



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC09

GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

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
PC09	I.[PC 09.23]-24	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	UNAD				191	466	NP	No Procede
PC09	I.[PC 09.25]-32	Número total de Tribunales de tesis realizadas	UNAD	63.0	68.0	82	79	73	NP	No Procede
PC09	I.[PC 09.33]-40	Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	UNAD	8.05	7.06	0	0	1,87	<=10%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.33]-41	Número total de títulos no oficiales gestionados.	UNAD	115.0	85.0	2054	1756	1821	NP	No Procede



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	PC09	-	-	-	-	-	-	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.:

he 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 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:**

PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:

I.[PC 09.23]-24 Nuevo indicador	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.23	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.
I.[PC 09.25]-32	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.25	Número total de Tribunales de Tesis realizadas
I.[PC 09.33]-40	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.33	Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)
I.[PC 09.33]-41	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.33	Número total de títulos no oficiales gestionados.

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

PC 09.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial

I.[PC 09.23]-24 Número total de Trabajos fin de Grado.

En este indicador se ha visto un aumento muy significativo: en el año 2013 había un total de 191 TFG, mientras que en el año 2014 el número total asciende a 466. Esto es debido a la culminación de los nuevos títulos de Grados, puesto que todos ellos tienen trabajo fin de Grado, cuando antes solo había proyectos fin de Carrera en las titulaciones técnicas.

PC 09.25 Gestión del tercer ciclo.

I.[PC 09.25]-32 Número total de Tribunales de tesis realizadas.

En el 2014 se ha visto que el número de tesis leídas durante el año ha sido prácticamente el mismo que el año pasado. Con respecto a este indicador se solicita el cambio de registro, ya que las solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales son aprobadas por los Departamentos, en muchas ocasiones, con años de antelación a la lectura de la tesis, y consideramos que si el indicador es "Número total de tribunales de tesis realizadas" un registro más fiable podría ser el nombramiento del tribunal que siempre coincide con las tesis leídas.



Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido
2011	68	2012	82	2013	79	2014	73

PC 09.33 Gestión de títulos no oficiales.

I.[PC 09.33]-40 Porcentaje de Títulos gestionados con incidencias (Tasas de fracaso).

I.[PC 09.33]-41 Número total de títulos gestionados.

El proceso **Gestión de Títulos No Oficiales (PC 09.33)** secuencia las actividades de atención y gestión administrativa del procedimiento de expedición de los títulos no oficiales. Tiene como finalidad básica facilitar el ejercicio del derecho reconocido a los alumnos de obtener su correspondiente título, previa verificación de los requisitos, así como tramitar las solicitudes y el expediente, en este caso, en un procedimiento de competencia exclusiva de la Universidad.

El número de títulos ha variado muy poco respecto al año 2013. Durante el 2014 se han gestionado 1821 cursos frente a los 1756 gestionados el año anterior. El porcentaje de incidencias en el año 2014 es del 1,86 %, que se corresponde con un total de 34 títulos de los 1821 realizados; estas incidencias son, en su mayoría, correcciones ortográficas del nombre del alumno.

Propuesta de mejoras año 2015.

Como mejora para el año 2015 pretendemos proponer al responsable del proceso que clarifique cuál es la responsabilidad básica de los cursos gestionados. Desde nuestra Unidad entendemos que la responsabilidad básica del Servicio de Gestión Académica es sobre los títulos propios de Master y Experto y la responsabilidad básica de la Unidad es sobre los títulos de Especialización y cursos cortos (Jornadas, Congresos, etc.); intentando que la gestión de estos cursos sea a través de una aplicación informática común para todos los miembros de la Unidad, administrada por el personal de la Sección de Estudios de Postgrado.

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. Se intentará, durante el año 2015, afianzar la toma de datos de indicadores y automatizarla al máximo.

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 09.25 Gestión del tercer ciclo; PC 09.33 Gestión de títulos no oficiales		
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	Implantado durante el año 2014 en proceso de mejora durante el año 2015		
Resultados obtenidos	Durante este ciclo de gestión se han realizado los ajustes necesarios a la base de datos en la gestiona la Unidad.		



Unidad	UNAD	Año	2014
Proceso/s	PC 09.33 Gestión de títulos no oficiales		
Descripción de la mejora	Proponer al responsable del proceso dejar claro cuál es la responsabilidad básica de los cursos gestionados, desde nuestra Unidad se propone que la responsabilidad básica del Servicio de Gestión Académica sería sobre los títulos propios de Master y Experto y la responsabilidad básica de la Unidad sería sobre los títulos de Especialización y cursos cortos (Jornadas, Congresos etc.)		
Causa para su implantación	En el proceso no se deja claro la responsabilidad básica de cada curso		
Objetivos de la mejora	Aclaración del proceso		
Recursos utilizados	Los propios de los miembros de la Unidad		
Autorización, en su caso	Abril 2014		
Responsables de implantación	Equipo de trabajo Gestión de procesos		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	De acuerdo a las decisiones adoptadas en las reuniones de coordinación mantenidas con el Jefe de Sección de Estudios de Postgrado, a partir de este ciclo, la UNAD realiza las mediciones de los cursos cortos. De forma coherente, así se ha modificado el correspondiente indicador.		

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 Ibancos Arnaldo o Dolores Ortiz Martínez o Joaquín Segura Martín o Isabel Trillo Espejo o Juan Carlos López Romero o Francisco J. Arévalo Sevilla	
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Equipo de trabajo: Base de Datos		o José Ramón Blázquez Parra o Elena Casañas Carrillo	



	<ul style="list-style-type: none"> 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 Ortiz 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"	o José Ramón Blázquez Parra o Elena Casañas Carrillo o Antonio Moral Santiago
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Responsable de Formación	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	PC09. Gestión académica administrativa		
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 y automatizar 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.

--