



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC 05 GESTIÓN INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS] [SERVICIO DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DOCENTE]

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Cargos: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC05	I.[PC 05.11]-01	Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	SPOD	100.0	47.0	74.0	66	76	40	69	<=80 días	Cumplido
PC05	I.[PC 05.11]-02	Porcentaje de reclamaciones por incidencias al Plan de Ordenación Docente solucionadas en el plazo máximo de tres días laborables.	SPOD			96.84	98,78	100	100%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.11]-03	Porcentaje de certificados del Plan de Ordenación Docente elaborados en el plazo máximo de 10 días laborales desde su solicitud.	SPOD			98.19	98,28	100	99,40%	100%	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.12]-04	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de acceso a la función pública.	SPOD	0.0	0.0	0	0	0	0%	0,00	<= 3%	Cumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC05	I.[PC 05.12]-05	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de promoción interna.	SPOD	0.0	0.0	0	0	0	0%	0,00	<= 3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.13]-06	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos de provisión de puestos de trabajo.	SPOD	0.0	0.0	0	0	0	0%	0,00	<= 3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-07	Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	SPOD	0.16	0.17	0.07	0	0,07	0,02	0,00	<=2%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-08	Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre de nómina el día 10 de cada mes y no abonadas en esa mensualidad.	SPOD	0.13	0.11	0.13	0	0,07	0,00	0,00	<=2%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-09	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	SPOD			75	91,67	83,33	75%	33%	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Incumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC05	I.[PC 05.21]-10	Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente con un origen en una actuación del SPOD.	SPOD	1.02	0.54	0.43	0,12	1,58	0%	0,00	<=3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-11	Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	SPOD	1.03	1.49	1.05	1,77	0,39	0,42	0.74	<=3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-12	Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación.	SPOD			99.57	99,9	98,42	100%	100,00	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.22]-13	Porcentaje de ejecución de las partidas presupuestarias de formación de los servicios administrativos de la UJA.	SPOD	88.0	97.39	47.04	51,96	46'71	50.81	43,70	NP	
PC05	I.[PC 05.22]-14	Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión y organización de la acción formativa	SPOD		93.72	87.09	92,46	88'74	81.58%	79,23	NP	
PC05	I.[PC 05.22]-15	Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso.	SPOD			96.3	98,11	97'62	97.05%	90,00	>=95%	Incumplido

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC05	I.[PC 05.23]-16	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables.	SPOD	0.85	0.24	99.07	99,53	100	99.74%	99,78	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.23]-17	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	SPOD	0.0	0.7	99.47	99,57	100	100%	81,94	>=95%	Incumplido



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

Código	Unidad	Indicador						Valor global						Valor mejora					
		Participación (%)																	
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-08-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

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-13-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	83,33%	4,9	-				68,29%		
EP-14-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	60%	4,41	-	100%	4,87		90,91%	4,34	
EP-15-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	-	4,19	-	100,00%	4,83		68,29%	4,49	
EP-16-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	-	-	-		4,24			4,09	
EP-17-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	-	-	-		2,75			2,76	
EP-65-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente							29,35%	4,93	
EP-64-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente				39,27%	3,77	-	51,00%	4,32	

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio

[EP-14-PC05](#)

[EP-15-PC05](#)

[EP-64-PC05](#)

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
SPOD	PC05	3	100%	3,26	1	100%	10,79%	-



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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SPOD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

El conjunto de indicadores del proceso presenta valores positivos con relación a los estándares de calidad determinados para este proceso en el año 2016. Se mantiene la tendencia de signo satisfactorio con relación a años anteriores. Se observan, no obstante, tres excepciones. El indicador [PC 05.21]-08 "Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre de nómina el día 10 de cada mes y no abonadas en esa mensualidad" presenta valores muy negativos al haberse cumplido en sólo tres mensualidades. Este descenso se debe a la implantación en el mes de abril del nuevo sistema de gestión de las cotizaciones implantado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social que ha supuesto una modificación del programa de gestión Universis XXI por parte de la empresa suministradora OCU. Estos cambios han supuesto la concatenación de errores en los parámetros de cálculo no imputables a nuestro Servicio sino a errores de parametrización del sistema y que sólo pueden ser corregidos por OCU. Por tanto, este factor externo ha determinado el incumplimiento de los valores vinculados al indicador. Esta problemática se ha producido en todas las universidades andaluzas. Durante el presente ejercicio se han detectado menos casuísticas vinculadas a estos hechos por lo que confiamos en volver a niveles de cumplimiento del indicador más elevados.

El indicador [PC 05.22]-15 "Porcentaje de cursos de formación con listados de admitidos publicados con al menos 5 días de antelación al comienzo del curso" tampoco ha cumplido con el valor objetivo preestablecido, aunque en este caso por una diferencia menos significativa. 94,5 % sobre 95%. Se explica este hecho por el aumento del número de cursos de formación que no tienen que publicar listados de admitidos, dado que asisten un número determinado y previo de personas de un determinado Servicio, con lo que cualquier desviación mínima de alguno del resto de cursos por causa no imputable a la gestión de los responsables del SPOD tienen un fuerte impacto sobre la medición del indicador, por lo que de mantenerse en futuros ejercicios convendrían plantearse una revisión del indicador.

El indicador [PC 05.23]-17 "Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen" no ha alcanzado el valor objetivo. La causa explicativa se encuentra en la



decisión del equipo de Gobierno de reconocer complemento de antigüedad al Personal Docente Sustituto y Asociado con una retroactividad de cinco años. Este reconocimiento ha supuesto un incremento en el volumen de trabajo pues su cálculo ha tenido que realizarse de manera manual por la complejidad del mismo. Una vez regularizada la situación indicada, no se prevé incidencia en este sentido en ciclos de gestión posteriores

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

Quejas. Durante el año 2016 han sido presentadas tres quejas

La primera queja hacía referencia a la desactualización de la bolsa de sustituciones de auxiliares administrativos. Se solucionó la queja y se han transmitido instrucciones para evitar situaciones como estas en el futuro, al tratarse de un acto de trámite que no debe ser soslayado por su importancia para los niveles de transparencia de la unidad.

La segunda queja, aun denominándose así por el usuario no puede considerarse como tal. Se nos informa de un error en la publicación de unas listas de admitidos y excluidos en un proceso selectivo al no coincidir el texto de la publicación con el documentado adjuntado. Se considera un mero error de tramitación procediendo a solventarlo.

La tercera queja hacía referencia a una solicitud de devolución de tasas por derechos de examen. Se le contesta indicándole que no le correspondía tal devolución

Todas las quejas se han resuelto en los plazos establecidos en la normativa de quejas y sugerencias de la UJA

Encuesta General de Usuarios. En primer lugar indicar que se ha producido un aumento significativo en el número de encuestas recibidas con relación a años anteriores, representado un 89,23% en tasa de respuesta sobre el número óptimo, por debajo por tanto de los valores necesarios para obtener resultados representativos. En todo caso, salvo error en la información de que disponemos, son superiores a las tasa de respuesta de bastantes unidades encuestadas y reflejo de la necesidad, ya conocida, de ensayar con nuevas metodologías para conocer la satisfacción de nuestros usuarios. Partiendo de esta premisa, si en 2013 la satisfacción general con los servicios prestados presentaba valores en torno a un 88,53%, en 2014 en torno al 88,89%, en 2015, un 95,45 y del 96,43% en el año 2016 se observa nítidamente una estabilidad en la apreciación de nuestros usuarios con una tendencia positiva significativa en los dos últimos ejercicios. El grado de satisfacción es del 100% en el personal docente. Creemos que, con matices, la tendencia



y niveles de satisfacción general no pueden considerarse como preocupantes.

Con respecto a la percepción sobre las mejoras introducidas en la prestación de servicio los datos son menos favorables con un nivel bastante aceptable de índices de satisfacción similar a los de los últimos años con la excepción del año 2015 (97,44%), La situación de debilidad del Servicio en el último año debido a la no cobertura de dos de sus cinco secciones ha ocasionado que no se hayan podido abordar nuevas mejoras en sus procesos de gestión, lo que ha quedado evidenciado en la caída de este indicador.

Del análisis de los ítems se desprende, como en años anteriores, una alta satisfacción en materia de atención personalizada, que contrasta con una reducción de la misma en aquellos ítems vinculados a los sistemas y contenidos de información de la web. Como ya se viene indicando en anteriores informes la gestión de la información proporcionada por el Servicio sigue siendo su punto más vulnerable.

Por último no se evidencian diferencias significativa entre los resultados obtenidos por colectivos (PDI/PAS)

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de la unidad se han publicado en la Web del Servicio.



B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Se mantienen los establecidos para 2016

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

No se establecieron objetivos de mejora para el año 2016



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:		Naturaleza de la mejora:	
Proceso:			
Unidad/es:			
Descripción:			
Causa:			
Objetivo:			
Recursos:			
Responsable:			
Previsión de resultados:			
Prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
No existen		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Año	2017
Proceso/s	Todos los procesos	
Descripción de la mejora	Implantación firma digital con Vicerrectorado de Profesorado y Gerencia	
Causa para su implantación	Evitar disfuncionalidades en el proceso de firma	
Objetivos de la mejora	Agilización en la tramitación de los procedimientos	
Recursos previstos	No necesarios	
Responsables de implantación	Jefes de sección	
Previsión de Resultados	Implantación en todos lo procedimientos que generen elevado volumen documental	

Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda) media
---------------------------	---------------------------------------

Unidad		Año	2017
Proceso/s			
Descripción de la mejora	Analizar, y en la medida de lo posible, implantar un nuevo sistema telematizado de gestión de los méritos docentes		
Causa para su implantación	Insatisfacción con el procedimiento actualmente implantado		
Objetivos de la mejora	Evitar los errores procedimentales que se han manifestado en este proceso durante años anterior.		
Recursos previstos	Ninguno. Colaboración SCI		
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados	Sistema analizado/implantado		
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda) media		

Unidad		Año	2017
Proceso/s			
Descripción de la mejora	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.		
Causa para su implantación	Encuesta satisfacción usuarios		
Objetivos de la mejora	Evitar los errores procedimentales que se han manifestado en este proceso durante años anteriores.		
Recursos previstos	Ninguno. Colaboración SCI		
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados	Sistema analizado/implantado		
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda) media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad			
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)		
Proceso/s			



Descripción	
Justificación/Objetivo	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

***Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.**

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