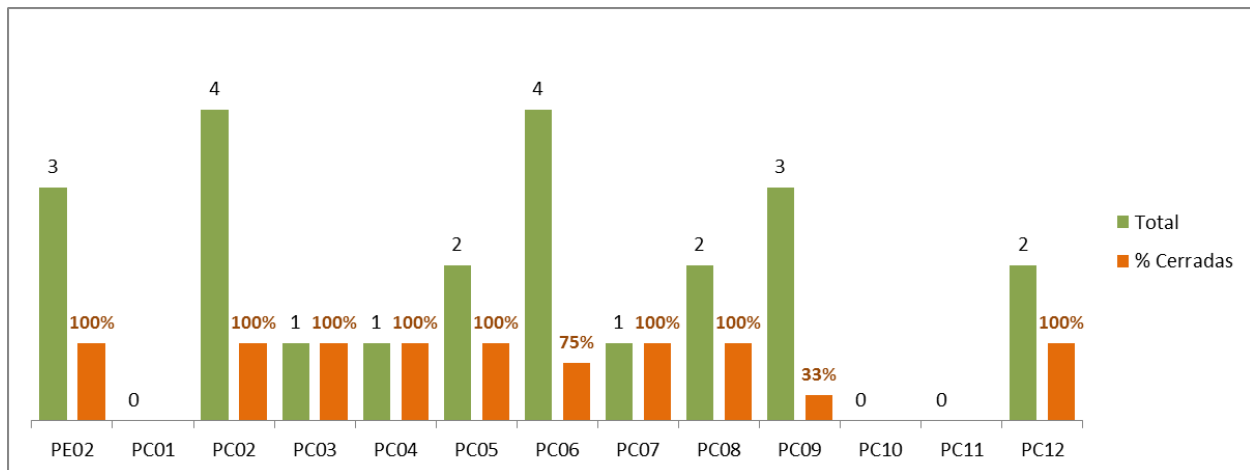
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indica la verificación y cierre de 1 de ellas (PE02 de auditoría interna). Las otras 3 no ha sido posible su cierre, en un caso (PC06) por haberse aplicado sólo parcialmente 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.

La información detallada puede consultarse en el Informe del Plan de Auditoría Interna que está publicado en el siguiente enlace:

<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2014/revmejora2014.html>

**Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentación por Procesos.**



## 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
3. Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151	149
4. Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%	99,33%
5. Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%	91,28%	92,57%

### 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	2014
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100,00%	54,55%	45,45%	100,00%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	91,67%	91,67%	91,67%	100,00%	100,00%
Servicio de Control Interno	88,89%	88,89%	88,89%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	88,89%	88,89%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Deportes	100,00%	92,31%	76,92%	100,00%	100,00%
Servicio de Gestión Académica	86,21%	96,55%	93,10%	100,00%	83,33%
Servicio de Gestión de la Investigación	64,29%	78,57%	78,57%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales	85,71%	42,86%	57,14%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	75,00%	62,50%	62,50%	100,00%	100,00%
Servicio de Informática	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Planificación y Evaluación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	89,80%	93,88%	79,59%	100,00%	100,00%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Prevención de Riesgos Laborales	100,00%	71,43%	71,43%	100,00%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100,00%	94,12%	76,47%	100,00%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	78,57%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Conserjerías	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)				
	2010	2011	2012	2013	2014
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	81,82%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén)	90,91%	90,91%	72,73%	100,00%	90,91%
Servicio de Control Interno	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%
Servicio de Deportes	76,92%	50,00%	60,00%	95,00%	90,00%
Servicio de Gestión Académica	84,00%	96,43%	92,59%	87,50%	80,00%
Servicio de Gestión de la Investigación	66,67%	54,55%	18,18%	100,00%	95,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales	100,00%	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%	100,00%
Servicio de Informática	80,00%	100,00%	40,00%	87,50%	88,89%
Servicio de Planificación y Evaluación	82,86%	88,57%	82,86%	50,00%	50,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	77,27%	80,43%	89,74%	100,00%	100,00%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	75,00%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	100,00%	100,00%	42,86%	85,71%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	82,35%	87,50%	84,62%	100,00%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	78,95%	78,95%	84,21%	100,00%	100,00%
Unidad de Conserjerías	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	66,67%	66,67%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%

**DESARROLLO:**

- Los compromisos de calidad correspondientes 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.

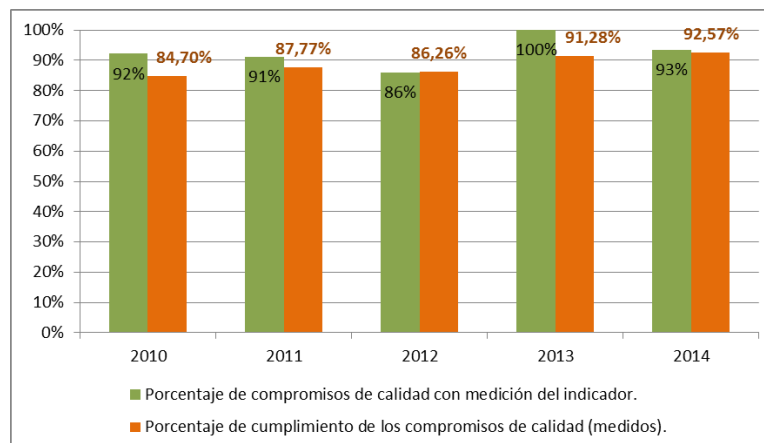
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos ha experimentado un ligero retroceso con un 99,3% % de efectividad en la medición (un indicador no medido).
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 92,6%, con un incremento de un punto porcentual, continuando con la tendencia creciente.
- Del total de compromisos de calidad (149) se han incumplido 11, 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 incumplimiento.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 61% (14 de 23) siendo este resultado constante en los últimos cuatro ciclos

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

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2014	Desviación
1	PC02	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación). Resultado segmentado: procedimiento negociado.	>=90%	86,36%	3,64%
2	PC05	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	100%	66,67%	33,33%
3	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	100%	99%	1%
4	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	70%	10%
5	PC06	Porcentaje de solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística institucional atendidas en el plazo previamente fijado	100%	86,11%	13,89%
6	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%	96%	4%
7	PC07	Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza)	<=2%	2,28%	0,28%
8	PC08	Proyectos terminados en el año natural.	80%	72%	8%
9	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	>=95%	93,50%	1,50%
10	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%	66,67%	33,33%
11	PC11	Porcentaje de modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades físicas en la naturaleza encuestadas ( <b>indicador no integrado</b> )	100%	88,46%	11,54%

**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	2014
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98	89 <sup>1</sup>
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)		32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)

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

<sup>1</sup> En 2014 se computan 3 mejoras no implantadas por valorarse no procedente.

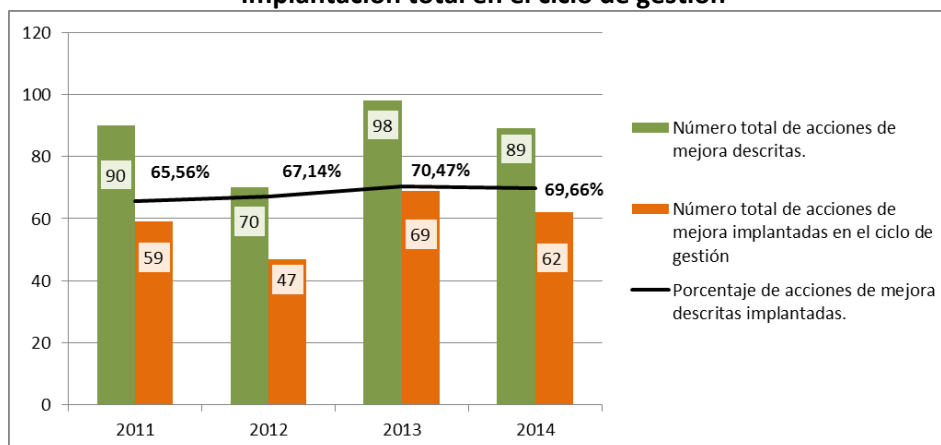
### DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2014. 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, habiendo sido objeto de verificación en el Programa de Auditoría Interna Anual.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades y el porcentaje de implantación total en el ciclo se mantiene en valores sostenidos (en torno a un 70%) evidenciando un nivel continuado de eficacia. 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, al respecto, el análisis correspondiente por las Unidades.

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

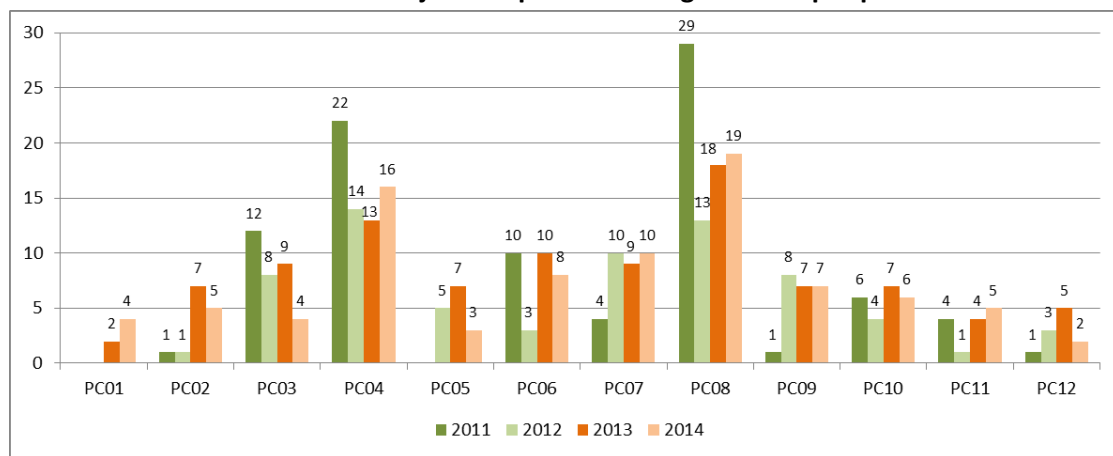


**RESULTADOS POR PROCESO/UNIDAD DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.**

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2014).					
	2011	2012	2013	2014		
	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	-	-	2	4	100%	
Servicio de Asuntos Económicos			1	2	100%	
Servicio de Contabilidad y Presupuestos			1	1	100%	
Servicio de Control Interno				1	100%	
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	1	1	7	5	60%	40%
Servicio de Contratación y Patrimonio	1	1	3	2		100%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno			2	1	100%	
Unidad de Negociados de Apoyo			2	2	100%	
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	12	8	9	4	50%	50%
Unidad de Conserjerías.	7	7	5	3	33%	67%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	5	1	1			
Servicio de Biblioteca.			1			
Unidad Técnica				1	100%	
Servicio de Deportes.			2			
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	22	14	13	16	75%	25%
Unidad Técnica	6	6	1	5	40%	60%
Servicio de Informática.	8	3	7	7	100%	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	2	2	100%	
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	2	3	1	100%	
Prevención de Riesgos Laborales.	1	1		1		100%
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>		5	7	3	33%	67%
Servicio de Personal y Organización Docente.		4	7	3	67%	33%
Prevención de Riesgos Laborales.		1				
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	10	3	10	8	63%	38%
SIAG (Publicaciones).	1		2			
Servicio de Información y Asuntos Generales			1	1	100%	
Servicio de Planificación y Evaluación.	3	1	1			
Servicio de Biblioteca.	6		4	6	50%	50%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno		2	1	1	100%	
Unidad de Negociados de Apoyo			1			
<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	4	10	9	10	100%	
Servicio de Gestión de la Investigación.	4	8	8	6	100%	
Unidad de Negociados de Apoyo		2	1	4	100%	
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	29	13	18	19	63%	32%
Servicio de Informática.	3	7	12	4	50%	50%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	23	3	2	12	67%	25%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	3	4	3	67%	33%
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	1	8	7	7	100%	
Servicio de Gestión Académica.	1	8	6	5	100%	
Unidad de Negociados de Apoyo			1	2	100%	

<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	2	1	100%	
Unidad de Actividades Culturales.	1		1	3		67%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1		1	1	100%	
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	
Servicio del Archivo General.	1	3	2	2	100%	
Servicio de Información y Asuntos Generales			3			

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



**INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE MEJORAS.**

**Resumen de la aplicación de las Indicaciones del Informe de Auditoría Externa y Auditoría Interna**

- Se extrae la información aportada del Informe del Programa de Auditoría Interna. Se computa el grado de implantación (previa verificación de auditoría) de las indicaciones sobre riesgos del sistema, observaciones, oportunidad de mejora, riesgos y amenazas, así como indicaciones de auditoría interna sobre, acción correctiva/oportunidad de mejora y otras recomendaciones sobre la gestión del sistema y documentación de los procesos.

La información detallada puede consultarse en el Informe del Plan de Auditoría Interna que está publicado en el siguiente enlace:

<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2014/revmejora2014.html>

**Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Externa. Ciclo 2014.**

<b>Total</b>	<b>50</b>	Implantada	<b>30</b>	Iniciada/ continuada	<b>10</b>	Parcial	<b>1</b>	Pendiente	<b>1</b>	No procede	<b>8</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>80 %</b>
--------------	-----------	------------	-----------	----------------------	-----------	---------	----------	-----------	----------	------------	----------	----------------------------	-------------

**Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Interna. Ciclo 2014.**

<b>Total</b>	<b>168</b>	Implantada	<b>106</b>	Iniciada/ continuada	<b>34</b>	Parcial	<b>2</b>	Pendiente	<b>10</b>	No estimada/ No procede	<b>16</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>83 %</b>
--------------	------------	------------	------------	----------------------	-----------	---------	----------	-----------	-----------	-------------------------	-----------	----------------------------	-------------





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

### EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	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	2014
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87	82
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	100%

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2015.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	2	3
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1	1
	Servicio de Control Interno		1	
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	2	4
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2	2	1
PC 03. Gestión de Espacios	Biblioteca	1		
	Unidad de Conserjerías	5	3	2
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1		2
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		1	1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	7	7	6
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	5	3
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3	1	2
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		2	6
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	7	3	2
	Servicio de Prevención		1	1
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Biblioteca	4	6	4
	Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1	3
	Servicio de Planificación y Evaluación	1		1
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1		
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			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	8
	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	3	1
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	11	2
	Servicio de Informática	12	4	6

científico/técnico	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	3	2
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	1
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	7	6	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	2
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	2	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	3		1
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>87</b>	<b>82</b>

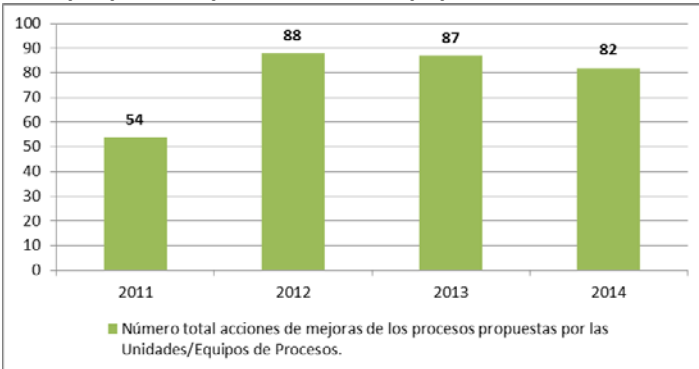
**DESARROLLO:**

- 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).

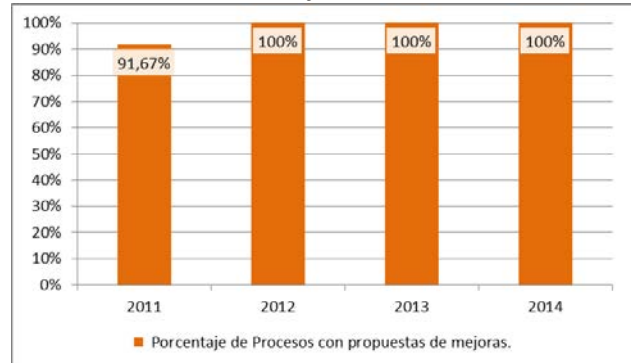
**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

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

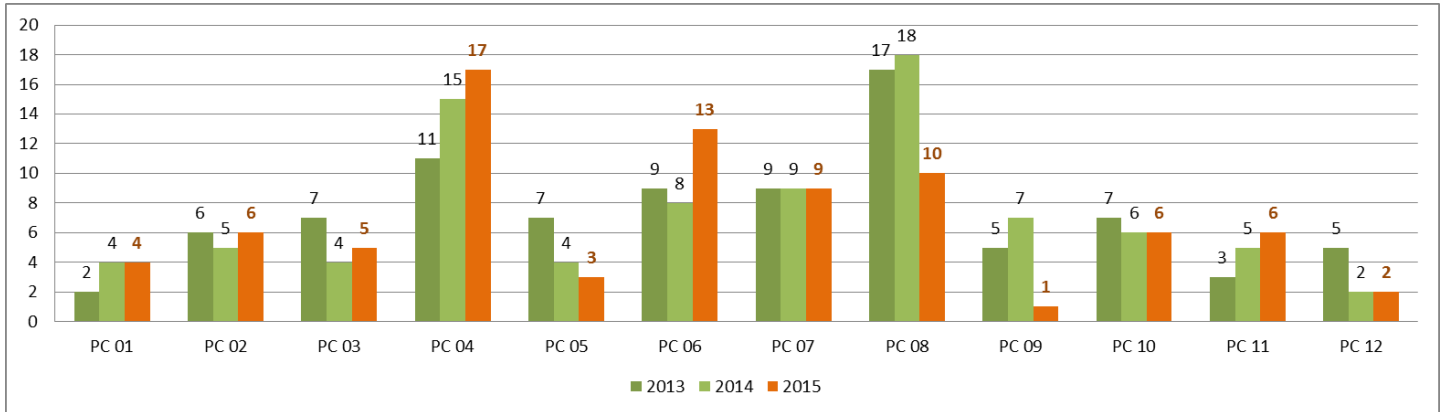
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos**



**Porcentaje de Procesos Claves con propuestas de mejoras.**



**Evolución por procesos clave 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	2014
1.- Número de propuestas individualizadas.	187	65	110	53
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	100%	100%	91,66%	83,33%

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

	2012	2013	2014
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.		2	2
2. Reestructuración servicios/procesos.			2
3. Revisión general.	7	8	2
4. Descripción de procesos.		4	
5. Flujogramas.	7	9	3
6. Instrucciones técnicas.	7	18	5
7. Registros.	8	10	1
8. Formatos.	1	4	2
9. Legislación.	18	23	3
10. Trámites telematizados.		1	
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	2		1
12. Indicadores.	15	29	31
13. Otras		2	1

**DESARROLLO:**

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

**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

- Se mantiene, 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 o incorporación de 5 instrucciones técnica y la continua revisión de indicadores.

**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.	6
2.- Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	1

**RESULTADOS GLOBALES:**

1.- Número total de propuestas de objetivos de calidad del SIGC-SUA.	-
2.- Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	4 (Se computan 3 por duplicidad de contenido).

**EXTRACTO DE PROPUESTAS:**

<i>Nº propuesta</i>	<i>Propuesta.</i>
01-PC04. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el proceso de desarrollo de encuestas generales:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de la participación.</li> <li>Recoger más información del usuario en el caso de que responda de manera insatisfecha (valores 1 ó 2).</li> </ul> </li> </ul>
5-PC08. SINF. MEJORA	

**Coordinación Técnica:**

Es concordante con la propuesta nº 1 (Comité de Calidad).-Integrar en los planes de acciones de mejora EFQM la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA.

En el ciclo de gestión 2014 se ha elaborado y difundido un documento de realización de técnicas de grupos focales para ampliar los mecanismos de información de usuarios, dando soporte técnico cuando así se solicita.

<i>Nº propuesta</i>	<i>Propuesta.</i>
02-PC04 SINF.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>En relación con la documentación SIGCSUA, agilizar tareas de actualización de la documentación del SIGCSUA, de modo que la comunidad universitaria disponga de la documentación del SIGCSUA actualizada en tiempo y forma.</li> </ul>
6-PC08. SINF. MEJORA	

<i>Nº propuesta</i>	<i>Propuesta.</i>
03-PC04. SINF. MEJORA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplificar la documentación a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA. Aumentar la difusión e interiorización del SIGCSUA.</li> </ul>
7-PC08. SINF. MEJORA	

**Coordinación Técnica.**

Es concordante con la propuesta nº 8 (Comité de Calidad).- Crear un equipo de trabajo para realizar las actividades

pendientes de revisión documental del SIGC-SUA, en el sentido de valorar su máxima racionalización y comprensión, y potenciar los grupos de trabajo de los procesos, en este sentido de reforzar los mecanismos que profundicen en la integración del SIGC-SUA y la transversalidad en la gestión de los procesos.

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>
04-PC04. Unidad Técnica. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incluir un nuevo mantenimiento en el proceso PC04. Se trata de incluir el Mantenimiento Modificativo. El Servicio de Mantenimiento realiza esta actividad, que no queda visualizada en los mantenimientos preventivos o correctivos, cuando adapta o mejora instalaciones o equipos, aportando nuevas características, alargando la vida y prestaciones de los existentes, adecuándolas a las nuevas necesidades de los usuarios y grupos de interés, etc.</li> </ul>

**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 de Proceso	Como puede observarse en los distintos informes de seguimiento del proceso PC 01 presentados por los Servicios, se observa un buen cumplimiento de los indicadores en todos ellos (en consonancia con las medidas realizadas en otros ejercicios e incluso mejorando en algunos de ellos).
Servicios de Asuntos Económicos	En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un elevado nivel de satisfacción. Sin embargo, a este respecto reconocemos que no se puede hablar de una alta participación. En este ejercicio, pensamos, dicha circunstancia puede haberse debido a haber realizado dos encuestas en poco tiempo (por el cambio de fechas propuesto para su realización a partir de este año) y a la saturación que ello supone. Esperamos que esto se corrija para el próximo ejercicio. En el trato directo con los clientes/proveedores, es de destacar que percibimos esa satisfacción e, incluso, la misma se refleja en las felicitaciones y agradecimientos recibidos; así como en la ausencia total de quejas presentadas.
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Uno de los indicadores más importantes del proceso, I.[PC 01.231]-08 Disposición de facturas para su pago en fecha, se ha acordado modificar en este informe por el de <i>Período Medio de Pago a proveedores</i> , aprovechando que éste nuevo indicador, siendo en su filosofía similar al anterior, es obligado publicitarlo por Ley.
Servicio de Control Interno	Finalmente, consideramos que, tanto las auditorías internas como externas que se realizan, son

muy satisfactorias para los Servicios del PC01. Nos permiten mejorar año a año, tanto el propio SIGC-SUA, como su contenido y, lo que es más importante, la gestión del proceso. La recepción reciente de la Universidad del Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa, avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión, también representa un nivel importante de reconocimiento del grado de excelencia en la gestión y evidencia el compromiso con la mejora continua de los servicios económicos de la UJA.

El SCPR valora muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo.

### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Equipo de 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 2014. Este proceso tiene una 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.</p>
Servicio de Contratación y Patrimonio	
Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	<p>Asimismo, es necesario destacar también 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>
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	<p>También hemos aprendido a identificar las oportunidades de mejora aprovechando las sinergias que nos proporcionan los procesos de auditoría y de revisión, internas y externas, principalmente a través de 1as propuestas y observaciones que se realizan en los informes.</p> <p>Queda por 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 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.</p> <p>Asimismo, reconocemos y agradecemos el empuje de manera continuada de nuestros compañeros y compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación en aras de facilitarnos todo este trabajo.</p> <p>A todos y a todas, gracias.</p>

### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Equipo de Proceso	<p>Como se puede deducir tras toda la información que contiene este informe, queda reflejado como ciclo tras ciclo el proceso se va depurando en aquellas insuficiencias que son detectadas introduciendo o mejorando las instrucciones, automatizando la recogida de datos y adaptando el proceso a las nuevas tecnologías.</p>
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	

### PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Equipo de Proceso	<p>Ambos procesos Gestión de la logística de las actividades universitarias (PC 03.3) y Gestión de Almacén (PC 03.4.) evolucionan positivamente. Es de destacar en ambos la considerable implicación de los trabajadores que los desempeñan en la mejora constante, aportando continuamente</p>
Unidad Técnica	

sugerencias e ideas que lo enriquecen y permiten su maduración. Sin embargo, se ha evidenciado durante este ciclo la necesidad de una herramienta adecuada a las necesidades de gestión del almacén. Por lo que la adquisición de un nuevo programa es una necesidad acuciante.

### PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</p>	<p>La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.</p> <p>Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.</p> <p>Respecto al PC03 destacar la buena consolidación a lo largo de estos años.</p>
---	--

### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Servicio de Informática</p>	<p>En general el equipo interno de trabajo del PC04 del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2014, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros del equipo interno del propio del PC04, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.</p>
---	--

### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</p>	<p>La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.</p> <p>Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.</p> <p>Respecto al PC04 destacar la necesidad de introducir un nuevo indicador que complete la información ofrecida por los indicadores ya existentes para el MP y a la vez nos aporte calidad frente a nuestros usuarios.</p>
---	---

### PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>El funcionamiento de este proceso, en su subproceso de suministro de información, necesita de una fuerte coordinación. En este sentido, somos conscientes que todos (servicios/unidades implicadas) debemos reflexionar sobre la forma de ejecutar el proceso y si realmente está siendo útil a los ciudadanos. No obstante, podemos deducir de los datos de los indicadores que en realidad es un proceso muy demandado por los usuarios, pero tal vez, debemos plantearnos un cambio en su forma de ejecución, analizar los canales de comunicación, etc... Por la dimensión del mismo y por las personas a las que afecta los pasos que se den deben ser medidos y meditados profundamente.</p> <p>Todos los objetivos de los indicadores se cumplen de forma satisfactoria. Actualmente el Servicio está a la expectativa y en situación que podríamos denominar de transición, ante la compra del nuevo software de gestión. Así mismo se considera fundamental para la evolución del Servicio que se ejecute de forma taxativa las Normas por las que se establecen los criterios para la edición de</p>
---	---



obras en la Universidad de Jaén.

**PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

Equipo de Proceso	La unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente, si bien, se va produciendo un pequeño retroceso en el subproceso PC 06.131 - "Páginas webs" por lo que, a nivel general, se podría estudiar la posibilidad de readaptar los diseños y estructuras de las páginas webs y a nivel de unidad trabajar sobre los contenidos.
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	

**PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

Equipo de Proceso	La radical importancia que este proceso supone dentro de los servicios que presta la Unidad Técnica no se correlaciona, en nuestra opinión, con los resultados que hasta ahora son objeto de medición y seguimiento en el marco del SIGC-SUA. Por ello creemos que es necesaria una decidida apuesta por un avance sustancial, fruto de la reflexión interna orientada a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, y que se pretende iniciar en este ejercicio con la dotación de un recurso informático que lo facilite.
Unidad Técnica	

**PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO**

Equipo de Proceso	En general el equipo interno de trabajo del PC08 del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2014, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros del equipo interno del propio del PC08, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.
Servicio de Informática	

**PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO**

Equipo de Proceso	La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.
Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	
	Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.
	En el PC08 el aspecto más preocupante es la falta de participación por parte de nuestros usuarios tanto en la elaboración de encuestas como en la aportación de quejas, sugerencias y felicitaciones. Es por esto por lo que nos esforzaremos en trasladar la importancia de dicha participación y la fomentaremos en las medidas de nuestras posibilidades. Otra idea interesante que ha surgido a raíz de este documento ha sido el estudio de la posibilidad de segmentar las encuestas por departamentos para así detectar con más facilidad las carencias en nuestros servicios y el origen de esta baja participación.

**PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

Equipo de Proceso	Los miembros del equipo estamos muy satisfechos, porque las dificultades a las que nos hemos enfrentado, han conseguido reforzar la cohesión entre los responsables de las distintas áreas del servicio, y tenemos la percepción de que hemos alcanzado un grado de madurez que nos sitúa en una buena posición para afrontar los cambios que seguro sucederán con la llegada de un nuevo
Servicio de Gestión Académica	

equipo de gobierno.

**PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>El proceso está plenamente asentado en la plataforma de administración electrónica, pudiendo gestionarse en su totalidad. Al ser un proceso mediatizado estratégicamente por decisiones que nada tienen que ver con la gestión, debemos esperar al nuevo equipo de gobierno de la Universidad para plantear algunas cuestiones que, en principio, son de gestión, pero que no podemos acordar al necesitar visto bueno del superior jerárquico.</p>
---	--

**PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Unidad de Actividades Culturales</p>	<p>La Unidad de Actividades Culturales va consolidando, al igual que el resto de servicios y unidades de esta universidad la integración de sus procesos en el sistema de gestión de calidad de los mismos.</p>
--	---

**PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno</p>	<p>Este proceso va evolucionando favorablemente y obteniendo mejores resultados, ya que tanto el Gabinete del Rector como el Gabinete de Comunicación, no sólo han ido implantando las recomendaciones de las distintas auditorías, sino que han ido incorporando propuestas internas para mejorar el proceso. El único punto débil que puede tener este proceso, como ocurre en muchos otros es la baja participación de los usuarios en las encuestas realizadas, lo que impide tener una visión clara de la satisfacción del usuario.</p>
---	--

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

<p>Equipo de Proceso</p> <p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante podemos resaltar que en este ciclo se ha llevado una modificación explicada en el indicador de registros de asientos de entrada, en el sentido de que como consecuencia del cumplimiento normativo de la obligación del registro administrativo de facturas, ha sido necesario establecer la coordinación correspondiente entre todas las oficinas de registro de la UJA, junto con el Área Económica. Hemos de indicar que las unidades han asumido perfectamente esta modificación, salvo alguna incidencia sin importancia, que se ha resuelto prácticamente en el acto.</p> <p>Para el ciclo 2015, estamos preparando la Unidad para la actualización del programa @ries que, como en el anterior apartado prevemos que será necesario un esfuerzo para coordinar a todas las oficinas de registro.</p> <p>En cuanto a la expedición de certificados electrónicos y plataformas con java, hemos de indicar las limitaciones técnicas del SIAG, puesto que el personal responsable de ejercer la debida asistencia a los usuarios tiene un perfil administrativo, en ningún caso técnico-informático y en la mayoría de incidencias la situación concreta administrativa deriva y se diluye en cuestiones técnicas.</p>
---	--

## ANEXO Nº 1

### INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES/PROCESOS DE QUEJAS

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas				% Respuestas Quejas				Media número días (Quejas)			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
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	4	100%	-	100%	100%	-	-	3	2,5
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	1	100%	-	100%	100%	-	-	4	10
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	26	4	7	12	100%	100%	100%	100%	2,75	0,57	0,42	
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	12	4	9	4	100%	100%	100%	100%	5	1,88	1,5	
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	10	1	5	5	100%	100%	100%	100%	5	0,8	2,6	
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	11	100%	100%	100%	100%	9,8	7,61	8,18	
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	5	4	3	-	100%	100%	33%	-	8,6	7	10
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	5	-	4	2	100%	-	100%	100%	-	1,75	3,5	
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	33	100%	100%	100%	100%	5,04	3,59	2.03	
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	2	4	1	6	100%	100%	100%	100%	0,25	0	2,5	
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>109</b>	<b>104</b>	<b>106</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>				

**CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS**

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Sugerencias				% Respuestas Sugerencias				Media número días (sugerencias)			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
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	8	100%	100%	100%	100%	-	1	0	0,75
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	47	28	33	63	100%	100%	100%	100%	-	2,17	1,21	2,32
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	4	5	-	5	75%	100%	-	100%	-	0,4	-	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	3	100%	100%	100%	100%	-	10	7	2
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	2	2	-	100%	100%	100%	-	0	0,5	10,5
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	6	4	3	3	67%	100%	100%	3	-	0,5	0	8,63
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	1	-	-	100%	100%	-	-	7	8
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	12	4	7	2	100%	100%	100%	100%	-	0,5	3,85	4
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	3	5	5	-	100%	100%	100%	100%	-	1,8	0,4	1,75
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>91</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>				

### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones			
		2011	2012	2013	2014
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	1	6	-	4
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	3	10	-	5
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	4	3	2
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	4	-	2	2
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	11	12	13	21
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	27
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	18	7	5	41
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	1	15	5
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	4	3
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	8	20	33	16
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	-	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	-	-	15
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	5	-	-	6
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	1	2	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	46	81	96	88
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	7	5	4	-
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	9	45	33	18
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	2	4	5	4