

**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> 29/03/2016	<b>Fecha:</b> 01/04/2016
<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> Julio Terrados Cepeda	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruíz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad.	<b>Cargo:</b> Gerente.
<b>Fecha:</b> 29/03/2016	<b>Fecha:</b> 01/04/2016	<b>Fecha:</b> 01/04/2016
<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.11
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. . ....Pág.14
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS. ....Pág.20
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. ....Pág.23
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. . ....Pág.25
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. . ....Pág.26
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ....Pág.28
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. ....Pág.30
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. . ....Pág.33
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. ....Pág.36

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.....Pág.37
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. ....Pág.39

### **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.41

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

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

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

- ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....Pág.47

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

ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2016.

ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2016.

## 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/cgestion2015/RVm2015/INF\\_PROCES\\_2015.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2015/RVm2015/INF_PROCES_2015.html)

### VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR.

La perspectiva temporal de **seis 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 **alcance de los ámbitos técnicos gestionados mediante procesos documentados** (se ha incrementado en 4 en los últimos ciclos alcanzando 46 ámbitos diferenciados) y **se han propuesto otros 2 nuevos procesos**, así como por el número de propuestas de modificación y ampliación de la documentación de procesos que siguen realizando las Unidades.

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de propuestas individualizadas.	187	65	110	53	58

El conocimiento documentado sobre la gestión de los procesos y la mejora continua debe, sin duda, estar presente en todas las personas que participen. 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, continuar desplegando en el ámbito interno y externo este Plan ha de redundar en el objetivo de que **la gestión del sistema de calidad sea cada vez más conocida y comprendida por todos**.

El **Plan de seguridad documental** del SIGC-SUA constituye otro de los instrumentos básicos para la gestión del conocimiento de los procesos. Los resultados, tras la auditoría interna, verifican su **aplicación efectiva** y la implantación de mejoras. Sin embargo, **se observa la falta de sistemática de actualización y cambios** de las fichas en dónde se incluyen las especificaciones correspondientes.

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 32 observaciones sobre mediciones.

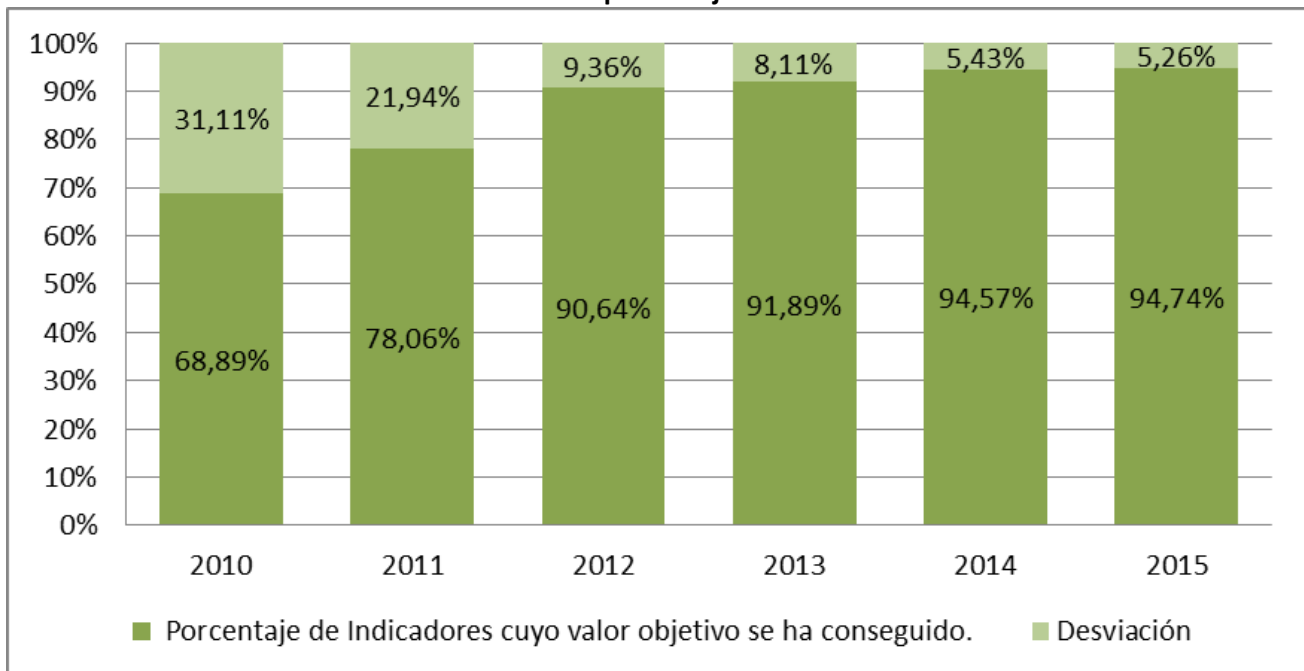
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número total de Indicadores activos.	265	292	342	374	371	381

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 ligeramente incrementado).

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227	231	237

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión **y el nivel conseguido en el ciclo 2015 es de un 95%**, con tan sólo 12 indicadores sin alcanzar los valores planificados y, en algunos de ellos (50%), 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 (49 observaciones en los informes de auditorías sobre revisión y definición de objetivos, 29 sobre sobre cumplimiento de objetivos y una no conformidad interna abierta).

**Evolución del porcentaje de eficacia.**

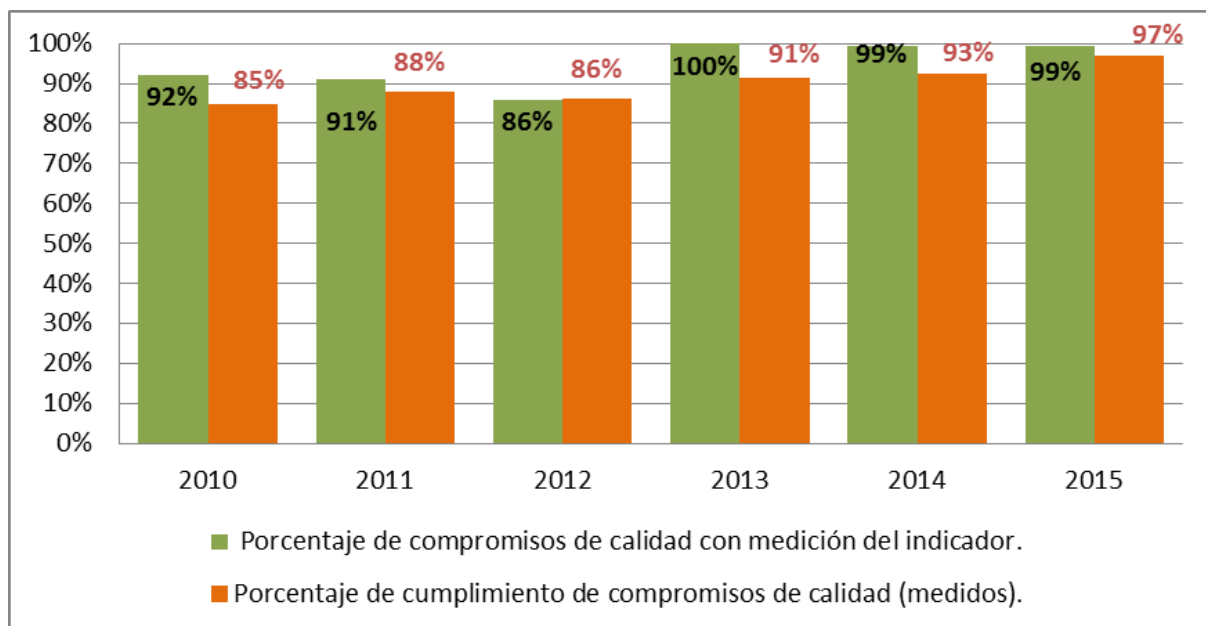


La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido enfocar los **compromisos de calidad** en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. En este ciclo **se continúa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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151	149	145
Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%	99,33%	99,31%

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido superar los porcentajes de cumplimiento hasta el 96,83%** (porcentaje mejorado), quedando sólo incumplidos 4 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.

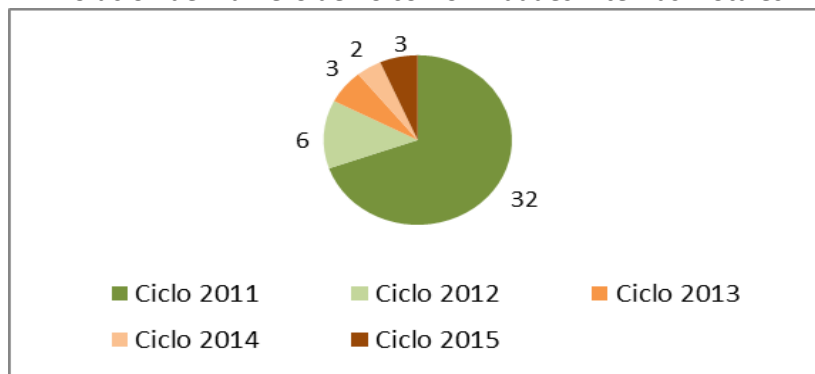
#### Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



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 12 observaciones sobre la gestión, 32 sobre instrucciones técnicas, 15 sobre formatos y 17 sobre revisión de documentación.

Asimismo, en este ciclo de gestión **se han auditado 3 no conformidades de auditoría interna** que estaban pendientes de otros ciclos y una no conformidad interna, **sin que los resultados permitan su cierre, manteniéndose abiertas** en espera de aplicación definitiva y completa de los planes de mejora (PC06 Suministro de datos e información estadística; PC09 Gestión Académica). **Situación que se reproduce en otra no conformidad interna auditada** (PC11. Servicio de Deportes). En este ciclo se han identificado dos nuevas no conformidades internas, aun así, 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.**

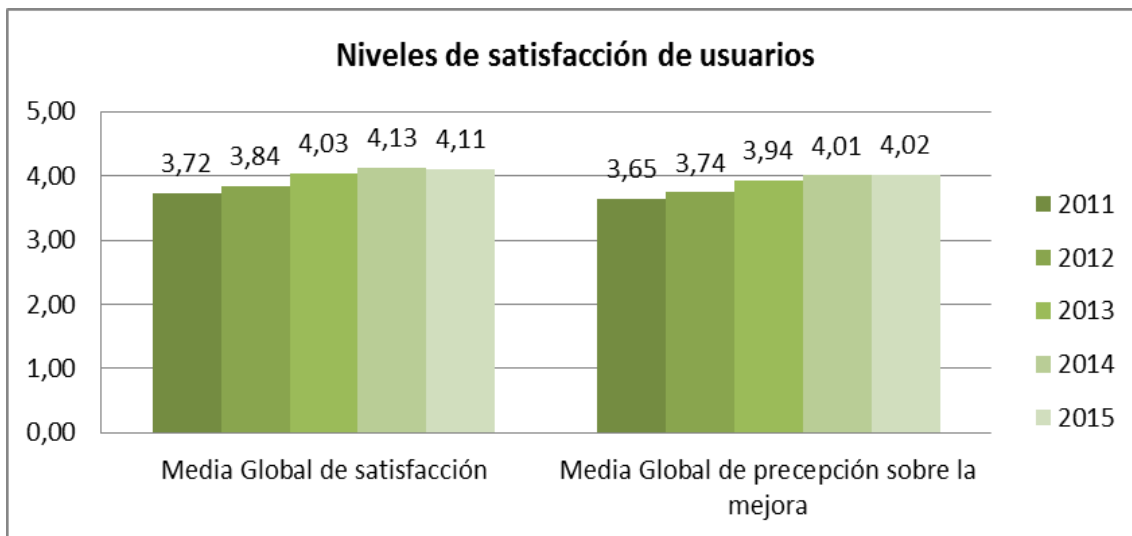
En primer lugar están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA, que ha continuado siendo objeto de revisión (objetivo de calidad). El sistema está estructurado en un **cuadro de 23 encuestas generales y 61 encuestas post servicios, representativas, en su conjunto, de 40 ámbitos de gestión** del alcance del SIGC-SUA (46 ámbitos totales).

Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2015:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	23 encuestas (100%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	16 encuestas de 23 (70%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	10 encuestas de 23 (44%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	22 encuestas de 23 (96%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	16 encuestas de 23 (70%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	13 encuestas de 23 (57%)

**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 2015 **el nivel de participación en las encuestas generales ha experimentado un importante incremento de participación: 78,26%** (en 18 de 23 encuestas). Con estos datos se plantean como conclusiones: 1. La mejora de la Tasa de Participación por la efectividad de la planificación temporal de la realización de las encuestas, con más proximidad a la prestación del servicio y evitar la saturación de envíos, así como reducir el número de encuestas que recibe un mismo usuario. 2. 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, si bien, **se ha de seguir buscando sistemas de obtención de información más directos de los usuarios en relación con la prestación y mejora de los servicios.**

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).

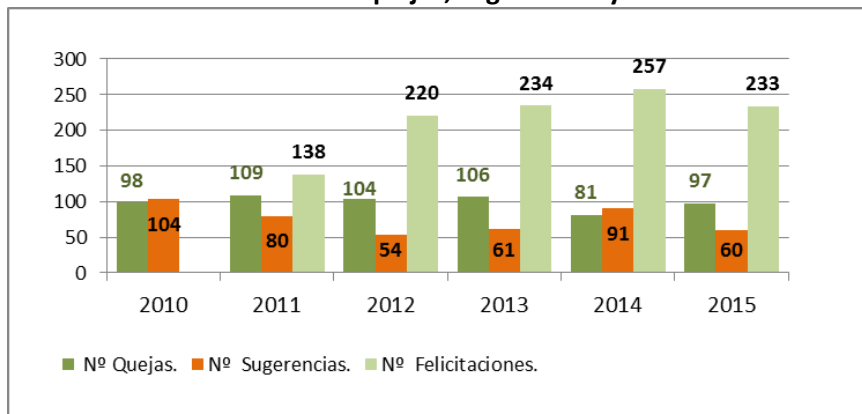
En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 61, y **se han activado plenamente en este ciclo 49**. Los indicadores globales con cálculos posibles (42 encuestas) indican que **se obtiene una valoración de satisfacción global de 4,34 de media** y un 76% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,32**, siendo igual o superior en la totalidad de las 11 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 establecer un procedimiento común que permita que los datos que aportan las Unidades estén homogeneizados, sin perjuicio de que se incluyan, además, en el estudio general de revisión del sistema de información de clientes/usuarios.

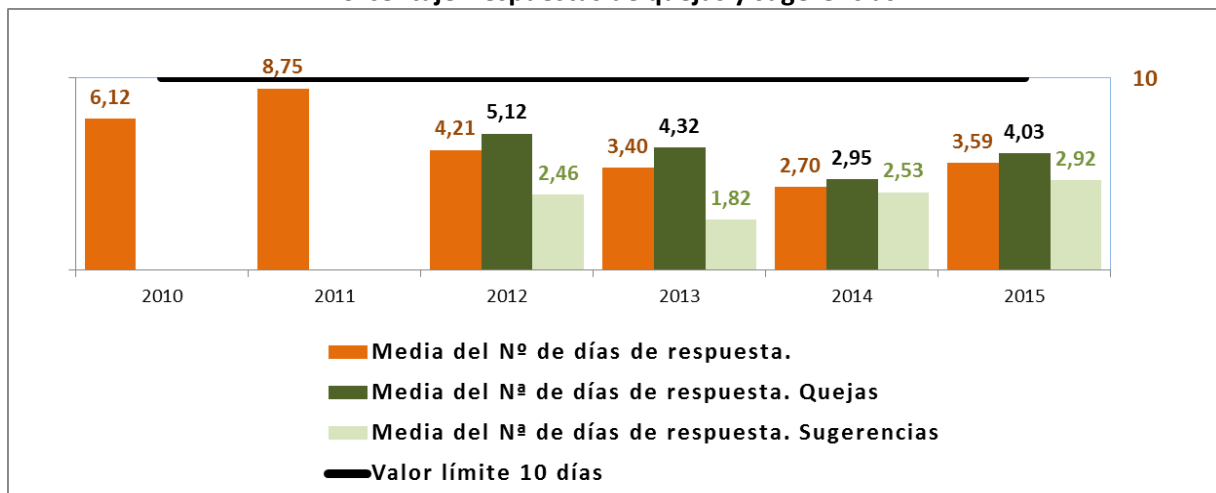
Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha **incrementado el número de quejas en un 20%** (16) y ha cambiado la **tendencia de incremento del número de sugerencias**, pues **desciende en este ciclo en un 34%** (31). **El número de felicitaciones ha decrecido ligeramente (9%)** computándose un total de **233**. **Los compromisos asociados a la gestión de las quejas y sugerencias siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas.**

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 contrastado en las auditorías internas la aplicación de mejoras procedentes de la gestión de quejas/sugerencias.

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



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





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.

	Ciclo 2013	Ciclo 2014	Ciclo 2015
<b>Auditoría Externa.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	31-15- <b>81%</b> (sobre 31)	30-10- <b>80%</b> (sobre 50)	20-6- <b>55%</b> (sobre 50)
<b>Auditoría Interna.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	79-24- <b>71%</b> (sobre 145)	106-34- <b>83%</b> (sobre 168)	53-18- <b>75%</b> (sobre 95)

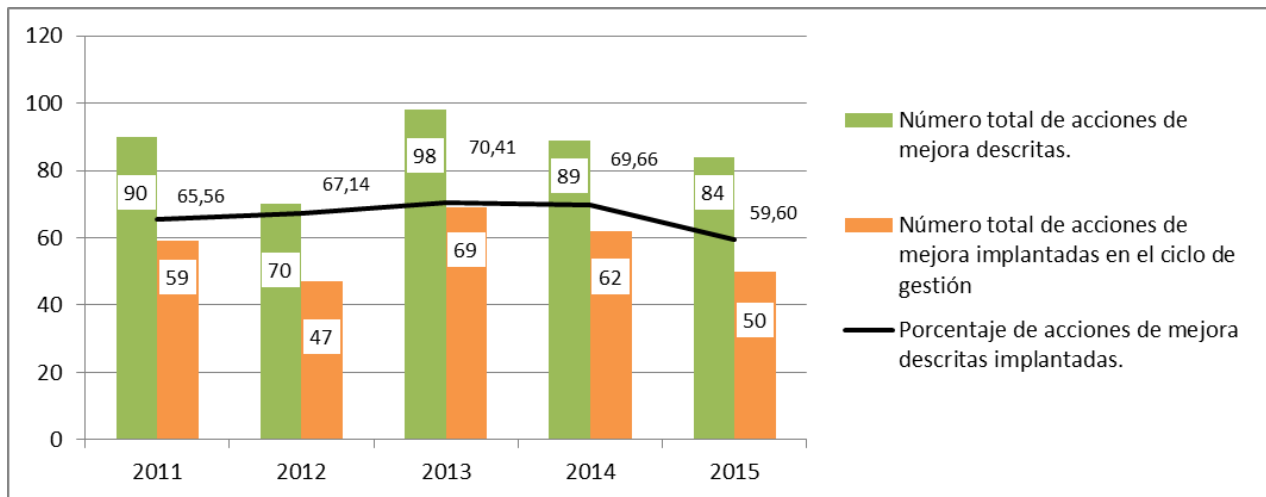
**El grado de implantación de indicaciones aplicadas y auditadas se sigue considerando un punto fuerte del SIGC-SUA, valorando el resultado total de las indicaciones que se consideran e implantan, aunque en tendencia se observa un cierto descenso.**

	2011	2012	2013	2014	2015
Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98	89	84
Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)
Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)		32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)

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

Se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades con un **porcentaje de implantación total en el ciclo se mantiene en valores entre un 60%-70%**, evidenciando un **nivel continuado y sostenido de eficacia**. En este ciclo se ha producido un descenso de las acciones totalmente implantadas (10% menos), si bien se compensa con el incremento de un 13% de las acciones en proceso de implantación.

**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:

	2011	2012	2013	2014	2015
Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87	82	75
Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	100%	91,67%

Si bien **la tendencia es sostenida** para este ciclo al porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas se ha visto reducido por la ausencia de propuestas en un proceso clave que incluye a dos Unidades, en este sentido, **4 Unidades individualizadas no presentan ninguna propuesta de mejora para el siguiente ciclo de gestión**, datos que **se interpretan como un cierto retroceso** respecto al sentido finalista del SIGC-SUA de aplicación de la mejora continua.

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.

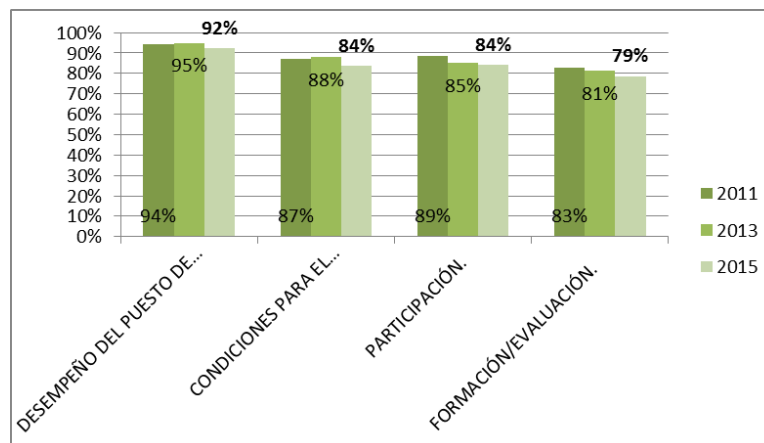
Número total de propuestas de objetivos de calidad del SIGC-SUA.	-
Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	5

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

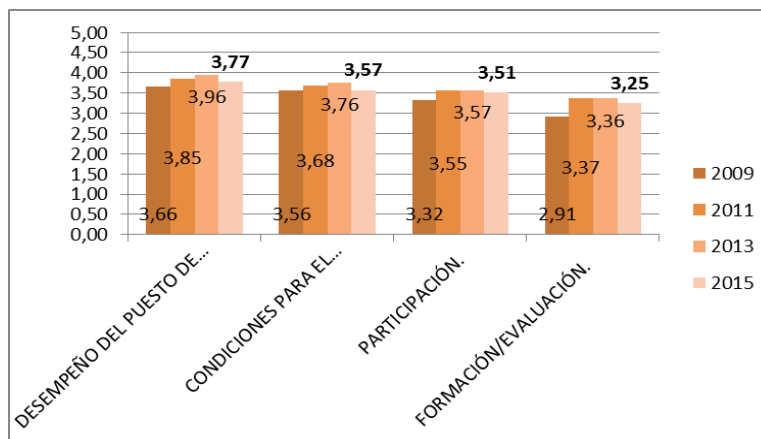
	2012	2013	2014	2015
Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67
Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428
Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%

Con carácter bienal se realiza la **encuesta de clima laboral** que ha correspondido con este ciclo. Al igual que en años anteriores, se han seleccionado una serie de ítems dentro de los ámbitos de desempeño, participación, condiciones y recursos y formación para conocer los resultados de satisfacción. En este ciclo de gestión, las mediciones que se obtienen de una **participación del 63%** del total de la plantilla PAS, **indican tendencias decrecientes, si bien no son significativas situándose los niveles de satisfacción, prácticamente en todos los ámbitos, por encima del 80% y los valores medios por encima de 3,5 (escala 1-5).**

**Evolución Porcentaje de Satisfacción**



**Evolución Media de satisfacción**





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

### **Conclusión general.**

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

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 2014-2020, 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.

Tras dos ciclos completos de certificación externa del SIGC-SUA, se plantea un nuevo reto de revisar el diseño y desarrollar las capacidades para adaptarlo a los requisitos de la modificada Norma ISO 9001:2015.

## 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	2014	2015
1.- Número total de Indicadores activos.	265	292	342 (*)	374	371	381
2.- Número total de Indicadores revisados.		134	123	7	46	59
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.		45,89%	35,96%	1,87%	12,40%	15,49%
4.- Número de indicadores de nueva medición.			159	34	13	14
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.			46,49%	9,09%	3,50%	3,67%

(\*) Indicadores de medición sólo en 2012.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227	231 <sup>2</sup>	237
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	75,09%	68,15%	59,36%	60,70%	62,26%	62,20%
3.- Número de indicadores de actividad.		93	129	133	129 <sup>3</sup>	133
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.		199	214	241 <sub>1</sub>	242 <sup>4</sup>	248 <sup>5</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.		68,15%	62,57%	64,44%	65,23%	65,09%

<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.

<sup>5</sup> Se computa 11 indicadores de eficacia con objetivo en análisis (diferencia entre 237 y 248).

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

	2011	2012	2013	2014	2015
1.- Número de Indicadores medidos.	286	342	370	361 <sup>2</sup>	365
2.- Número de Indicadores no medidos.	6	-	4 <sup>1</sup>	2 <sup>3</sup>	2
3.- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.				5	5
4.- Número de indicadores sin actividad, ya no se realiza el servicio y no procede medición.				3	9

<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>	<b>2015</b>
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	124	153	184	204	209 <sup>1</sup>	216
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	68,89%	78,06%	90,64%	91,89%	94,57% <sup>2</sup>	94,74% <sup>3</sup>

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

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

<sup>3</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (228).

**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>	<b>2015</b>
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	88,24%	88,24%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	36,36%	66,67%	92,31%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	62,50%	100,00%	83,33%	95,00%	100,00%	90,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	100,00%	93,75%	88,00%	88,00%	100,00%	85,29%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	100,00%	93,75%	95,83%	88,00%	95,83%	100,00%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	59,26%	75,00%	87,50%	92,11%	84,21%	88,24%
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%	100,00%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100,00%	77,78%	80,00%	84,62%	92,31%	100,00%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	44,44%	33,33%	66,67%	72,73%	83,33%	100,00%
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%	85,71%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	68,42%	55,56%	100,00%	88,89%	94,44%	100,00%
PC 12. Gestión Documental.	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos

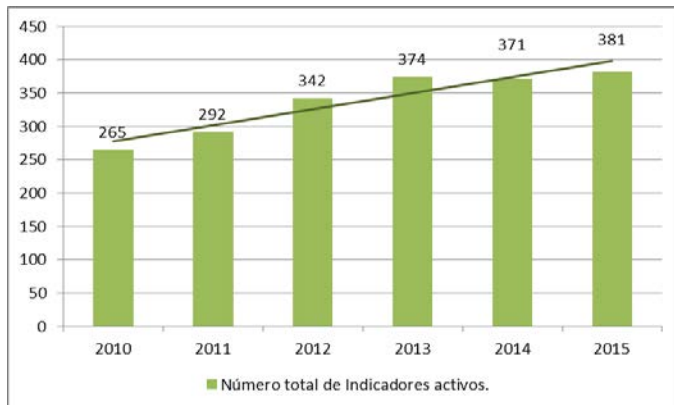
**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.**

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2015	Desviación
1	PC03	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.	15 días antes del uso del espacio	10 días	5 días
2	PC03	Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud.	100%	99% (190/188)	1%
3	PC04	Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.	>=85%	76%	9%
4	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	60,30%	14,70%
5	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=85%	77,80%	7,2%
6	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=90%	86,90%	3,10%
7	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=95%	92%	3%
8	PC06	Número de consultas al catálogo por usuario potencial.	>= 30	28,40%	1,60%
9	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas.	100%	99,00%	1%
10	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	70%	10%
11	PC06	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles.	>=80%	71,00%	9,00%
12	PC10	Porcentaje de consultas realizadas por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.	>=85%	60,00%	25,00%

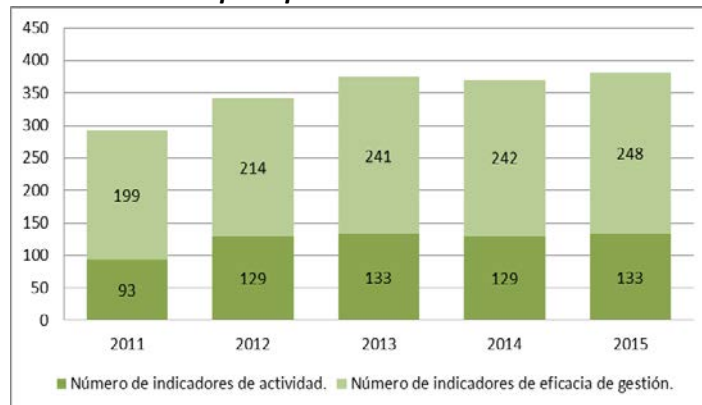
**REVISIÓN DE INDICADORES:**

- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (59), y 14 de nueva medición, se avanza en su ampliación con un total de 381 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 mantiene estable.
- No obstante, se sigue indicando 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.**



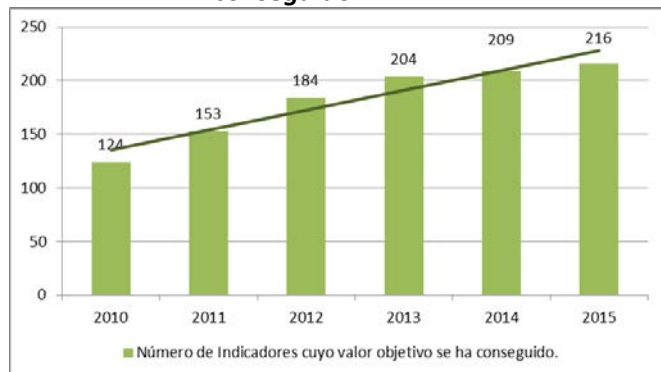
**Evolución por tipos de indicadores.**



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

- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza casi el 95% (216 sobre un total de 228 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 un leve incremento de 0,17 décimas respecto al ciclo anterior.
- También se observa que, de los 12 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos (número que ha mantenido), en la mitad de ellos 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, en un supuesto se ha establecido una no conformidad interna.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 8 procesos clave cumplen el 100%, 6 incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos y 3 lo disminuyen, pero con niveles porcentuales sostenidos. En conjunto, estos valores mejoran los del anterior ciclo de gestión.

**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	2015
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	31	30	23 <sup>(1)</sup>	22 <sup>(2)</sup>	23 <sup>(3)</sup>
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	-	-	90%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	16%	39%	13% (3)	9% (2)	22% (5)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	-	26%	35% (8)	23% (5)	48% (11)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor de 50%.	-	35%	52% (12)	68% (15)	52% (12)

(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.

(3) Se incrementa el número de encuesta generales por transformación de encuesta post-servicio. Una encuesta no se realiza.

(\*) El número de ámbitos de gestión es 38 (2013) respecto a 42 del SIGC-SUA y de 40 (2014 y 2015) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(\*\*) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 2 (2011), 9 (2012), 3 (2013), 2 (2014) y 5 (2015)

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

	2011	2012	2013	2014	2015
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	3,72	3,84	4,03	4,13	<b>4,12</b>
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	75% (15)	86,96% (20)	95,45% (21)	100% (22)	100% (23)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 4$ . (**)	30,00% (6)	39,13% (9)	63,64% (14)	63,64% (14)	69,56% (16)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	3,65	3,74	3,94	4,01	<b>4,02</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)	95,65% (22)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	10% (2)	21,74% (5)	52,38% (11)	59,09% (13)	69,56% (16)

(\*) 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	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	81,97	65,67	59,68	30,65	<b>78,69</b>	4,04	3,93	4,33	4,47	<b>4,15</b>	3,94	3,85	4,23	4,22	<b>4,07</b>
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	68,85	63,93	27,42	19,35	<b>22,73</b>	3,81	3,61	4,12	3,6	<b>4,3</b>	3,75	3,57	4,33	3,5	<b>4,1</b>
EG-03-PC02-PC06-2013 EG-03-PC02	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,70	53,66	82,98	61,7	<b>37,21</b>	4,20	4,2	4,20	4,21	<b>3,81</b>	3,92	4,06	4,00	4,00	<b>3,62</b>
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	48,44	71,67	100	37,04	<b>100</b>	4,28	4,49	4,58	4,3	<b>4,54</b>	4,27	4,21	4,45	4,44	<b>4,62</b>
EG-05-PC03-PAS. 2013 EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	28	<b>100</b>	3,55	3,67	4,08	3,88	<b>4,27</b>	3,90	3,68	3,95	3,95	<b>4,19</b>
EG-06-PC03-PDI. 2013 EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	20,34	<b>91,67</b>	3,55	3,67	4,35	4,45	<b>4,65</b>	3,90	3,68	4,29	4,27	<b>4,51</b>
EG-07-PC04-PC08-2013 EG-09-PC04 EG-16-PC08	Servicio de Informática.	26,15	100	95,21	80,06	<b>100</b>	3,44	3,96	4,05	3,9	<b>3,69</b>	3,14	3,82	3,91	4,00	<b>3,73</b>
EG-08-PC05-2013 EG-10-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	100	100	72,31	<b>75,38</b>	3,83	3,68	3,71	3,64	<b>3,77</b>	3,65	3,70	3,60	3,5	<b>4,19</b>
EG-09-PC06-2013 EG-12-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	24,62	<b>37,5</b>	3,80	3,85	3,92	4,31	<b>4,06</b>	3,76	3,79	3,82	4,27	<b>3,62</b>
EG-10-PC06-2013 EG-14-PC06	Biblioteca	100	100	100	100	<b>100</b>	4,07	4,01	4,20	4,03	<b>4,2</b>	3,95	3,99	4,21	4,00	<b>4,16</b>
EG-11-PC06- (A. ACAD.). 2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	28,57	62,5	-	3,79	3,63	4,00	5,00	-	3,8	3,47	4,00	5,00	-
EG-12-PC06-(A-CT) 2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,50	47,50	33,33	50,00	<b>58,33</b>	3,79	3,63	4,13	3,75	<b>3,86</b>	3,8	3,47	3,75	3,55	<b>3,69</b>
EG-13-PC06 (AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	-	-	53,85	48,28	<b>25</b>	-	-	3,61	4,00	<b>4,29</b>	-	-	-	3,79	
EG-14-PC07-2013 EG-18-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación.	33,96	37,21	40,91	34,88	<b>40,91</b>	3,88	3,81	4,17	3,67	<b>4</b>	3,93	3,80	4,12	3,57	<b>4</b>

<b>EG-15-PC08-2013</b> EG-19-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	93,75	68,75	59,18	100	<b>100</b>	3,33	3,25	3,79	4,42	<b>4,38</b>	3,19	2,70	3,64	4,30	<b>4,11</b>
<b>EG-16-PC08-2013</b> EG-20-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	43,33	<b>49,09</b>	2,71	4,20	4,44	4,13	<b>4,24</b>	2,50	3,95	4,29	3,35	<b>4,05</b>
<b>EG-17-PC09-(Acceso) 2013</b> EG-21-PC09	Servicio de Gestión Académica	9,43	27,45	32,69	39,62	<b>55,56</b>	SD (*)	4,14	4,29	4,3	<b>4,27</b>	SD (*)	4,15	4,14	4,16	<b>4,14</b>
<b>EG-18-PC09-(Decanatos)2013</b> EG-22-PC09	Servicio de Gestión Académica.	50,00	50,00	38,71	46,88	<b>40,63</b>	3	4,50	3,67	3,8	<b>3</b>	3	4,50	3,55	3,71	<b>2,91</b>
<b>EG-19-PC09-(Usuarios) 2013</b> EG-23-PC09	Servicio de Gestión Académica.	28,36	100	32,84	7,46	<b>43,08</b>	3,16	2,93	3	3,6	<b>3,5</b>	3,06	2,99	2,68	4,00	<b>3,57</b>
<b>EG-20-PC11-(Usuarios) 2013</b> EG-27-PC11 EG-21-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	38,46	<b>51,43</b>	4,10	4	3,83	4,67	<b>4,39</b>	4,14	3,82	3,50	4,22	<b>4,47</b>
<b>EG-21-PC11-(Medios) 2013</b> EG-28-PC11 EG-22-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,30	21,15	36,11	9,68	<b>17,24</b>	SD-Sin informe	4,27	4,38	4,67	<b>4,6</b>	SD-Sin informe	4,36	4,36	4,5	<b>4,2</b>
<b>EG-22-PC12-2013</b> EG-29-PC12 EG-23-PC12-2013	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	68,33	57,14	42,86	48,84	<b>40,91</b>	3,95	4,1	3,92	4,05	<b>4,59</b>	3,86	3,9	3,85	3,85	<b>4,33</b>
<b>EG-23-PC06-2015</b>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Servicio Jurídico	-	-	-	-	<b>35,71</b>	-	-	-	-	<b>4,2</b>	-	-	-	-	<b>4,2</b>

SD (\*)-Sin informe

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2015) a febrero (2016), mediante el sistema Online. Para este ciclo se ha mantenido la misma planificación de lanzamiento de encuestas que la establecida en el ejercicio anterior, (que fue objetivo de mejora). El 96% (22 de 23) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento planificado. El incumplimiento se justifica por la necesidad de realizar modificaciones en el cuestionario lo que ha retrasado, a petición de la Unidad, el lanzamiento de la encuesta.
- En el actual ciclo se ha continuado la revisión del sistema general de encuestas, de acuerdo con el objetivo de calidad nº 2 del ciclo gestión 2014, que se ha concretado con una nueva encuesta revisada, por consiguiente del total de 10 encuestas revisables, tras este ciclo, se ha ejecutado el 50%.
- El sistema actual de encuestas se estructura en 23 encuestas generales y 61 encuestas post-servicio, en conjunto implica que de los 46 ámbitos de gestión del SIGC-SUA 40 tienen asociada, al menos, una encuesta.
- Respecto a la incorporación en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales, en este ciclo de gestión una Unidad ha implantado esta técnica. Si bien, ha solicitado asesoramiento técnico al SPE

para el siguiente ciclo de gestión a fin de perfeccionar su desarrollo. El resultado es que en la actualidad tres Unidades han desplegado esta técnica (una que lo demandó y dos 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 de la página web del SIGC-SUA.

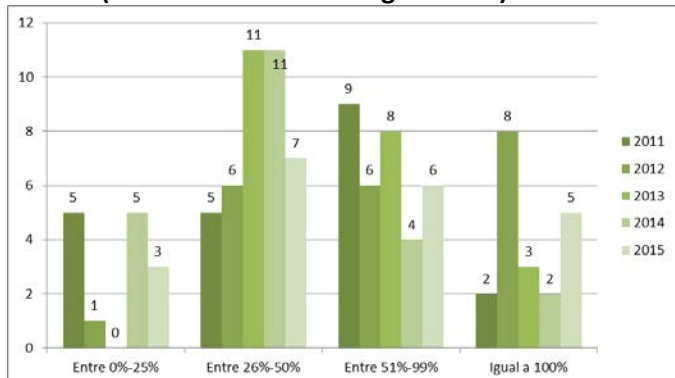
#### **ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- Globalmente, en el ciclo 2015 el nivel de participación registra valores de 78,26% (18 de 23) lo que supone un incremento (10 puntos porcentuales) con respecto a la situación registrada en el anterior ciclo de gestión. Incide en este dato en que se ha cumplido la planificación de lanzamiento y que algunas encuestas han modificado la población a la que se dirigen, ampliando el número de usuarios. Por otro lado, se ha cuidado especialmente la saturación de los encuestados evitando que un mismo usuario reciba más de una encuesta. De esta manera, se ha producido un decremento de 6 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas que han sufrido un descenso en su tasa de satisfacción, 21,73% (5 de 23).
- En los siguientes gráficos se observa que el incremento que se produce en 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. 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 ha supuesto una mejora en la Tasa de Participación. 2. Igualmente, la ampliación de número de usuarios a los que se dirige la encuesta en algunas unidades evitando que un mismo usuario reciba más de una encuesta pudiera incidir positivamente en la mejora producida.

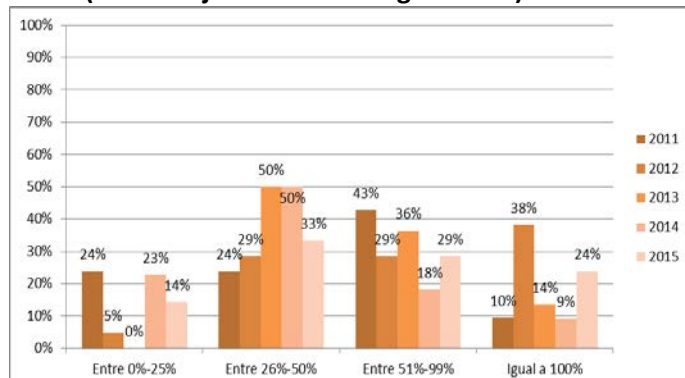
#### **ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- Globalmente, en el ciclo 2015 el nivel de participación registra valores de 78,26% (18 de 23) lo que supone un incremento (10 puntos porcentuales) con respecto a la situación registrada en el anterior ciclo de gestión. Incide en este dato en que se ha cumplido la planificación de lanzamiento y que algunas encuestas han modificado la población a la que se dirigen, ampliando el número de usuarios. Por otro lado, se ha cuidado especialmente la saturación de los encuestados evitando que un mismo usuario reciba más de una encuesta. De esta manera, se ha producido un decremento de 6 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas que han sufrido un descenso en su tasa de satisfacción, 21,73% (5 de 23).
- En los siguientes gráficos se observa que el incremento que se produce en el número y el porcentaje en los intervalos superiores al 50% y de 100% de tasa de participación.
- Con estos datos se plantean como conclusiones: 1. La mejora de la Tasa de Participación por la efectividad de la planificación temporal de la realización de las encuestas, con más proximidad a la prestación del servicio y evitar la saturación de envíos, así como reducir el número de encuestas que recibe un mismo usuario. 2. 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, si bien se ha de seguir buscando sistemas de obtención de información más directos de los usuarios en relación con la prestación y mejora de los servicios.

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



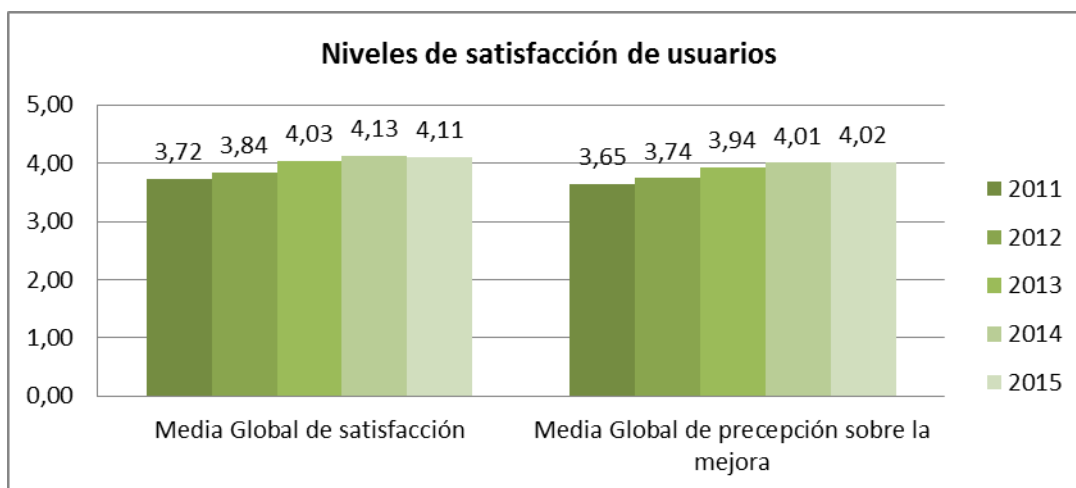
**Evolución por escalas del indicador de participación. (Porcentaje de encuestas generales).**



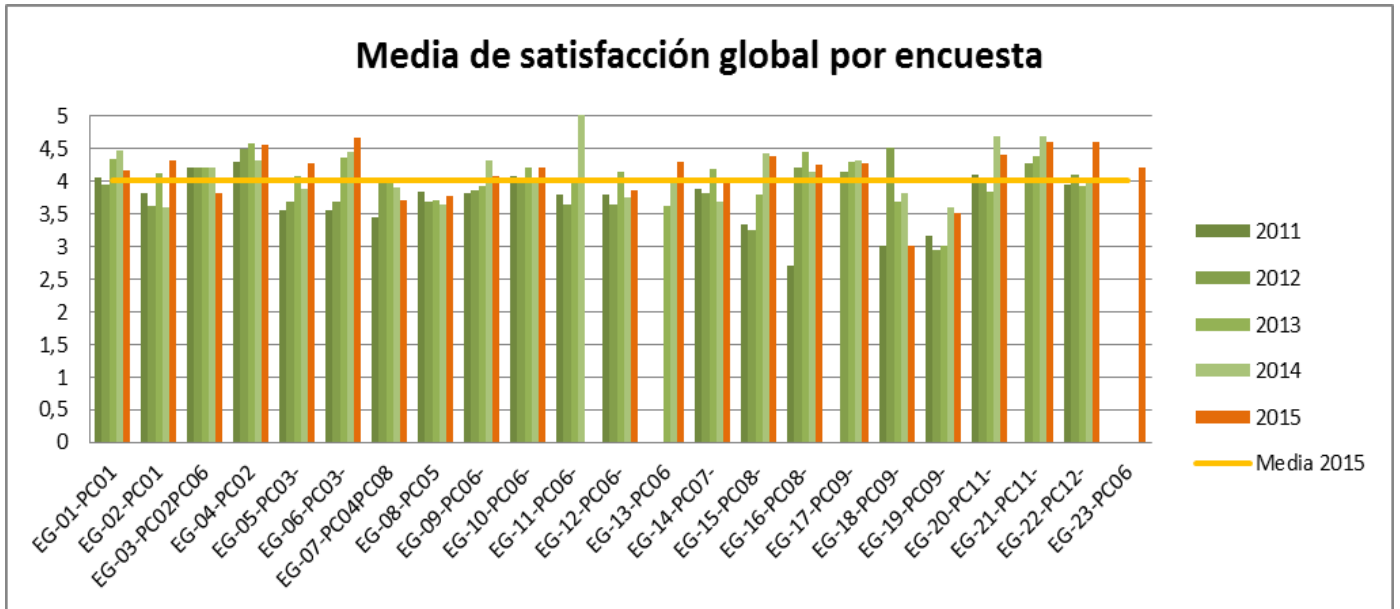
**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- La tendencia general en este ciclo de gestión mantiene valores sostenibles 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 observa un incremento en el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (16-69,56%).
- 10 encuestas (43,47%) mejoran los resultados globales con respecto al anterior ciclo de gestión, lo que ha supuesto un decremento de 10 puntos porcentuales con los valores de 2014.
- Se incrementa el número de encuestas (22) que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5", posicionándose en 95,65%. Asimismo, se incrementa el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (16 - 69,56%).
- 13 encuestas (56,52 %) 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.

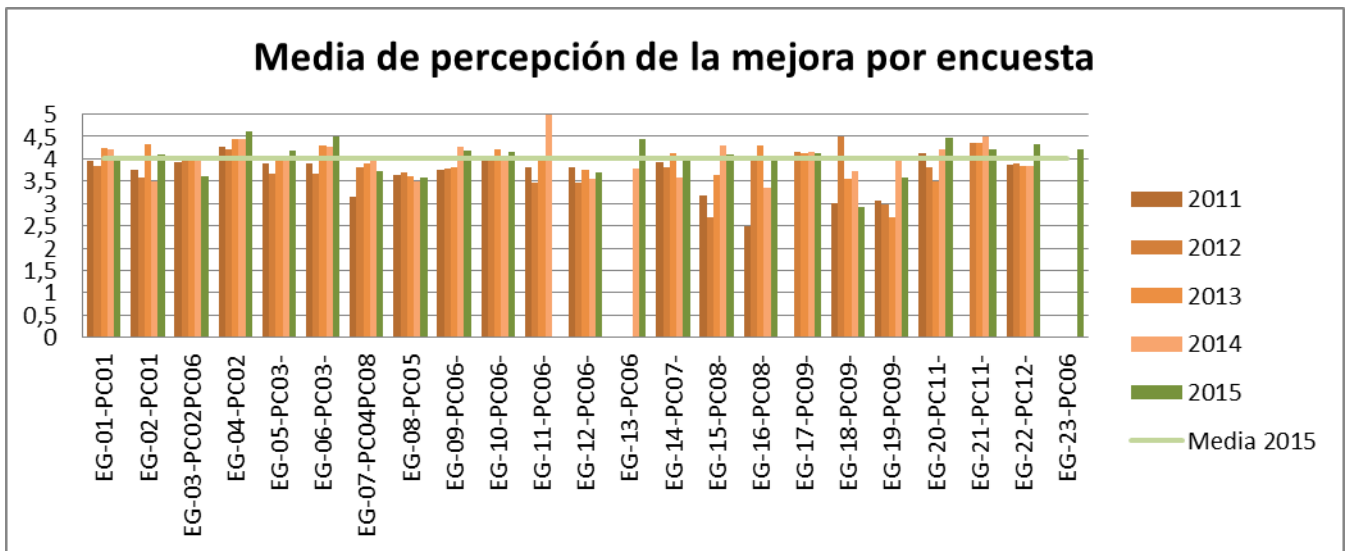
**Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.**



**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	2015
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	15	26	56	58	49 <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)	5,55% (2)
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.				20,93% (9)	19,44% (7)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.				72,09% (31)	75% (27)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	58%	75%	92%	100% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.				34	30
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.				26	19

<sup>1</sup> Se computan 49 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es **61**. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados participación (36).

<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	2015
1.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). <sup>2</sup>	4,44	4,34
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	100% (50)	92,85% (39)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 4$ . (**)	86% (43)	76,19% (32)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,46	4,32
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	100% (13)	100% (11)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	100% (13)	81,81 (9)

<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 (42).

<sup>3</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (11).

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

<i>Proceso Clave</i>	<i>Número Activas</i>					<i>Número con resultados satisfactorios.</i>				
	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	-	4	4	4	-	-	3	4	4
PC 03. Gestión de Espacios.	1	2	3	5	3	1	2	2	4	3
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	1	1	11	8	7	1	1	11	6	6
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	2	3	6	6	7	2	3	6	3	2
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	-	9	10	12	8	-	8	9	11	6
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	-	2	4	4	4	-	2	4	4	3
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	6	4	11	10	9	6	4	10	10	9
PC 12. Gestión Documental.	-	-	1	1	1	-	-	1	1	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>42</b>

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades y en este ciclo no se han realizado modificaciones ni revisiones de los cuestionarios. Con carácter general se ha producido un decremento en el número de encuestas que han sido activadas durante este ciclo de gestión (9), ocasionado principalmente, por la ausencia en la prestación del servicio o por la escasez de usuarios lo que impide garantizar la representatividad de la información. Por otro lado, todos los procesos claves, menos el PC9, disponen de encuestas post-servicio.
- El lanzamiento y gestión de los datos se realiza por el SPE a solicitud de las Unidades (30) o directamente por las Unidades (19). Estas encuestas se realizan mediante sistemas Online en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad (80,31% -49 de 61- ), 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.
- Al igual que en el anterior 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.

---

---

**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:**

- En el ciclo 2015 se ha continuado la valoración del nivel de participación en la encuestas, habiéndose sido posible realizarlo en 36 encuestas. Globalmente, se estima un cierto nivel de representatividad, si bien es necesario establecer un procedimiento común que permita equiparar la información aportada por todas las Unidades gestoras. Está previsto el desarrollo de actuaciones encaminadas a solventar estas irregularidades durante el ciclo 2016.
- 

---

**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 42 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,34 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que el 76% 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 11 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,32 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ).
-

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

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

ítem	% Satisfacción			Media			
	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
<b>DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>							
1.-Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña.	95,14%	96,09%	91,64%	3,69	3,84	4,05	3,73
2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo.	93,33%	93,82%	92,68%	3,63	3,86	3,87	3,81
<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%	76,92%	3,06	3,27	3,52	3,35
4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).	92,62%	89,69%	88,46%	3,76	3,82	3,85	3,76
5.-Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	94,37%	94,40%	85,58%	3,87	3,95	3,92	3,61
<b>PARTICIPACIÓN.</b>							
6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo.	89,12%	84,64%	85,39%	3,22	3,49	3,55	3,53
7.-Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	85,71%	81,48%	79,61%	3,23	3,46	3,44	3,35
8.-Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad.	90,89%	89,63%	87,06%	3,51	3,71	3,73	3,66
<b>FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>							
9.-Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	88,45%	88,41%	85,25%	3,21	3,57	3,53	3,48
10.-Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas.	86,38%	86,29%	82,58%	3,14	3,52	3,5	3,32
11.-Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional.	73,08%	69,94%	65,36%	2,54	3,12	3,09	2,88
12.-Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo.	72,94%	71,68%	68,73%	2,33	3,13	3,16	3,01
13.-Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	88,86%	87,07%	87,25%	3,16	3,49	3,52	3,47
14.-Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajos.	85,68%	85,13%	82,51%	3,07	3,38	3,38	3,33

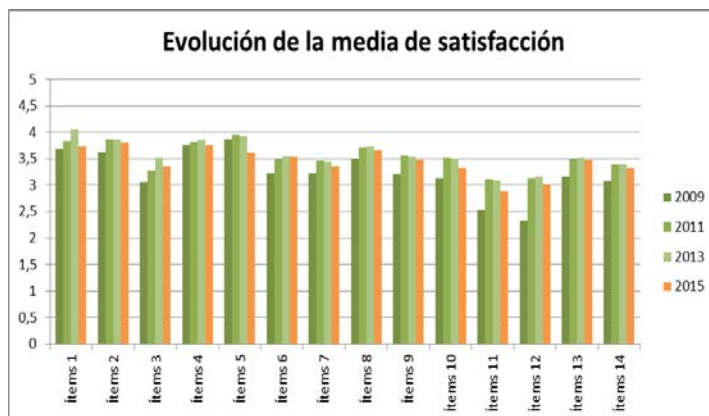
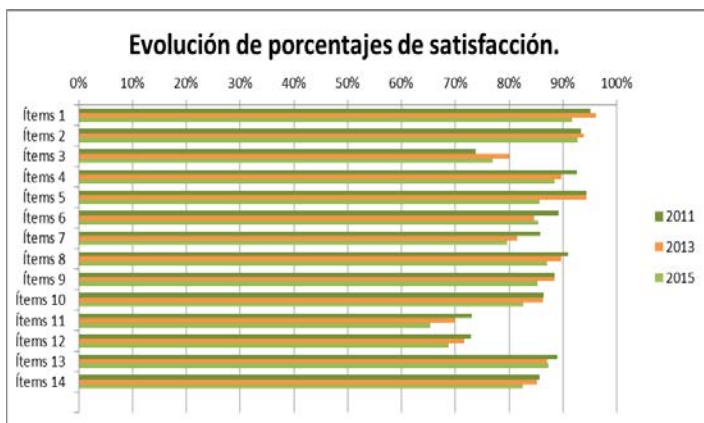
(1) Indicador de participación 2015: 63%. Escala 1-5.

**DESARROLLO:**

- El proceso de encuestación de clima laboral, con carácter bienal se ha realizado en este ciclo de gestión dirigiéndose a la totalidad del PAS, que en el momento de su cumplimentación, se encontraban en situación profesional de servicio activo.
- En este ciclo de gestión se ha procedido a la revisión del cuestionario en redacción, agrupación y número de ítems en cada dimensión. En concreto, y dentro del ámbito que nos ocupa, de los 14 ítems, 11 han sufrido cambios en su redacción.
- Se incentiva la participación mediante el impulso de los responsables de Unidades y la ampliación del plazo de cumplimentación, tras seguimiento de resultados.
- El indicador de participación se sitúa en un 63% del total de la plantilla PAS, observándose un descenso generalizado tanto a nivel global (13 puntos porcentuales con respecto a la tasa de 2013) como en el ámbito de los Servicios/Unidades.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de satisfacción en 2015 supera el 80% en 10 de los 14 ítems (71,42%), registrando un decremento tanto en el número de ítems como en el porcentaje con respecto al anterior ciclo de estudio (1-8%). Dos de los ítems que presentan los menores valores de satisfacción (+-65%) se corresponden con la adecuación de la oferta formativa para el desarrollo profesional y desempeño del puesto. Las condiciones físicas del lugar del trabajo y la participación en las decisiones en el desempeño del puesto presentan valores cercanos al objetivo (76,92% y 79,61% respectivamente).
- Con referencia al comportamiento de la media de 2015, se destaca el descenso producido en las puntuaciones sobre la adecuación de la formación para el desarrollo profesional que se sitúa por debajo del valor 3 (2,88). El resto de los ítems se posicionan en el valor 3, estando algunos próximos al valor 4 (3 de 14). Se observa un ligero decremento en las mediciones de los promedios con respecto al anterior ciclo de gestión.
- 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. Si bien los descensos producidos en este ciclo de gestión no son muy significativos, sobre todo considerando el contexto de reducción presupuestaria general del sistema universitario que, también, ha afectado a los planes de formación, si se observa una debilidad para los encuestados.



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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1.-Número total de quejas.	98	109	104	106	81	97
2.-Número total de sugerencias.	104	80	54	61	91	60
3.-Número total de felicitaciones.		138	220	219	257	233
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	98%	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	94,69%	96,25%	100%	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	3,589
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	4,027
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	2,915

### DESARROLLO:

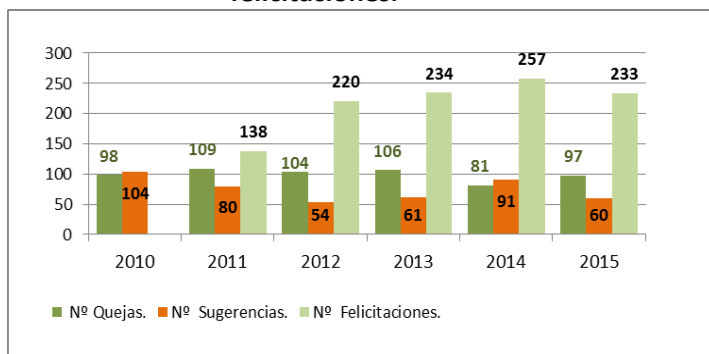
- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En los Programas de Auditoría Interna se ha verificado la gestión de las quejas y sugerencias realizada por las Unidades respecto al indicador de respuesta y del plazo, constatándose su cumplimiento y la disponibilidad de los registros correspondientes. Se ha contrastado una mejora progresiva en la identificación de mejoras aplicadas procedentes de la gestión de quejas/sugerencias, aunque se han indicado 19 observaciones sobre la necesidad de adoptar un procedimiento para el tratamiento de las quejas y sugerencias informales, al objeto de reforzar la retroalimentación del cliente/usuario con enfoque a la mejora continua.
- 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 (1 sugerencias).

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

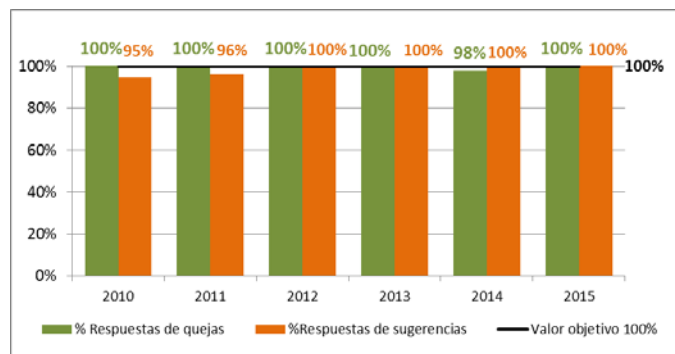
- En este ciclo se ha incrementado el número de quejas en un 20% (16) y ha cambiado la tendencia de incremento del número de sugerencias, pues desciende en este ciclo en un 34% (31).
- El número de felicitaciones ha decrecido ligeramente (9%) computándose un total de 233.
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100% (cumpliéndose el compromiso de calidad).
- El valor medio y global en días de respuesta se sigue manteniendo en valores óptimos 3,5 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 4 días para las quejas y 3 días para las sugerencias. En este ciclo no se ha indicado ninguna observación en auditoría por el retraso en las respuestas con respecto al valor del compromiso. 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.

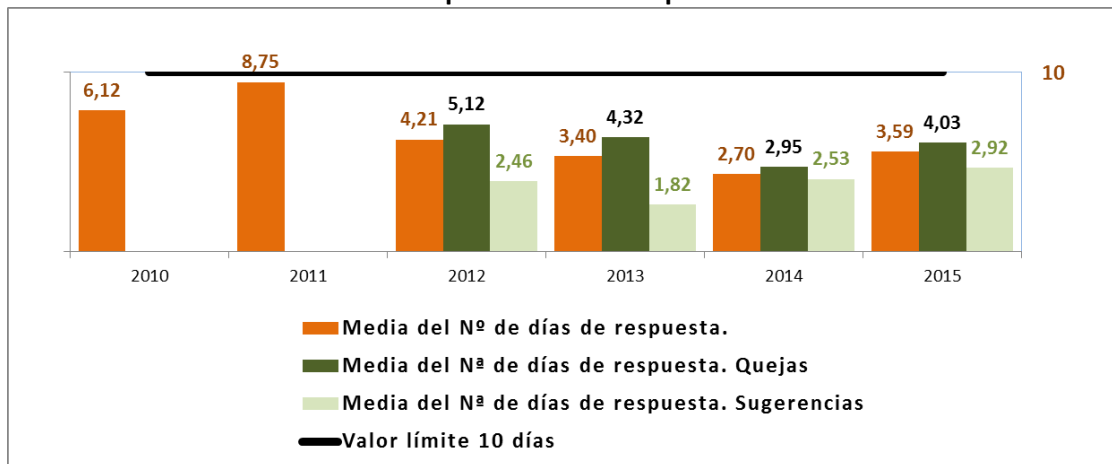
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



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



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



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

### RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2015):

1.-Número total de No conformidades internas.	3
2.-Número total de No conformidades internas Preventivas.	0
3.-Número total de No conformidades internas Correctivas.	3
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas.	3
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 2016).	0

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

Nº	Código	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Auditada	Resultado	Comunicación
1	NCI.PC11.SDEP.01.2015.1	PC11.13. Gestión de las actividades físico deportivas	SDEP	18/02/2016	No cerrada	25/02/2016
2	NCI.PC04.SOMVI.2015.1	PC04.13. Ejecución del mantenimiento	UT	---	Abierta	---
3	NCI.PC10.SAAE.2015.1	PC10.42. Gestión de las ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén)	SAAE	---	Abierta	---

### DESARROLLO:

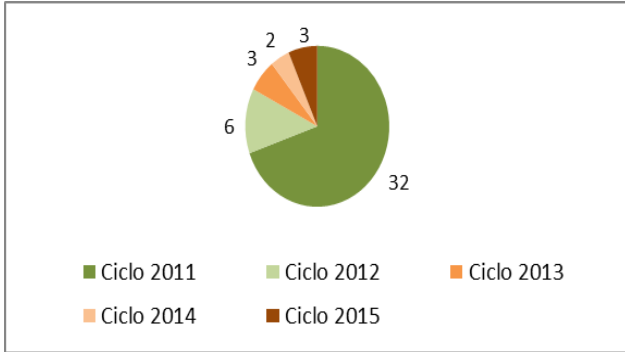
- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que, tras la verificación en visita de auditoría de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes a la no conformidad interna NCI.PC11.SDEP.01.2015.1, no ha sido posible el cierre de la misma (PC11) por haberse aplicado sólo parcialmente. En este caso, se mantiene pendiente para el siguiente ciclo de gestión 2016.
- Se considera la inclusión en el siguiente ciclo de gestión 2016 para su verificación y cierre, en su caso, dos nuevas no conformidades internas (NCI.PC04.SOMVI.2015.1 y NCI.PC10.SAAE.2015.1), propuestas en los respectivos Informes de seguimiento de los procesos PC04 y PC10, de marzo de 2016.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

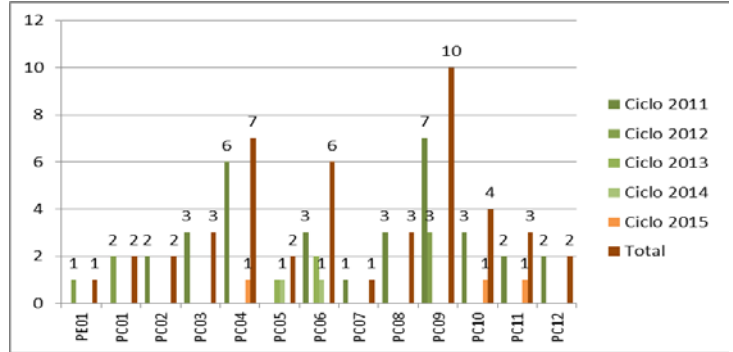
- En este ciclo se han gestionado 3 no conformidades internas, una de ellas, dado que no ha sido posible su verificación y cierre por aplicación parcial del correspondiente plan de acciones correctivas, se propone su continuidad; las otras dos, se prevé su verificación y cierre, en su caso, para el próximo ciclo de gestión 2016, pues han sido planteadas con posterioridad a la realización de los planes de auditoría del ciclo 2015.
- Se observa, como en ciclos de gestión anteriores, 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 abordar 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 (Pendientes 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)	3
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual/ Cerradas.	0% (0 de 3)

(1) N°: 01/2013: 3 No conformidades (origen 2013/ renovadas 2014/renovadas 2015).

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

Nº	Código (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Fecha auditoría	Resultado	Comunicación
1	NCAI.PC06.03.AI2013 (Auditoría interna 01/2013 de 22/03/2013)	PC06.28. Suministro de Datos e Información Estadística.	SPE	20/01/2014 13/02/2015 18/02/2016	No cerrada	04/02/2014 09/03/2015 26/02/2016
2	NCAI.PC09.04.AI2013 (Auditoría interna 01/2013 de 22/03/2013)	PC 09.12. Gestión de las Pruebas de Acceso. PC09.13. Gestión de la Preinscripción. PC 09.23. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia Oficial. PC 09.31. Gestión de la Matriculación de las Enseñanzas No Oficiales. PC 09.32. Gestión Logística para la Ejecución de la Docencia No Oficial. PC 09.33. Gestión de Títulos No Oficiales.	SGA	23/01/2014 13/02/2015 16/02/2016	No cerrada	04/02/2014 16/03/2015 3/03/2016
3	NCAI.PC09.05.AI2013 (Auditoría interna 01/2013 de 22/03/2013)	PC 09.12. Gestión de las Pruebas de Acceso. PC09.13. Gestión de la Preinscripción. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.	SGA	23/01/2014 13/02/2015 16/02/2016	No cerrada	06/02/2014 16/03/2015 3/03/2016



**EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS**

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Nº de No conformidades de Auditoría									
		Total	AEXT 2011	AEXT 2012	AEXT 2013	AEXT 2014	AEXT 2015	AINT 2012	AINT 2013	AINT 2014	AINT 2015
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.)	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.)	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 3 no conformidades de Auditoría Interna. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

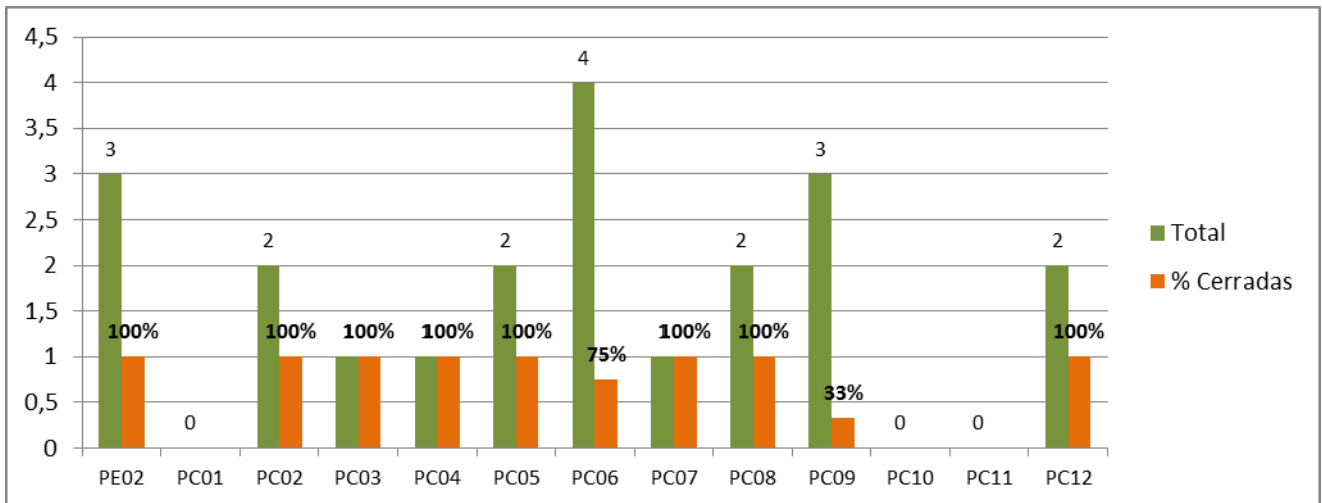
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indica que no ha sido posible el cierre de ninguna de las 3 no conformidades auditadas, 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 prevista. En ambos casos se mantienen pendientes para el siguiente ciclo. Si bien, para ambas se ha recomendado y diseñado planes de actuaciones 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/cgestion2015/revmejora2015.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	2015
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151	149	145
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%	99,33%	99,31%
3.- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%	91,28%	92,57%	96,83%

### 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	2015
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	100,00%	66,67%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100,00%	54,55%	45,45%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	91,67%	91,67%	91,67%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Control Interno	88,89%	88,89%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100,00%	88,89%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100,00%	80,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Deportes	100,00%	92,31%	76,92%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Gestión Académica	86,21%	96,55%	93,10%	100,00%	83,33%	83,33%
Servicio de Gestión de la Investigación	64,29%	78,57%	78,57%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales	85,71%	42,86%	57,14%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	75,00%	62,50%	62,50%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Informática	100,00%	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%	100,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	89,80%	93,88%	79,59%	100,00%	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%	100,00%
Prevención de Riesgos Laborales	100,00%	71,43%	71,43%	100,00%	100,00%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100,00%	94,12%	76,47%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	78,57%	100,00%	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%	100,00%
Unidad de Conserjerías	100,00%	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%	100,00%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100,00%	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%	100,00%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén)	90,91%	90,91%	72,73%	100,00%	90,91%	90,00%
Servicio de Control Interno	100,00%	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%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	60,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%
Servicio de Deportes	76,92%	50,00%	60,00%	95,00%	90,00%	100,00%
Servicio de Gestión Académica	84,00%	96,43%	92,59%	87,50%	80,00%	100,00%
Servicio de Gestión de la Investigación	66,67%	54,55%	18,18%	100,00%	95,00%	100,00%
Servicio de Información y Asuntos Generales	100,00%	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%	100,00%
Servicio de Informática	80,00%	100,00%	40,00%	87,50%	88,89%	100,00%
Servicio de Planificación y Evaluación	82,86%	88,57%	82,86%	50,00%	50,00%	100,00%
Servicio de Personal y Organización Docente	77,27%	80,43%	89,74%	100,00%	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%	50,00%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	100,00%	100,00%	42,86%	85,71%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	82,35%	87,50%	84,62%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Actividades Culturales	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	78,95%	78,95%	84,21%	100,00%	100,00%	100,00%
Unidad de Conserjerías	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%	66,67%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	66,67%	66,67%	100,00%	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%	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.

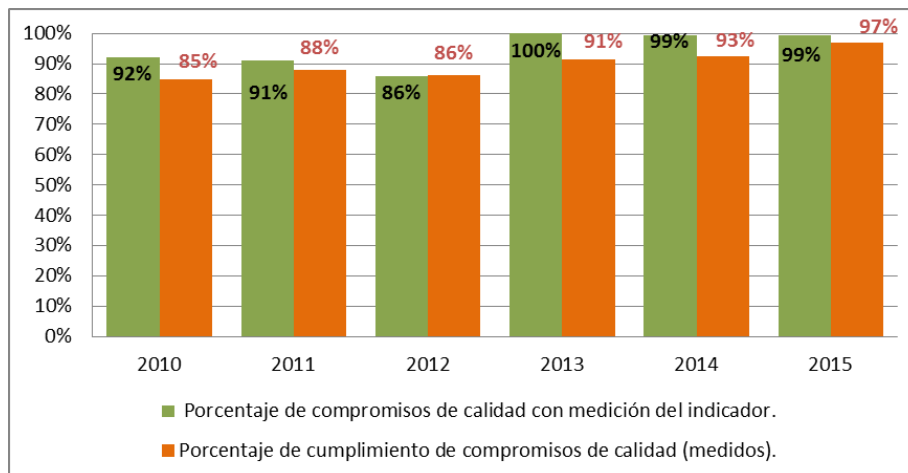
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 99,3% % de efectividad en la medición (un indicador no medido).
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 96,83%, con un incremento de más 4 puntos porcentuales, continuando con la tendencia creciente.
- Del total de compromisos de calidad (145) se han incumplido 4, reduciéndose su número respecto al ciclo anterior que fueron 11, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en dos casos 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 86,96% (20 de 23), incrementándose de forma significativa este cumplimiento en 26 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior.

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

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2015	Desviación
1	PC03	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.	15 días antes del uso del espacio	10	5
2	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=85%	77,80%	7,2%
3	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas	100%	99%	1%
4	PC06	Porcentaje de informes técnicos y estudios técnicos emitidos desde su tramitación en los plazos de 5 y 30 días hábiles, respectivamente.	>=80%	70% en 5 días 71% en 30 días	10% 9%

**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	2015
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98	89 <sup>1</sup>	84
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)		32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)

(\*) 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.

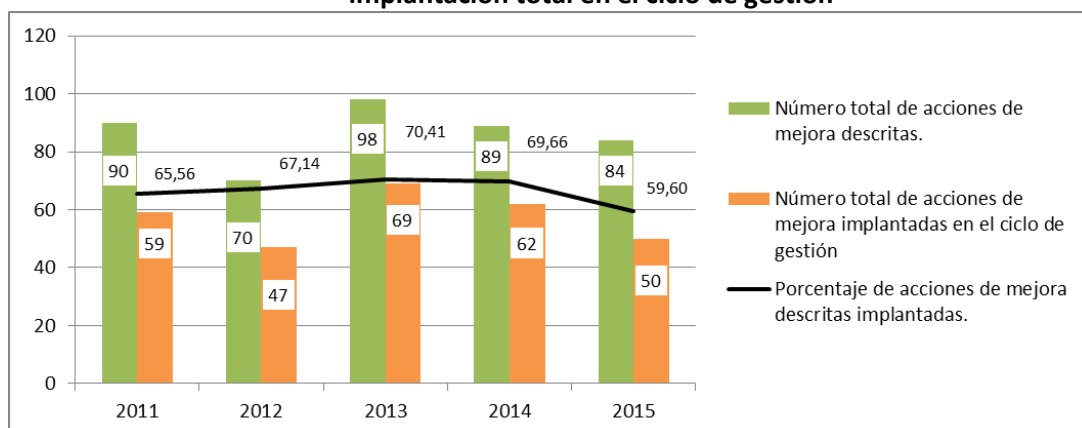
### DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2015. Se observa que se mantiene un número estable de las mejoras que adoptan 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 los Servicios y 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 entre un 60%-70%, evidenciando un nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia. En este ciclo se ha producido un descenso de las acciones totalmente implantadas (10% menos), si bien se compensa con el incremento de un 13% de las acciones en proceso de implantación. 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**

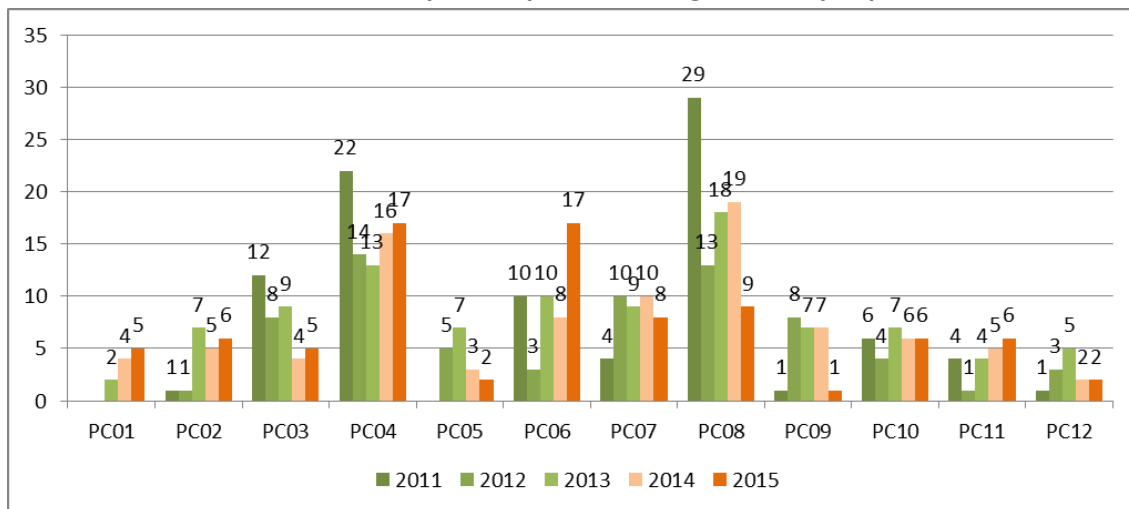


**RESULTADOS POR PROCESO/UNIDAD DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.**

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2015).						
	2011	2012	2013	2014	2015		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	-	-	2	4	5	100%	0%
Servicio de Asuntos Económicos			1	2	3	100%	0%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos			1	1	2	100%	0%
Servicio de Control Interno				1	0		
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	1	1	7	5	6	50%	50%
Servicio de Contratación y Patrimonio	1	1	3	2	4	50%	50%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno			2	1	1	100%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo			2	2	1	0%	100%
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	12	8	9	4	5	40%	60%
Unidad de Conserjerías.	7	7	5	3	2	50%	50%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	5	1	1		2	50%	50%
Servicio de Biblioteca.			1				
Unidad Técnica				1	1	0%	100%
Servicio de Deportes.			2				
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	22	14	13	16	17	83%	17%
Unidad Técnica	6	6	1	5	3	66,5%	33,5%
Servicio de Informática.	8	3	7	7	6	66,5%	33,5%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	2	2	6	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	2	3	1	2	100%	0%
Prevención de Riesgos Laborales.	1	1		1			
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>		5	7	3	2	0%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente.		4	7	3	2	0%	100%
Prevención de Riesgos Laborales.		1					
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	10	3	10	8	17	47%	53%
SIAG (Publicaciones).	1		2		1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales			1	1	2	100%	0%
Servicio de Planificación y Evaluación.	3	1	1		1	0%	100%
Servicio de Biblioteca.	6		4	6	7	85%	15%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno		2	1	1	6	0%	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	8	25%	75%
Servicio de Gestión de la Investigación.	4	8	8	6	7	15%	85%
Unidad de Negociados de Apoyo		2	1	4	1	100%	0%
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	29	13	18	19	9	55%	45%
Servicio de Informática.	3	7	12	4	5	40%	60%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	23	3	2	12	2	50%	50%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	3	4	3	2	100%	0%

<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
Servicio de Gestión Académica.	1	8	6	5			
Unidad de Negociados de Apoyo			1	2	1	100%	0%
<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>6</b>	<b>84%</b>	<b>16%</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>6</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	2	1	4	75%	25%
Unidad de Actividades Culturales.	1		1	3	2	100%	0%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1		1	1			
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Servicio del Archivo General.	1	3	2	2	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales			3		1	0%	100%

**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/cgestion2015/revmejora2015.html>





## Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Externa.

<b>2015</b>	<b>Total</b>	<b>20</b>	Implantada	<b>6</b>	Iniciada/ continuada	<b>5</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>3</b>	No procede/No estimada	<b>6</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>55%</b>
<b>2014</b>	<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/No estimada	<b>8</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>80%</b>
<b>2013</b>	<b>Total</b>	<b>31</b>	Implantada	<b>15</b>	Iniciada/ continuada	<b>10</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>4</b>	No procede/No estimada	<b>1</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>81%</b>

## Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Interna.

<b>2015</b>	<b>Total</b>	<b>95</b>	Implantada	<b>53</b>	Iniciada/ continuada	<b>18</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>14</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>75%</b>
<b>2014</b>	<b>Total</b>	<b>168</b>	Implantada	<b>106</b>	Iniciada/ continuada	<b>34</b>	Parcial	<b>2</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>16</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>83%</b>
<b>2013</b>	<b>Total</b>	<b>145</b>	Implantada	<b>79</b>	Iniciada/ continuada	<b>24</b>	Parcial	<b>10</b>	Pendiente	<b>11</b>	No procede/No estimada	<b>21</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>71%</b>

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

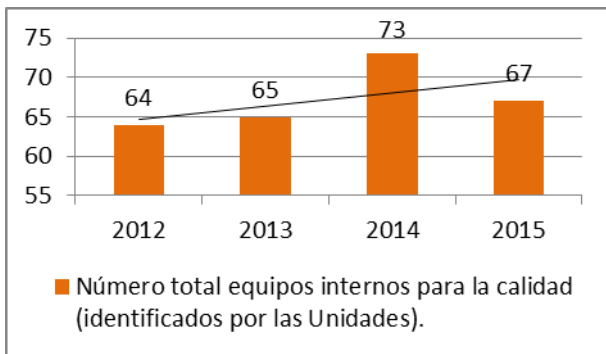
### EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2012	2013	2014	2015
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%

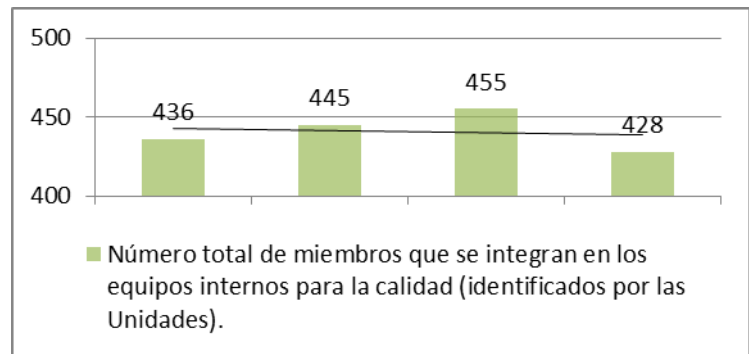
#### DESARROLLO:

- 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.

**Evolución del número de equipos internos para la calidad identificados.**



**Evolución del número de miembros que se integran en los equipos internos de calidad.**



## 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	2015
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87	82	75
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	100%	91,67%

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2016.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	2	3	3
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1	1	2
	Servicio de Control Interno		1		1
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	2	4	4
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	1
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2	2	1	2
PC 03. Gestión de Espacios	Biblioteca	1			
	Unidad de Conserjerías	5	3	2	4
	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	8
	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	2
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		2	6	1
	Servicio de Prevención				1
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	5
	Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1	3	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales-Publicaciones				1
	Servicio de Planificación y Evaluación	1		1	3

	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	3
	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	3
	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	3	1	2
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	11	2	5
	Servicio de Informática	12	4	6	6
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	3	2	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	2
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	7	6	6	6
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1		1
	Unidad de Actividades Culturales	1	3	2	1
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	2
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	2	1	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	3		1	2
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>75</b>

**DESARROLLO:**

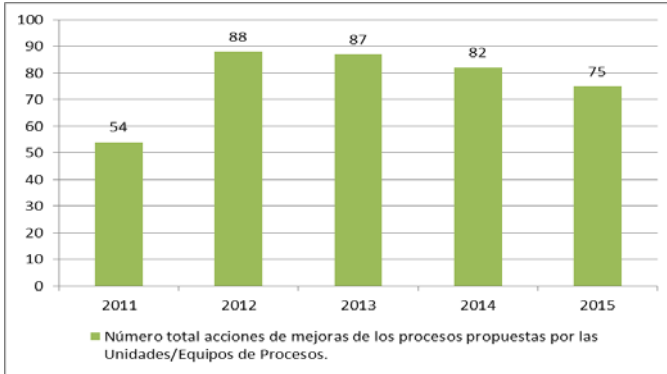
- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).

**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

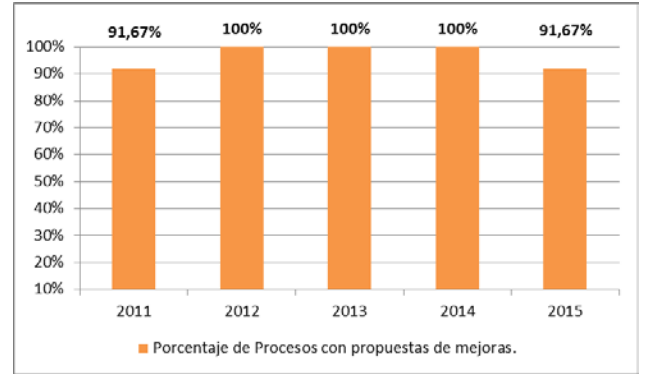
- La tendencia ha sido sostenida en cuanto al número de propuestas. Respecto al porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas se ha visto reducido por la ausencia de propuestas en un proceso clave que incluye a dos Unidades.
- Segmentados los datos por Unidades se observa que un 22% (8 Unidades de 37 identificadas con responsabilidad en los 12 procesos claves) no identifican acciones de mejora. Siendo al respecto significativo que 4 Unidades individualizadas no presentan ninguna propuesta de mejora para el siguiente ciclo de gestión.
- Si bien las decisiones sobre identificación e implantación de mejoras en los procesos dependen del análisis y valoración que realiza cada Unidad, se interpreta los datos como un cierto retroceso respecto al sentido finalista del SIGC-SUA de aplicación de la mejora continua.



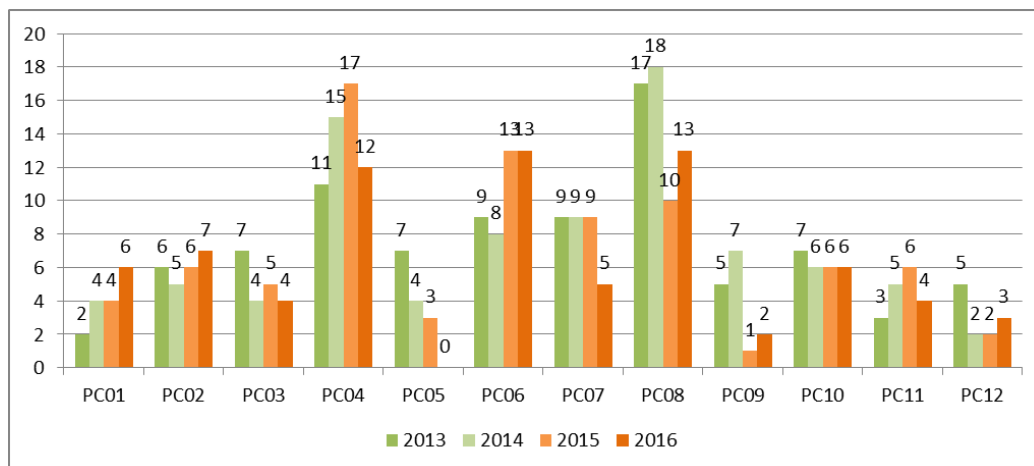
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos**



**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	2015
1.- Número de propuestas individualizadas.	187	65	110	53	58
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	100%	100%	91,67%	83,33%	91,67%

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

	2012	2013	2014	2015
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.		2	2	
2. Reestructuración servicios/procesos.			2	2
3. Revisión general.	7	8	2	1
4. Descripción de procesos.		4		
5. Flujogramas.	7	9	3	5
6. Instrucciones técnicas.	7	18	5	15
7. Registros.	8	10	1	
8. Formatos.	1	4	2	2
9. Legislación.	18	23	3	5
10. Trámites telematizados.		1		
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	2		1	
12. Indicadores.	15	29	31	28
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 revisión general propuesta por el Servicio de Gestión Académica respecto al proceso clave PC09, coherente con el *Plan de mejora para el desarrollo de las no conformidades de auditoría* pendientes, la incorporación de dos nuevos procesos, la revisión o incorporación de 15 instrucciones técnica y la continua y sistemática revisión de indicadores (28 propuestas de modificación 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.	-
2.- Número total de propuestas de mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	5

##### EXTRACTO DE PROPUESTAS:

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
01-PC04/PC08. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar el proceso de desarrollo de encuestas generales:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar, a aquellos usuarios que contesten en la encuesta con valores de insatisfacción, información sobre la causa de su insatisfacción y cómo podíamos mejorar.</li> <li>• Segmentar las observaciones/sugerencias por perfiles.</li> <li>• Habilitar sorteos o donaciones a ONG proporcionales al número de respuestas obtenidas en las encuestas generales.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procesos mejorados en base a las necesidades de los usuarios</li> </ul>
02-PC04/PC08. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simplificar la documentación a cumplimentar para la revisión del SIGCSUA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menor carga de trabajo en mantener la documentación</li> <li>▪ Mayor interiorización y compromiso con el SIGCSUA.</li> </ul>
03-PC04/PC08. SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciar la figura de responsable de Proceso con funciones de coordinación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que cada unidad participante en un proceso visualice el proceso como un todo integrado y no como una concatenación de flujogramas, indicadores parciales, formatos, etc.</li> </ul>
04-PC12. SIAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar la gestión del SIGC-SUA. El SIGC-SUA tiene un nivel de implementación en la Universidad que considero necesaria una herramienta informática para gestionarlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquisición de una herramienta informática para la gestión del SIGC-SUA.</li> </ul>
05-PC12. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso a Unisoft (acceder y mantener actualizada la información de la base de datos Unisoft referida a los datos de archivo y transferencia). Compartir entre ambos servicios (SGA-SAG) las bases de datos descriptivas de las que dispone el SGA correspondientes a los expedientes académicos de estudiante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimización de recursos.</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.

## 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	<p>Como puede observarse en los distintos Informes de Seguimiento del proceso PC 01 presentados por los Servicios que intervienen en el mismo, 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). En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un elevado nivel de satisfacción y, en comparación con ejercicios anteriores, se puede hablar de una mayor participación. 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. En este sentido, podemos observar cómo las mejoras implantadas en 2014 y 2015 por el Servicio de Contabilidad y Presupuestos tienen un impacto en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, que se visualiza de forma completa en 2016, al haberse rediseñado el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de crédito en 2014 con efectos en 2015 y el procedimiento de Anticipo de remanentes de crédito en 2015 con efectos en 2016.</p> <p>Uno de los indicadores más importantes del proceso, I.[PC 01.231]-08 Disposición de facturas para su pago en fecha, se modificó el ejercicio pasado 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. El resultado del mismo para este ejercicio, podemos asegurar, ha sido plenamente satisfactorio y acorde con lo exigido.</p> <p>Finalmente, consideramos que, tanto las auditorías internas como externas que se realizan, han sido 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 y, como se indica en el Informe de Seguimiento del Servicio de Control Interno, se han desarrollado en los Servicios distintas actividades relacionadas con las recomendaciones de las auditorías. La pasada recepción en 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.</p>
Servicios de Asuntos Económicos	
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	
Servicio de Control Interno	

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

Servicio de Contabilidad y Presupuestos	El SCPR valora muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo.
---	---

#### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Servicio de Contratación y Patrimonio	Como Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio y responsable del proceso clave PC 02, empiezo estas consideraciones finales haciendo un balance positivo de la gestión realizada por todas y cada una de las personas que han intervenido en la misma.
---------------------------------------	---



Este ciclo de gestión que ahora finaliza no ha sido fácil para el Servicio de Contratación y Patrimonio puesto que han concurrido diversas circunstancias que nos han obligado a establecer prioridades orientadas al cumplimiento de objetivos estratégicos para la Dirección de la Universidad, como ha sido la puesta en marcha del Campus Científico-Tecnológico de Linares y la ejecución de proyectos de infraestructuras científicas, financiadas con fondos FEDER, cuyos plazos de ejecución era del 30 de septiembre y del 31 de diciembre de 2015, respetivamente.

Estas circunstancias han requerido la dedicación, casi en exclusiva, de todas las personas de la Unidad, en la tramitación de los expedientes de contratación, gestión de las entregas e instalaciones, recepciones, registros en inventario y grabación y pago de las facturas justificativas del gasto. Igualmente y, en última instancia, se ha dedicado un tiempo importante para la justificación, tanto del Programa Fortalecimiento de la Junta de Andalucía para la puesta en marcha del Campus, como de los Proyectos FEDER a los que hemos hecho referencia anteriormente.

No obstante, y a pesar de esta situación, los resultados de nuestros indicadores, como medidores de nuestra gestión, se han cumplido en su totalidad, atendiendo de forma eficiente a las solicitudes de las personas usuarias de nuestros servicios, aunque haya habido algún incumplimiento parcial en algún periodo de medición como queda reflejado en el informe inicial. Igualmente, hemos visto como los resultados de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes son también satisfactorias y positivas, ya que prácticamente todas las respuestas están situadas en los valores de satisfacción y, en muchos casos en el apartado de “muy satisfecho”.

No obstante, las circunstancias acaecidas durante este ciclo de gestión de 2015, deben hacernos reflexionar y realizar un análisis profundo sobre nuestra capacidad para afrontar factores de riesgo que pueden producirse en el futuro y que, proceden de decisiones externas pero a las que, en todo caso, hay que dar respuesta.

Consideramos, por lo tanto, estos hechos como una oportunidad de mejora para los próximos años, en los que nuestro Servicio tendrá también que responder a las exigencias que devienen de cambios normativos, como son la entrada en vigor de las nuevas Directivas sobre contratación y también una nueva Ley de Contratos que resulte de la transposición de las mismas a nuestro ordenamiento jurídico interno.

Por último, queremos reconocer y agradecer el empuje de manera continuada de nuestros compañeros y compañeras del Servicio de Planificación y Evaluación en aras de facilitarnos todo este trabajo.

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Informática	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 2015, 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.
-------------------------	---

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a	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.
--	---

Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	<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 inclusión de un nuevo indicador que será objeto de revisión y estudio más minucioso durante el año 2016.</p>
--	--

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Información y Asuntos Generales	<p>Este proceso afecta a cuestiones técnicas de informática, java, firma digital, actualizaciones sistemas operativos, actualizaciones navegadores, etc...</p> <p>El perfil de las personas que asumen la resolución de incidencias tienen un perfil administrativo, no técnico, por lo que se desarrolla el proceso con una cierta inseguridad y mucho voluntarismo. No obstante, con el apoyo de las personas que están en el servicio de informática se intenta resolver las incidencias que en última instancia no se pueden resolver con los medios del SIAG.</p>
---	--

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

Servicio de Información y Asuntos Generales	<p>Del análisis de los indicadores podemos deducir que el servicio se presta de forma coherente, incluso por encima de sus posibilidades. En este sentido, el SIAG en este proceso de suministro de información a los usuarios que nos lo demanden, es responsable de este <b>proceso transversal</b>. No obstante los resultados del proceso no deben enmascarar una cuestión: el enfoque que se tiene de este proceso de forma general en la Universidad. Consideramos que este proceso necesita de una revisión y reflexión de carácter general en todas las unidades, servicios, órganos, centros, y departamentos de la Universidad. Este cambio de enfoque ha sido propuesto en una primera aproximación informal, al Rector de la Universidad a través de la Directora de Secretariado de Comunicación y a propuesta del SIAG siendo, en principio bien recibida. Debemos avanzar y concretar la visión estratégica del Equipo de Gobierno, manifestada a través del Rector en relación a este proceso, y realizar las actuaciones que sean necesarias para conseguir que, uno de los procesos que más afectan a la percepción de la calidad de los servicios que tienen los ciudadanos en general y de nuestros usuarios en particular, sean satisfactorios para todos.</p>
---	---

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

Servicio de Información y Asuntos Generales-Publicaciones	<p>En función de los resultados de las encuestas realizadas, del análisis de los resultados de las mejoras implantadas y propuestas hemos de considerar que la Unidad ha avanzado. No obstante, este avance es poco perceptible aún en función de que consideramos que la implantación de la nueva herramienta de gestión supondrá una apertura de diversos caminos que hasta ahora nos estaban vetados por la antigüedad del software con el que hemos venido trabajando. Como se percibe en los comentarios del informe y de las propuestas de mejora, estamos actualmente en una situación de transitoriedad hasta terminar la implantación de GESEDI.</p>
---	---

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

Servicio de Planificación y Evaluación	<p>En relación al proceso PC06.29 de Suministros de Datos e Información Estadística, se considera necesaria una reflexión institucional sobre la capacidad del proceso para atender las necesidades y expectativas actuales de los clientes internos y externos de dicho proceso. Asimismo, se considera necesario el impulso institucional para que se consolide en la UJA un sistema de gestión transversal, que es básico para que este proceso de suministro de datos e información estadística sea realmente eficaz y eficiente.</p>
--	---

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

Servicio de Informática	<p>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 2015, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración</p>
-------------------------	--

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.

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

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

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.

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. Tras observar que la participación de nuestros clientes y/o usuarios se realiza en su mayoría verbalmente o por vía telefónica, se acuerda plasmar dichas sugerencias, quejas y felicitaciones, en una base de datos que consideraremos a todos los efectos como buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

**PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

Servicio de Gestión Académica

A pesar de la ausencia del responsable del SGA durante la mayor parte del ciclo de gestión, a causa de una baja médica, no se han producido distorsiones apreciables en el funcionamiento de los procesos, lo que indica que el sistema funciona, cada cual sabe cuál es su trabajo, y lo ejecuta con diligencia, aunque tal y como se ha puesto de manifiesto en la auditoría interna, sea conveniente, e incluso necesario, realizar una revisión de la documentación asociada.

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

Servicio de Información y Asuntos Generales

El SIAG apoyado por Secretaría General ha propuesto al Servicio de Informática la revisión técnica del procedimiento en relación con la herramienta informática para dotar de mayor seguridad y control en la gestión a los responsables administrativos de la tramitación de los convenios. En este sentido, una vez que implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.

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

Unidad de Actividades Culturales

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.

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

Equipo del Proceso  
Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno

El balance que puede hacer la Unidad de Actividades Culturales respecto al grado de cumplimiento de los indicadores de calidad de la "Gestión de las Actividades Culturales" es muy positivo, aunque la evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas ha descendido notablemente respecto a la del año anterior, debido a que se ha visto alterada la planificación de las actividades por el proceso electoral a rector durante este año; el porcentaje de ejecución de las mismas respecto a las planificadas ha cumplido el valor objetivo del 100%, lo que indica que la

UACU implementa el 100% de la oferta planificada por los órganos competentes de la Universidad de Jaén.

En el indicador de "Media de participación efectiva en los cursos ofertados", apreciamos un ligero ascenso en el porcentaje pasando de un 14,99 a un 24,13, sin duda debido al aumento del número de participantes en los cursos del Programa Universitario de Mayores.

El mismo grado de cumplimiento hemos tenido en los indicadores de emisión de informes y de comunicación al usuario respecto a sus demandas. Ello muestra que 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.

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente y se va afianzando con cada mejora que se hace, ya que tanto el Gabinete del Rector como el Gabinete de Comunicación, no sólo han ido implantando la gran mayoría de 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.

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Servicio de Información y Asuntos Generales

Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante hemos de indicar que para este ejercicio debemos de focalizar todos los esfuerzos en actualizar la aplicación informática o tomar decisiones relativas a la plataforma de gestión del registro, lo que conlleva sin duda, a quedar afectados procesos en los que la normativa exige un registro oficial.

En cuanto a la expedición de certificados electrónicos y plataformas con java, hemos de indicar que es fuente continua de problemas y conflictos técnicos, y por supuesto de insatisfacción de los usuarios. Es necesario un replanteamiento técnico del sistema de firma para evitar esta situación. Por su parte, el Servicio de Informática, nos consta que están trabajando en ello.

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Servicio de Archivo General

Cumplimentado el informe de seguimiento de los procesos. Estamos muy satisfechos de cómo ha ido la evolución del proceso de SGD y valoramos en gran medida la colaboración que nos han prestado las unidades tramitadoras de documentos así como el eficaz asesoramiento facilitado por el Servicio de Calidad.

## 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	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	
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	1	100%	-	100%	100%	100%	-	-	3	2,5	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.	2	-	1	1	-	100%	-	100%	100%	-	-	-	4	10	-	-
	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Servicio de Deportes	PC 03.	26	4	7	12	11	100%	100%	100%	100%	100%	-	2,75	0,57	0,42	0,98	-
	PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8. Biblioteca	PC 03.	12	4	9	4	12	100%	100%	100%	100%	100%	-	5	1,88	1,5	2,99	-
	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. Unidad Técnica	PC 03.	10	1	5	5	10	100%	100%	100%	100%	100%	-	5	0,8	2,6	6,57	-
	PC 04.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. Unidad de Actividades Culturales	PC 03.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04.	-	1	1	-	-	-	100%	100%	-	-	-	1	4	-	-	-
	PC 05.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12. Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Servicio de Informática	PC 04.	3	10	31	11	6	100%	100%	100%	100%	100%	-	9,8	7,61	8,18	8,31	-
	PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



Unidad	Proceso SIGC	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	5	4	3	6	-	100%	100%	33%	100%	-	8,6	7	10	6,08
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	5	-	4	2	6	100%	-	100%	100%	100%	-	1,75	3,5	4,94	
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	37	100%	100%	100%	100%	100%	5,04	3,59	2,03	4,08	
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	2	4	1	6	8	100%	100%	100%	100%	100%	0,25	0	2,5	2,01	
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		109	104	106	81	97	100%	100%	100%	98%	100%					

### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
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	-	2	-	-	100%	-	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	13	100%	100%	100%	100%	100%		1	0	0,75	0,51
8. Biblioteca	PC 03. PC 06.	47	28	33	63	23	100%	100%	100%	100%	100%		2,17	1,21	2,32	3
9. Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	4	5	-	5	2	75%	100%	-	100%	100%		0,4	-	0,4	4,87
10. Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	-	-	1	-	100%	-	-	100%	-	6	-	-	8
12. Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	4	5	5	3	8	100%	100%	100%	100%	100%		10	7	2	7,12
14. Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	2	2	-	-	100%	100%	100%	100%	-	0	0,5	10,5	-
15. Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	6	4	3	3	8	67%	100%	100%	3	100%		0,5	0	8,63	3,81
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	3	100%	100%	100%	100%	100%		0,5	3,85	4	0,67
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>		80	54	61	87	60	96%	100%	100%	100%	100%					

### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
		2011	2012	2013	2014	2015
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	1	6	-	4	3
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	3	10	-	5	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	4	3	2	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.	11	12	13	21	13
	PC 09.					
6.Unidad de Conserjerías	PC 03.	3	3	-	-	1
	PC 06.					
7.Servicio de Deportes	PC 03.	-	-	-	-	
	PC 11.					
8.Biblioteca	PC 03.	18	18	25	27	22
	PC 06.					
9.Unidad Técnica	PC 03.	18	7	5	41	-
	PC 04.					
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03.	-	1	15	5	-
	PC 11.					
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04.	-	1	-	-	-
	PC 05.					
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04.	-	-	4	3	11
	PC 08.					
13.Servicio de Informática	PC 04.	8	20	33	16	14
	PC 08.					
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	-	-	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06.	-	-	-	15	99
	PC 12.					
16.Unidad Funcional de Apoyo a	PC 02.	5	-	-	6	2





Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
Órganos de Gobierno	PC 06. PC 11.					
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	1	2	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	46	81	96	88	56
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	7	5	4	-	-
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	9	45	33	18	22
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	2	4	5	4	1