



ANEXO II.
EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2016.

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC. 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	Revisión del actual sistema de indemnización por desplazamiento del personal externo a la UJA (bolsa de viaje)	Implantación de la mejora en los tres primeros meses del año	Los propios del Servicio
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC. 01.23 Gestión del Gasto PC. 01.231 Pago Directo	Servicio de Asuntos Económicos	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica	Realización de prueba piloto en 2016 para su implantación definitiva en 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Sistematización del tratamiento de sugerencias y otra información directa de clientes	Sistematización de la recogida, tratamiento y mejoras derivadas de sugerencias y otra información directa de clientes	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC. 01.23 Gestión del Gasto PC. 01.231 Pago Directo	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Descentralización de las unidades tramitadoras en la factura electrónica	Realización de prueba piloto en 2016 para su implantación definitiva en 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Ir completando las instrucciones técnicas	Realización de al menos 2 nuevas instrucciones técnicas	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Revisión del sistema de envío de las encuesta post-servicio.	A partir de su implementación.	SPSS Data colección
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.	Servicio de Contratación y Patrimonio	Archivo electrónico de la documentación presentada por las empresas licitadoras.	Esperamos conseguir durante este ejercicio que toda la documentación conste en formato electrónico en la plataforma Contratación y Compras.	La aplicación Universitas XXI-Económico
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa.	Servicio de Contratación y Patrimonio	Mejorar el acceso al perfil de contratante de la Universidad	Perfil de contratante más accesible y transparente.	No son necesarios recursos adicionales



PC 02.2. Gestión del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Actualización de la normativa de inventario de la Universidad de Jaén	Elaborar y publicar una nueva normativa interna de inventario.	No son necesarios recursos adicionales a los ya existentes
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Realización de encuestas post-servicio	Establecer nuevos mecanismos de encuestas más directas e inmediatas	Plataforma de encuestas del Servicio de Planificación y Evaluación
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Espacio virtual para la UAOG	Facilitar el acceso a documentación de interés	Internos
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.	Aumentar la fiabilidad de los datos	Los propios de la Universidad
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Iniciar los trámites para la elaboración de un repositorio en el que se incluyan las facturas y las órdenes de pago y tengan acceso a él, los Servicios de Asuntos Económicos, Contratación, Gestión de la Investigación, Archivo General y la UNAD.	Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación	Los propios de la Universidad
PC 03.121. PC 03.122.	Unidad de Conserjerías	Unificar criterios en la solicitud de autorizaciones por ampliación de horario posterior a las 22 hs.	Óptimos	Propios
P03.11 Gestión de la asignación planificada	Unidad de Conserjerías	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes	Indeterminado	Propios
PC 03.121. PC 03.122.	Unidad de Conserjerías	Modificar solicitud de reserva de espacios no docentes.	Óptimos	Propios
PC 03.2]-20	Unidad de Conserjerías	Implementar un sistema de comunicación que mejore el registro de datos para el cumplimiento y evidencias del indicador.	Propios	Propios
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Primera fase de incorporación del PC04 a GSYA_ Mantenimiento preventivo		Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Recabar y analizar datos de insatisfacción de las encuestas postservicio.	Identificar puntos de mejora sobre los servicios ofertados y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en las encuestas postservicio	Aplicación Murphy 2.0



PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Indicar en los comunicados de mejoras o nuevos servicios, cuando éstas han sido desarrolladas como consecuencia de quejas o sugerencias de los usuarios.	Difundir la utilidad de enviar quejas y sugerencias	canales de comunicación del SINIF
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Dar difusión de los resultados de las encuestas e indicadores	Aumento de índice de respuesta de las encuestas de clientes	canales de comunicación del SINIF
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Identificar puntos de mejora para facilitar el acceso a la encuesta postservicio	Aumento de índice de respuesta	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Revisión y difusión de Carta y Catálogo de servicios TIC	Un catálogo de servicios actualizado y conocido por los usuarios	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Finalizar la elaboración de la instrucción técnica para la "Gestión de incidencias" actualmente en borrador	Proceso de gestión de incidencias más estable	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Revisar IT de servicios críticos y valorar la oportunidad de incorporar las instrucciones de incidencia interna	Documentación actualizada y optimizada	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Automatizar el envío de avisos cuando el profesor publique las notas en U. Virtual	El estudiante más informado	Personal interno
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Visualización del informe de las encuestas post-servicio y de las mejoras en la página web de la unidad	Fomentar la participación en las encuestas post-servicio	Meramente Organizativos
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Revisión de las causas de incumplimiento del indicador [PC 04.11]-04	Marcar un valor objetivo que se ajuste a la realidad de la medición	Meramente Organizativos
PC04.2. Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención	Mejorar la solicitud electrónica de retirada de residuos peligrosos	Mejorar el rendimiento de la solicitud a través de la e-administración o en su defecto, buscar una alternativa mediante la implantación de una solicitud electrónica.	
PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22. Alfabetización Informacional PC 06.23. Apoyo a la Producción Científica	Biblioteca	Elaboración de un informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación		Propios de la BUJA



PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	Biblioteca	Recatalogación de los fondos de las antiguas escuelas de Magisterio, Comercio y Empresariales		Propios de la BUJA
PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	Biblioteca	Implantación de Sierra		Propios de la BUJA
PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	Biblioteca	Implantación de la plataforma de préstamo de libros Xebook		Propios de la BUJA
PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	Biblioteca	Desarrollo de Dialnet		Propios de la BUJA
PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.	Servicio de Información y Asuntos Generales	Página web UJA: proyecto coordinado por el secretariado de comunicación junto con otras unidades de la uja y empresa consultora	Mejorar la navegación en la web	Los que disponga el Secretariado de Comunicación
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Servicio de Información y Asuntos Generales (Servicio de publicaciones)	Implantación de software de gestión editorial de publicaciones.	Mejora en la gestión, compra de obras y coordinación entre unidades	Propios: personas SIAG (UPUB) y SINP y recursos económicos.
PC06.28 y PC06.29	Servicio de Planificación y Evaluación	Vinculado al Plan para la Optimización del SIUJA. Nuevo proceso transversal.	Implantación del proceso y mejora de los indicadores de cumplimiento de plazos y reducción de incidencias de fiabilidad de los datos.	Internos
PC06.28	Servicio de Planificación y Evaluación	Buscar una solución técnica para poder obtener de la web del Anuario Estadístico información relevante de su uso.		Servicio de Informática
PC06.29	Servicio de Planificación y Evaluación	Avanzar en los mecanismos de planificación, control y mejora en el proceso del suministro de datos que aplica el SPE.		
PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Espacio virtual para la UAOG	Facilitar el acceso a documentación de interés	Internos
PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Elaborar plantillas unificadas de documentos de acuerdo con las directrices que establezca el equipo de gobierno		Internos
PC 06.26 Asesoramiento Jurídico	Servicio Jurídico	Establecer un indicador de las solicitudes provenientes de los juzgados		



PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Crear un grupo de trabajo con la Biblioteca para optimizar la gestión necesaria para la recogida de datos Bibliométricos.	Informes temporales de la Biblioteca	Informáticos y personales de ambas unidades
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Crear un grupo de trabajo con la Biblioteca para iniciar actuaciones de información y asesoramiento a los investigadores sobre las publicaciones y actuaciones ligadas a resultados de investigación en OPEN ACCESS	Planificación de jornadas de asesoramiento a investigadores, entre otros.	Informáticos y personales de ambas unidades
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Puesta en marcha de la OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES. Análisis de especificidades en esta área de gestión y desarrollo de todas las mejoras para ajustar la gestión a las mismas.	Gestión unificada en la plataforma UXXI-INV y en el SIGC-SUA	Humanos e informáticos
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.	Aumentar la fiabilidad de los datos	Los propios de la Universidad
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Iniciar los trámites para la elaboración de un repositorio en el que se incluyan las facturas y las órdenes de pago y tengan acceso a él, los Servicios de Asuntos Económicos, Contratación y Patrimonio, Archivo General, Gestión de la Investigación y la UNAD.	Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación	Los propios de la Universidad
PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Reservas de recursos de 1 día		Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática
PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Entidades concertadas con convenios específicos		Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática
PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Filtrado automático de las unidades de medida de un recurso dependiendo del tipo servicio		Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática



PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Reservas grupales para miembros de un período		Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática
PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Complementar la identificación, junto a cada recurso que lo requiera, con: nombre de recurso, unidad, persona responsable, teléfono de contacto...		Propios
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Recabar y analizar datos de insatisfacción de las encuestas postservicio.	Identificar puntos de mejora sobre los servicios ofertados y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en las encuestas postservicio	Aplicación Murphy 2.0
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Indicar en los comunicados de mejoras o nuevos servicios, cuando éstas han sido desarrolladas como consecuencia de quejas o sugerencias de los usuarios.	Difundir la utilidad de enviar quejas y sugerencias	canales de comunicación del SINF
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Dar difusión de los resultados de las encuestas e indicadores	Aumento de índice de respuesta de las encuestas de clientes	canales de comunicación del SINF
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Identificar puntos de mejora para facilitar el acceso a la encuesta postservicio	Aumento de índice de respuesta	A determinar
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Revisión y difusión de Carta y Catálogo de servicios TIC	Un catálogo de servicios actualizado y conocido por los usuarios	A determinar
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Automatizar la generación de cuentas TIC y generación de expedientes	Disminución de la carga de trabajo actual	Personal interno
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Visualización del informe de las encuestas post-servicio y de las mejoras en la página web de la unidad	Fomentar la participación en las encuestas post-servicio	Meramente Organizativos
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Recoger las sugerencias obtenidas de manera verbal por parte de nuestros clientes y/o usuarios y crear un archivo para su posterior estudio y valoración	Conocer la opinión de nuestros clientes y/o usuarios	Meramente Organizativos



PC09. Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.	Aumentar la fiabilidad de los datos	Los propios de la Universidad
PC09. Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Implantación de la aplicación cursos cortos	Aumentar la fiabilidad de los datos	Los propios de la Universidad
PC10. Gestión de la prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Incorporar en la documentación un nuevo proceso: Atención al usuario mediante el gestor de colas Qmatic	Implantarlo en el ciclo 2016	ninguno
PC10. Gestión de la prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Nuevo indicadores para el Nuevo Proceso Gestor de Colas Qmatic. - Nº usuarios atendidos por Sección y mes. - Tiempo medio dedicado a la atención al usuario por Sección y mes. - Tiempo medio de espera por Sección y franja horaria.	Implantarlo en el ciclo 2016	ninguno
PC10. Gestión de la prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Seguimiento semanal de la gestión de becas del Ministerio de Educación.	Implantarlo en el ciclo 2016	ninguno
PC10.32.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Remisión a los alumnos e-mails explicándoles cómo realizar la matrícula de cada cuatrimestre. Para ello será necesario en todo momento mantenernos en contacto con el Servicio de Gestión Académica y en su caso de Informática.	Evitar errores de matrícula de los alumnos de movilidad	Personal de RRII
PC10.33.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Jornadas de recepción a estudiantes de movilidad para informarles sobre la Universidad de Jaén, ubicación de servicios, plazos de matrícula y pre-matrícula, carnets, información deportiva y cultural de la provincia. A realizar al comienzo de cada cuatrimestre.	Aumentar el conocimiento de los alumnos extranjeros de la Universidad de Jaén y su entorno, de los recursos ofrecidos, y conseguir que cuando regresen a sus universidades de origen tengan un grato y fructífero recuerdo de la estancia, comuniquen sus experiencias y con ello consigamos más demanda de alumnos de dichas universidades	Personal de RRII



PC 10.51 Gestión de prácticas de empresas e instituciones	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Añadir al programa de gestión (Ícaro) una opción para crear convocatorias específicas de prácticas	Gestionar las convocatorias externas de prácticas de algunas entidades que financian programas específicos. Ejemplo: Convocatoria Santander Crue-Cepyme y Fundación Cajasur	Petición a los administradores de Ícaro de la inclusión de dicha opción en la aplicación informática.
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	SIAG	Cambio de plataforma de gestión de convenios	Mejorar la percepción de mejora de la gestión de los usuarios.	Informáticos
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Actividades Culturales	Establecer mecanismos que posibiliten la recogida directa de información de nuestros clientes tras prestarles servicios.	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.	
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Espacio virtual para la UAOG	Facilitar el acceso a documentación de interés	Internos
PC 11.11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Establecer un protocolo de encuestas post-servicio de actos solemnes		Internos
PC 12 Gestión Documental-Expedición Certificados electrónicos	Servicio de Información y Asuntos Generales	Dividir las oficinas de acreditación de expedición de certificados electrónicos del Campus de Jaén y Campus de Linares	Crear dos oficinas de gestión de Certificados	No procede
PC 12 Gestión Documental-Expedición Certificados electrónicos	Servicio de Información y Asuntos Generales	Constitución del SIAG Campus Jaén y Linares en oficinas de expedición de certificados electrónicos de empleado público	Constitución de oficinas de acreditación para mejorar la gestión de los procedimientos de la UJA.	No procede
PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	Servicio de Archivo General	Realización de un informe archivístico de las series documentales que ingresan en el Archivo General mediante transferencia.	Informes archivísticos con las actuaciones recomendadas, tanto para unidades productoras, como para el personal del SAG, sobre la documentación ingresada anualmente mediante transferencia.	Los propios del SAG