



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC07

### [GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN] [NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS Y A INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN]

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

#### *Control de documentación.*

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b><br>Equipo de procesos/Unidades | <b>Aprobado por:</b><br>Gerencia  |
| <b>Nombre:</b>                                       | <b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b> |
| <b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>                | <b>Cargo: Gerente</b>             |
| <b>Fecha:</b>  | <b>Fecha:</b>                     |

**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 | Resultados 2010 | Resultados 2011 | Resultados 2012 | Resultados 2013 | Resultados 2014 | Resultados 2015 | Resultado 2016 | Valor Objetivo 2016 | Cumplimiento 2016 |
|---------|------------------|---|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| PC07    | I.[PC 07.112]-08 | Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas. | UNAD             |                 |                 | 96.17           | 92,96           | 97,85           | 96,07           | 99,21          | >=90%               | Cumplido          |



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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

| Unidad | Proceso SIGC-SUA | Nº Quejas | % Quejas/ Respuestas | Media número días (quejas) | Nº Sugerencias | % Sugerencias/ Respuestas | Media número días (sugerencias) | Nº Felicidades |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| UNAD   | PC07             | -         | -                    | -                          | -              | -                         | -                               | 20             |

## 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-UNAD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación para la obtención de los indicadores



correspondientes al año 2016, dentro del PC 07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y DE LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN:

**PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.**

**I.[PC7.112]-08**

Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.

#### ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

Después de 5 años ya podemos comparar datos desde la introducción del nuevo indicador I. [PC 07.112]-08. Es posible detectar mejor el grado de cumplimiento en relación a la entrega de las justificaciones en el periodo solicitado, ya que en las anteriores mediciones solo se tenía en cuenta el número total de justificaciones realizadas.

En este periodo se ha comprobado un avance en el cumplimiento del envío de cuentas justificativas dentro de plazo, ya que hemos pasado en 2015 de un nivel de cumplimiento del 96,07 % al 99,21% obtenido durante este año 2016; este avance es debido a la falta de algunos datos del Departamento de Biología Experimental, ya que al tener un gran volumen de trabajo en relación a otros Departamentos en algunas ocasiones no pueden cumplir con los plazos establecidos, por otro lado se ve una disminución de las justificaciones en parte por la misma razón anterior, se ha pasado de 382 justificaciones realizadas en 2015 a 252 justificaciones realizadas en 2016.

Durante este año 2016 se ha continuado con la puesta en marcha de las 2 mejoras, que comenzaron en 2014. Por un lado, intentando disminuir al máximo las cantidades reintegradas en actividades subvencionadas; y, por otro, revisar el procedimiento de avisos de justificación y fechas de envío de las mismas:

1. Los miembros de la UNAD remitirán, con carácter general, un correo electrónico a todos los investigadores responsables de centros de gasto de actividades en ejecución **tres meses antes de la finalización de la actividad**, informándole del crédito disponible y de la fecha fin de ejecución de gastos. Se confeccionará un modelo de AVISO, con el objeto de que sea común para todos los Negociados. En los supuestos de actividades de investigación cuyo plazo de ejecución sea superior a un año natural, se realizará un **PREAVISO 10 meses antes de la fecha prevista de fin de ejecución de gastos**, con el objeto de que dispongan de tiempo suficiente para realizar, si fuera el caso, una solicitud de autorización de trasvase de créditos entre conceptos de gasto. Se ha confeccionado un modelo de aviso y un tutorial, con el objeto de que sea común para todos los Negociados, que se ha incluido en la página web de la Unidad, se adjunta enlace.

<http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/negapoyo/Tutorial%20envio%20informaci%C3%B3n%20Investigadores.pdf>

2. Los miembros de la UNAD conscientes de que, en ocasiones, remiten las justificaciones el último día del plazo, y que el SGI no puede revisar y ellos subsanar las que en su caso lo necesiten, deberán considerar, **reducir su plazo de gestión en, al menos, diez días a la fecha máxima en que el SGI debe remitir la justificación a la entidad financiadora**. El registro de esta actuación le corresponderá a cada responsable. Asimismo, se recomienda que en las actividades que con carácter excepcional tengan fijado un periodo inferior a tres meses para la justificación será oportuno hacer un seguimiento con los investigadores, de forma que los gastos se cierren al menos un mes antes de la finalización de la misma, lo que permitirá que las facturas estén pagadas y se pueda ultimar la justificación económica.

Para finalizar, hay que indicar que durante este año 2016 se ha afianzado en el sistema de toma de datos de los indicadores, debido a la gran cantidad de problemas que nos estaba dando la base de datos anterior. Para este año, los datos se incluyen por cada Departamento en una tabla Excel; con esto conseguimos los resultados de forma individual y calculada de manera segmentada. Los datos individuales se trasvasan automáticamente a otra hoja de cálculo donde obtendremos los datos de forma global como Unidad. Estas hojas de cálculo han sido confeccionadas por los miembros de la Unidad y se va actualizando en tiempo real cualquier cambio que consideramos necesario para la mejora en la



medición de los indicadores.

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

Durante el año 2016 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que por la cercanía con nuestros clientes/usuarios (los profesores de los Departamentos) si hay alguna queja o sugerencia, se traslada verbalmente al Responsable de Gestión del Departamento.

Lo mismo ocurre con respecto a las felicitaciones: se han enviado por escrito 20. Estas se consideran referidas al trabajo general realizado por los miembros de la Unidad.

**Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2016. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).**

### Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, probablemente por la incentivación del indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Tenemos una tasa de respuesta del 100 % (67 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

### Resultados/valoración:

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (4,35 de media) con un porcentaje de 93,94% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 6,06% (4 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (4,22 de media) con un porcentaje de 88,33% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 11,67 % (7 persona).
3. Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,35 y 4,38 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, no es muy significativo el nivel de insatisfacción que corresponde con casos puntuales (6 o 7 personas) en satisfacción global y en satisfacción global sobre las mejoras, probablemente debido a un problema puntual y no al mal desarrollo del proceso en sí. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 37 personas sin relación jerárquica y en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad. Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

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

Antes de nada indicar que esta Unidad está formada por 37 miembros todos en puestos individualizados en ubicaciones distintas en Jaén y Linares, por lo tanto la difusión de los resultados no es fácil y se han implementados dos medios principalmente, con la creación de una lista de distribución de correos electrónicos [negapoyodecentros@ujaen.es](mailto:negapoyodecentros@ujaen.es) y de una página web en la que la información está actualizada y detallada.

**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.**

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, sostener los resultados de porcentaje de satisfacción en al menos 90%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 4,5.

**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).**

De los informes añadidos se desprende un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la mejor valoración de los resultados obtenidos son los que año tras año se van conociendo con las encuestas de satisfacción, en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,35 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Durante el año 2017 algunos responsables de los departamentos se ocupara por personal de otras áreas debido a un concurso de traslados que se está realizando y consideramos importante la realización de un curso para clarificar toda la información referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la automatización en la toma de datos de indicadores, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Calidad de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la mejora en la toma de datos de indicadores, intentando que esta sea lo más automática posible, seguimos probando con la aplicación Universitas XXI.

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2017 la realización de un curso específico para los miembros de la Unidad con el título "Procedimientos Generales y Específicos en la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. (Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad)".a fin de clarificar las dudas surgidas por el personal de nueva incorporación y un curso de administración electrónica (Gmail).

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

|                     |   |                                 |                       |
|---------------------|---|---------------------------------|-----------------------|
| <b>Código:</b>      | 57-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Recursos/Indicadores. |
| <b>Proceso:</b>     | PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación. |                                 |                       |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación             |                                 |                       |
| <b>Descripción:</b> | Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.                    |                                 |                       |
| <b>Causa:</b>       | Evitar errores en la toma de datos manuales   |                                 |                       |
| <b>Objetivo:</b>    | Aumentar la fiabilidad de los datos   |                                 |                       |



|   |  |      |                      |
|---|--|------|----------------------|
| <b>Recursos:</b>  | Los propios de la Universidad  |      |                      |
| <b>Responsable:</b>   | Los miembros de la Unidad  |      |                      |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Aumentar la fiabilidad de los datos  |      |                      |
| <b>Prioridad:</b>   | Media  |      |                      |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016   |      |                      |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>   | 2016 | <b>Finalización:</b> |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | Durante el año 2016 no se han realizado avances en esta propuesta seguimos probando con los indicadores económicos y la aplicación Universitas XXI. No se ha encontrado ninguna solución que suponga un avance en la forma que tenemos de recoger los datos actuales |      |                      |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | No implantada  |      |                      |

|   |   |                                 |                           |
|---|---|---------------------------------|---------------------------|
| <b>Código:</b>  | 58-2016   | <b>Naturaleza de la mejora:</b> | Repositorio documental.   |
| <b>Proceso:</b>   | PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.   |                                 |                           |
| <b>Unidad/es:</b>   | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación   |                                 |                           |
| <b>Descripción:</b>   | Iniciar los trámites para la elaboración de un repositorio en el que se incluyan las facturas y las órdenes de pago y tengan acceso a él, los Servicios de Asuntos Económicos, Contratación, Gestión de la Investigación, Archivo General y la UNAD.                            |                                 |                           |
| <b>Causa:</b>   | Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación   |                                 |                           |
| <b>Objetivo:</b>  | Facilitar el acceso a la información  |                                 |                           |
| <b>Recursos:</b>  | Los propios de la Universidad   |                                 |                           |
| <b>Responsable:</b>   | Los miembros de las Unidades implicadas   |                                 |                           |
| <b>Previsión de resultados:</b>                             | Facilitar las justificaciones de los proyectos de Investigación   |                                 |                           |
| <b>Prioridad:</b>   | Largo plazo   |                                 |                           |
| <b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>                | Abril 2016  |                                 |                           |
| <b>Desarrollo temporal:</b>                                 | <b>Inicio:</b>  | 2016                            | <b>Finalización:</b> 2016 |
| <b>Descripción de resultados obtenidos:</b>                 | Se ha creado un grupo de trabajo interservicios, y después de ver los distintos problemas que existían para la constitución del repositorio de momento, se considera que no es necesario crear un repositorio global para incluir toda la documentación en un único expediente. |                                 |                           |
| <b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b> | No procede  |                                 |                           |

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

|            |   |     |      |
|------------|---|-----|------|
| 11. Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a | Año | 2016 |
|------------|---|-----|------|





|   | Institutos y Centros de Investigación |                         |
|---|---------------------------------------|-------------------------|
| Denominación del Equipo/Comité                |                                       | Nº de participantes     |
| Responsable de la Unidad a efectos de Calidad |                                       | o Joaquín Segura Martín |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes                   |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Grupo de Mejora de la Unidad   | o José Ramón Blázquez Parra           |
|                                | o Javier Ibancos Arnaldo              |
|                                | o Dolores Ortiz Martínez              |
|                                | o Joaquín Segura Martín               |
|                                | o Isabel M <sup>a</sup> Trillo Espejo |
|                                | o Francisco J. Arévalo Sevilla        |

| Denominación del Equipo/Comité   | Nº de participantes         |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Equipo de trabajo: Base de Datos | o José Ramón Blázquez Parra |
|                                  | o Elena Casañas Carrillo    |
|                                  | o Dolores Ortiz Martínez    |
|                                  | o Laura Romero Perpiñán     |
|                                  | o Sonia Romón Villar        |

| Denominación del Equipo/Comité        | Nº de participantes        |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Equipo de trabajo: Carta de Servicios | o Pilar Iglesias Aguayo    |
|                                       | o Antonio Moral Santiago   |
|                                       | o Manuel Ramírez Sánchez   |
|                                       | o Joaquín Segura Martín    |
|                                       | o Agustín Tudela Caballero |
|                                       | o Francisco Zafra Milla    |

| Denominación del Equipo/Comité              | Nº de participantes                       |
|---|---|
| Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación | o José Ramón Blázquez Parra               |
|   | o Francisco José Espinosa Montoro         |
|   | o M <sup>a</sup> Dolores González Jiménez |
|   | o Francisco Javier Ibancos Arnaldo        |
|   | o Jorge Ruíz Rabaneda                     |
|   | o Joaquín Segura Martín                   |
|   | o Antonio Sierra Martín                   |

| Denominación del Equipo/Comité            | Nº de participantes                          |
|---|--|
| Equipo de trabajo: Control de Indicadores | o José Ramón Blázquez Parra (Edif. D2)       |
|   | o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3) |
|   | o José Manuel Martín Sillero (Linares)       |
|   | o Dolores Ortiz Martínez (Edif. A3)          |
|   | o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6)      |
|   | o Sonia Romón Villar (Edif. A3)              |

| Denominación del Equipo/Comité                       | Nº de participantes  |
|--|--|
| Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Francisco J. Arévalo Sevilla</li> <li>o Enrique Garrido Carrillo</li> <li>o José Manuel Martín Sillero</li> </ul> |

| Denominación del Equipo/Comité               | Nº de participantes   |
|--|---|
| Equipo de trabajo: Documentación Electrónica | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quiteria Bolaños Jiménez</li> <li>o Elena Casañas Carrillo</li> <li>o Francisco José Espinosa Montoro</li> <li>o M<sup>a</sup> Ángeles García Domínguez</li> <li>o Francisca Jordán Aguayoo</li> </ul> |

| Denominación del Equipo/Comité          | Nº de participantes   |
|---|---|
| Equipo de trabajo: Gestión por Procesos | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Quiteria Bolaños Jiménez</li> <li>o Rafael Moreno Barranco</li> <li>o Francisco Ortega Peñas</li> <li>o Dolores Ortíz Martínez</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o M<sup>a</sup> Dolores Serrano Carrillo</li> <li>o M<sup>a</sup> Ángeles Solas Martínez</li> <li>o Isabel M<sup>a</sup> Trillo Espejo</li> </ul> |

| Denominación del Equipo/Comité               | Nº de participantes   |
|--|---|
| Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo" | <ul style="list-style-type: none"> <li>o José Ramón Blázquez Parra</li> <li>o Elena Casañas Carrillo</li> <li>o Antonio Moral Santiago</li> </ul> |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes  |
|--------------------------------|--|
| Responsable de Formación       | <ul style="list-style-type: none"> <li>o M<sup>a</sup> Ángeles García Domínguez</li> </ul> |

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

|                            |   |     |      |
|----------------------------|---|-----|------|
| Unidad                     | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación   | Año | 2017 |
| Proceso/s                  | <b>PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.</b>  |     |      |
| Descripción de la mejora   | 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 |     |      |
| Causa para su implantación | Actualizar la documentación   |     |      |
| Objetivos de la mejora     | Actualizar la documentación   |     |      |
| Recursos previstos         | Los propios de la Universidad   |     |      |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Responsables de implantación | Los miembros de las Unidades implicadas |
| Previsión de Resultados      | Revisión y actualización                |
| Grado de prioridad           | Media                                   |

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

|                              |   |     |      |
|------------------------------|---|-----|------|
| Unidad                       | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación                 | Año | 2017 |
| Proceso/s                    | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario  |     |      |
| Descripción de la mejora     | Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad |     |      |
| Causa para su implantación   | Incorporación de nuevo personal en la Unidad  |     |      |
| Objetivos de la mejora       | Formación del nuevo personal de la Unidad   |     |      |
| Recursos previstos           | Los propios de la Universidad   |     |      |
| Responsables de implantación | Los miembros de las Unidades implicadas   |     |      |
| Previsión de Resultados      | Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad   |     |      |
| Grado de prioridad           | Media   |     |      |

|                              |   |     |      |
|------------------------------|---|-----|------|
| Unidad                       | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | Año | 2017 |
| Proceso/s                    | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario  |     |      |
| Descripción de la mejora     | Modificación de la estructura de la Unidad  |     |      |
| Causa para su implantación   | Diferencias en las cargas de trabajo de los miembros de la Unidad                                 |     |      |
| Objetivos de la mejora       | Trabajo por procesos y especialización de las miembros de la Unidad                               |     |      |
| Recursos previstos           | Los propios de la Universidad   |     |      |
| Responsables de implantación | Gerencia  |     |      |
| Previsión de Resultados      | Eliminar las diferencias en la carga de trabajo.  |     |      |
| Grado de prioridad           | 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.

|  |
|--|
|  |
|--|