



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC05

Gestión Integrada de los Recursos Humanos SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE

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

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de Procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC05	I.[PC 05.11]-01	Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	SPOD	100.0	47.0	74.0	66	76	<=80 días	Cumplido
PC05	I.[PC 05.11]-02	Porcentaje de reclamaciones por incidencias al Plan de Ordenación Docente solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables.	SPOD			96.84	98,78	100	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.11]-03	Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 12 días laborales desde su solicitud.	SPOD			98.19	98,28	100	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.12]-04	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de acceso a la función pública.	SPOD	0.0	0.0	0	0	0	<= 3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.12]-05	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de promoción interna.	SPOD	0.0	0.0	0	0	0	<= 3%	Cumplido



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC05	I.[PC 05.13]-06	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos de provisión de puestos de trabajo.	SPOD	0.0	0.0	0	0	0	<= 3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-07	Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	SPOD	0.16	0.17	0.07	0	0,07	<=5%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-08	Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre y no abonadas en esa mensualidad.	SPOD	0.13	0.11	0.13	0	0,07	<= 3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-09	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	SPOD			75	91,67	83,33	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-10	Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente	SPOD	1.02	0.54	0.43	0,12	1,58	<=3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-11	Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	SPOD	1.03	1.49	1.05	1,77	0,39	<=3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-12	Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación.	SPOD			99.57	99,9	98,42	>=95%	Cumplido

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC05	I.[PC 05.22]-13	Porcentaje de ejecución de las partidas presupuestarias de formación de los servicios administrativos de la UJA.	SPOD	88.0	97.39	47.04	51,96	46'71	NP	No Procede
PC05	I.[PC 05.22]-14	Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión y organización de la acción formativa	SPOD		93.72	87.09	92,46	88'74	NP	No Procede
PC05	I.[PC 05.22]-15	Porcentaje de certificados elaborados en el plazo máximo de 30 días desde la finalización de la actividad formativa.	SPOD			97.96	100	100	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.22]-16	Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso.	SPOD			96.3	98,11	97'62	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.23]-17	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables.	SPOD	0.85	0.24	99.07	99,53	100	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.23]-18	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	SPOD	0.0	0.7	99.47	99,57	100	>=95%	Cumplido



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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-08-PC05-2013 EG-10-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	100	100	72,31	3,83	3,68	3,71	3,64	3,65	3,7	3,6	3,5

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Gobal
EP-13-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	83,33%	4,9
EP-12-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	100%	4,8
EP-14-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	60%	4,41
EP-15-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente		4,19
EP-16-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente		
EP-17-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente		

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio

[EPS-2014-PC05-SPOD-PDI](#)

[EPS-2014-PC05-SPOD-PAS](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SPOD	PC05	3	33,33%	10	2	100%	10,5	-

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

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SPOD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

El conjunto de indicadores del proceso presenta valores positivos con relación a los estándares de calidad determinados para este proceso en el año 2014. Se mantiene la tendencia de signo satisfactorio con relación a años anteriores. Se han aceptado las recomendaciones realizadas en informe de auditoría interna para los indicadores PC05.21-07, PC05.21-08 y PC05.21-10



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

***Quejas.** Se presentaron tres quejas. Una fue contestada pero fuera del protocolo establecido en la UJA en esta materia; no siendo posible realizar ninguna actuación al estar fuera del alcance de las competencias de esta unidad. La segunda fue contestada pese a al estar fuera del alcance de las competencias de esta unidad. La tercera no fue contestada al entender el responsable de este Servicio que las demandas de la reclamante fueron ya satisfechas con anterioridad y no estar obligado a contestar juicios de valor de la reclamante.

***Sugerencias.** Se presentó una sugerencia relacionada con este proceso. Se está trabajando en la implantación de lo recomendado.

***Encuesta de Personas.** No se ha realizado por su carácter bienal.

***Encuesta General de Usuarios.** En primer lugar indicar que se ha producido un descenso significativo en el número de encuestas recibidas con relación a años anteriores, representado un 72,31% en tasa de respuesta, por debajo por tanto de los valores necesarios para obtener resultados representativos. En todo caso, salvo error en la información de que disponemos, son superiores a las tasa de respuesta de la mayoría del resto de unidades encuestadas y reflejo de la necesidad, ya conocida, de ensayar con nuevas metodologías para conocer la satisfacción de nuestros usuarios. Partiendo de esta premisa, si en 2013 la satisfacción general con los servicios prestados presentaba valores en torno a un 88,53%, en el presente ejercicio (2014) los valores son muy similares, en torno al 88,89%. Creemos que, con matices, la tendencia y niveles de satisfacción general no pueden considerarse como preocupantes.

Algo similar ocurre con la percepción sobre las mejoras introducidas en la prestación de servicio. Si bien, como en el dato anterior, se mantiene un nivel bastante aceptable de índices de satisfacción (87,50%), tres puntos por encima de los valores de años anteriores, lo cual supone en pequeña medida superar el estancamiento o relajamiento en el diseño y puesta en funcionamiento de mejoras en la gestión del proceso PC05. En todo caso, seguimos apostando por seguir introduciendo pequeñas mejoras en los componentes de la gestión y rentabilizar al máximo algunas innovaciones como la implantación de nuevas herramientas informáticas para la gestión de la formación y del portal del empleado en materia de tratamiento de permisos y ausencias o la plataforma de selección de personal docente sustituto. Por último merecer resaltarse que los valores de personas muy insatisfechas se han reducido de un 8,91% en 2013 a un 4,26 en 2014.

Como nuevos elementos en esta encuesta se ha introducido dos ítems relacionados con la gestión de la acción social, de la que no contábamos con información de usuarios. Resulta altamente satisfactorio encontrarnos con 100% de personas satisfechas con la adecuación de la atención recibida en la gestión de las ayudas de Acción Social. Por otro la implantación durante este ejercicio de una encuesta postservicio en materia de acción social nos permitirá contar con nuevos elementos de juicio que avalan o no el dato anterior.

También se han introducido dos ítems relacionados con la implantación del sistema de verificación de asistencia, con los siguientes resultados "La adecuación de la resolución de incidencias planteadas sobre el Sistema de Verificación de Asistencia" con un 73,33% de satisfacción y "La adecuación del tiempo de espera en obtener respuesta a las dudas/consultas sobre el Sistema de Verificación de Asistencia" con un 86,67 %. En ambos casos los valores nos parecen adecuados dada la elevadísima cifra de incidencias presentadas en el proceso de implantación del sistema y



posterior modificación de los parámetros del mismo. Nos parece significativo ese 86% en el tiempo de respuesta, reflejo del esfuerzo realizado desde esta unidad en la operativización del sistema, pese a que como se indica las incidencias atendidas durante algunos periodos temporales fueron elevadísimas, del orden de más de cincuenta correos diarios y atención telefónica constante.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Se valora positivamente como se refleja en la implantación de propuestas y la encuestas de satisfacción



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad		
Proceso/s		
Descripción de la mejora		
Causa para su implantación		
Objetivos de la mejora		
Recursos utilizados		
Autorización, en su caso		
Responsables de implantación		
Estado actual de implantación		
Resultados obtenidos		

Unidad		
Proceso/s		
Descripción de la mejora		
Causa para su implantación		
Objetivos de la mejora		
Recursos utilizados		
Autorización, en su caso		
Responsables de implantación		
Estado actual de implantación		
Resultados obtenidos		

Unidad		Año	2014
Proceso/s			
Descripción de la mejora			
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos utilizados			
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación			
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	18	



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad		Año	2015
Proceso/s	PC.05		
Descripción de la mejora	Realizar una amplia revisión de los aspectos jurídicos, formales y documentales presentes en los procesos selectivos con especial incidencia en convocatorias y documentos de apoyo a tribunales de selección		
Causa para su implantación	Iniciativa propia		
Objetivos de la mejora	Actualizar los elementos soporte del procedimiento e incrementar los niveles de apoyo a las comisiones de selección		
Recursos previstos	No precisa la implicación de nuevos recursos		
Responsables de implantación	Jefe Servicio de Personal y Organización Docente		
Previsión de Resultados	Nuevos elementos de soporte e incrementar el grado de satisfacción de los participantes en los procesos selectivos.		
Grado de prioridad	alta		

Unidad		Año	2015
Proceso/s	PC.05		
Descripción de la mejora	Creación de dos encuestas postservicio en materia de acción social y elaboración de certificaciones docentes Tenemos también, el rebajar de 12 a 10 días la confección del Certificado Docente.		
Causa para su implantación	Iniciativa propia		
Objetivos de la mejora	Incrementa la información sobre niveles de satisfacción de usuarios		
Recursos previstos	No precisa la implicación de nuevos recursos		
Responsables de implantación	Jefe Servicio de Personal y Organización Docente		
Previsión de Resultados	Encuestas elaboradas e implementadas		
Grado de prioridad	alta		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

Indicador PC05.21-10 especificar en la ficha del indicador el alcance del término error. Se propone redefinir el indicador como % de cotizaciones realizadas incorrecta con origen en una actuación del SPOD

PC05.21-07, PC05.21-08 se acepta la recomendación de auditoria interna y se establece unos valores objetivos de $\leq 2\%$

PC05.21-08 Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre y no abonadas en esa mensualidad se modifica por Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre de nomina el día 10 de cada mes y no abonadas en esa mensualidad

Indicador I.[PC 05.11]-03 Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 12 días laborales desde su solicitud modificarlo por Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 10 días laborales

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--