



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

Elaborado por: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Aprobado por: Comité de Calidad
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo	Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Jefe del Servicio	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha: 14/03/2017	Fecha: 17/03/2017
Firma:	Firma:

INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Elaborado por: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Aprobado por: Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad	Aprobado por: Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo	Nombre: Julio Terrados Cepeda	Nombre: Nicolás Ruíz Reyes
Cargo: Jefe del Servicio	Cargo: Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad.	Cargo: Gerente.
Fecha: 14/03/2017	Fecha: 14/03/2017	Fecha: 17/03/2017
Firma:	Firma:	Firma:



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.13
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.Pág.18
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS.Pág.27
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.Pág.32
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.Pág.34
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.Pág.36
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.Pág.38
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.Pág.41
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.Pág.45
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.Pág.49

II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.....Pág.50
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.Pág.53

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.55

IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS

14. CONSIDERACIONES FINALES.Pág.56

V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME.

- ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONESPág.63

VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.

- ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2017.Pág.68
- ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2017.....Pág.79



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/cgestion2016/Rvm2016/INF_PROCES_2016.html

VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR.

La perspectiva temporal de **siete 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 ha propuesto otro nuevo proceso**, 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	2016
Número de propuestas individualizadas.	187	65	110	53	58	67

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 la plena operatividad de los recursos del inventario del Plan que se han auditado**.

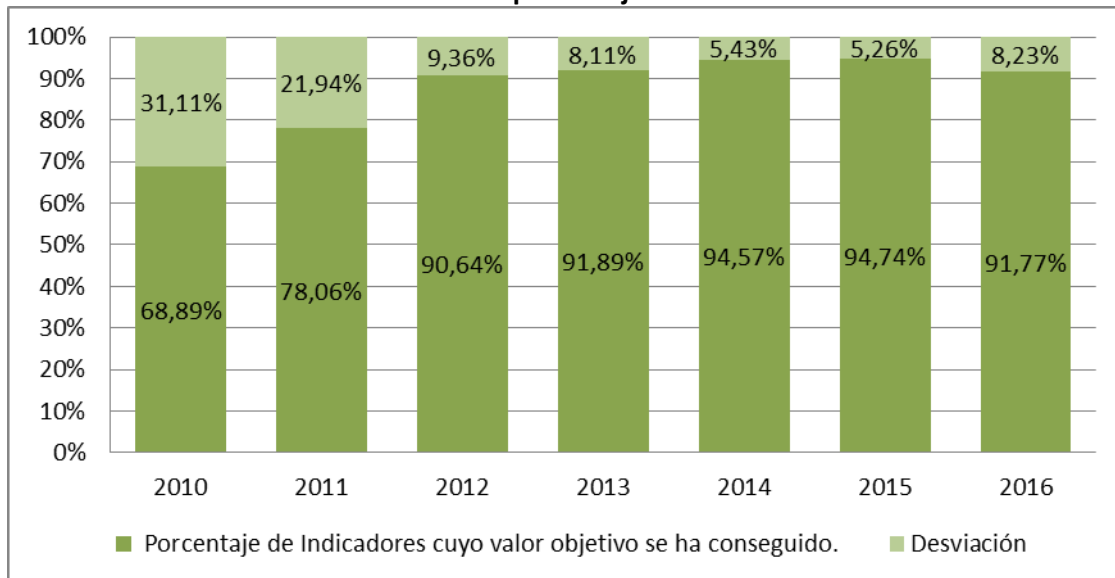
El tercer aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia del proceso**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 99,7%**, con un elevado nivel de integridad de estas mediciones, como se concluye



en los informes de auditoría interna, tanto solo se han realizado 7 observaciones sobre estos aspectos, reduciéndose de forma significativa respecto al ciclo anterior (32).

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión anteriores al 2016, en este, **el nivel conseguido es de un 92%, desciende un 3%, sin embargo por el nivel alcanzado se valora en tendencia como sostenida**, con tan sólo 19 indicadores (de 231) sin alcanzar los valores planificados y, en más de la mitad de ellos, con desviaciones poco 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** (37 observaciones en los informes de auditorías sobre revisión y definición de objetivos, 31 sobre sobre cumplimiento de objetivos y una no conformidad de auditoría interna establecida en este ciclo).

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**.

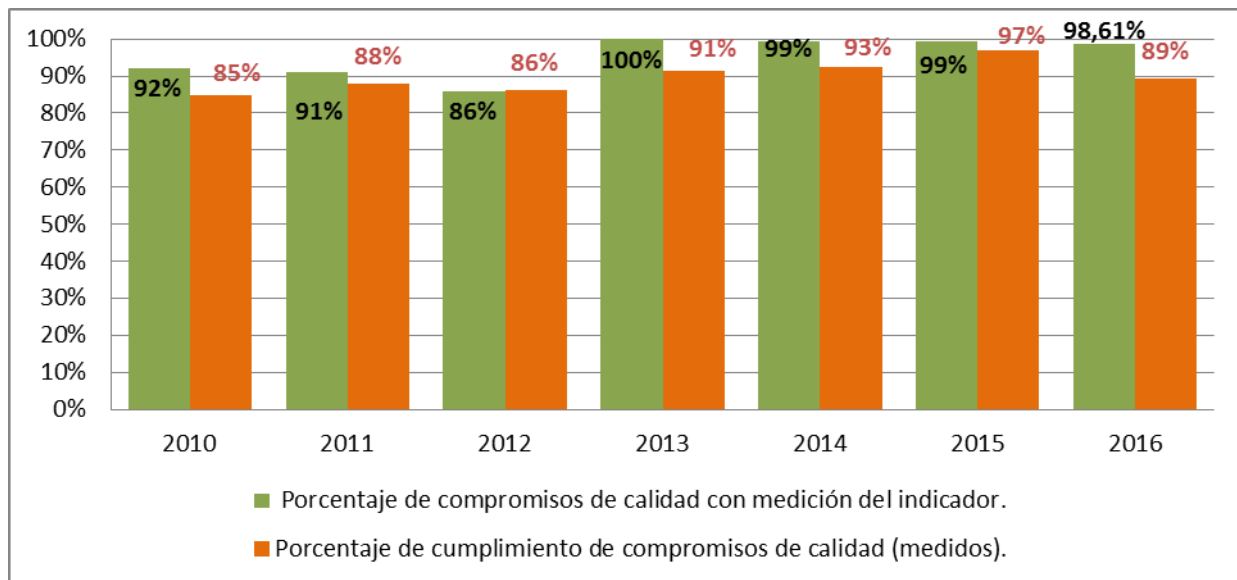
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151	149	145	144
Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%	99,33%	99,31%	98,61%

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido el cumplimiento en un 89,44%** (porcentaje que ha disminuido), quedando incumplidos 15 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, además se ha establecido una no conformidad de auditoría interna para un compromiso de calidad incumplido.

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 10 observaciones sobre la gestión, 3 sobre revisión de documentación.

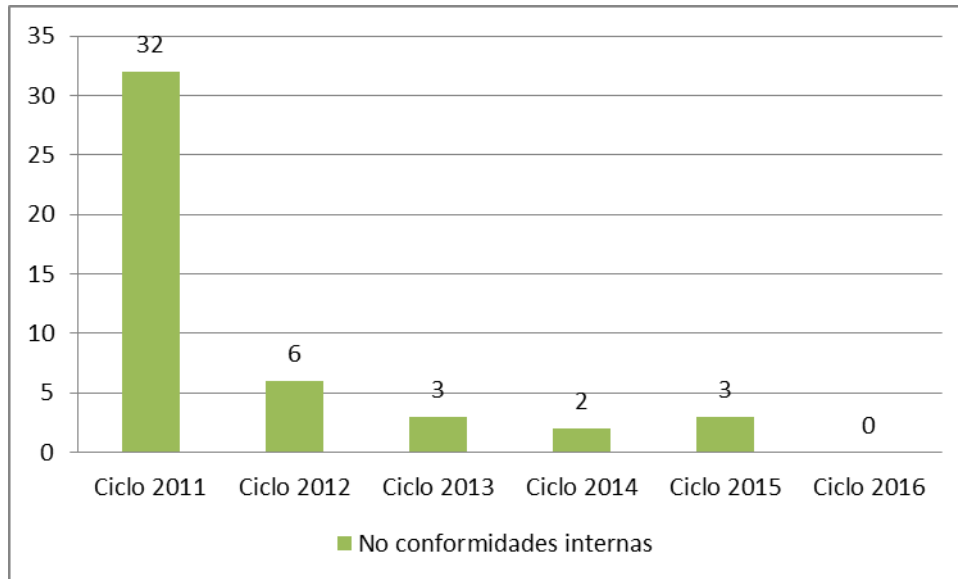
Asimismo, en este ciclo de gestión **se han auditado 3 no conformidades de auditoría interna** que estaban pendientes de ciclos de gestión anteriores y **3 no conformidades internas**. Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que **ha sido posible el cierre de 2 no conformidades internas auditadas** (PC06 y PC09). En el otro caso (PC09), no ha sido posible la propuesta de cierre por haberse aplicado sólo parcialmente el correspondiente Plan de mejora, por lo que se mantiene pendiente para el siguiente ciclo de gestión 2017. Además, se considera la inclusión en el siguiente ciclo de gestión 2017 para su verificación y cierre, en su caso, de **dos nuevas no conformidades de auditoría interna** (PC05).

Por su parte, tras la verificación en visita de auditoría de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes, ha sido posible proceder al **cierre de las 3 no conformidades internas** activas en el actual ciclo de gestión 2016. Por tanto, al no haberse incorporado ninguna, no se existe conformidad interna alguna pendiente para el siguiente ciclo de gestión 2017.

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. El sistema está estructurado en un **cuadro de 24 encuestas generales y 64 encuestas post servicios, representativas, en su conjunto, de 40 ámbitos de gestión** del alcance del SIGC-SUA (46 ámbitos totales).

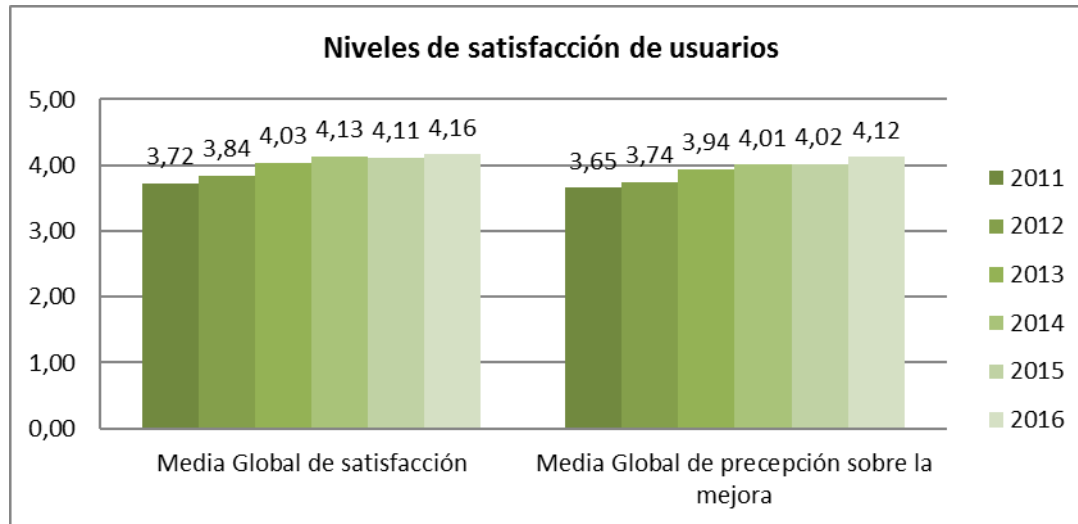
Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2016:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	22 encuestas (96%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	17 encuestas de 23 (74%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	11 encuestas de 23 (48%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	21 encuestas de 23 (91%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	15 encuestas de 23 (65%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	11 encuestas de 23 (48%)

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.



En este ciclo se ha acometido la recomendación de establecer objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios, previa realización de una propuesta de metodología, con una primera fijación de objetivos en 65% de las encuestas generales (15 de 23) y un 35% de las encuestas post-servicios (22 de 62). La previsión de su aplicación al 100% de las encuestas no se ha realizado, quedando en el mismo porcentaje para las encuestas generales (65%) y 42% (25 de 59) para las encuestas post servicio, por lo que es recomendable completar la asignación para su cumplimiento total.

En el ciclo 2016 el nivel de participación en las encuestas generales ha sido del **70,83%** (17 de 24), decreciendo en 7 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior (78,26% en 18 de 23 encuestas). Si bien 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, también, la necesaria continuación de las actuaciones que incidan en una mejora de la participación, así como la obtención directa de información mediante la aplicación de proyectos de grupos focales realizados en este ciclo.

En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 64, y se han activado plenamente en este ciclo 51. Los indicadores globales con cálculos posibles (48 encuestas) indican que se obtiene una valoración de satisfacción global de **4,54 de media** y un 85% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de **4,63**, siendo igual o superior en el 92% de las encuestas con cálculos posibles (13 encuestas).

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 su inclusión en los criterios de revisión establecidos en el "Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA".

Para finalizar respecto al sistema de encuestas sintetizamos las actuaciones de revisión y mejora realizadas:

1. El alcance de los informes técnicos de revisión ha afectado a **23 de las 64 encuestas post-servicio y 5 de**



las 24 encuestas generales. 2. Aplicación de técnicas de grupos focales. 3. Publicación y difusión de resultados de las encuestas (general en Portal de Transparencia), en canales internos un 63% de las encuestas generales y un 78% de las encuestas post-servicio.

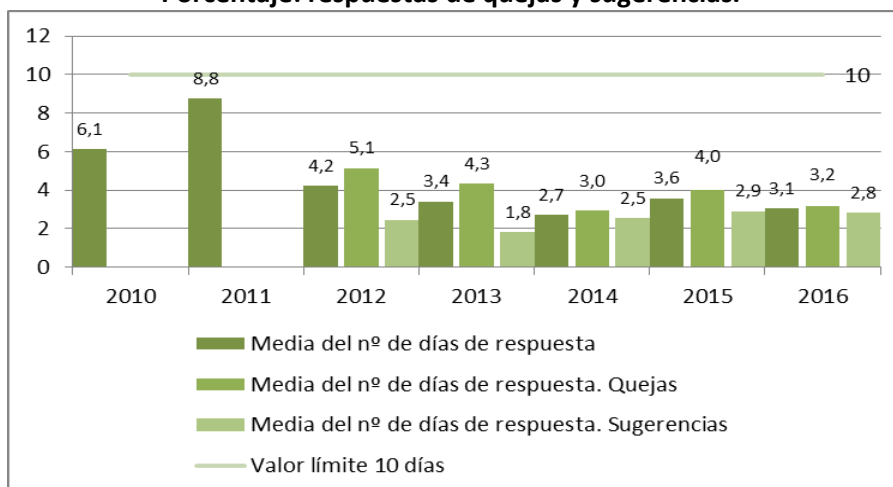
Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha incrementado levemente el número de quejas que ha sido similar al ciclo anterior (de 97 a 98 quejas). Continúa la tendencia descendente del número de sugerencias recibidas, constatándose un descenso del 14% (8). El número de felicitaciones ha crecido considerablemente (53%) computándose un total de 357. **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	Ciclo 2016
Auditoría Externa. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	31-15- 81% (sobre 31)	30-10- 80% (sobre 50)	6-5- 55% (sobre 20)	(11-23- 72% (sobre 47)
Auditoría Interna. Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	79-24- 71% (sobre 145)	106-34- 83% (sobre 168)	53-18- 75% (sobre 95)	111-73- 74% (sobre 249)

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, más aún cuando se observa durante el ciclo de gestión 2016 un significativo ascenso (125 mejoras incorporadas).

RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98	89 ¹	84	125
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)		32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)

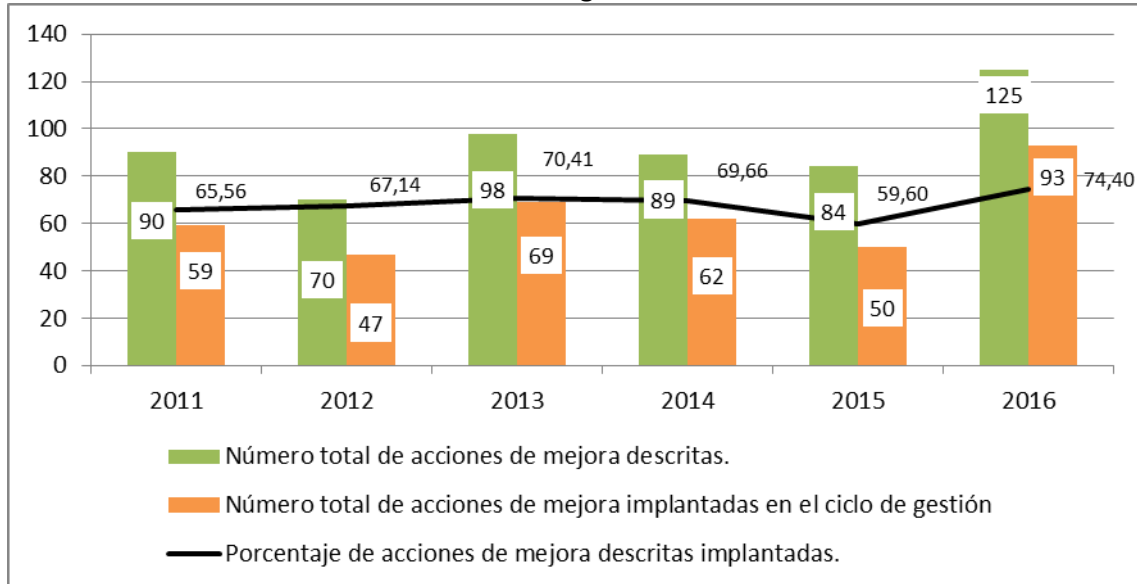
(*) Como tal se computan las clasificadas como iniciadas/continuadas, parciales y pendientes (una) por aplicación en el siguiente ciclo de gestión.

¹ En 2014 se computan 3 mejoras no implantadas por valorarse no precedente.

En este ciclo de gestión 2016 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 relativamente sostenidos (en torno a un 60%-70%)** evidenciando un **nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia (74,40%** de acciones de mejora descritas **implantadas)**.



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:

RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87	82	75	87
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	100%	91,67%	100%

La tendencia ha sido sostenida en cuanto al número de propuestas, así como el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas.

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.

RESULTADOS GLOBALES:

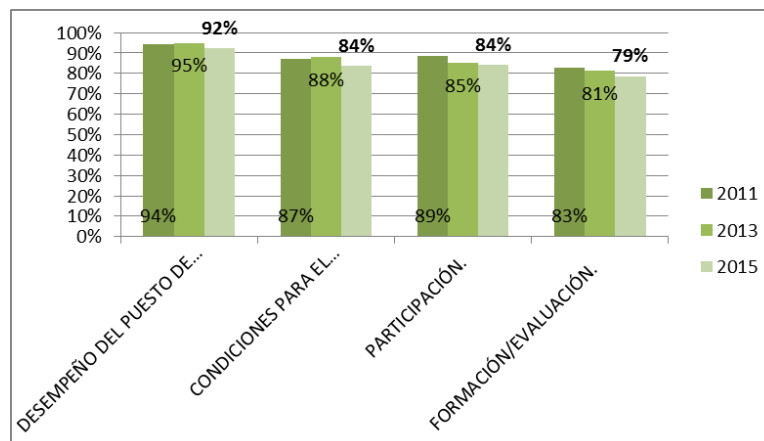
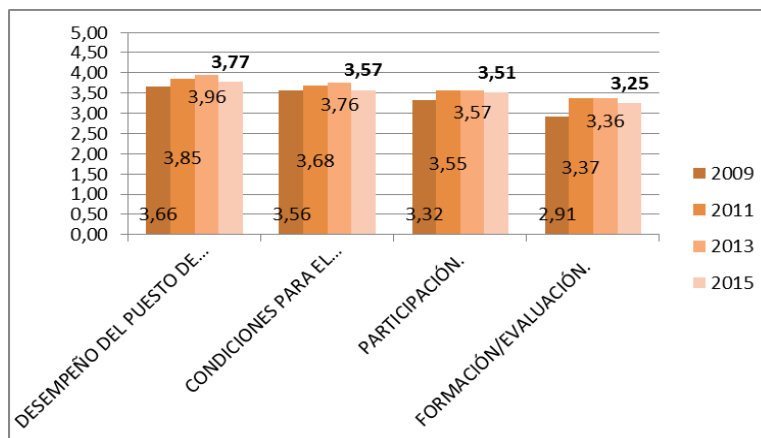
Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	7
--	---

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.

**EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.**

	2012	2013	2014	2015	2016
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67	66
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428	428
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	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	2016
1.- Número total de Indicadores activos.	265	292	342 (*)	374	371	381	379
2.- Número total de Indicadores revisados.		134	123	7	46	59	34
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.		45,89%	35,96%	1,87%	12,40%	15,49%	8,97%
4.- Número de indicadores de nueva medición.			159	34	13	14	2
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.			46,49%	9,09%	3,50%	3,67%	0,53%

(*) Indicadores de medición sólo en 2012.

ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	180	199	203	227	231 ²	237	237
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	75,09%	68,15%	59,36%	60,70%	62,26%	62,20%	62,53%
3.- Número de indicadores de actividad.		93	129	133	129 ³	133	133
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.		199	214	241 ¹	242 ⁴	248 ⁵	246 ⁶
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.		68,15%	62,57%	64,44%	65,23%	65,09%	64,91%

¹ 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).

² Se computan los indicadores incumplidos, no medidos, cumplidos, sin actividad, no operativa y en suspensión provisional.

³ Se computa actividad y actividad en suspensión provisional.

⁴ Se computa eficacia, eficacia en análisis, eficacia medición ciclo 2014 y eficacia en suspensión provisional.

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

⁶ Se computa 9 indicadores de eficacia con objetivo en análisis y 1 eficacia en suspensión provisional (diferencia entre 237 y 246)

NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.- Número de Indicadores medidos.	286	342	370	361 ²	365	372
2.- Número de Indicadores no medidos.	6	-	4 ¹	2 ³	2	1 ⁴
3.- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.				5	5	2
4.- Número de indicadores sin actividad, ya no se realiza el servicio, en revisión y no procede medición.				3	9	4



¹ Indicador no medido por no disponibilidad de la herramienta de control. 3 suspendidos por revisión y suspensión temporal del proceso en fase de revisión.

² Se computan en análisis, sin objetivo, cumplido, incumplido.

³ Se computan no medidos por la Unidad pero con obligación de medición.

⁴ Se computa un no medido por la Unidad por revisión del sistema informático.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	124	153	184	204	209 ¹	216	212
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	68,89%	78,06%	90,64%	91,89%	94,57% ²	94,74% ³	91,77% ⁴

¹ Se computan sólo los cumplidos.

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

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

⁴ Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES.

Proceso	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	88,24%	88,24%	100%	100%	100%	100%	93,75%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	36,36%	66,67%	92,31%	100%	100%	100%	100%
PC 03. Gestión de Espacios.	62,50%	100%	83,33%	95%	100%	90%	100%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	100%	93,75%	88%	88%	100%	85,29%	94,12%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	100%	93,75%	95,83%	88%	95,83%	100%	75%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	59,26%	75%	87,50%	92,11%	84,21%	88,24%	91,67%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	39,29%	63,89%	92,59%	96%	92,59%	100%	92,31%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100%	77,78%	80%	84,62%	92,31%	100%	88,24%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	44,44%	33,33%	66,67%	72,73%	83,33%	100%	100%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%	85,71%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	68,42%	55,56%	100%	88,89%	94,44%	100%	88,89%
PC 12. Gestión Documental.	83,33%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

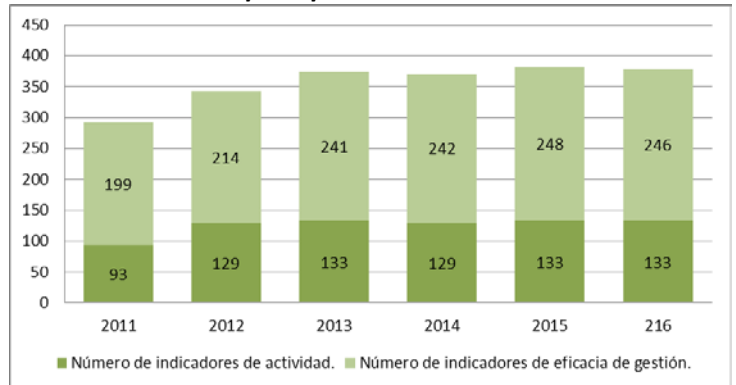
Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos

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

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2016	Desviación
1	PC01	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.	<= al 16 de junio del año X	17/06/2016	1 día
2	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	71,9%	3,1%
3	PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días.	>=85%	83,48%	1,52%
4	PC05	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	33%	42%
5	PC05	Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso.	>=95%	90%	5%
6	PC05	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	>=95%	81,94	13,06%
7	PC05	Número de daños a la salud relacionados con riesgos no evaluados	0	1	1
8	PC05	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	>=95%	93,30%	1,70%
9	PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100%	90,90%	9,1%
10	PC06	Número de consultas al catálogo por usuario potencial	>= 20	19,10	0,90
11	PC06	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	100%	91%	9%
12	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	64%	16%
13	PC07	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	>=80%	76,92%	3,08%
14	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>=85%	38%	47%
15	PC08	Objetivos terminados en el año natural.	80%	60%	20%
16	PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles.	>=80%	79,48%	0,52%
17	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta	100%	96,26%	3,74%
18	PC11	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	>=85 %	84,59%	0,41%
19	PC11	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	>=90%	79,64%	10,36%

**REVISIÓN DE INDICADORES:**

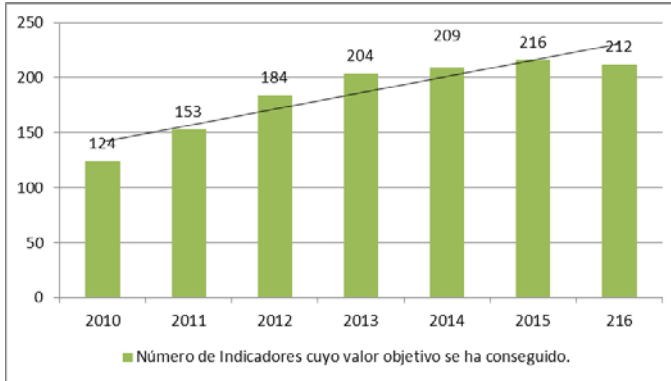
- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (34) la mayor parte con revisión de objetivos (25), y 2 de nueva medición, se mantiene de forma sostenida con un total de 379 indicadores.
- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) 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 el 92% (212 sobre un total de 231 indicadores), manteniéndose de forma sostenida respecto al ciclo anterior y en la tendencia creciente en todos los ciclos de gestión, con una diferencia positiva de 23 puntos porcentuales con respecto a la primera medición y un leve descenso del 3% respecto al ciclo anterior.
- También se observa que, de los 19 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos (número que ha aumentado en 7 respecto al ciclo anterior), en más de 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 de Auditoría 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, 4 procesos clave cumplen el 100%, 3 incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos y 5 lo disminuyen. En conjunto, estos valores reflejan un ligero descenso respecto a 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.

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	3,72	3,84	4,03	4,13	4,12	4,16
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción >= 3,5.	75% (15)	87,00% (20)	95,00% (21)	100% (22)	90% (19)	96% (22)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción >= 4. (**)	30% (6)	39% (9)	64% (14)	64% (14)	71% (15)	74% (17)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	3,65	3,74	3,94	4,01	4,02	4,12
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	75% (15)	78% (18)	95% (20)	95% (21)	95% (20)	91% (21)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior >= 4.	10% (2)	22% (5)	52% (11)	59% (13)	71% (15)	65% (15)

(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, 2015 y 2016) 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), 5 (2015) y 7(2016)

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	31	30	23 ⁽¹⁾	22 ⁽²⁾	23 ⁽³⁾	24 ⁽³⁾
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	-	-	90%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	16%	39%	13% (3)	9% (2)	23% (5)	29% (7)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	-	26%	35% (8)	23% (5)	27% (6)	29% (7)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	-	35%	52% (12)	68% (15)	50% (11)	42% (10)

(*) 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	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	81,97	65,67	59,68	30,65	78,69	100	4,04	3,93	4,33	4,47	4,15	4,16	3,94	3,85	4,23	4,22	4,07	4,04
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	68,85	63,93	27,42	19,35	22,73	73,91	3,81	3,61	4,12	3,6	4,3	4,15	3,75	3,57	4,33	3,5	4,1	4
EG-03-PC02-PC06-2013 EG-03-PC02	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno.	61,7	53,66	82,98	61,7	37,21	47,92	4,2	4,2	4,2	4,21	3,81	3,95	3,92	4,06	4	4	3,62	3,95
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	48,44	71,67	100	37,04	100	100	4,28	4,49	4,58	4,3	4,54	4,35	4,27	4,21	4,45	4,44	4,42	4,22
EG-05-PC03-PAS. 2013	Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	28	100	82,69	3,55	3,67	4,08	3,88	4,32	4,17	3,9	3,68	3,95	3,95	4,19	4,05
EG-06-PC03-PDI. 2013	Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	20,34	91,67	100	3,55	3,67	4,35	4,45	4,65	4,55	3,9	3,68	4,29	4,27	4,51	4,38
EG-07-PC04-PC08-2013 EG-09-PC04 EG-16-PC08	Servicio de Informática.	26,15	100	95,21	80,06	100	100	3,44	3,96	4,05	3,9	3,73	3,76	3,14	3,82	3,91	4,00	3,69	3,81



EG-08-PC05-2013 EG-10-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	100	100	72,31	75,38	89,23	3,83	3,68	3,71	3,64	3,77	3,96	3,65	3,7	3,6	3,5	3,59	3,89
EG-09-PC06-2013 EG-12-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	24,62	37,5	41,67	3,8	3,85	3,92	4,31	4,06	4,05	3,76	3,79	3,82	4,27	4,19	3,89
EG-10-PC06-2013 EG-14-PC06	Biblioteca	100	100	100	100	100	100	4,07	4,01	4,2	4,03	4,2	4,16	3,95	3,99	4,21	4	4,16	4,12
EG-11-PC06- (A. ACAD.). 2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,5	47,5	28,57	62,5	-	100	3,79	3,63	4	5	-	4,71	3,8	3,47	4,00	5,00	-	4,71
EG-12-PC06-(A-CT) 2013 EG-17-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	67,5	47,5	33,33	50	58,33	50	3,79	3,63	4,13	3,75	3,86	4	3,8	3,47	3,75	3,55	3,69	3,67
EG-13-PC06 (AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	-	-	53,85	48,28	25	55,56	-	-	3,61	4	-	3,9	-	-	-	3,79	-	
EG-14-PC07-2013 EG-18-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación.	33,96	37,21	40,91	34,88	40,91	41,86	3,88	3,81	4,17	3,67	4	4,12	3,93	3,8	4,12	3,57	4	4,19
EG-15-PC08-2013 EG-19-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	93,75	68,75	59,18	100	100	63,46	3,33	3,25	3,79	4,42	4,38	4,67	3,19	2,7	3,64	4,3	4,11	4,58
EG-16-PC08-2013	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	43,33	49,09	78,18	2,71	4,2	4,44	4,13	4,24	4,2	2,5	3,95	4,29	3,35	4,05	4,05



EG-17-PC09- (Acceso) 2013	Servicio de Gestión Académica	9,43	27,45	32,69	39,62	55,56	79,25	SD-Sin informe	4,14	4,29	4,3	4,27	4,73	SD-Sin informe	4,15	4,14	4,16	4,14	4,75
EG-21-PC09																			
EG-18-PC09- (Decanatos)2013	Servicio de Gestión Académica.	50	50	38,71	46,88	40,63	45,45	3	4,5	3,67	3,8	3	3,93	3	4,5	3,55	3,71	2,91	3,92
EG-22-PC09																			
EG-19-PC09- (Usuarios) 2013	Servicio de Gestión Académica.	28,36	100	32,84	7,46	43,08	100	3,16	2,93	3	3,6	3,5	3,37	3,06	2,99	2,68	4	3,57	3,33
EG-23-PC09																			
EG-20-PC11- (Usuarios) 2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	38,46	51,43	36,67	4,1	4	3,83	4,67	4,39	4,36	4,14	3,82	3,5	4,22	4,47	4,56
EG-27-PC11																			
EG-21-PC11-2013																			
EG-21-PC11- (Medios) 2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,3	21,15	36,11	9,68	17,24	14,29	SD-Sin informe	4,27	4,38	4,67	4,6	4,33	SD-Sin informe	4,36	4,36	4,5	4,2	4,33
EG-28-PC11																			
EG-22-PC11-2013																			
EG-22-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	40,91	36,36	3,95	4,1	3,92	4,05	4,59	4	3,86	3,9	3,85	3,85	4,33	4
EG-29-PC12																			
EG-23-PC12-2013																			
EG-24-PC06	Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)					36	10					4,2	SD-Sin informe					4,2	SD-Sin informe
EG-25-PC08	Centro de Producción y Experimentación animal						40,91						4,33						4,38

SD (*)-Sin informe

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2016) a febrero (2017), mediante el sistema Online. Para este ciclo se ha mantenido la misma planificación de lanzamiento de encuestas que la establecida en el ejercicio anterior, salvo dos encuestas cuyo lanzamiento se condiciona a la celebración de reuniones focales. El 87,5% (21 de 24) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento planificado. Las causas de los incumplimientos se ocasionan por un retraso en la asignación de usuarios por parte de la Unidad y en un adelanto en el periodo de lanzamiento.
- En el actual ciclo se ha continuado avanzando en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, desarrollando la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el **acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección**, que se concreta en el desarrollo de cuatro líneas de actuación de las encuestas (SIGC-SUA): revisión encuestas post-servicio, sistema de difusión de resultados de las encuestas, sistemas de establecimiento de objetivos y desarrollo de grupos focales, lo que ha supuesto, por otro lado, un avance significativo del plan de acción EFQM, dando, a su vez, respuesta a las recomendaciones que al respecto se indicaron en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de la Certificación del Sistema.
- El sistema actual de encuestas se estructura en 24 encuestas generales y 64 encuestas post-servicio, en conjunto implica que de los 46 ámbitos de gestión del SIGC-SUA 40 tienen asociada, al menos, una encuesta.
- En este ciclo de gestión, las actuaciones de revisión del sistema de información de los grupos de interés se han llevado a cabo como consecuencia de la ejecución del **“Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”**, así como de las recomendaciones de los procesos de auditoría y se han materializado en los correspondientes **“Informes de Asesoramiento Técnico”**, lo que ha supuesto el establecimiento de una metodología homogénea que evidencia la aplicación y seguimiento de dichas actuaciones. En total, han sido revisadas 5 encuestas generales. Dichas actuaciones se detallan en el **“Cuadro de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA”** (pág.29).
- La aplicación del **“Informe de propuesta difusión de resultados de satisfacción de los usuarios de SIGC-SUA”** ha posibilitado la publicación de resultados del sistema de encuestas en la página Web institucional (portal de transparencia), así como la incorporación de las actuaciones de difusión en los informes finales de resultados de los procesos de las Unidades y del propio sistema, promoviendo, por ende, la presentación y seguimiento de planes de acción, el 23% de las unidades (5 de 22) presentan actuaciones de mejora. Por otro lado, el **porcentaje de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades**, en lo que respecta a las encuestas generales, se posiciona en un 62,5% (15 de 24), si bien el 41% (9 de 24) de las encuestas se difunde por canales internos dirigidos a los integrantes de la Unidad, principalmente a través del correo electrónico o mediante reuniones de seguimiento y mejora. Sólo el 25% (6 de 24) utilizan como mecanismo de difusión las páginas web del servicio, permitiendo el acceso a la totalidad de sus grupos de interés. Por último, el 37,5% (9 de 24) de los resultados se publicitan únicamente a través de la página web del propio sistema. *En base a los resultados, se recomienda seguir avanzando en la potenciación de espacios web en la Unidades para la difusión de los resultados entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos.*
- En este ciclo de gestión, para dar plena operatividad a lo establecido en el **“Informe de propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de SIGC-SUA”**, se han llevado a cabo las primeras líneas de actuación orientadas a familiarizar a las Unidades en la metodología aplicable para la determinación de los objetivos a alcanzar con respecto a los resultados de percepción de los usuarios. De esta forma, el **porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción** fue de 65%. (15 de 23). Los resultados finales de asignación de objetivos para el ciclo 2017 han sido del 65% de las encuestas generales (15 de 23) y un 42% (25 de 59), por lo que es recomendable completar la asignación para su cumplimiento total. El análisis detallado puede consultarse en el **“Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA”** publicitado en la web del SIGC-SUA.



- Con respecto a la **incorporación en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**, en este ciclo de gestión se ha determinado una sistemática que posibilita la concreción de los objetivos de información, el cronograma de actividades, el diseño de los registros de actuaciones así como la obtención, análisis e incorporación de la información a los resultados de satisfacción, asegurando el diseño y desarrollo de esta técnica conforme a las requisitos establecidos por el sistema. Aplicando dicha metodología, una Unidad ha implantado esta técnica y otra ha solicitado la revisión de las reuniones grupales que celebraba con sus usuarios, lo que, en ambos casos ha ocasionado la modificación de su sistema de encuestas. Por otro lado, dos Unidades han solicitado asesoramiento técnico a fin de proceder al desarrollo de grupos focales en el siguiente ciclo de gestión.
- La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:

<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2016/revmejora2016.html>

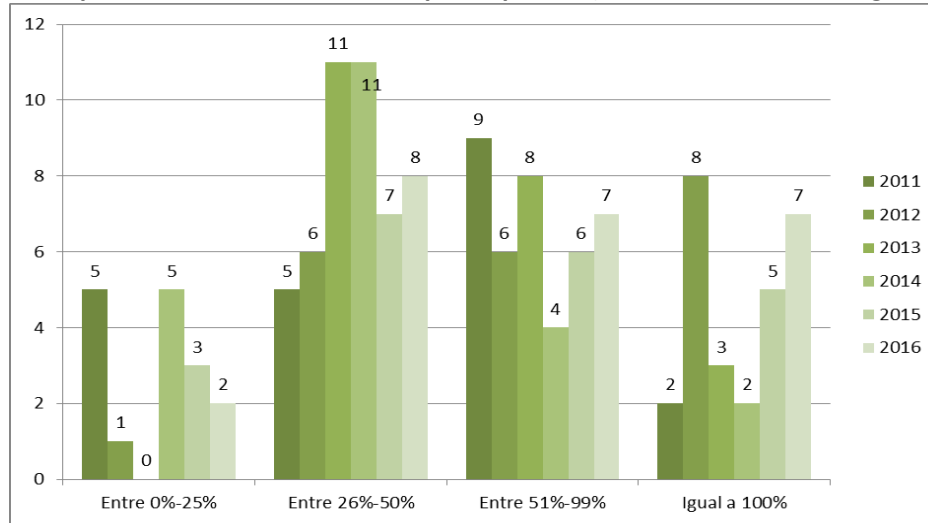
- El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.

ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

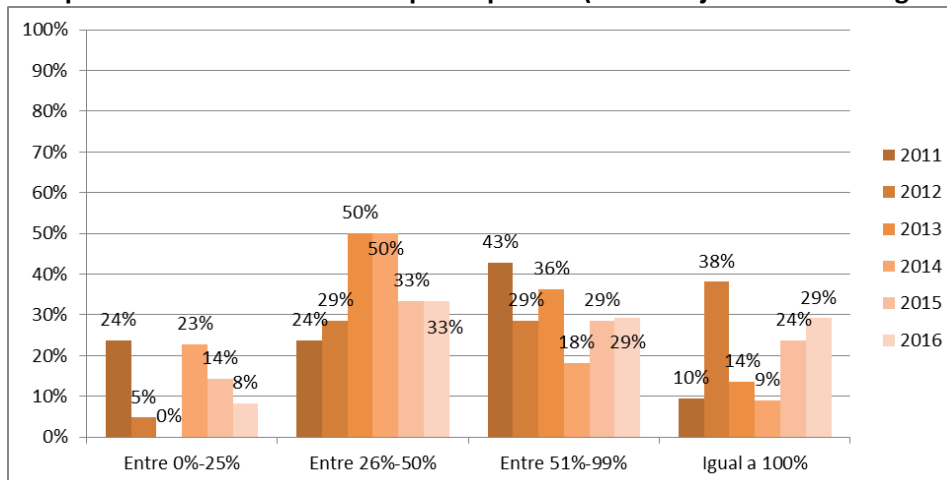
- Globalmente, en el ciclo 2016, **el nivel de participación** registra valores de 70,83% (17 de 24) lo que supone un decremento (7 puntos porcentuales) con respecto a la situación registrada en el anterior ciclo de gestión, siendo el porcentaje de encuestas que han sufrido un descenso en su tasa de participación de 29,16% (7 de 24), 6 puntos porcentuales por encima del valor registrado en el año 2016. Incide en ello, la tipología de usuario al que se dirige la encuesta (cliente externo), la modificación en el periodo de lanzamiento o la falta de impulso por parte de la Unidad. Por otro lado, se ha cuidado especialmente la saturación de los encuestados evitando que un mismo usuario reciba más de una encuesta.
- En los siguientes gráficos se observa el incremento que se produce en el número y el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos superiores al 50% y de 100% de tasa de participación.
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. El incremento del número de encuestas cuya tasa de participación se posicionan en valores superiores al 50%, destacando la evolución ascendente en los valores que se sitúan en el 100%, producido principalmente por la continuidad en la planificación temporal de la realización de las encuestas, con más proximidad a la prestación del servicio, así como por la merma en el número de encuestas que recibe un mismo usuario con la finalidad de evitar su saturación. 2. Incremento en el número de encuestas que han sufrido un descenso en su tasa de participación ocasionado principalmente por la tipología de usuarios a los que se dirige la encuesta y las modificaciones en la metodología de lanzamiento de las encuestas. 3. La revisión e implantación de la técnica de grupos focales ha supuesto una ampliación en el número de usuarios que participan en las reuniones grupales, *si bien se ha de seguir incentivando la aplicación de estas técnicas para obtener información más directa de los usuarios en relación a la prestación y mejora de los servicios*. 4. Se estima que el **Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA** contribuye a realizar el seguimiento de la eficacia y mejora de la gestión de los procesos y prestación de servicios conforme a los objetivos del sistema y organizacionales.



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



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



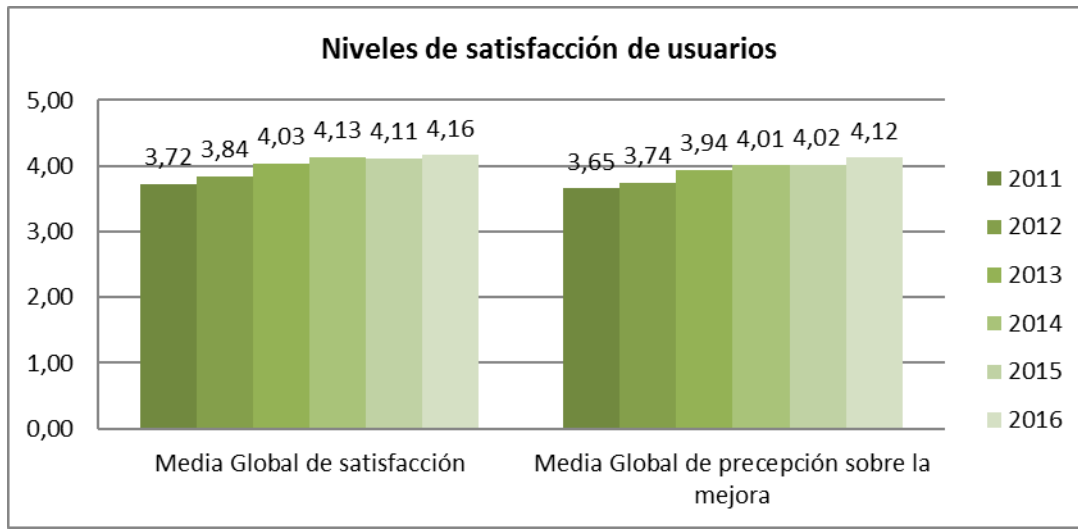
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

- La tendencia general en este ciclo de gestión mantiene valores sostenibles en valoración global superando el valor de "4", si bien se observa un decremento de 6 puntos porcentuales en la valoración global sobre la mejora percibida.
- Prácticamente todas las encuestas 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" (17-74%).
- Se produce un incremento en el número de encuestas que mejoran los resultados globales con respecto al anterior ciclo de gestión, 11 encuestas (47,82%)
- Se produce variaciones descendentes en el número de encuestas (21) que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5", posicionándose en 91%, 4 puntos porcentuales por debajo del anterior ciclo de gestión. Asimismo, se reduce el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (15 - 65%).
- Igualmente se produce un descenso de 10 puntos porcentuales, en el número de encuestas que mejoran sus

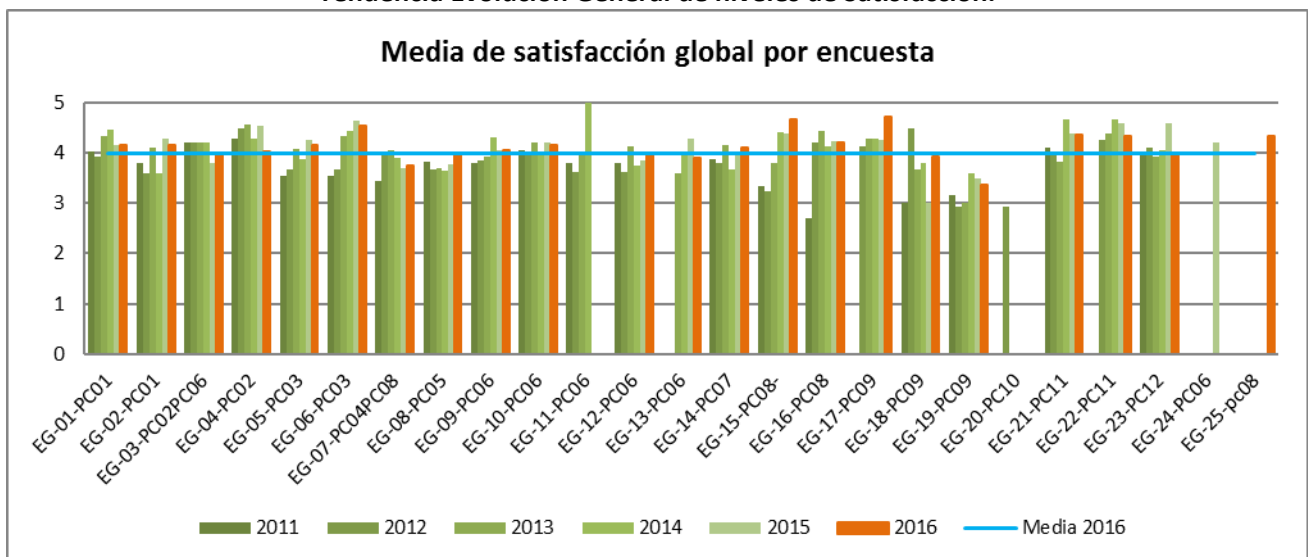


resultados con respecto al ciclo anterior, 11 encuestas (45,83%), si bien, en este ciclo de gestión y a diferencia del anterior, ninguna encuesta presenta valores medios de percepción de la mejora inferiores al "3". No obstante, este decremento hace aconsejable realizar propuestas de mejora en los procesos y servicios prestados en aras de alcanzar mejores resultados.

Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.

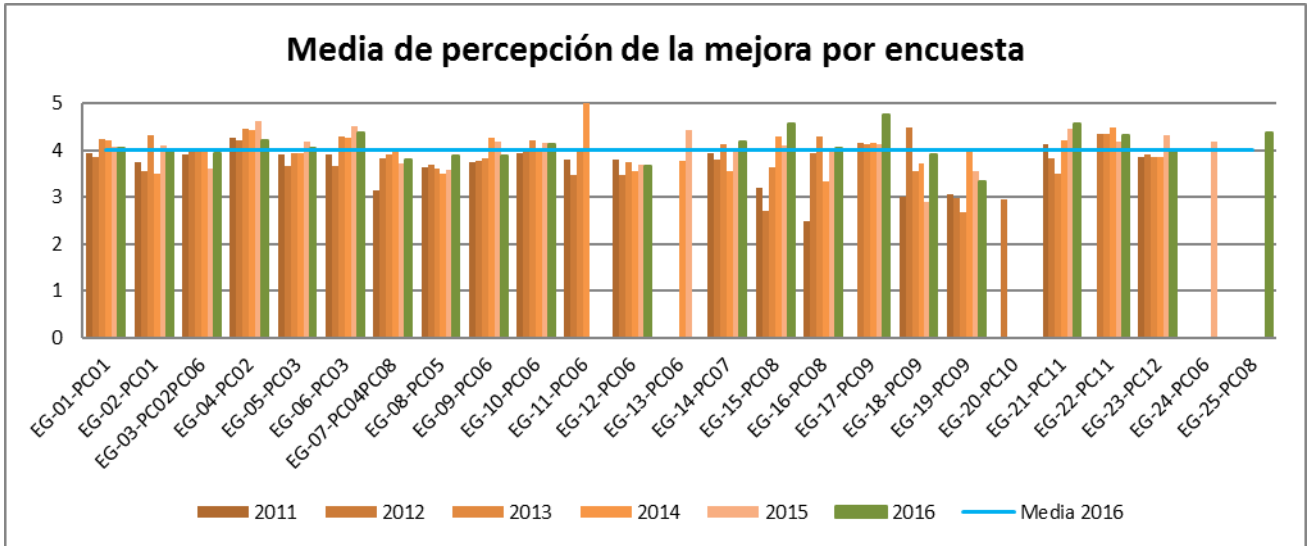


Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.





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	2016
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	15	26	56	58	49 ¹	51
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado ² .				6,98% (3)	5,55% (2)	6,55% (4)
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)	29,41% (15)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.				72,09% (31)	75% (27)	50,98% (15)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	58%	75%	92%	100% ³	91,66% ³	91,66% ³
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.				34	30	38
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.				26	19	26

¹ Se computan 51 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es **64**. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

² Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados participación (46).

³ Se computan el porcentaje de procesos claves que disponen, al menos, de una encuesta post-servicio.

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.¹

	2014	2015	2016
1.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). ²	4,44	4,34	4,37
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$.	100% (50)	92,85% (39)	95,83% (46)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción ≥ 4 . (**)	86% (43)	76,19% (32)	85,54% (41)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). ³	4,46	4,32	4,54
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$.	100% (13)	100% (11)	100% (13)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior ≥ 4 .	100% (13)	91,66 (9)	92,30 (12)

¹ 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.

² Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (48).

³ Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (13).



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

Proceso Clave	Número Activas					Número con resultados satisfactorios.					
	2011	2012	2013	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	-	4	4	3	-	-	3	4	4	3
PC 03. Gestión de Espacios.	1	2	3	3	3	1	2	2	4	3	2
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	1	1	11	7	9	1	1	11	6	6	7
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	2	3	6	7	6	2	3	6	3	2	6
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	-	9	10	8	8	-	8	9	11	6	8
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	-	2	4	4	4	-	2	4	4	3	4
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	6	4	11	9	10	6	4	10	10	9	10
PC 12. Gestión Documental.	-	-	1	1	1	-	-	1	1	1	1
Total	15	26	57	49	51	15	25	52	50	42	48

**CUADRO DE ACTUACIONES DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DEL SIGC-SUA (generales y post-servicio).***

Código de encuestas	Unidad	Criterio de revisión
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	Indicadores estándares de satisfacción/Contenido de Cuestionario/Asegurar la confidencialidad
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Contenido de Cuestionario
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Sustitución Grupo Focal
EG-7PC04PC08	Servicio de Informática	Ponderación asignación usuarios en función de la demanda del servicio
EG-25-PC08	Centro de Producción y Experimentación animal	Alta
EP-01-PC01	Servicio de Control Interno	Escala de medición/Contenido de cuestionario/Aseguramiento anonimato
EP-02-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	Contenido de cuestionario/Grupo focal
EP-03-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	Contenido cuestionario/Modificación periodo lanzamiento
EP-04-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	Contenido cuestionario/Modificación periodo lanzamiento
EP-05-PC02	Servicio de Contratación y Patrimonio	Supresión por ineficacia hacia la mejora continua
EP-23-PC06	Biblioteca	Escala de medición
EP-24-PC06	Biblioteca	Indicadores estándares de satisfacción
EP-28-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	Supresión por falta de representatividad y eficacia en la mejora continua
EP-29-PC07 (inglés)	Servicio de Gestión de Investigación	Alta
EP-34-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación	Contenido cuestionario
EP-40-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Supresión refundición grupo focal
EP-41-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Supresión refundición grupo focal
EP-43-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Escala de medición/indicadores estándares de satisfacción
EP-44-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Alta
EP-45-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Tasa de respuesta
EP-48-PC11	Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno	Supresión por refundición en otra encuesta
EPS_SGI13	Servicio de Gestión de Investigación	Solicitud de Alta-no procede
EP-52-PC11	Servicio de Deportes	Tasa de respuesta
EP-53-PC11	Servicio de Deportes	Tasa de respuesta
EP-54-PC11	Servicio de Deportes	Tasa de respuesta



EP-55-PC11	Servicio de Deportes	Tasa de respuesta
EP-56-PC11	Servicio de Deportes	Tasa de respuesta
EP-65-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	Alta

* Criterios de revisión según "Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA"

DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 59% (38 de 64) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 41% de encuestas (26 de 64) gestionadas directamente por las Unidades quienes realizan la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos.
- Estas encuestas se realizan mediante **sistemas Online** en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad 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.
- En términos absolutos, no se han producido variaciones en el número de encuestas activas con respecto a los valores arrojados en el anterior ciclo de gestión (9). Asimismo, la no activación de las encuestas se justifica 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.
- Los criterios de análisis para el desarrollo del proceso de revisión se determinan en el "**Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA**", así como en los correspondientes informes de auditoría, y si bien su despliegue se condiciona a la aplicación de un plan de visitas, se ha primado las necesidades de revisión y asesoramiento solicitadas por las Unidades que se han materializado en los correspondientes Informes de Asesoramiento Técnico. Como consecuencia de ello, 23 de las 64 encuestas incorporadas en el sistema han sido revisadas según criterios de análisis establecidos en la propuesta, lo que supone un porcentaje del 35%. La aplicación de los criterios de revisión han pivotado mayoritariamente, entre la tasa de respuesta 26% (6 de 23), el contenido de los cuestionarios 26% (6 de 23) y la modificación de la escala de medición y/o de los indicadores estándares de satisfacción 17% (4 de 23). El resto de las causas de revisión se presentan en el "**Cuadro de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA**". *En base a los resultados, se recomienda seguir avanzado en las líneas de actuación establecidas en el citado informe hasta asegurar la revisión efectiva de la totalidad de las encuestas.*
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión, se ha continuado avanzando en la **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. No obstante, el **porcentaje de encuestas post-servicios cuyos resultados se integran plenamente en los indicadores globales del informe de retroalimentación final del SIGC-SUA** se sitúa en 72% (37 de 51 encuestas activas). *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.*
- El despliegue del "**Informe de propuesta difusión de resultados de satisfacción de los usuarios de SIGC-SUA**" se evidencia a través del **porcentaje de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades**, un 78% (40 de 51 encuestas activas), de las cuales un 35% (18 de 51) de las encuestas se difunde por canales internos dirigidos a los integrantes de la Unidad, principalmente a través del correo electrónico o mediante reuniones de seguimiento y mejora, el 43% (22 de 51) utilizan, además, como mecanismo de difusión las páginas web del servicio, permitiendo el acceso a la totalidad de sus grupos de interés. Por último, el 21% (11 de 51) de los resultados se publicitan únicamente a través de la página web del propio sistema. *En base a los resultados, se recomienda seguir avanzando en la potenciación de espacios web en*



la Unidades para la difusión de los resultados entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos.

- Asimismo, el grado de ejecución del **“Informe de propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA”**, se hace evidente mediante el **Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción**, que en este ciclo de gestión presenta un valor del 35% (22 de 62). No obstante, para 2017 sólo se han asignado objetivos en el 42,37 % de las encuestas.

ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:

- En el ciclo 2016 se ha continuado la valoración del nivel de participación en la encuestas, habiéndose sido posible realizarlo en 46 encuestas, lo que supone en términos absolutos 10 más que en el anterior ciclo de gestión. Este incremento deriva, principalmente, de la aplicación del **“Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”**, así como del cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría de los procesos. *No obstante, es necesario seguir avanzando en la línea de actuación ya iniciada en el ciclo de gestión 2016 de forma que se produzca la equiparación de la información aportada por todas las Unidades gestoras.*

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 48 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,54 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), siendo relevante que el 85% 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 13 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,63 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), siendo relevante que el 92% de las encuestas obtienen estos valores.



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

SELECCIÓN DE ÍTEMS SIGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

ítem	% Satisfacción			Media			
	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.							
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
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.							
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
PARTICIPACIÓN.							
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
FORMACIÓN/EVALUACIÓN.							
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

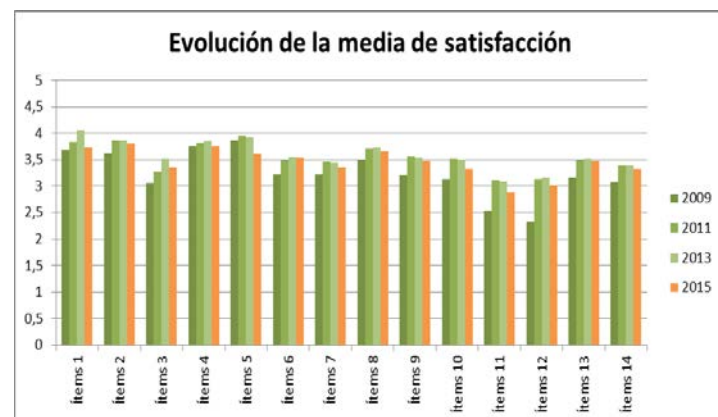
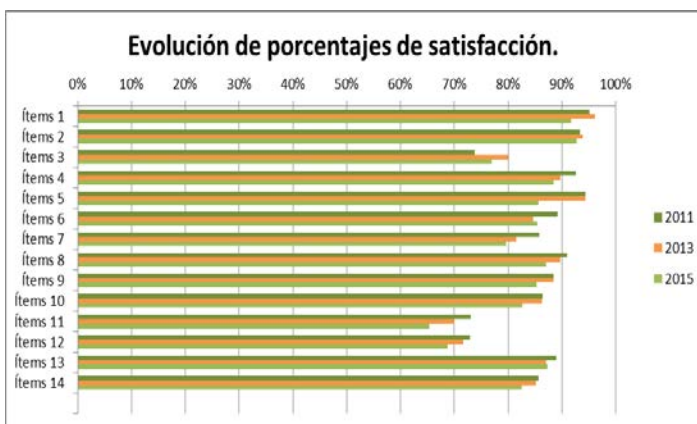


ítems en cada dimensión. En concreto, y dentro del ámbito que nos ocupa, de los 14 ítems, 11 han sufrido cambios en su redacción.

- 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	2016
1.-Número total de quejas.	98	109	104	106	81	97	98
2.-Número total de sugerencias.	104	80	54	61	91	60	52
3.-Número total de felicitaciones.		138	220	219	257	233	357
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	94,69%	96,25%	100%	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	3,050
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	3,167
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	2,829

DESARROLLO:

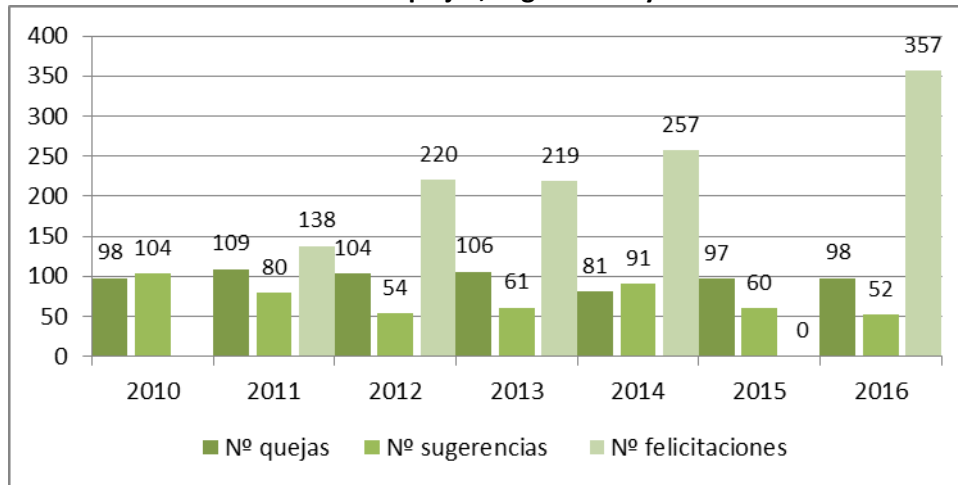
- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En los Programas de Auditoría Interna se ha verificado la gestión de las quejas y sugerencias realizada por las Unidades respecto al indicador de respuesta y del plazo, constatándose su cumplimiento y la disponibilidad de los registros correspondientes.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

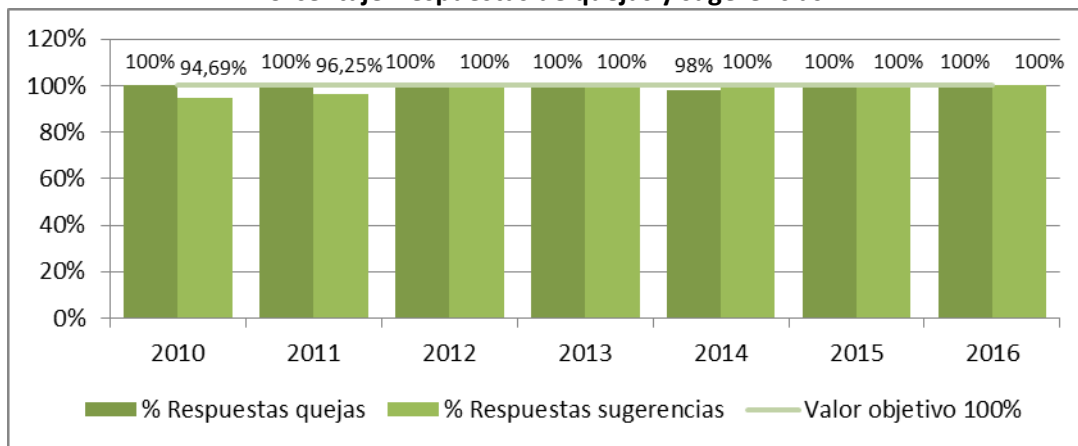
- En este ciclo se ha incrementado levemente el número de quejas que ha sido similar al ciclo anterior (de 97 a 98 quejas). Continúa la tendencia descendente del número de sugerencias recibidas, constatándose un descenso del 14% (8).
- El número de felicitaciones ha crecido considerablemente (53%) computándose un total de 357.
- 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, en torno a 3 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 3 días para las quejas y 2,8 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.



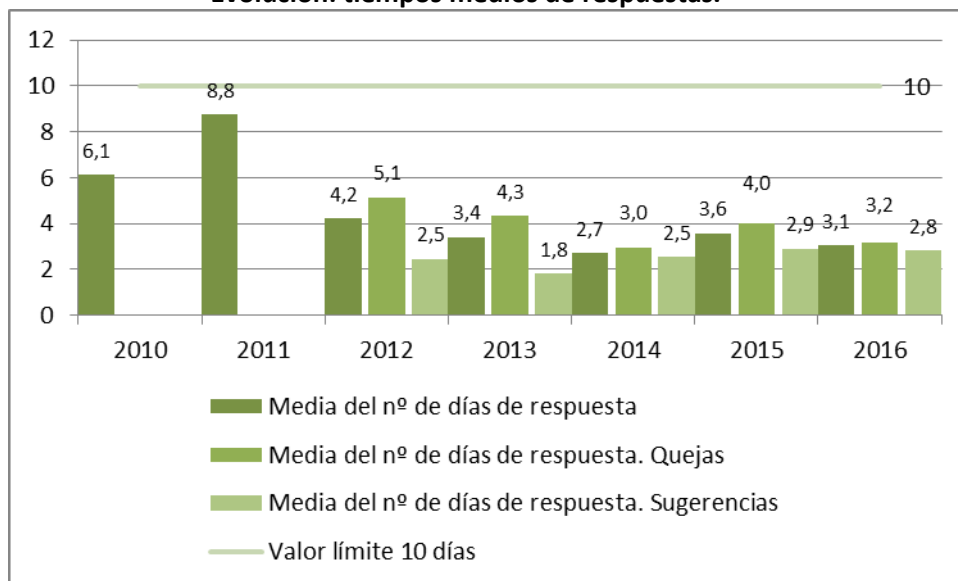
Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.



Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.



Evolución: tiempos medios de respuestas.





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

RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2016):

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 2017).	3

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	4/10/2016	Cerrada	6/10/2016
2	NCI.PC04.SOMVI.2015.1	PC04.13. Ejecución del mantenimiento	UT	7/03/2017	Cerrada	9/03/2017
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	8/02/2017	Cerrada	13/02/2017

DESARROLLO:

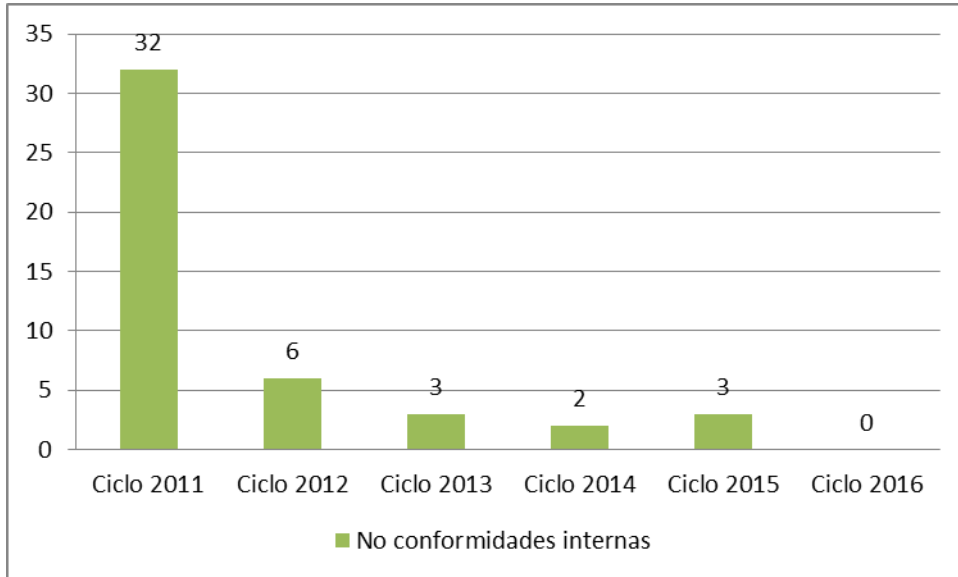
- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que, tras la verificación en visita de auditoría de las correcciones y planes de acciones correctivas correspondientes, ha sido posible proceder al cierre de las 3 no conformidades internas activas en el actual ciclo de gestión 2016. Por tanto, al no haberse incorporado ninguna, no se existe conformidad interna alguna pendiente para el siguiente ciclo de gestión 2017.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

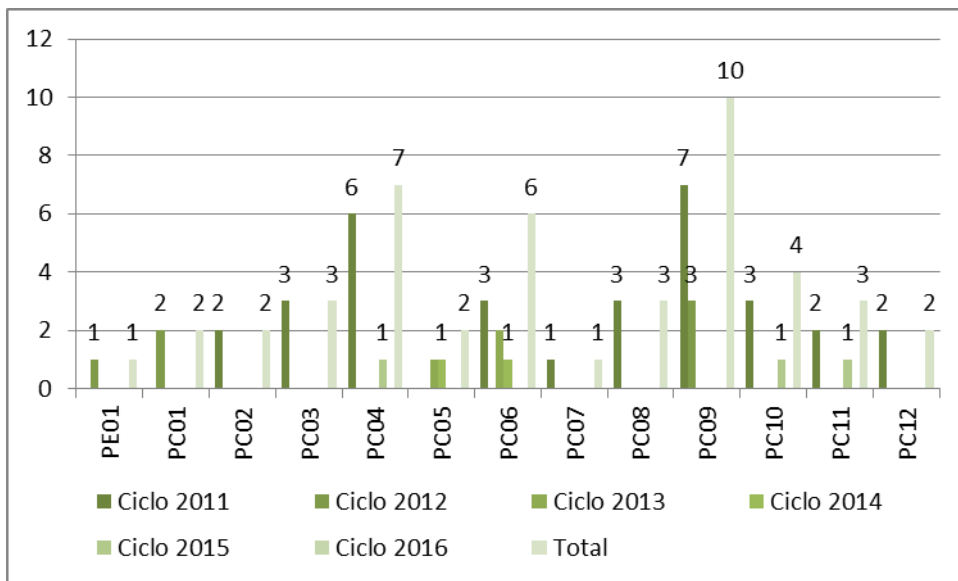
- En este ciclo se han gestionado 3 no conformidades internas que han sido verificadas, con propuesta de cierre, en visita de auditoría interna. Se indica su cierre definitivo.
- Se observa, como en ciclos de gestión anteriores, una limitación en general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para abordar acciones mejora, más aún si cabe, por cuanto en el actual ciclo de gestión 2016 no se ha planteado ninguna.



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 (Ciclo de gestión 2016):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	0
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	5
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual/ Cerradas.	40% (2 de 5)

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.

Nº	Código (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Fecha auditoria	Resultado	Comunicación
1	NCAI.PC06.03.AI2013 (Auditoría interna 01/2013 de 22/03/2013)	PC06.28. Suministro de Datos e Información Estadística.	SPE	17/02/2017	Cerrada	24/02/2017
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	16/02/2017	Cerrada	27/02/2017
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 16/02/2017	No cerrada	06/02/2014 16/03/2015 3/03/2016 27/02/2017
4	NCAI.PC05.01.AI2016 (Auditoría interna 1/2016 de 15/02/2017)	PC 05.241. Evaluación de Riesgos Laborales	SPR	15/02/2017	Pendiente verificación	23/02/2017
5	NCAI.PC05.02.AI2016 (Auditoría interna 1/2016 de 15/02/2017)	PC 05.242. Planes de Emergencia	SPR	15/02/2017	Pendiente verificación	23/02/2017



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	AEXT 2016	AINT 2012	AINT 2013	AINT 2014	AINT 2015	AINT 2016	
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación Técnica 	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Contratación y Patrimonio. ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno. ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. ▪ Unidad de Actividades Culturales 	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.	4	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
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.)	1 (cont.)
PC 12. Gestión de la Documentación	Servicio de Archivo General	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-

DESARROLLO:

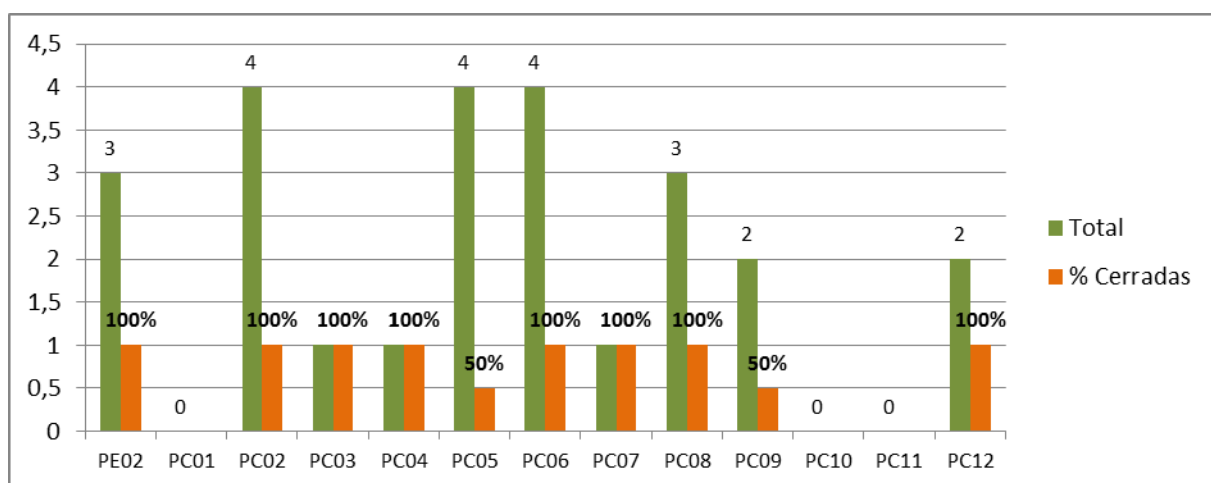
- En el actual ciclo de gestión se han auditado 3 no conformidades de Auditoría Interna. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que ha sido posible el cierre de 2 no conformidades internas auditadas (PC06 y PC09). En el otro caso (PC09), no ha sido posible la propuesta de cierre por haberse aplicado sólo parcialmente el correspondiente Plan de mejora. En este caso, dicha no conformidad se mantiene pendiente para el siguiente ciclo de gestión 2017.
- Se considera la inclusión en el siguiente ciclo de gestión 2017 para su verificación y cierre, en su caso, dos nuevas no conformidades de auditoría interna (NCAI.PC05.01.AI2016 y NCAI.PC05.02.AI2016), propuestas en el Informe de seguimiento del proceso PC05, de marzo de 2017.

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/cgestion2016/revmejora2016.html>

Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentación por Procesos.



8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	305	151	149	145	144
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	92,13%	91,15%	85,90%	100%	99,33%	99,31%	98,61%
3.- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	84,70%	87,77%	86,26%	91,28%	92,57%	96,83%	89,44%

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	2016
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	85,71%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	66,67%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	54,55%	45,45%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén).	91,67%	91,67%	91,67%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Control Interno	88,89%	88,89%	88,89%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	88,89%	88,89%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	80%	80%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	100%	92,31%	76,92%	100%	100%	100%	95%
Servicio de Gestión Académica	86,21%	96,55%	93,10%	100%	83,33%	83,33%	83,33%
Servicio de Gestión de la Investigación	64,29%	78,57%	78,57%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	85,71%	42,86%	57,14%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	75,00%	62,50%	62,50%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente	89,80%	93,88%	79,59%	100%	100%	100%	100%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Prevención de Riesgos Laborales	100%	71,43%	71,43%	100%	100%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100,00%	94,12%	76,47%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Actividades Culturales	78,57%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Conserjerías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	87,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	81,82%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
Servicio de Biblioteca (Biblioteca de la Universidad de Jaén)	90,91%	90,91%	72,73%	100%	90,91%	90,00%	90%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%
Servicio de Contratación y Patrimonio	60%	100%	100%	100%	80%	100%	80%
Servicio de Deportes	76,92%	50%	60%	95%	90%	100%	94,74%
Servicio de Gestión Académica	84%	96,43%	92,59%	87,50%	80%	100%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	66,67%	54,55%	18,18%	100%	95%	100%	90%
Servicio de Información y Asuntos Generales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	80%	100%	40%	87,50%	88,89%	100%	66,67%
Servicio de Planificación y Evaluación	82,86%	88,57%	82,86%	50%	50%	100%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente	77,27%	80,43%	89,74%	100%	100%	100%	66,67%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100%	100%	100%	75%	75%	50%	75%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	100%	100%	42,86%	85,71%	100%	71,43%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	82,35%	87,50%	84,62%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Actividades Culturales	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	78,95%	78,95%	84,21%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Conserjerías	100%	100%	100%	75%	100%	66,67%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	66,67%	66,67%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%

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 98,61% de efectividad en la medición (dos indicadores no medidos).
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 89,44%, con un descenso de más 7 puntos porcentuales, respecto al ciclo anterior.
- Del total de compromisos de calidad (144) se han incumplido 15, aumentándose su número respecto al ciclo anterior que fueron 4, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en 5 casos son mínimas. No obstante se ha indicado que, en su caso, se apliquen planes específicos de mejora para los supuestos de incumplimiento. Respecto a un compromiso de calidad se ha establecido una no conformidad



de Auditoría Interna.

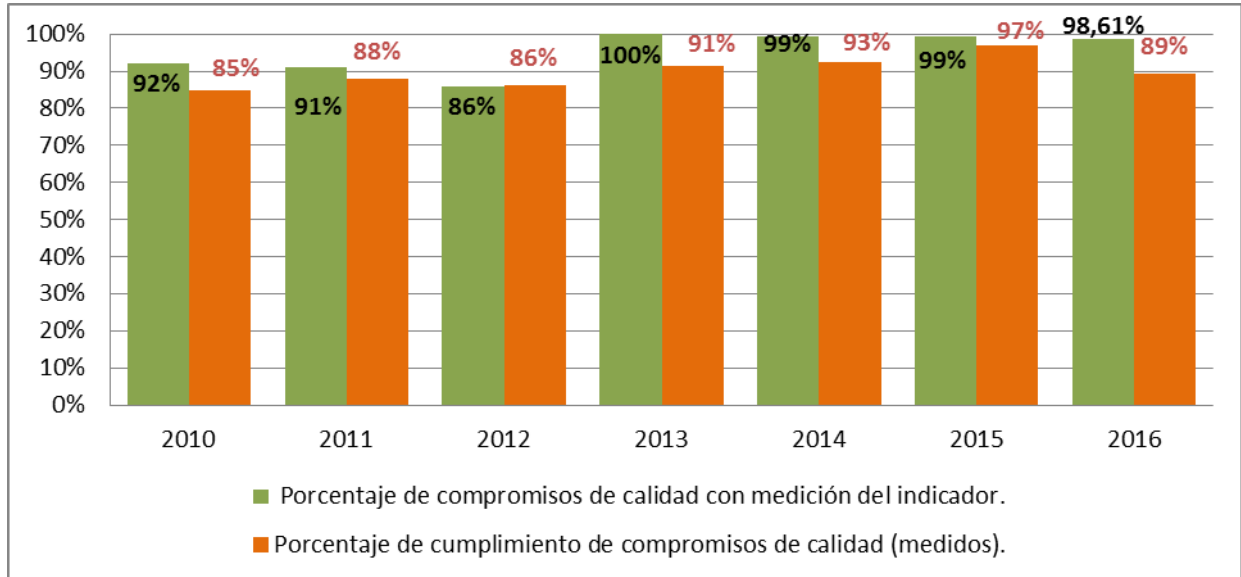
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 56,52% (13 de 23), disminuyendo de forma significativa este cumplimiento en 30 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior.

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

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2016	Desviación
1	PC01	Fecha de envío del proyecto de Cuenta Anuales del año X-1 a la Gerencia.	<= al 16 de junio del año X	17/06/2016	1 día
2	PC02	Tiempo de ciclo (expedientes de contratación). Segmentación por procedimiento abierto.	>=93%	92,86%	0,14%
3	PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0- 2 días.	>=85%	83,48%	1,52%
4	PC05	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	33%	42%
5	PC05	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	>=95%	81,94	13,06%
6	PC05	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas.	>=95%	93,30%	1,70%
7	PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100%	90,90%	9,1%
8	PC06	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	100%	91%	9%
9	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	64%	16%
10	PC07	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	>=80%	76,92%	3,08%
11	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>=85 %	38%	47%
12	PC08	Objetivos terminados en el año natural.	80%	60%	20%
13	PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-5 días hábiles.	>=80%	79,48%	0,52%
14	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta	100%	96,26%	3,74%
15	Indicador no integrado	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo Universitarias en el curso académico	2	1	1



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	2016
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	90	70	98	89 ¹	84	125
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	65,56% (59)	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)		32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)

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

¹ En 2014 se computan 3 mejoras no implantadas por valorarse no procedente.

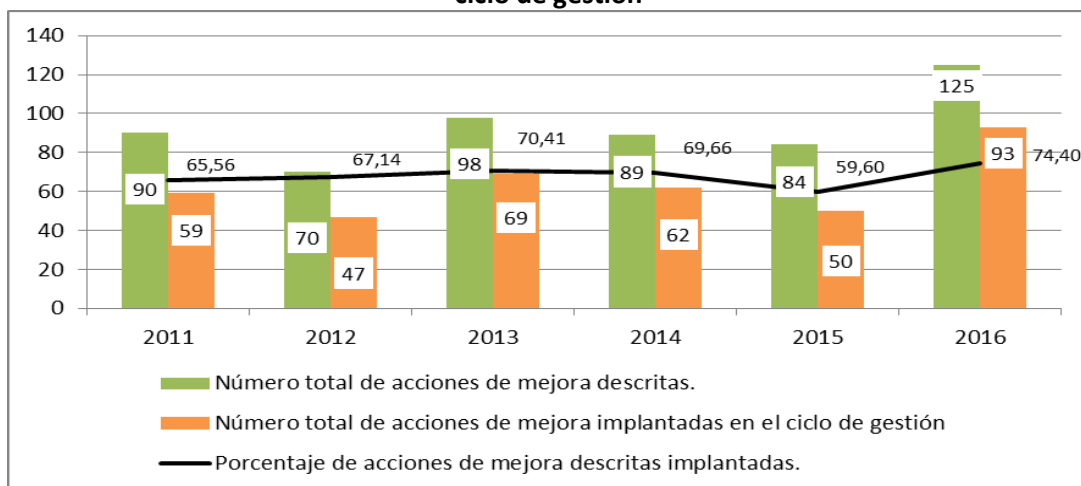
DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2017. Estas mejoras han sido adoptadas por 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 relativamente sostenidos (en torno a un 60%-70%) evidenciando un nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia, a pesar del descenso de este nivel de eficacia en el ciclo de gestión 2015 (59,60% de acciones de mejora descritas implantadas). 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



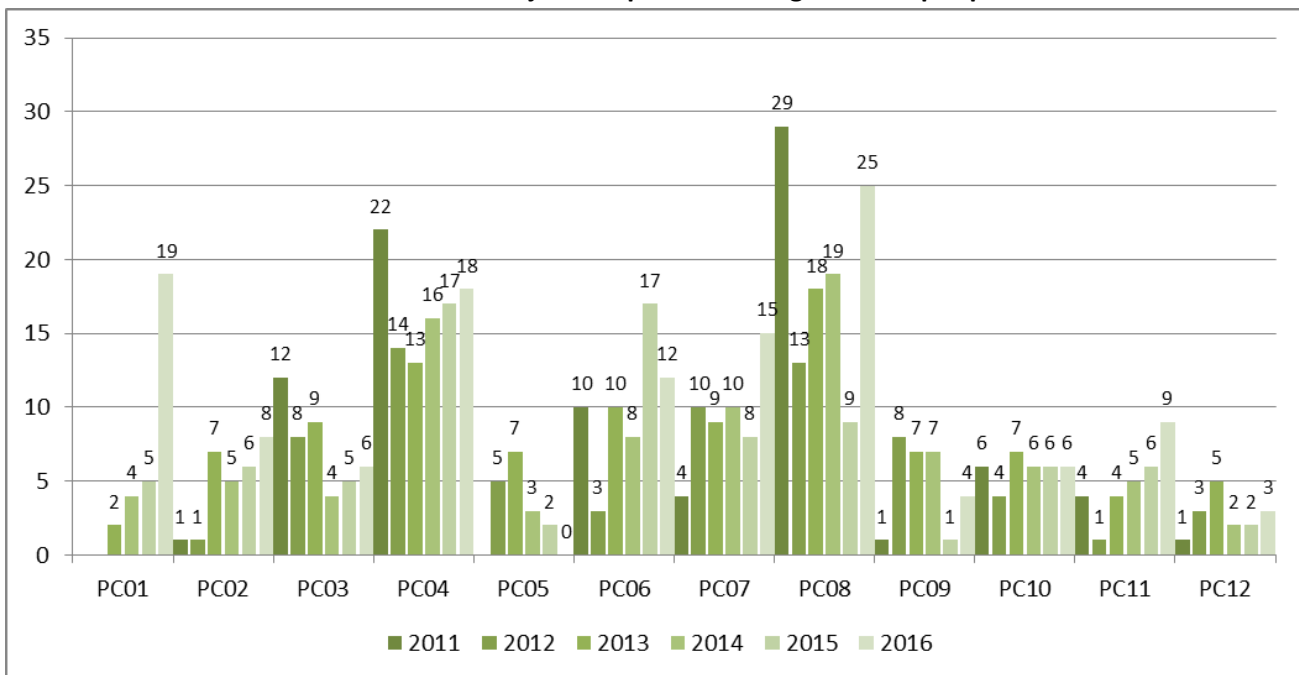
**RESULTADOS POR PROCESO/UNIDAD DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.**

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2016).							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total	-	-	2	4	5	19	89%	11%
Servicio de Asuntos Económicos			1	2	3	12	91%	9%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos			1	1	2	2	50%	50%
Servicio de Control Interno				1	0	5	100%	0%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total	1	1	7	5	6	8	62,5%	37,5%
Servicio de Contratación y Patrimonio	1	1	3	2	4	5	100%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno			2	1	1	1	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos			2	2	1	2	0%	100%
PC 03. Gestión de Espacios.	12	8	9	4	5	6	84%	16%
Unidad de Conserjerías.	7	7	5	3	2	4	75%	25%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	5	1	1		2	0		
Servicio de Biblioteca.			1			0		
Unidad Técnica				1	1	0		
Servicio de Deportes.			2			2	100%	0%
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total	22	14	13	16	17	18	77%	33%
Unidad Técnica	6	6	1	5	3	3	66,5%	33,5%
Servicio de Informática.	8	3	7	7	6	8	75%	25%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	2	2	6	4	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	2	3	1	2	2	100%	0%
Prevención de Riesgos Laborales.	1	1		1		1	0%	100%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total		5	7	3	2	0	--	--
Servicio de Personal y Organización Docente.		4	7	3	2	0		
Prevención de Riesgos Laborales.		1				0		
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total	10	3	10	8	17	12	66,5%	33,5%
SIAG (Publicaciones).	1		2		1	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales			1	1	2	3	100%	0%
Servicio de Planificación y Evaluación.	3	1	1		1	0		
Servicio de Biblioteca.	6		4	6	7	5	100%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno		2	1	1	6	3	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo			1			0		
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total	4	10	9	10	8	15	53%	47%
Servicio de Gestión de la Investigación.	4	8	8	6	7	13	60%	40%
Unidad de Negociados de Apoyo		2	1	4	1	2	0%	100%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total	29	13	18	19	9	25	76%	24%
Servicio de Informática.	3	7	12	4	5	7	58%	42%



Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	23	3	2	12	2	16	87%	13%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	3	4	3	2	2	50%	50%
PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total	1	8	7	7	1	4	75%	25%
Servicio de Gestión Académica.	1	8	6	5		2	100%	0%
Unidad de Negociados de Apoyo			1	2	1	2	50%	50%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	6	4	7	6	6	6	66,5%	33,5%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total	4	1	4	5	6	9	77%	23%
Servicio de Deportes						3	100%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	2	1	4	4	75%	25%
Unidad de Actividades Culturales.	1		1	3	2	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1		1	1		1	100%	0%
PC 12. Gestión de la Documentación. Total	1	3	5	2	2	3	100%	0%
Servicio del Archivo General.	1	3	2	2	1	1	100%	0%
Servicio de Información y Asuntos Generales			3		1	2	100%	0%

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/cgestion2016/revmejora2016.html>

Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Externa.

2016	Total	47	Implantada	11	Iniciada/ continuada	23	Parcial	0	Pendiente	8	No procede/No estimada	5	Total % Implantadas	72%
2015	Total	20	Implantada	6	Iniciada/ continuada	5	Parcial	0	Pendiente	3	No procede/No estimada	6	Total % Implantadas	55%
2014	Total	50	Implantada	30	Iniciada/ continuada	10	Parcial	1	Pendiente	1	No procede/No estimada	8	Total % Implantadas	80%
2013	Total	31	Implantada	15	Iniciada/ continuada	10	Parcial	0	Pendiente	4	No procede/No estimada	1	Total % Implantadas	81%

Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Interna.

2016	Total	249	Implantada	111	Iniciada/ continuada	72	Parcial	1	Pendiente	19	No procede/No estimada	46	Total % Implantadas	74%
2015	Total	95	Implantada	53	Iniciada/ continuada	18	Parcial	0	Pendiente	10	No procede/No estimada	14	Total % Implantadas	75%
2014	Total	168	Implantada	106	Iniciada/ continuada	34	Parcial	2	Pendiente	10	No procede/No estimada	16	Total % Implantadas	83%
2013	Total	145	Implantada	79	Iniciada/ continuada	24	Parcial	10	Pendiente	11	No procede/No estimada	21	Total % Implantadas	71%



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

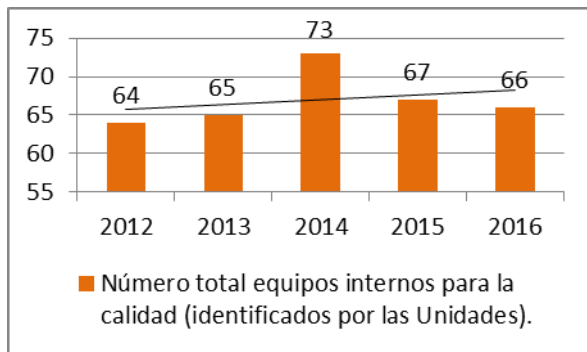
EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2012	2013	2014	2015	2016
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67	66
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428	428
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%

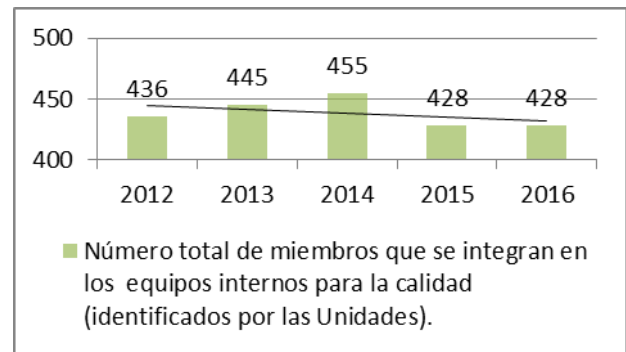
DESARROLLO:

- 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.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	54	88	87	82	75	87
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	100%	91,67%	100%

RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2017.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	2	3	3	6
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1	1	2	4
	Servicio de Control Interno		1		1	1
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	2	4	4	3
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	1	2
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2	2	1	2	3
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes					2
	Biblioteca	1				
	Unidad de Conserjerías	5	3	2	4	3
	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	5
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	5	3		7
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3	1	2	2	1
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		2	6	1	2
	Servicio de Prevención				1	
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	7	3	2		3
	Servicio de Prevención		1	1		
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Biblioteca	4	6	4	5	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1	3	1	2
	Servicio de Información y Asuntos Generales-Publicaciones				1	1
	Servicio de Planificación y Evaluación	1		1	3	1
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	3	2



	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	6
	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	3	1	2	3*
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	11	2	5	5
	Servicio de Informática	12	4	6	6	6
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	3	2	2	2
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	4	5		-	3
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	2	1	2	3*
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	6
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes					2
	Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1		1	1
	Unidad de Actividades Culturales	1	3	2	1	1
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	2	3
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	2	1	1	2
	Servicio de Información y Asuntos Generales	3		1	2	1
Total		88	87	82	75	87

*Propuestas de mejora comunes a los 3 procesos en los que participa la Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Se contabilizan como 3 propuestas de mejora.

DESARROLLO:

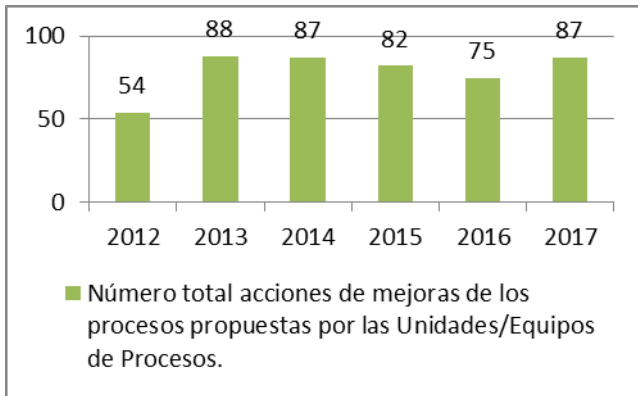
- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

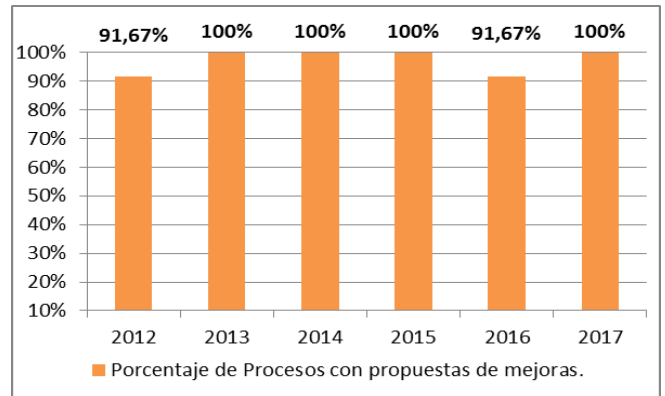
- La tendencia ha sido sostenida en cuanto al número de propuestas, así como el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas.



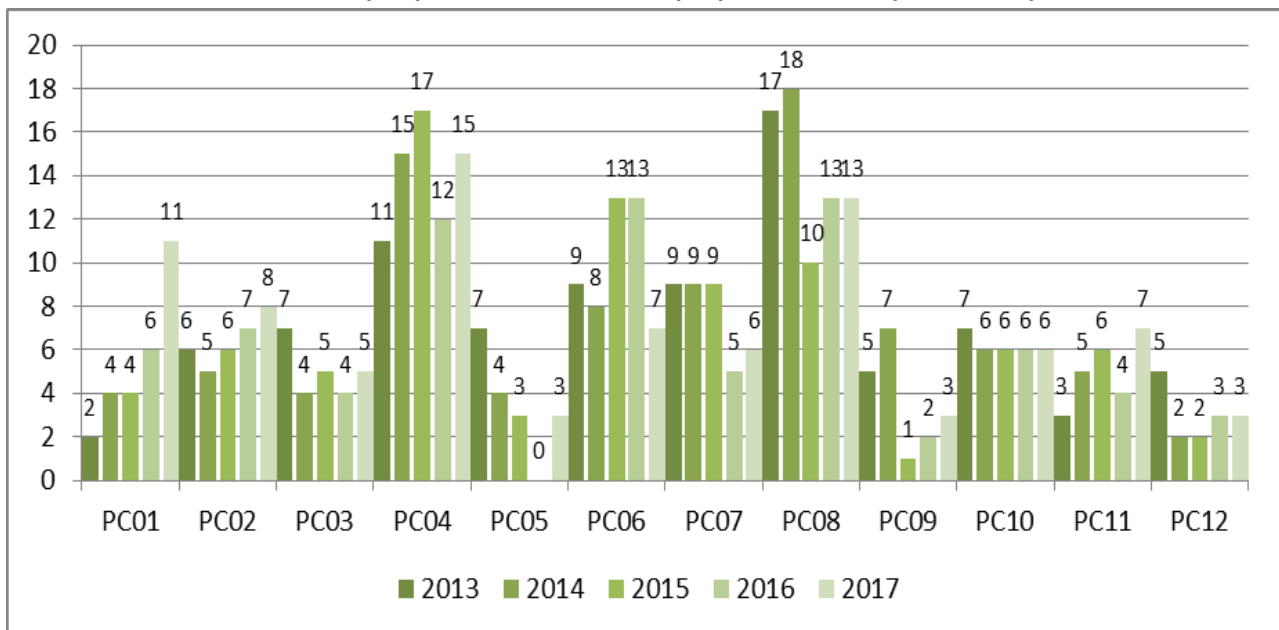
Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos



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	2016
1.- Número de propuestas individualizadas.	187	65	110	53	58	67
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	100%	100%	91,67%	83,33%	91,67%	91,67%

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

	2012	2013	2014	2015	2016
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.		2	2		1
2. Reestructuración servicios/procesos.			2	2	
3. Revisión general.	7	8	2	1	8
4. Descripción de procesos.		4			
5. Flujogramas.	7	9	3	5	4
6. Instrucciones técnicas.	7	18	5	15	16
7. Registros.	8	10	1		1
8. Formatos.	1	4	2	2	7
9. Legislación.	18	23	3	5	3
10. Trámites telematizados.		1			
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	2		1		
12. Indicadores.	15	29	31	28	27
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 el incremento de solicitudes de revisión general de procesos (incluida 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 la no conformidad de auditoría pendiente*), la incorporación de un nuevo proceso, la revisión o incorporación de 16 instrucciones técnica y la continua y sistemática revisión de indicadores (27 propuestas de modificación de indicadores).



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:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	7
--	---

EXTRACTO DE PROPUESTAS:

Nº propuesta	Propuesta.	Objetivo de la propuesta
01-PC04-PC08.CICT. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Unidades que gestionen equipamiento o materiales que son usados por usuarios/clientes dentro de los procesos PC04 y PC08: disponer de una ficha identificativa en el recurso con: nombre de recurso, unidad, persona responsable, teléfono de contacto... 	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar al usuario la comunicación inmediata con el responsable del recurso.
02-PC04-PC08.SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales. Estudiar la posibilidad de Incluir en los ítem valorados con insatisfacción en las EG, un campo para que el usuario pueda expresar su motivo de insatisfacción y propuesta para mejorarla. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de información de insatisfacción y propuestas de mejora.
03-PC04-PC08.SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la visualización de los resultados estadísticos de las Encuestas Generales. Mejora del sistema de encuestas generales. Estudiar la posibilidad de ofrecer los resultados estadísticos en un formato que facilite su lectura y su difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la lectura de los resultados de las Encuestas Generales.
04-PC08.SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades fruto de la continuidad en el 2017 del objetivo de calidad 1 del ciclo 2016: Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los referidos sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptar el procedimiento del Servicio a lo establecido de manera transversal por la Gerencia a todas los Servicios/Unidades.
05-PC09. SGA. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del flujograma general y de la documentación del proceso, prestando especial atención a las instrucciones de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer de la documentación del proceso una herramienta más comprensible, que refleje mejor los cambios consolidados en los últimos años, y posibilitar la modificación ágil de determinados aspectos que, dada la naturaleza dinámica de la actividad del Servicio, se ven modificados por



		factores externos con mucha frecuencia.
Nº propuesta	Propuesta.	Objetivo de la propuesta
06-PC12. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Comisión calificadora de Documentos Administrativos para la valoración de la documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Definir el valor de los documentos para conocer las series documentales que se pueden eliminar
Nº propuesta	Propuesta.	Objetivo de la propuesta
07-PC12. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de un proyecto de gestión documental corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la documentación producida por la UJA siguiendo un único sistema y de una forma racional, eficiente y normalizada

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	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, salvo uno en el Servicio de Contabilidad y Presupuestos por un solo día y por un motivo concreto). 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 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 de quejas presentadas.
Servicios de Asuntos Económicos	
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	
Servicio de Control Interno	<p>Respecto al I. [PC 01.231]-07 <i>Período Medio de Pago a proveedores</i>, que es uno de los indicadores más importantes del proceso ya que es obligado publicitarlo por Ley, hemos obtenido un resultado en este indicador de -7 (23 días) que, aunque bastante mejor de lo exigido legalmente por la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera (30 días), como dice el Servicio de Contabilidad y Presupuestos en su informe, <i>se aprecia un deterioro en su tendencia respecto al ciclo pasado y para combatirlo durante el próximo ciclo de gestión seguiremos avanzando en la extensión de la facturación electrónica</i> (en parte también explicable, como se ha indicado anteriormente, por haber pasado de su cálculo manual a realizarlo automáticamente a través de la aplicación informática Universitas XXI-Económico lo cual introduce algunas variables más).</p> <p>Las propuestas de mejora que se incluyen en los distintos Informes <i>son el resultado del análisis que se realiza en las reuniones de los equipos de calidad de los Servicios</i> (como señala el Servicio de Control Interno) de toda ésta información y su intención es profundizar aún más en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción de nuestros clientes/usuarios.</p>



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.

Finalmente y como señala el Servicio de Control Interno, *es de destacar que existe una continuidad en el esfuerzo realizado por parte de los responsables de las distintas Unidades y Servicios de la Universidad, con una mejora continua, que ha supuesto una importante desviación a la baja de las deficiencias en los ejercicios analizados, así como del esfuerzo realizado por parte de este Servicio cada año*. Así como, que éste Servicio Interno participó en la “Convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria 2016”, obteniendo el “Manual de Preguntas Frecuentes de Gestión del Gasto” el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, reconocimiento institucional que ha supuesto una gran satisfacción para las personas que integran el Servicio, constatándose la contribución de éste a la calidad e innovación, impulsando a la mejora continua de la gestión de los procesos y la prestación de servicios, potenciando la generación y difusión de conocimientos de las actividades y prácticas que inciden en una gestión excelente.

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.

Fruto del aprendizaje del año anterior en el que se produjeron algunas circunstancias “extraordinarias”, comenzamos el ciclo de gestión de 2016 haciendo un reajuste en las tareas y dedicaciones de algunas personas del Servicio, con objeto de que todos los procedimientos pudieran realizarse dentro de los plazos establecidos en los indicadores y conforme a los requerimientos del manual de procesos. La jubilación de un compañero y las sustituciones de personal que esto ha supuesto, no han menoscabo la calidad en la prestación de los servicios que hemos realizado durante este año. Por lo tanto es justo comenzar este informe agradeciendo a todas las personas de la Unidad su capacidad de adaptación al nuevo escenario, su esfuerzo y trabajo continuado.

En el ámbito de la gestión y como ya ha quedado reflejado en otros apartados de este informe, el Servicio de Contratación y Patrimonio ha realizado una apuesta decidida por la incorporación de herramientas de gestión que favorecen tanto la tramitación electrónica de los expedientes de contratación como la transparencia en las diferentes fases de adjudicación de un contrato. La integración que se ha conseguido de la herramienta Contratación y Compras con la aplicación portafirm@as ha supuesto un hito importante en el devenir de estos expedientes, porque agiliza y hace más eficaces la tramitación de estos trámites y también porque supone crear un repositorio de documentación firmada electrónicamente por las partes que intervienen en el proceso, dando así un paso importante hacia el expediente electrónico promovido, sin duda, por las nuevas leyes de procedimiento administrativo.

No obstante, y a pesar de esta consecución, es nuestro objetivo seguir avanzando en este camino que culminará a medio o largo plazo con la implantación de la licitación electrónica, que sin duda tendrá un impulso con la promulgación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público durante



este año 2017.

En el área de inventario debemos seguir avanzando, en primer lugar, mediante la elaboración de unas nuevas normas de inventario, objetivo que se ha ido aplazando puesto que no se pudo abordar de forma definitiva en 2016. Aunque se produjeron algunas reuniones con los Servicios del Área Económica y Patrimonial y el Servicio de Control Interno y se establecieron algunos requerimientos para la modificación de las normas, la falta de tiempo ha impedido que finalmente no se pudiera contar con estas normas. Por lo tanto, esperamos conseguirlo durante este nuevo ciclo de gestión.

Otro aspecto importante a destacar es la implantación de un sistema de encuestas post-servicio que ha dado muy buen resultado durante este ciclo de gestión. Se han modificado completamente los modelos de encuestas, simplificando el proceso y tratando de identificar los elementos claves que nos permitan obtener resultados representativos para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios, fundamentalmente los relacionados con los procesos de contratación. Con independencia de los resultados obtenidos, el incremento importante en las tasas de respuesta ha sido significativo y, por lo tanto, el cambio ha merecido la pena. La valoración ya se ha realizado en su apartado correspondiente.

También el desarrollo de un de grupo focal que ha visto la luz y se ha realizado en este ciclo para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de los pedidos menores centralizados, ha sido un elemento enriquecedor y que ha posibilitado una relación directa entre “cliente-proveedor” para obtener resultados orientados a la mejora.

Por consiguiente, afrontamos el nuevo ciclo de gestión de 2017 con el objetivo de seguir consolidando la mejora y eficacia de los procesos que gestionamos, y asumiendo nuevos retos que se presentan y que nos exigirán nuestro mejor ánimo para una buena adaptación a los mismos.

Por último, sólo me queda por agradecer a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA, la ayuda inestimable por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad.

PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2016, 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 de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.

PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

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

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos
Respecto al PC03 destacar la buena consolidación a lo largo de estos años.

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Informática

El desarrollo de las mejoras programadas, sin duda, ha mejorado el grado de madurez del proceso.

Por otra parte, se observa que el proceso se va interiorizando cada vez más en la rutina diaria del Servicio de Informática, aunque aún tenemos amplio margen de mejora.

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Unidad Técnica

La realidad del Servicio muestra perentorias necesidades de recursos humanos para cubrir las plazas vacantes, lo que redundaría en una mejor prestación de los servicios, una mejor gestión y en una ampliación de su cartera de outputs para facilitar la toma de decisiones estratégicas sobre los activos mantenidos.

El cumplimiento de la programación preventiva (ajustada, año a año a los recursos disponibles) y la reparación eficiente de las averías producidas son resultados del buen hacer de los trabajadores del Servicio, de su profesionalidad y compromiso, pero la Gestión del Mantenimiento no debe ser sólo eso, sino que

- a) Debería aportar información sobre la situación de los activos mantenidos para la toma de decisiones y planificar su renovación.
- b) Debería optimizar la gestión energética de edificios y sus instalaciones mediante la elaboración y gestión de un programa de ahorro y eficiencia energética, alineado con los objetivos estratégicos de la Universidad de Jaén.
- c) Debería aportar información sobre el comportamiento medioambiental de su funcionamiento y diseñar e implantar planes de mejora.
- d) Debería facilitar información de los costes de las actividades que realiza, dentro de una senda de mejora de la eficiencia y optimización de los recursos.

En definitiva, con recursos humanos suficientes y adecuados, la **planificación** ganaría protagonismo frente a la inmediatez de lo **urgente**, que como mal endémico del mantenimiento, reduce el nivel de valor añadido que el Mantenimiento moderno puede y debe aportar en las entidades en que se implementa.

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

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

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. En particular y en lo que respecta al PC04, en este ciclo hemos afianzado el uso de indicadores que al ser de nueva inclusión se encontraban en periodo de prueba y a proponer el aumento de los valores límite y objetivo en algunos indicadores que según trayectoria consideramos podemos conseguir para trabajar en la mejora continua.

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Información y Asuntos Generales

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 **proceso transversal**. 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.

También sería necesario analizar, pero escapa a nuestro control y posibilidades, la bajada del indicador de atención directa, puesto que otra explicación podría ser que los usuarios acudan directamente a las unidades que generan dicha información, sin utilizar el canal previo del Siag.

Hemos de indicar que la forma de recoger indicadores en atención directa se realiza de una forma manual, extremadamente artesanal. Hemos realizado consultas para automatizar este proceso, al menos en el canal telefónico sin resultado alguno. No obstante, el SIAG seguirá intentando la mejora en este proceso de recopilación de datos.

También deseamos resaltar el avance que necesita el portal de transparencia para establecer la alineación necesaria entre el compromiso del Rector, información que por ley estamos obligados a poner a disposición de los ciudadanos y el necesario control en cuando a la seguridad de la información que afecta a las personas.

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Información y Asuntos Generales- Publicaciones	Existe una cuestión fundamental para la Unidad en este ciclo y es la transición hacia la editorial universitaria. Cuestión ésta estratégica, que eleva a fundamental puesto que desde el Vicerrectorado nos están dando instrucciones para que se avance en este sentido. No obstante, un factor clave de éxito en esta cuestión podemos considerar que es el compromiso del Vicerrectora, por supuesto, pero además desde Gerencia y Rectorado debemos y hemos puesto de manifiesto el gran reto que supone para la Unidad en particular y para la Universidad en general.
--	---

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno- Servicio Jurídico	En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2016, 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 de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.
--	--

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Planificación y Evaluación	Además de la necesaria adaptación del SIGC-SUA al estándar de la Norma ISO 9001:2015, se considera necesaria la reflexión de todos los agentes implicados en dicho sistema integrado para conseguir, entre todos, que se funcione como un verdadero equipo de trabajo transversal, mejorando para ello el liderazgo compartido, la claridad de objetivos, la claridad de funciones dentro del sistema, la competencia técnica de las personas, la comunicación interna y externa, el sistema de solución de posibles problemas y conflictos, el sistema de reconocimiento oportuno y el sentimiento de pertenencia.
--	---

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

Servicio de Informática	El proceso se ha desarrollado con arreglo a lo previsto durante el 2016, sin embargo se ha visto alterado profundamente de cara a lo programado en los primeros meses del 2017, a consecuencia de un nuevo procedimiento de mayor rango y alcance. A pesar de que los efectos del mismo sean negativos sobre el Servicio de Informática en un primer momento, se valora el nuevo procedimiento como una oportunidad de mejora no solo para el Servicio de Informática, sino para todos los servicios y unidades administrativas que participan en el SIGCSUA.
-------------------------	---

**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	<p>Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar.</p> <p>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.</p> <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>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.</p>
---	--

PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Servicio de Gestión Académica	<p>El último año se ha apreciado un significativo aumento del compromiso del personal con el SIGC-SUA, materializándose en una serie de propuestas de cambios y mejoras en la documentación del proceso que se están debatiendo en el seno de los distintos equipos, con el seguimiento y apoyo de la unidad técnica, que esperamos que continúen recogiendo sus frutos a lo largo del siguiente ciclo.</p> <p>Las mejoras informáticas introducidas</p>
-------------------------------	--

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

Unidad de Actividades Culturales	<p>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.</p>
----------------------------------	---

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

Servicio de Información y Asuntos Generales	<p>Tal y como se indicó en el ciclo anterior, el SIAG siguiendo instrucciones de 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. Se ha iniciado con la fase de firma digital, no obstante consideramos que se también debemos avanzar en la parte de gestión y control de la documentación.</p> <p>En este sentido, una vez que implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.</p>
---	--

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

Unidad Funcional de	<p>En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de</p>
---------------------	---



Apoyo a Órganos de Gobierno	este proceso en el ciclo 2016, 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 de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.
-----------------------------	--

PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de Información y Asuntos Generales	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Este ejercicio va a resultar extremadamente para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos.</p>
---	---

PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de Archivo General	Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General y se abren nuevas perspectivas con la inclusión explícita de objetivos archivísticos en la revisión del Plan estratégico de la UJA 2014-2020, que, junto con la aprobación de las nuevas leyes de procedimiento administrativo pueden suponer para el Archivo General una oportunidad de configurarse como órgano central en gestión documental y soporte ineludible de la gestión administrativa.
-----------------------------	--



V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME

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

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES/PROCESOS DE QUEJAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
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	1	100	-	100	100	100	100	-	-	3	2,5	2	3,58
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.	2	-	1	1	-	-	100	-	100	100	-	-	-	-	4	10	-	-
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	26	4	7	12	11	12	100	100	100	100	100	100	2,75	0,57	0,42	0,98	2,44	
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	12	4	9	4	12	29	100	100	100	100	100	100	5	1,88	1,5	2,99	1,54	
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	10	1	5	5	10	12	100	100	100	100	100	100	5	0,8	2,6	6,57	5,62	
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	1	-	-	-	-	100	100	-	-	-	-	1	4	-	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	3	10	31	11	6	16	100	100	100	100	100	100	9,8	7,61	8,18	8,31	5,75	
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	5	4	3	6	3	-	100	100	33	100	100	-	8,6	7	10	6,08	3,26



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	20	100	100	100	100	100	100	5,04	3,59	2,03	4,08	2,84
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	2	4	1	6	8	5	100	100	100	100	100	100	0,25	0	2,5	2,01	1,26
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		109	104	106	81	97	98	100	100	100	100	100	100	5,12	4,32	2,95	4,02	3,16



CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias						% Respuestas Sugerencias						Media número días (sugerencias)						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
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	1	-	-	100	-	100	100	-	-	2	-	-	-	5,41
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	-	-	-	-	1	100	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	1,41
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	2	1	4	8	13	8	100	100	100	100	100	100	-	1	0	0,75	0,51	1,32	
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	47	28	33	63	23	19	100	100	100	100	100	100	-	2,17	1,21	2,32	3	1,28	
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	4	5	-	5	2	10	75	100	-	100	100	100	-	0,4	-	0,4	4,87	5,11	
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	4	100	100	100	100	100	100	-	10	7	2	7,12	4,47	
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	2	2	-	1	-	100	100	100	100	100	-	0	0,5	10,5	-	10,79	
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	6	4	3	3	8	4	67	100	100	100	100	100	-	0,5	0	8,63	3,81	5,04	
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	1	100	100	100	100	100	100	-	0,5	3,85	4	0,67	1,83	
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	3	5	5	-	-	2	100	100	100	-	-	100	-	1,8	0,4	1,75	-	1,27	



21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22. Unidad de Cultura Científica	--	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	0,87
Total		80	54	61	87	60	52	96%	100	100	100	100	100		2,46	1,82	2,53	2,91	2,82	

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	1	6	-	4	3	5
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	3	10	-	5	-	2
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	4	3	2	2	5
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. PC 09.	11	12	13	21	13	20
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	3	3	-	-	1	5
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	18	18	25	27	22	47
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	18	7	5	41	-	58
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	1	15	5	-	6
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	1	-	-	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	4	3	11	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	8	20	33	16	14	25
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	1	-	-	-	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	-	-	15	99	-
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	5	-	-	6	2	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	1	2	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	46	81	96	88	56	64
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	7	5	4	-	-	5



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	9	45	33	18	22	114
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	2	4	5	4	1	1



VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.

ANEXO 2.

EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2017.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.5 Fiscalidad	Servicio de Asuntos Económicos	Realización de las declaraciones fiscales de IVA en el sistema informático Universitas XXI-Económico	Elaboración mensual/anual de las declaraciones de IVA del ejercicio 2017 de forma mecanizada	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	Implantación definitiva en 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución	Servicio de Asuntos Económicos	Firma digital de documentos contables	Implantación definitiva en 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, e Informática
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto PC 01 231 Pago Directo	Servicio de Asuntos Económicos	Estudio de la elaboración de un indicador que mida el desempeño del proceso de pago directo de devoluciones, en relación con los atributos de calidad que puede requerir el cliente. En tal caso, habría de considerarse la participación del Servicio de Gestión Académica	Estudio realizado en 2017 y, si se estima oportuno, inclusión del nuevo indicador en el informe de seguimiento de 2017 a realizar en 2018	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general con los usuarios	Implantación para la encuesta de 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Establecer un sistema de difusión del contenido de las distintas instrucciones técnicas de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos que figuran en el proceso PC 01	Implantación en 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Aplicar mecanismos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios con respecto al portal Web "Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto" del Servicio de Control Interno.	A partir de su implementación	SPSS Data collection



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	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 PC 01 2 Ejecución	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Firma digital de documentos contables	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	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción de la encuesta general a los usuarios	Implantación para la encuesta de 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	Establecer un sistema de difusión del contenido de las distintas instrucciones técnicas de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos que figuran en el proceso PC 01	Implantación en 2017	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos
PC 02.12 Contratación administrativa.	Servicio de Contratación y Patrimonio	Mejorar la redacción de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.	Esperamos realizar estos cambios en la redacción y que sean positivos.	No son necesarios recursos adicionales
PC 02.12 Contratación administrativa.	Servicio de Contratación y Patrimonio	Mejorar el acceso al perfil de contratante de la Universidad una vez que se haya implantado por el Servicio de Informática el nuevo gestor de contenidos.	Esperamos actualizar la página web para hacerla más usable y accesible.	No son necesarios recursos adicionales
PC 02.12 Contratación administrativa.	Servicio de Contratación y Patrimonio	Incrementar los canales de comunicación interna entre todas las personas de nuestra Unidad que intervenimos en el proceso de contratación.	Elaboración de una instrucción técnica.	No son necesarios recursos adicionales
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Espacio virtual para la UOG	--	Internos
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Incluir en la documentación de los procesos el Registro Administrativo de las Facturas	--	Internos
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación PC09. Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Revisar el sistema de documentación del proceso de acuerdo con el plan estratégico revisado y con los cambios de la nueva ISO 9001-2015, según estimación del Comité de Calidad	Revisión y actualización	Los propios de la Universidad



PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación PC09. Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad	Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad	Los propios de la Universidad
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación PC09. Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Modificación de la estructura de la Unidad	Eliminar las diferencias en la carga de trabajo.	Los propios de la Universidad
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Introducir el pago de Bono UJA Deporte anual en el proceso de automatricula.	Optimizada para el inicio del proceso de automatricula para el curso 2017/18.	Adaptación del software de gestión y proceso de automatricula
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Registrar en las picadas de los accesos de musculación de Jaén y Linares, de qué forma se hizo la picada (tipo de bono, ticket)	Optimizada para el inicio del curso 2017/18.	Adaptación del software de gestión
P03.11 Gestión de la asignación planificada	Unidad de Conserjerías	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes	Indeterminado	Propios
P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Unidad de Conserjerías	Duplicar y extender el escritorio del PC utilizado en la gestión de espacios docentes a otra pantalla con Windows.	Indeterminado	Propios
P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Unidad de Conserjerías	Conectar en red los PC de la conserjería B4 para apoyar la gestión de espacios en momentos puntuales.	Indeterminado	Propios
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Segunda fase de incorporación del PC04 a GSYA_Mantenimiento preventivo.	--	Aún no está aceptado el presupuesto para este nuevo desarrollo de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 1406 euros.
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos	--	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017



PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Establecer reuniones periódicas de los grupos de calidad PC04 y PC08.	Calendario de reuniones periódicas	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Elaborar un procedimiento para organizar y clasificar la documentación del Servicio de Informática del sistema de gestión de calidad	Procedimiento para organizar y clasificar la documentación conocido por todo el personal del Servicio de Informática.	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Organizar sesiones informativas para dar conocer al personal del Servicio de Informática novedades de las IT de incidencias y peticiones revisadas.	Difundir las IT a todo el servicio y mejorar los servicios ofertados.	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Avanzar en la recogida de información directa de los usuarios	Establecimiento de nuevas iniciativas de retroalimentación de los grupos de interés	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Avanzar en el análisis del coste de las incidencias de los servicios	Información sobre el coste de las incidencias por servicio el Catálogo	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Establecer una clasificación de todos los sistemas, subsistemas y elementos sobre los que se realiza mantenimiento. Se continua en la línea de actuación de años anteriores.	<p>Completar en 2017, respecto de los procesos inventariados en 2016, según los casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Completar los requisitos normativos y mejorar su disponibilidad Completar la documentación de los fabricantes cuando sea posible. Comprobar la situación de la planimetría de los sistemas. Localizar documentación de legalización de los equipos y sistemas que así lo requieran. <p>Completar el inventario de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistemas de Climatización Sistemas eléctricos de los edificios: <ol style="list-style-type: none"> Luces de emergencias Cuadros eléctricos primarios Cuadros eléctricos secundarios Luminarias Sistemas de Agua <ol style="list-style-type: none"> Bombas de presión Bombas de achique Puntos terminales Acometidas Aljibes Fuentes de AFCH 	Empresas externas y recursos propios.



PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Medidas de ahorro y eficiencia energética. Se continúa con la línea de actuación, iniciada en años anteriores.	Disminución del consumo energético en las zonas actuadas y ahorro de los costes energéticos asociados.	Colaboración externa y recursos propios.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Uso de grupos de WhatsApp para la mejora de la comunicación interna y de almacenamiento compartido en la nube para facilitar el acceso móvil a la documentación de procesos.	Durante el primer ciclo, los resultados en los indicadores de proceso muestran una considerable reducción de los tiempos medios, lo que se pretende mantener para los restantes oficios.	Propios
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Creación de un equipo de trabajo para elaborar los indicadores de residuos generados por la actividad de mantenimiento de edificios e instalaciones, con las tareas siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y tabular (incluyendo códigos LER) los residuos generados. 2. Establecer en cada caso responsabilidades, documentación de proceso y mediciones. Definir e incluir los nuevos indicadores de gestión de residuos.	Definición de los nuevos indicadores para iniciar el seguimiento de los volúmenes de residuos generados y valorar en su caso los objetivos de reducción alcanzables.	Propios
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Completar mapa de riesgos eléctricos de la Universidad de Jaén	Una mayor disponibilidad de instalaciones y sistemas.	Propios
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Elaborar nuevo procedimiento para la gestión de los planes de ahorro y de eficiencia energética	Reducción de consumos energéticos. Mejor rendimiento de los equipos e instalaciones	Externos: Auditoría energética. Propios
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	Elaborar nuevo procedimiento para el Mantenimiento Modificativo.	Completar el mapa de mantenimientos que realiza Unidad Técnica y cuantificar como inversiones, y no como gastos, aquellas que lo sean por su naturaleza económica.	Propios
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Acotar los destinatarios de las encuestas de satisfacción, destinando estas a aquellos que hagan uso del portal Petrus.	Aumento de la participación con respecto a ciclos de gestión anteriores	Meramente organizativos
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	Implantación firma digital con Vicerrectorado de Profesorado y Gerencia	Implantación en todos los procedimientos que generen elevado volumen documental	No necesarios



PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	Analizar, y en la medida de lo posible, implantar un nuevo sistema telematizado de gestión de los méritos docentes	Sistema analizado/implantado	Ninguno. Colaboración SCI
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	Creación de espacios alojados en la Web de la unidad en materia de Preguntas Más Frecuentes en las actividades vinculadas a control horario, bolsas de empleos y gestión de licencias y permisos.	Sistema analizado/implantado	Ninguno. Colaboración SCI
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 Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación a los que el Equipo de Dirección de la UJA de su visto bueno.	Plan de Actuación	--
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 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.	Servicio de Información y Asuntos Generales	Mejorar portal de transparencia	Cambio en la navegación y mejora de contenidos del portal	Página web
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Servicio de Información y Asuntos Generales (Servicio de publicaciones)	Avanzar hacia una Editorial Universitaria	Constitución de Editorial universitaria	15000 €
PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Espacio virtual para la UOG	--	Internos
PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno- Servicio Jurídico	Instalación de software de copias de seguridad automáticas.	--	Internos / Servicio de Informática
PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	Diseñar un nuevo proceso de gestión de encuestas en la UJA.	Proceso diseñado e incorporado en el SGIC-SUA.	--
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias	Inmediatos en cuanto a la minoración del tiempo a la hora de gestionar.	Miembros del SGI, miembros del SINFI y UNIVERSITAS XXI Investigación
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de	Servicio de Gestión de la Investigación	Creación de grupos focales con los investigadores. Para GOFIN, justificaciones y PDI solicitante de plazas CL	--	Miembros del SGI e investigadores



investigación				
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Incluir en el Plan de Divulgación de la Propuesta de actividades de la OFIPI 2017, la inclusión de Puntos Nacionales de Contacto y otros expertos en las jornadas informativas mensuales convocadas por la OFIPI	--	RRHH
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Elaboración de Manual de preparación de propuestas a los programas internacionales	--	RRHH
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Participación en la Implantación de la contabilidad analítica	--	RRHH
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Recabar el visto bueno del Director/a de Departamento de que se trate, para poder incorporar a personal colaborador en la ejecución de contratos del artículo 83 de la LOU en un momento posterior a la firma del contrato.	--	Modificación del formulario de "Propuesta de incorporación de nuevos colaboradores en contratos" incorporando el Vº Bº del Director/a de Departamento.
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Nuevos desarrollos de GSYA.	--	Aún no está aceptado el presupuesto para estos nuevos desarrollos de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 4070 euros.
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Renovación de una cámara de cultivos vegetales, del espectrómetro ICP-masas, del analizador elemental y la actualización del espectrómetro VCD del CICT	Equipos instalados a final de 2017	Concedida subvención MINECO 2015 para infraestructura científica
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Primera fase de adecuación del Jardín Experimental	Recurso renovado a final de 2017	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Puesta en servicio del ultramicrotomo	Técnico formado en su uso y equipo dado por operativo	CICT



PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Identificar las necesidades de los usuarios para incrementar la versatilidad de algunos recursos de procesamiento de muestras	Análisis de las necesidades de los usuarios y de la adquisición de los accesorios, si procede	CICT
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Desvincular la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (subproceso PC08.1) del SIGCSUA, en espera de la definición de un proceso transversal para todas las unidades fruto de la continuidad en el 2017 del objetivo de calidad 1 del ciclo 2016: <i>Realizar un estudio de revisión del SIGC-SUA para adaptarlo al despliegue del Plan Estratégico de la Universidad y que, a su vez, refuerce la interrelación con los Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros y titulaciones y la integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, alineándose con los planes de acciones de mejora de los referidos sistemas.</i>	Homogeneizar procedimientos con el resto de Servicios/Unidades	--
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Establecer reuniones periódicas de los grupos de calidad PC04 y PC08.	Calendario de reuniones periódicas	A determinar
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Elaborar un procedimiento para organizar y clasificar la documentación del Servicio de Informática del sistema de gestión de calidad	Procedimiento para organizar y clasificar la documentación conocido por todo el personal del Servicio de Informática.	A determinar
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Organizar sesiones informativas para dar conocer al personal del Servicio de Informática novedades de las IT de incidencias y peticiones revisadas.	Difundir las IT a todo el servicio y mejorar los servicios ofertados.	A determinar
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Avanzar en la recogida de información directa de los usuarios	Establecimiento de nuevas iniciativas de retroalimentación de los grupos de interés	A determinar
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando de forma objetiva métrica de seguimiento	Definir de forma precisa los proyectos TIC, especificando objetivos y métricas de seguimiento	A determinar
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.	Acotar los destinatarios de las encuestas de satisfacción, destinando estas a aquellos que hagan uso del portal Petrus.	Aumento de la participación con respecto a ciclos de gestión anteriores	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.	Mejorar la visualización del botón de confirmación en las solicitudes de servicios del portal Petrus.	Disminuir el número de errores al solicitar un servicio	Meramente organizativos
PC09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Reducción del volumen de lotes. Vigilar los acuerdos del contrato con la imprenta en los plazos de entrega.	--	Recursos informáticos
PC09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Descarga de la carta de pago por parte del alumno. Obtención del resguardo directamente. Pago por TPV.	--	--
PC09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Creación de un trámite electrónico. Reconocimiento de créditos.	Mejora en la calidad del trabajo realizado por los integrantes del equipo. Mejora en la seguridad informática. Aumento de la rapidez en la resolución. Mayor control en las fases del trámite, plazos e intervinientes	Servicio de Informática
10.22. Gestión de Becas y Ayudas Propias (Universidad de Jaén)	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Puesta en marcha de un nuevo modelo de ayuda social urgente de tipo puntual.	Implantarlo en el ciclo 2017	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	Con el propósito de mejorar el número de estudiantes de movilidad internacional a instituciones del resto del mundo se establecen las siguientes propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none"> - Remitir la oferta de plazas vía e-mail separadas por titulaciones. - Mantener un mayor contacto vía e-mail con los estudiantes para mantener el entusiasmo en la movilidad. - Enviar un check-list para informarles detenidamente de los pasos a seguir y la documentación a tramitar. - Mantener un contacto continuo (mensual) con los beneficiarios de movilidad del resto del mundo. 	Aumento del número de estudiantes que hagan movilidad internacional del mundo (No erasmus)	--
PC10. Gestión de la prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Con el propósito de mejorar el número de estudiantes de movilidad internacional y ayudarles en sus capacitaciones lingüísticas, se crea un apartado en la página web para publicar los cursos de veranos impartidos por universidades extranjeras	Aumento del número de estudiantes que hagan movilidad, y mejora de sus resultados académicos	--



PC 10.34 Gestión de la movilidad internacional de profesores	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Publicitar las staff week en nuestra página web con el objetivo de facilitar la información a todos los interesados.	Aumento del número de profesores que participen en la movilidad	--
PC10. Gestión de la prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Con el propósito de aumentar el número de estudiantes de movilidad internacional entrantes y hacerlos sentir partícipes de la comunidad universitaria de la UJA, se les insiste en su participación en las actividades organizadas por nuestra universidad, por ejemplo, participación en la Feria Internacional Se les envía e-mail y se les dan charlas explicativas en un aula y en la propia Sección, motivándoles a participar	Aumento del número de estudiantes que hagan movilidad en nuestra 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	Se pretende mejorar el modelo de gestión de ayudas a la contratación de los titulados/as de la Universidad de Jaén del tal forma que se mejore la empleabilidad de dicho colectivo. Se incorporarán al nuevo modelo variables que permitan abarcar al mayor número posible de titulados/as, incorporando criterios de preferencia en cuanto al género, discapacidad o titulaciones menos demandadas por el mercado laboral.	--	Propios del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Actividades Culturales	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.	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	Servicio de Deportes	Modificar en el software de gestión las ventanas de usuario adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio.	Operativo para el inicio del curso académico	Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Servicio de Deportes	Modificar en el software de gestión las ventanas de actividades, sobre todo en la pestaña listas de espera, adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio.	Operativo para el inicio del curso académico	Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones	Servicio de Información y Asuntos Generales	Cambio de plataforma de gestión de convenios	Mejorar la percepción de mejora de la gestión de los usuarios.	Informáticos



Institucionales				
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 UOG	--	Internos
PC 11.11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Sistematizar el tratamiento de la información recibida a través de las encuestas postservicio; bien canalizando la información al órgano competente, o bien, realizando un seguimiento de las mejoras que sean competencia de la UAOG.	--	Internos
PC 11.21 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Estudiar otras fuentes para conocer la satisfacción de los medios de comunicación	--	Internos con el apoyo del Servicio de Planificación
PC 12 Gestión Documental	Servicio de Información y Asuntos Generales	Estudiar e implantar recursos de otros organismos (MINHAP, JA) en plataforma de administración electrónica	Implantación plataforma	Los previsto por Vicerrectorado
PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	Servicio de Archivo General	Continuar compartiendo entre ambos servicios las bases de datos descriptivas de las que dispone el SGA correspondientes a los expedientes académicos de estudiante (<i>Acceso a Unisoft</i>).	Acceder y mantener actualizada la información de la base de datos <i>Unisoft</i> referida a los datos de archivo y transferencia.	--
PC 12.21 Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	Servicio de Archivo General	Comenzar a desarrollar las herramientas necesarias para la puesta en marcha del proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020 (Gestión automatizada de los procesos de gestión documental).	Afrontar el proyecto de gestión documental corporativa contemplado en la acción específica del objetivo C64 del Plan estratégico 2014-2020	--



ANEXO 3.

PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS. 2017.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución	Servicio de Asuntos Económicos	1	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.2]-03 Tratamiento en el Servicio de Asuntos Económicos de sugerencias y otra información directa de clientes	Aunque el tratamiento de quejas y sugerencias se encuentra ya regulado de forma general en la UJA a través del buzón específico de quejas y sugerencias centralizado en el Servicio de Información y Asuntos Generales, es innegable que en el trato diario con proveedores y otros usuarios del Servicio se recibe mucha información que no queda recogida en el mismo
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 231 Pago Directo	Servicio de Asuntos Económicos	2	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.231]-04 Pagos Moneda Extranjera	Recoge las peculiaridades de los pagos al extranjero, denominados tradicionalmente en el Servicio como de moneda extranjera
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 5 Fiscalidad	Servicio de Asuntos Económicos	3	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.5]-02 Declaración Alcoholes	Recoge las peculiaridades de la declaración a realizar a la Agencia Tributaria por el consumo de alcoholes para docencia e investigación
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 22 Gestión del Ingreso	Servicio de Asuntos Económicos	4	Instrucciones técnicas	Modificación IT.[PC 01.22]-03	Se hace constar en dicha instrucción técnica que ésta figura, en los mismos términos, en la IT.[PC 01.04]-02 <i>Fiscalización plena a posteriori</i> del Servicio de Control Interno
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	5	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.23]-02 CONSULTA DE FACTURAS ELECTRÓNICAS (corrección error codificación y denominación)	Instrucciones para ayudar a los usuarios a realizar la consulta de las facturas electrónicas.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	6	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.231]-04 GRABACIÓN DE LA NÓMINA	Instrucciones para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	7	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.231]-05 GRABACIÓN DE LOS SEGUROS SOCIALES	Instrucciones para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada.



PC 01.23 Gestión del gasto					
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.21.- Modificaciones presupuestarias	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	8	Indicadores	Modificación del valor objetivo del I.[PC 01.21]-03 desde >= 90% a >= 95%.	Evaluando la tendencia los resultados de este indicador y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna para acercar los objetivos planificados a la capacidad.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.6.- Información/Documentación presupuestaria, contables y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	9	Indicadores	Modificación del valor objetivo del I.[PC 01.6]-18 desde >= 90% a >= 95%.	Evaluando la tendencia los resultados de este indicador y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna para acercar los objetivos planificados a la capacidad.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	10	Instrucciones técnicas	Ir completando las instrucciones técnicas. Realización de al menos dos nuevas instrucciones técnicas.	
PC 02. Documentación General del Proceso	Servicio de Contratación y Patrimonio	11	Legislación	Sustituir la Ley 30/1992, de 26 de noviembre por las nuevas leyes de procedimiento administrativo: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	Adaptación de la documentación a la nueva legislación aplicable al proceso.
PC 02.12 Contratación administrativa (Contratos mayores)	Servicio de Contratación y Patrimonio	12	Flujograma	Reajustar el diagrama conforme a las tareas de Contratación y Compras	Este cambio se justifica en la necesidad de modificar algunos apartados del diagrama de flujo para adaptarlos a las tareas que realmente se utilizan en el programa Contratación y Compras de Universidades XXI-Económico
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	13	Indicadores	Incrementar el objetivo del indicador I.[PC 02.11]-02 al 95%	Aumentar la eficacia del proceso
PC 03.2. Gestión del acceso y control de espacios.	Unidad de Conserjerías	14	Formatos	Modificación del formulario E-cons de acceso a dependencias/préstamo de llaves.	
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	15	Indicadores	Ajuste de los valores límite y objetivo del porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles en el indicador I.[PC04.13]-14, de 25-35% a 30-40%,	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de sus tendencias



				respectivamente.	
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	16	Indicadores	Ajuste de los valores límite y objetivo como "No procede" en el indicador I.[PC 04.13]-24.	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de sus tendencias
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	17	Indicadores	Ajuste de los valores límite y objetivo como "No procede" en el indicador I.[PC 04.13]-25.	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de sus tendencias
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	18	Indicadores	Modificar el indicador I.[PC 04.13]-16 para eliminar la medición que se refiere a aquellas incidencias resueltas en más de 5 días.	Esta medición es redundante y esperamos que esta modificación ayude a una mejor comprensión de la semántica del indicador.
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	19	Formatos	Se han revisado los formatos que se encuentran en la siguiente carpeta compartida https://drive.google.com/drive/folders/0Bw6betBZROaGQ3M5MDROTxo3ck0?usp=sharing	Adaptarlos a la imagen corporativa de la entidad.
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	20	Flujogramas	Se ha detectado una errata en el flujograma asociado al mismo. Se observa que se hace referencia, por duplicado, a un registro. Donde se hace referencia a R.[PC04.13]-07 Registro de comunicación con interesados, debe decir R.[PC04.13]-09 Registro de comunicación con los interesados.	Corregir la errata detectada por los auditores internos en el flujograma [PC04.13]
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	21	Legislación	Eliminar los siguientes registros del Anexo I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO del documento ANEXO Nº6 DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SIGSUA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO (páginas 30 a 41/58 del documento): Ley 30/1992 derogada por 39/2015 Ley 11/2007 derogada por 39/2015 Real Decreto 195/2000 se basa en disposición derogada Real Decreto 1671/2009 se basa en disposición derogada. Leg. Ex.93.[PC 04] Leg. Ex.100. [PC 04]. Son instrucciones de carácter interno para las Fiscalías. No aplica a Universidades. Leg. Ex.105. [PC 04] está repetida con Leg. Ex.93.[PC 04]	Actualización Legislativa



				Leg. Ex.106. [PC 04] está repetida con Leg. Ex.99. [PC 04]					
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	22	Instrucciones técnicas	Añadir la Instrucción técnica IT-SINF-040GestiónIncidencias en el servicio de informática al Anexo III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO del documento ANEXO Nº6 DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SIGSUA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO (páginas 44 a 45/58 del documento)	Incluir la IT diseñada en el servicio de informática para la gestión de incidencias				
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	23	Instrucciones técnicas	Revisar y crear una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos. IT revisada y aprobada.					
PC04.2. Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención	24	Instrucciones técnicas	Adaptar la instrucción tras la implantación en universidad virtual del Proceso de gestión de residuos peligrosos a los cambios realizados.	Adaptar la instrucción al cambio realizado, una vez se haya implantado de manera definitiva el nuevo procedimiento electrónico.				
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	25	Indicadores	El valor objetivo de la relación entre los porcentajes de actuaciones preventivas y correctivas, se modifica quedando como sigue: Actuaciones preventivas: $\geq 50\%$ Actuaciones correctivas: $\leq 50\%$	Aclarar el valor objetivo del indicador				
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Preventivo</th> <th>Correctivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$\geq 50\%$</td> <td>$\leq 50\%$</td> </tr> </tbody> </table>	Preventivo	Correctivo	$\geq 50\%$	$\leq 50\%$	
Preventivo	Correctivo								
$\geq 50\%$	$\leq 50\%$								
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	26	Indicadores	Suprimir indicador de compromiso no asociado: Número neto total de nuevos programas de mantenimiento preventivo en un ejercicio respecto del ejercicio anterior	Después de 6 años de actualizaciones constantes, los programas de mantenimiento preventivo están suficientemente consolidados, de forma que puede dejar de ser útil y quizá contraproducente continuar con este compromiso. No obstante, se implantarán nuevos programas cuando así se disponga reglamentariamente o por decisión técnica.				
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	27	Instrucciones técnicas	Nueva instrucción técnica: IT 031 Criterios para el cierre de Partes de Trabajo de la Unidad Técnica	Una vez realizado un trabajo de mantenimiento gestionado por la Unidad Técnica se debe proceder a su cierre en la aplicación correspondiente.				



PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	28	Indicadores	Nuevos indicadores medioambientales. Se han definido y medido con carácter retroactivo desde 2011 un bloque de indicadores ambientales relacionados con los consumos energéticos, directos e indirectos, de la Universidad de Jaén y con el abastecimiento de agua. Si bien algunos de ellos ya se incluyeron en el informe de seguimiento de 2015, ahora se completa esta batería con el cálculo elaborado a partir de los consumos medidos. En el documento adjunto se incluyen las fuentes, su detalle y valores anuales desde 2011.	Recomendación de auditoría externa
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	29	Indicadores	Nuevo indicador de proceso. Resultado de las inspecciones reglamentarias	Propuesto por auditoría interna, este indicador proporciona información sobre el estado, adecuado o no a la norma correspondiente, de los elementos mantenidos; sobre la calidad de los mantenimientos preventivos realizados, y sobre la nueva normativa aplicable
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	30	Indicadores	Nuevo indicador del proceso. Coste del mantenimiento por metro cuadrado construido.	Primero de los indicadores económicos del mantenimiento, incluido en las memorias de EFQM, y cuya medición se viene realizando de hace varios años.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	31	Indicadores	Nuevo indicador del proceso. Coste del mantenimiento anual por actividad.	Segundo de los indicadores económicos del mantenimiento, que proporciona información económica sobre las actividades correctivas, preventivas y modificativas de la Unidad Técnica.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	32	Indicadores	Nuevo indicador del proceso. Coste medio de las órdenes de trabajo de mantenimiento (partes de mantenimiento) por actividad.	Tercero de los indicadores económicos del mantenimiento, que proporciona información de eficiencia económica sobre las actividades correctivas y preventivas de la Unidad Técnica.



PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	33	Indicadores	Nuevo indicador del proceso. Porcentaje de ejecución del presupuesto de mantenimiento, total y por capítulos	Cuarto de los indicadores económicos del mantenimiento, que proporciona información de eficacia presupuestaria respecto de las actividades correctivas y de inversión ejecutadas por la Unidad Técnica.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	34	Indicadores	Nuevo indicador del proceso. Relación porcentual entre el coste en mantenimiento y el valor de los activos mantenidos.	Quinto de los indicadores económicos del mantenimiento, que proporciona información sobre el esfuerzo presupuestario respecto del valor del patrimonio material mantenido por las actividades que gestiona la Unidad Técnica.
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	35	Indicadores	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo)	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites.
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	36	Formatos	Revisión y estudio del formato F [PC04.11]-06	No se contempla la posibilidad de realizar una solicitud de mantenimiento preventivo, puesto que dicho mantenimiento proviene de una programación anual realizada por el técnico.
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	37	Instrucción Técnicas	Instrucciones técnicas I.T. PC05.2-02 (Procedimiento de la Planificación de la actividad preventiva).	Se requiere adaptar el procedimiento y los anexos a la realidad de la gestión de las planificaciones de la actividad preventiva
PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Biblioteca	38	Indicadores	Revisión de los valores límite y objetivo de los indicadores de proceso.	Adecuar dichos valores a la realidad de la dinámica de los propios procesos.
PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Servicio de Información y Asuntos Generales	39	Revisión general	Revisión general de la documentación. (No obstante esta mejora viene condicionada por la puesta en producción del gestor de contenidos de la nueva página web)	Adecuar toda la documentación del proceso a las nuevas herramientas.
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)	40	Revisión general	Revisión documental	Adecuar la documentación del proceso a las nuevas herramientas de gestión.



PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno-Servicio Jurídico	41	Indicadores	Creación de indicador: Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales	Analizar el nivel de ejecución y eficacia de este proceso
PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	42	Revisión general	Rediseñar el Proceso de Suministro de Datos e Información Institucional para adaptarlo a la perspectiva interna del SPE en cuanto a la gestión y solicitud de datos para dar respuesta a las demandas de suministro de datos e información institucional. Es decir, se saca del alcance del proceso la aplicabilidad del mismo a otras Unidades distintas al SPE.	
PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	43	Revisión general	Revisión integral del proceso	Se inició en el año 2016 y estamos en fase de conclusiones. Se terminará en 2017.
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	44	Indicadores	Ajuste de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 08.2]-11, de 60-70% a 70-80%, respectivamente.	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de sus tendencias
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	45	Indicadores	Ajuste de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 08.2]-13, de 10-5% a 5-3%, respectivamente.	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de sus tendencias
PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CICT-CPEA	46	Ampliación/ Nuevos de procesos.	Nuevo subproceso ligado a la actividad del CPEA: Estabulación de animales de experimentación	Reflejar la actividad del CPEA
PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CICT-CPEA	47	Instrucciones técnicas	Puesta en marcha de la documentación de instrucciones.	
PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CICT-CPEA	48	Formatos	Puesta en marcha de la documentación de formatos relacionados	
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	49	Indicadores	Eliminar I.[PC 08.1]-01 Objetivos terminados en el año natural. Eliminar I.[PC 08.1]-02 Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes Eliminar I.[PC 08.1]-03 Objetivos anulados en el año natural	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA



PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	50	Indicadores	Modificar I.[PC 08.3]-16 Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2 y 0-5. Se elimina el último valor de más de 5 días por considerarse información redundante con el anterior valor de 0-5 días.	Información redundante
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	51	Formatos	Eliminar F.[PC 08.1]-01 Plan Operativo Anual Eliminar F.[PC 08.1]-02 Informe de Planificación y Seguimiento	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	52	Registros	Eliminar R.[PC 08.1]-01 Informe de planificación y seguimiento Eliminar R.[PC 08.1]-02 Registro de comunicaciones con los interesados. Eliminar R.[PC 08.1]-03 Plan Operativo Anual. Eliminar R.[PC 08.1]-04 Informe de seguimiento POA cuatrimestral Eliminar R.[PC 08.1]-05 Documentación usuarios Eliminar R.[PC 08.1]-06 Anuncio de la mejora o nuevo servicio TIC	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	53	Flujogramas	Eliminar el flujograma PC08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	54	Legislación	Eliminar Real Decreto 195/2000 se basa en disposición derogada. Real Decreto 1671/2009 se basa en disposición derogada Leg. Ex.29.[PC 08] duplicada con Leg. Ex.26.[PC 08] Leg. Ex.35.[PC 08] Son instrucciones de carácter interno para las Fiscalías. No aplica a Universidades.	Actualización legislativa y corrección de errores
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	55	Instrucción Técnicas	Eliminar IT.PC08.1.SINF-01 Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC	Propuesta de desvinculación del PC08.1 del SIGC-SUA
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	56	Instrucción Técnicas	Aprobar la IT de gestión de peticiones.	
PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y	57	Formatos	Revisión y estudio del formato F [PC08.2]-09. Solicitud Electrónica de Gestión / Ejecución de Calibración o Verificación de equipos para la Docencia e	No se identifica el formato dentro del flujograma correspondiente



docente e investigadora	Centros de Investigación.			Investigación	
PC08.2 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.	58	Formatos	Eliminación del formato F[PC08.2]-11 dentro del proceso PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	No procede
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.	59	Indicadores	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador PC08.02-06 (Porcentaje de asistencias técnicas)	
PC09. Gestión Académica Administrativa	Servicio de Gestión Académica	60	Indicadores	Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados. Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	
PC09. Gestión Académica Administrativa	Servicio de Gestión Académica	61	Indicadores	[PC 09.2.15] Se replantea aumentar el porcentaje de certificados realizados en el plazo de siete días	El actual del 90% se alcanza ampliamente.
PC09. Gestión Académica Administrativa	Servicio de Gestión Académica	62	Indicadores	inclusión de nuevos indicadores dentro del Área de Información de la Secretaría de Centros en los que se tomen en consideración las siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Número de llamadas telefónicas recibidas mensualmente en Secretaría de Centros • Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas mensualmente en Secretaría de Centros • Número de emails recibidos mensualmente en Secretaría de Centros • Número de email respondidos directamente por Información de Secretaría de Centros • Número de alumnos atendidos mensualmente en Ventanilla en Secretaría de 	Recomendaciones de anteriores auditorías



				Centros	
PC09. Gestión Académica Administrativa	Servicio de Gestión Académica	63	Revisión general	<p>Revisión del proceso general, estructurándolo de forma más adecuada al flujo de trabajo según los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso • Admisión • Matrícula • Actividades de evaluación • Títulos y certificaciones (actividades de acreditación) • Planes de estudio • Atención al usuario • Aplicaciones <p>Cada uno de los equipos está trabajando en coordinación con la unidad técnica.</p>	<p>Se propone la eliminación del sistema del proceso PC 09.11 (actividades de promoción) ya que la participación del Servicio ha evolucionado hasta ser anecdótica, prácticamente reducida al mantenimiento de la web y un apoyo puntual, en los que poco valor añadido podemos aportar.</p> <p>Al mismo tiempo se resaltan a otros procesos que han cobrado especial protagonismo en los últimos años, como puede ser el de elaboración de los planes de estudio, el mantenimiento de las aplicaciones informáticas, así como la atención al usuario (este último ya sugerido por anteriores auditorías), algunos de los cuales estaban englobados de manera no demasiado clara por el PC 09.23 (gestión logística para la ejecución de la docencia oficial).</p>
PC11.22. Gestión de convenios	Servicio de Información y Asuntos Generales	64	Revisión general	Revisión general de la documentación, una vez se implante la nueva herramienta.	Adecuar la documentación al proceso.
PC 11.11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	65	Flujograma	Revisión de flujograma del proceso	Adaptarlo a las mejoras y novedades que se han ido introduciendo en el proceso
PC12. Gestión Documental	Servicio de Información y Asuntos Generales	66	Revisión general	Revisión general una vez se implante la plataforma	Adecuar la documentación a las nuevas herramientas.
PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación	Servicio de Archivo General	67	Revisión general	Incluir los informes archivísticos en el procedimiento de transferencia de documentación al Archivo General	Incorporar la mejora 88-2016 al procedimiento de transferencia de documentación al Archivo General

