



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC07

GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS Y A INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

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
PC07	I.[PC 07.112]-08	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	UNAD			96.17	92,96	97,85	>=90%	Cumplido



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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
UNAD	PC07	-	-	-	-	-	-	21

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-UNAD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2014, dentro del PC 07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y DE LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN:

PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.

I.[PC 07.112]-08	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.
-------------------------	---

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

Después de 3 años ya podemos comparar datos desde la introducción del nuevo indicador I. [PC 07.112]-08. Es posible detectar mejor el grado de cumplimiento en relación a la entrega de las justificaciones en el periodo solicitado, ya que en las anteriores mediciones solo se tenía en cuenta el número total de justificaciones realizadas.

En este periodo se ha comprobado un avance importante en el cumplimiento del envío de cuentas justificativas dentro de plazo, ya que hemos pasado en 2012 de un nivel de cumplimiento del 96,17 % al 97,58% obtenido durante este año 2014; el avance, aunque pequeño, lo consideramos importante puesto que estamos muy próximos al 100 %.

Durante este año 2014 se han puesto en marcha 2 mejoras. Por un lado, intentando disminuir al máximo las cantidades reintegradas en actividades subvencionadas; y, por otro, revisar el procedimiento de avisos de justificación y fechas de envío de las mismas:

1. Los miembros de la UNAD remitirán, con carácter general, un correo electrónico a todos los investigadores responsables de centros de gasto de actividades en ejecución **tres meses antes de la finalización de la actividad**, informándole del crédito disponible y de la fecha fin de ejecución de gastos. Se confeccionará un modelo de AVISO, con el objeto de que sea común para todos los Negociados. En los supuestos de actividades de investigación cuyo plazo de ejecución sea superior a un año natural, se realizará un PREAVISO **10 meses antes de la fecha prevista de fin de ejecución de gastos**, con el objeto de que dispongan de tiempo suficiente para realizar, si fuera el caso, una solicitud de autorización de trasvase de créditos entre conceptos de gasto. Se confeccionará un modelo de aviso y un tutorial, con el objeto de que sea común para todos los Negociados, que se adjunta a continuación.
Con esta mejora, se ha conseguido reducir las cantidades reintegradas en 2013 de 120.183,21 € a 78.294,02 € en 2014 (datos facilitados por el Servicio de Investigación).
2. Los miembros de la UNAD conscientes de que, en ocasiones, remiten las justificaciones el último día del plazo, y que el SGI no puede revisar y ellos subsanar las que en su caso lo necesiten, deberán considerar, **reducir su plazo de gestión en, al menos, diez días a la fecha máxima en que el SGI debe remitir la justificación a la entidad financiadora**. El registro de esta actuación le corresponderá a cada responsable. Asimismo, se recomienda que en las actividades que con carácter excepcional tengan fijado un periodo inferior a tres meses para la justificación será oportuno hacer un seguimiento con los investigadores, de forma que los gastos se cierren al menos un mes antes de la finalización de la misma, lo que permitirá que las facturas estén pagadas y se pueda ultimar la justificación económica.



Con esta mejora se ha conseguido, durante este primer año de implantación, que el 50% de las justificaciones realizadas se hayan enviado al Servicio de Gestión de la Investigación con más de 10 días de antelación a la fecha solicitada.

Para finalizar, hay que indicar que durante este año 2014 se ha puesto en marcha un nuevo sistema de toma de datos de los indicadores, debido a la gran cantidad de problemas que nos estaba dando la base de datos anterior. Para este año, los datos se incluyen por cada Departamento en una tabla Excel; con esto conseguimos los resultados de forma individual y calculados de manera segmentada. Los datos individuales se trasvasan automáticamente a otra hoja de cálculo donde obtendremos los datos de forma global como Unidad. Estas hojas de cálculo han sido confeccionadas por los miembros de la Unidad y se va actualizando en tiempo real cualquier cambio que consideramos necesario para la mejora en la medición de los indicadores. Como ejemplo, cabe destacar que para este indicador se han creado dos columnas nuevas: una, que cambia de color según los días de antelación con los que se ha entregado la justificación, (por lo que de un vistazo vemos en verde los entregados antes de 10 días; en amarillo, los entregados en menos de 10 días y en rojo, los entregados fuera de plazo) y otra, que mide las justificaciones entregadas antes de 10 días.

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

Durante el año 2014 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido a que por la cercanía con nuestros clientes/usuarios (los profesores de los Departamentos) si hay alguna queja o sugerencia, se traslada verbalmente al Responsable de Gestión del Departamento.

Lo mismo ocurre con respecto a las felicitaciones: se han enviado por escrito 21. Estas se consideran referidas al trabajo general realizado por los miembros de la Unidad.

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2014. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha disminuido, debido probablemente a que nuestros usuarios se encuentran saturados por el gran volumen de encuestas recibidas desde el resto de Servicios de la Universidad. Tenemos una tasa de respuesta del 37,04% sobre la cantidad óptima que se considera suficiente para realizar el análisis y valoración de los resultados.
2. Se plantea como objetivo incrementar el indicador de participación mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta.

Resultados/valoración:

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (4,30 de media) con un porcentaje de 90,00% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 10,00% (2 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (4,44 de media) con un porcentaje de 94,44% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 5,56 % (1 persona).
3. Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,40 y 4,50 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.



De los datos arriba indicados, no es muy significativo el nivel de insatisfacción que corresponde con casos puntuales (1 o 2 personas) en satisfacción global y en satisfacción global sobre las mejoras, probablemente debido a un problema puntual y no al mal desarrollo del proceso en sí. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 38 personas sin relación jerárquica y en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad. Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

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)

De los informes añadidos se desprende un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la mejor valoración de los resultados obtenidos son los que año tras año se van conociendo con las encuestas de satisfacción, en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,50 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente.

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la toma de datos de indicadores, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Calidad de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la mejora en la toma de datos de indicadores, intentando que esta sea lo más automática posible.

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2015 la realización de un curso específico para los miembros de la Unidad a fin de clarificar las dudas surgidas durante este año 2014 con la nueva aplicación informática y un curso de administración electrónica (Outlook) y archivo.

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

Unidad	UNAD	Año	2014
Proceso/s	PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual		
Descripción de la mejora	Los miembros de la UNAD remitirán con carácter general un mail a todos los investigadores responsables de centros de gasto de actividades en ejecución tres meses antes de la finalización de la actividad, informándole del crédito disponible y de la fecha fin de ejecución de gastos. Se confeccionará un modelo de AVISO, con el objeto de que sea común para todos los Negociados. En los supuestos de actividades de investigación que su plazo de ejecución sea superior		



	a un año natural, se realizará un PREAVISO 10 meses antes de la fecha prevista de fin de ejecución de gastos, con el objeto de que dispongan de tiempo suficiente para realizar, si fuera el caso, una solicitud de autorización de trasvase de créditos entre conceptos de gasto. Se confeccionará un modelo de aviso y un tutorial, con el objeto de que sea común para todos los Negociados, que se adjunta a continuación
Causa para su implantación	Disminuir al máximo las cantidades reintegradas en actividades subvencionadas
Objetivos de la mejora	Disminuir al máximo las cantidades reintegradas en actividades subvencionadas
Recursos utilizados	Los propios de los miembros de la Unidad
Autorización, en su caso	Abril 2014
Responsables de implantación	Los miembros de la Unidad
Estado actual de implantación	Implantado
Resultados obtenidos	Se comprueba con la disminución de devoluciones de remanente de actividades investigadoras durante el año 2014.

Unidad	UNAD	Año	2014
Proceso/s	PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual		
Descripción de la mejora	Los miembros de las UNAD conscientes de que en ocasiones remiten las justificaciones el último día del plazo, y que el SGI no puede revisar y ellos subsanar las que en su caso lo necesiten, deberán considerar, reducir su plazo de gestión en al menos, diez días a la fecha máxima en que el SGI debe remitir la justificación a la entidad financiadora. El registro de esta actuación les corresponderá a cada responsable. Asimismo, se recomienda que en las actividades que con carácter excepcional tengan fijado un periodo inferior a tres meses para la justificación, será oportuno, hacer un seguimiento con los investigadores, de forma que los gastos se cierren al menos un mes antes de la finalización de la misma, lo que permitirá que las facturas estén pagadas y se pueda ultimar la justificación económica.		
Causa para su implantación	Revisar el procedimiento de avisos de justificación y fechas de envío de las mismas		
Objetivos de la mejora	Evitar los envíos de las justificaciones el último día de plazo		
Recursos utilizados	Los propios de los miembros de la Unidad		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Los miembros de la Unidad		
Estado actual de implantación	Se ha implantado las medidas, si bien se intenta aumentar para 2015 el porcentaje conseguido.		
Resultados obtenidos	Se ha cumplido el plazo de envío en el 50% de las justificaciones de actividades investigadoras, durante el año 2015 se intentara aumentar el nº de justificaciones enviadas con 10 días de antelación a la fecha solicitada por el Servicio de Investigación, por otro lado resaltar que el indicador se ha cumplido en un 97%.		

Unidad	UNAD	Año	2014
--------	------	-----	------



Proceso/s	PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual
Descripción de la mejora	Implantar un nuevo sistema de toma de datos de los indicadores debido a la gran cantidad de problemas que nos estaba dando la base de datos realizada a tal fin. Para este año, los datos se incluyen por cada Departamento en una tabla Excel; con esto conseguimos los resultados de forma individual y calculados de manera segmentada. Los datos individuales se trasvasan automáticamente a otra hoja de cálculo donde obtendremos los datos de forma global como Unidad Departamental. Estas hojas de cálculo han sido confeccionadas por los miembros de la Unidad, por lo que estamos en disposición de realizar los cambios necesarios. Esto nos da una libertad que no teníamos antes al depender de una persona ajena a la Unidad que era el administrador de la base de datos.
Causa para su implantación	Los problemas que está dando la actual base de datos, y que se ha considerado la necesidad de realizar un sistema de toma de datos gestionado por los miembros de la Unidad
Objetivos de la mejora	Facilitar la toma de datos de los indicadores, así como agilizar la implantación de cambios
Recursos utilizados	Los propios de los miembros de la Unidad
Autorización, en su caso	Abril 2014
Responsables de implantación	Los miembros de la Unidad
Estado actual de implantación	Se verifica implantación; tabla de Excel, con acceso compartido para todos los miembros de la Unidad.
Resultados obtenidos	A fecha de hoy tenemos todos los datos de indicadores de la Unidad controlados y segmentados por cada uno de los miembros

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Responsable de la Unidad a efectos de Calidad		o Joaquín Segura Martín	
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de Mejora de la Unidad		o José Ramón Blázquez Parra o Javier Ibanco Arnaldo o Dolores Ortiz Martínez o Joaquín Segura Martín o Isabel Trillo Espejo	



	<ul style="list-style-type: none"> o Juan Carlos López Romero o Francisco J. Arévalo Sevilla
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra o Elena Casañas Carrillo o Jesús Orta Ortega o Dolores Ortiz Martínez o Laura Romero Perpiñán o Sonia Romón Villar
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Carta de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> o Juan Manuel Castilla Valverde o Pilar Iglesias Aguayo o Juan Carlos López Romero o Antonio Moral Santiago o Manuel Ramírez Sánchez o Joaquín Segura Martín o Agustín Tudela Caballero o Francisco Zafra Milla
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Dolores González Jiménez o Francisco Javier Ibancos Arnaldo o Jorge Ruíz Rabaneda o Joaquín Segura Martín o Antonio Sierra Martín
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Control de Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra (Edif. D2) o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3) o José Manuel Martín Sillero (Linares) o Jesús Orta Ortega (Edif. D3) o M^a Dolores Ortiz Martínez (Edif. A3) o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6) o Sonia Romón Villar (Edif. A3)
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos	<ul style="list-style-type: none"> o Francisco J. Arévalo Sevilla o Enrique Garrido Carrillo o José Manuel Martín Sillero
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Documentación Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o Elena Casañas Carrillo o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Ángeles García Domínguez o Francisca Jordán Aguayo o Juan Carlos López Romero



Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Gestión por Procesos	<ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o Rafael Moreno Barranco o Francisco Ortega Peñas o Dolores Ortíz Martínez o Joaquín Segura Martín o M^a Dolores Serrano Carrillo o M^a Ángeles Solas Martínez o Isabel M^a Trillo Espejo
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo"	<ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra o Elena Casañas Carrillo o Antonio Moral Santiago
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Responsable de Formación	<ul style="list-style-type: none"> o M^a Ángeles García Domínguez

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2015
Proceso/s	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Descripción de la mejora	Afianzar el nuevo sistema de recogida de información para la obtención de indicadores, procurando el mayor nivel de automatización de la recogida de datos.		
Causa para su implantación	Disponer de un sistema de almacenamiento de datos fiable y de fácil uso.		
Objetivos de la mejora	Facilitar la toma de datos de los indicadores, así como agilizar la implantación de cambios.		
Recursos previstos	Los propios de los miembros de la Unidad		
Responsables de implantación	Los miembros de la Unidad		
Previsión de Resultados	Facilitar la toma de datos de indicadores de la Unidad.		
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	
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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