



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

## PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

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> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> Alfonso Miguel Chico Medina	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 6-3-2017	<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
PC09	I.[PC 09.11]-01	Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria	SGA			15.0	30	Se ha dejado de prestar ese servicio	Se ha dejado de prestar ese servicio	Se ha dejado de prestar ese servicio	<=15 días	Se ha dejado de prestar ese servicio
PC09	I.[PC 09.12]-02	Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 25 años.	SGA			281	260	218	199	194	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-03	Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	SGA			65	55	39	25	30	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-04	Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	SGA			43	16	19	25	31	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-05	Número de alumnos matriculados en selectividad	SGA			4260	4.366	4249	4144	4199	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-06	Porcentaje de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 25 años.	SGA			26.69	31,15	29,82	64,82	17,52	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-07	Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	SGA			9.23	3,64	0	4	6.66	NP	



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
PC09	I.[PC 09.12]-08	Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	SGA			9.3	18,75	10,52	12	28	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-09	Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de selectividad.	SGA			9.88	44,21	44,15	37,78	38.62	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-10	Incidencias sobre el proceso de pruebas de acceso	SGA			0.0	0	0	0	0	NP	
PC09	I.[PC 09.13]-11	Número total de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Grado.	SGA			596	1.135	816	1003	1211	NP	
PC09	I.[PC 09.13]-12	Número de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Máster	SGA			219	1.081	1535	1093	1217	NP	
PC09	I.[PC 09.13]-13	Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas	SGA			100	100	No medido	No medido	No medido se solicitará su eliminación	100%	No medido se solicitará su eliminación
PC09	I.[PC 09.13]-14	Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.	SGA			100	100	No medido	No medido	No medido se solicitará su eliminación	100%	No medido se solicitará su eliminación
PC09	I.[PC 09.2]-15	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables,	SGA				99,41	100% EP SL 99,49 Jaén	100% EP SL 98,69 Jaén	100% EP SL 99,2 7 Jaén	>=90%	Cumplido

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
		desde su solicitud.										
PC09	I.[PC 09.2]-16	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	SGA				100	93,5	100%	100%	>= 95%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.21]-17	Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.	SGA	8.47	0.04	2,52	-5,11	31,65 (G) 18,62(M) - 49,83(PSC)	10,63 (G) 3,85 (M) - 53,81(PSC )	-3'1%	NP	
PC09	I.[PC 09.21]-18	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	SGA	62.12	78.65	87.55	80,88	82,07 (G) 65,07(M) 88,51(PSC)	90,58%	90'96%	>=80%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.22]-19	Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	SGA	4.8	6.52	6.87	10,45	6,52 (GJ) 25,27 (GL) 0,18 (MJ) 0 (ML)	18,46 (GL) Master Linares (No hay) 6,04 (GJ) 0,29 (MJ)	17,23 (GL) Master Linares 5, 1(GJ) 0,37 (MJ)	NP	
PC09	I.[PC 09.22]-20	Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias.	SGA	100	94.67	95.79	96,13	100 excepto EPSJ: 94,8	100% EPSL 98,22% Jaén	98,31	NP	

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
PC09	I.[PC 09.22]-21	Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros).	SGA	91.0	12.0	9.0	9	6(J) 0(L)	7	4	NP	
PC09	I.[PC 09.22]-22	Porcentaje de resoluciones de reconocimiento o adaptación, no incluidos en tablas, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud	SGA			83.28	88,91	95,75 (J) 100 (L)	95,96	98,75	>=80%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.23]-23	Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.	SGA	15.08	11.0	10.56	4,38	0,38(ORD1-L) 1,27(ORD2-L) 7,14(EXT1-L) 8,34(ORD1-J) 3,35(ORD2-J) 4,57(EXT1-J)	0,37 (ORD1-L) 2,71 (ORD2-L) 2,78 (EX1-L) 7,3 (OR1-J) 18,6 (ORD2-J) 1,2 (EX2-J)	2,78 (EX1-L) 4,26 (ORD1-L) 5,91 (ORD2-L) 0,50 (EX2-L) 19,8 (EX1-J) 7,5 (OR1-J) 7,6 (OR2-J) 0,60 (EX2-J)	NP	
PC09	I.[PC 09.24]-25	Número de títulos oficiales expedidos al año	SGA	2228.0	3387.0	3437	3.512	3223	4108	3576	NP	



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
PC09	I.[PC 09.24]-26	Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados	SGA			291,37	406,32	378	324	179	<=400 días	Cumplido
PC09	I.[PC 09.24]-27	Títulos de Postgrado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	SGA			385	148,37	398	324	251	En análisis	
PC09	I.[PC 09.25]-28	Número de solicitudes de preinscripción	SGA			261	198	291	278	275	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-29	Número total de tesis leídas	SGA	66.0	68.0	82	70	63	74	128	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-30	Número de alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación	SGA	51.0	121.0	108	88	52	18	3	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-31	Número de alumnos que se matriculan en tutela de tesis doctoral	SGA	116.0	267.0	478	469	641	682	680	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-33	Número de alumnos matriculados en cursos formación continua	SGA	2426.0	2650.0	234	342	243	129	153	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-34	Número de enseñanzas por departamento (formación continua) ofertadas.	SGA	106.0	67.0	125	73	85	80	72	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-35	Número de alumnos matriculados en enseñanzas propias	SGA	667.0	367.0	423	307	376	404	495	NP	

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
PC09	I.[PC 09.31]-36	Número cursos por departamento/áreas (enseñanzas propias) ofertadas.	SGA	15.0	11.0	19	20	21	25	24	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-37	Número de alumnos matriculados en matrícula extracurricular	SGA	25.0	10.0	21	21	14	10	15	NP	
PC09	I.[PC 09.32]-38	Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias.	SGA	200.0	225.0	240	195	190	180	175	NP	
PC09	I.[PC 09.33]-39	Número de títulos no oficiales expedidos al año.	SGA	313.0	246.0	256	366	799	726	453	NP	





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

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
<a href="#">EG-17-PC09</a>	Servicio de Gestión Académica	9,43	27,45	32,69	39,62	55,56	<b>79,25</b>	SD-Sin informe	4,14	4,29	4,3	4,27	<b>4,73</b>	SD-Sin informe	4,15	4,14	4,16	4,14	<b>4,75</b>
<a href="#">EG-18-PC09</a>	Servicio de Gestión Académica.	50	50	38,71	46,88	40,63	<b>45,45</b>	3	4,5	3,67	3,8	3	<b>3,93</b>	3	4,5	3,55	3,71	2,91	<b>3,92</b>
<a href="#">EG-19-PC09</a>	Servicio de Gestión Académica.	28,36	100	32,84	7,46	43,08	<b>100</b>	3,16	2,93	3	3,6	3,5	<b>3,37</b>	3,06	2,99	2,68	4	3,57	<b>3,33</b>

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

## 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
SGA	PC09	20	100%	2,84	1	100%	1,83	5

Felicitaciones:

- 2-6-2016: correo del Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente, felicitando a los miembros del equipo de planes de estudios
- 27-7-2016: escrito de la Vicerrectora de Estudiantes felicitando a todo el Servicio
- 15-12-2016: correo del padre de un estudiante felicitando al área de secretaría
- Utilizando las observaciones a la encuesta de satisfacción con la organización de las pruebas de acceso, se manifestaron dos felicitaciones expresas para el personal y la organización

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

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



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

Unidad	Servicio de Gestión Académica	Año	2016
No conformidades de auditoría	2		
% total de NC cerradas	50%		

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2016/tendencias.:

#### PC 09.21 (matrícula)

Las novedades introducidas en el proceso de matrícula para el curso 2016-17 han facilitado la formalización de la matrícula al alumnado ya que se han eliminado prácticamente la totalidad de los requisitos, y el objetivo del Servicio de Gestión Académica para el próximo curso académico 2017-18, es seguir trabajando en esta línea con el fin de intentar que el mayor número de alumnos puedan quedar matriculados en Julio.

El objetivo que teníamos marcado de incrementar hasta el 95% la matrícula de los alumnos antiguos durante el mes de Julio ha resultado favorable pasando de más de 800 solicitudes en el curso académico 2015-16 a 513 en el curso académico 2016-17, y nuestra intención es ir reduciendo este número, aunque si bien es cierto ya no disponemos de mucha margen al encontrarnos con alumnos que por una parte no pueden formalizar su matrícula en julio al no disponer de la totalidad de las calificaciones, especialmente los salientes de movilidad.

Con relación al pago de la matrícula, se han puesto unos vencimientos de pago con el mismo día en cada uno de los meses. Se había observado por las peticiones del alumnado que los días primero de cada mes podrían causar en algunos casos problemas, debido principalmente en el retraso del abono de la nómina de los miembros de la unidad familiar, por lo que se ha puesto como fecha de vencimiento el día 11 de cada mes, después de estudiar la posibilidad de no coincidencia con fiestas. El resultado ha sido positivo y el número de impagos ha disminuido.

Análisis de los Datos del curso 2015-16:

- a) Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales. En los segundos ciclos prácticamente la matrícula es inexistente, 366 alumnos con un decremento del 74'6% y en los grados se mantiene con datos similares al curso anterior con un incremento del 1'1%. Lo que si resulta significativo es el incremento en los Máster (33'6%) que se debe fundamentalmente a que al extinguirse las titulaciones de segundo ciclo, son sustituidas por algunos Máster y el incremento del 19% en los alumnos visitantes de movilidad, fruto del esfuerzo de la Universidad por la captación de alumnos de otros países.

Como conclusión, el número total de alumnos ha disminuido en un 3%, por lo que prácticamente se mantiene el mismo número de alumnos.

- b) Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por Internet. El total de alumnos que han formalizado la matrícula por internet ha sido del 90'96%. Si segmentamos los datos se observa que en el caso de los Máster el valor es inferior, por lo que debemos de incidir en estos alumnos. Tanto los valores límites como los objetivos están por debajo de este indicador, y su medición nos sirve especialmente para mantener estos porcentajes



cercanos al 100%.

En las conclusiones que se establecen en la anterior auditoria, nos recomiendan incluir dos indicadores nuevos. En este sentido se han creado dos nuevos indicadores que son:

- Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA con impagos vencidos dentro de los cinco días siguientes al vencimiento de sus recibos.
- Incidencias que se producen dentro de los plazos de matrícula.

Consideramos que estos dos indicadores deben de incluirse en la propuesta de modificación del proceso para que su medición sea a partir del curso 2016/17. No obstante, y aunque no tenemos datos concluyentes ya que aún no ha finalizado el curso 2016/17, si hemos comenzado a medirlos y estos nos ha puesto en guardia en algunas cuestiones:

- El compromiso de anular las matriculas dentro de los cinco días siguientes al vencimiento de sus recibos con un valor límite del 80% no ha sido posible lograrlo, habiendo podido alcanzar sólo un 25% debido a la desconexión de fechas. El vencimiento de los recibos fue el día 11 de octubre, y debido a que los días 12 y 18 de octubre fueron días festivos se no pudieron anular las matrículas dentro de los 5 días establecidos como objetivos. Para el próximo curso académico se tendrá en cuenta la coordinación de estas fechas.
- Con relación a las incidencias de matrícula, y a pesar de que aún no han finalizado todos los plazos de matrícula del curso 2016-17, podemos adelantar que los datos son positivos.

Las 1788  
porcentaje  
10%, de las cuales  
son las Incidencias Técnicas que son en las que vamos a trabajar con el objetivo de disminuirlas.

Tipo	Nº	Porcentaje
Económicas	15	0,83%
En la cumplimentación	341	19,07%
Técnicas	818	45,75%
Información y otras cuestiones	614	34,34%
TOTAL	1788	

incidencias, suponen un acumulado de algo más del las que más nos preocupan

Por último, indicar que con relación a la encuesta de satisfacción, hemos considerado que en este proceso no es necesaria por una doble razón:

- Queremos evitar añadir más complicación al proceso que puedan crear dificultades para el alumnado, especialmente para los de nuevo ingreso.
- Entendemos que con un buen seguimiento y análisis de las incidencias que se producen en el proceso, podemos obtener estos resultados y además buscarle solución de forma dinámica.

### PC 09.22 (reconocimientos)

En lo que se refiere al ciclo 2016 sobre los reconocimientos y teniendo en cuenta los indicadores de años anteriores decir que el curso 2015-16 ha bajado algo (aprox. un punto) el número de reconocimientos, este es un hecho ajeno a nosotros puesto que dependemos de las peticiones de los alumnos.

En cuanto al porcentaje de cumplimiento en plazo de los reconocimientos, que ya si depende del área de reconocimientos y del cumplimiento de los Centros a la hora de resolver, comentar que estamos estabilizados en un 98 % lo que demuestra que tenemos un alto porcentaje de cumplimiento debido sobre todo a que el proceso es ágil y la capacidad de respuesta de los Centros es rápida.

En lo referente al indicador de reconocimientos enviados a Centros para resolver dentro del plazo de dos meses indicar también que estamos estabilizados en un 95%, cumpliendo con creces el indicador de referencia que tenemos establecido en la ficha como valor límite. Esto es debido sobre todo a que la tabla de precedentes se va incrementando



cada vez más y trae como consecuencia que se envíen menos reconocimientos a los Centros y también aquí hay que recalcar decir que el compromiso de los Centros a la hora de responder es alta.

Como novedades para el curso 2016-17 indicar la implantación de un nuevo sistema telemático integrado, es decir que el alumno estará informado en todo momento de la situación de su petición en tiempo real, dando más agilidad al proceso y posiblemente se acortará cada vez más los plazos a la hora de resolver la solicitud del alumno.

### PC.09.23 (Actas)

Se observa que sigue habiendo un porcentaje muy alto de profesorado que, en algunas convocatorias, retrasa la fecha de calificación sobrepasando las fechas oficiales de cierre de actas pese a la publicación de la misma por parte de los Vicerrectorados.

Como particularidad indicar que las convocatorias menos traumáticas para la gestión general del Servicio de Gestión Académica, como puede ser la Convocatoria Extraordinaria 1 que afecta a un número más reducido de alumnos la tasa de actas firmadas fuera de plazo es sensiblemente superior al resto de las convocatorias.

Curiosamente la convocatoria más voluminosa en número de asignaturas registra el menor porcentaje de retrasos en la fecha de calificación. Ésta, sin embargo, es la que más incide en la gestión del Servicio de Gestión Académica ya que el retraso en la calificación de las mismas provoca importantes incidencias en la matrícula del curso siguiente, que se lleva a cabo a las pocas horas de la finalización de la fecha oficial de cierre de actas.

Caso especial, que habría que tratar aparte, es el de los másteres que por la forzada cronología entre su docencia y la matrícula proporcionalmente genera una gran parte de las incidencias en esta área. De hecho los datos que se ofrecen no contemplan los másteres.

En relación al I[PC 09.2.15] se replantea aumentar el porcentaje de certificados realizados en el plazo de siete días, ya que el de 90% se alcanza ampliamente.

### PC 09.24 (títulos)

- 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.

Indicador que manifiesta el tiempo de espera de las/os tituladas/os para la obtención de su Título oficial. El plazo establecido se ha ido reduciendo en los últimos años, debido a las mejoras introducidas.

- Número de Títulos Oficiales expedidos al año

Indicador orientado a tener una visión del nº de titulados/as que se gradúan en la Universidad anualmente. El indicador se mantiene con pequeñas variaciones, generalmente al alza. Lo que viene a expresar que el número de titulados/as que salen de la Universidad de Jaén se mantiene relativamente constante.

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

Si bien la participación no ha mejorado sustancialmente, en relación al ciclo anterior sí se observa una notable mejora en los resultados de la encuesta de satisfacción con la organización de la prueba de acceso a la universidad, tanto a nivel global (74 % frente a un 57 %) como en la percepción de las mejoras (69 % frente a un 43 %). Esta mejora no se puede



atribuir a un ítem concreto de la encuesta, ya que se observa en todos ellos.

En cuanto a la encuesta de satisfacción con la secretaría en general, se mantiene estable la valoración global pero desciende algo la percepción sobre las mejoras. Posiblemente esto se debe a que en los últimos años se ha alcanzado un elevado grado de telematización y mejoras en general, y van quedando pocas oportunidades para introducir cambios de calado.

En relación con el PDI, con todas las reservas debido a que el número de respuestas se aleja del óptimo, sí que se aprecia un espectacular aumento de la satisfacción global y de la percepción sobre la mejora, manifestando estar muy satisfecho un valor que ronda el 40% en ambos casos, mientras que en el ciclo anterior era del 0% en ambos casos, sumando un porcentaje de aproximadamente el 70% los satisfechos y los muy satisfechos, mientras que en el ciclo anterior este valor era del 46% en el caso de la satisfacción global y del 38% en la percepción sobre la mejora.

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

### **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.**



### 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).

#### PC.09.23 (actas)

A lo largo de los cursos académicos se observan oscilaciones en los resultados, que si bien en los últimos cursos apuntan en general cierta mejoría, esta es muy desigual según las convocatorias. Es posible que con la digitalización del proceso de actas, que anteriormente contemplaba la calificación manual y digital, de forma simultánea y según las preferencias del PDI, y que a partir de las dos últimas convocatorias del curso 2015-16 es solamente de forma digital puede incidir de forma positiva en la calificación de las mismas.

#### PC 09.24 (títulos)

En los últimos años se han introducido mejoras para reducir el plazo de expedición de los títulos Oficiales:

- Simplificación del proceso de tramitación del Título Oficial\*
- Reducción en el volumen de los lotes enviados al Ministerio
- Reducción en el volumen de los lotes enviados a la Imprenta
- Acuerdo con la Imprenta para reducir los plazos de entrega.

El objetivo de estos cambios está orientado a agilizar el tiempo de espera para la obtención de los Títulos Oficiales de los/as alumnos/as.

\* Mejoras desde el inicio del proceso con la solicitud no presencial y permanente durante las 24 horas del día, como en el proceso de tramitación de la misma con una menor petición de documentación, así como carta de pago y resguardo automáticos. Estos cambios están orientados a facilitar y simplificar a los/as alumnos/as el trámite de solicitud del título.

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

<b>Código:</b>	PC 09.23	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	[PC 09.23] Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial		
<b>Unidad/es:</b>	Equipo de atención al usuario		
<b>Descripción:</b>	Se ha implantado, gracias a la disponibilidad del Servicio de Informática, la firma digital de actas a través de la aplicación de Universidad Digital, lo que da mayor facilidad y disponibilidad temporal de firma de las mismas al no estar limitado la firma a horarios limitados de horario de atención o días lectivos.  En pocas palabras, consiste en la incrustación automática de un sello de órgano electrónico que valida el contenido de las actas, previa autenticación en el sistema del profesor responsable simplemente accediendo a Universidad Virtual.		
<b>Causa:</b>	Coexistencia de actas firmadas manual y digitalmente, y complejidad de los requisitos técnicos de la plataforma utilizada para la firma electrónica (problemas de compatibilidad con Java...).		
<b>Objetivo:</b>	Eliminar la firma manual de actas y facilitar el trámite al profesorado.		



<b>Recursos:</b>	Servicio de Informática.		
<b>Responsable:</b>	Jefa de Planificación y Coordinación de Atención al Usuario		
<b>Previsión de resultados:</b>	Al margen de la agilidad que lleva implícito, y el consiguiente beneficio para los usuarios, también implica la eliminación de la necesidad de mantener un archivo físico de actas y la firma manual de todas y cada una de ellas por los secretarios de los Centros.		
<b>Prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2016	<b>Finalización:</b> 31/12/2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Las actas se traspasan a los expedientes de forma inmediata tras el cierre de las mismas por el profesorado, lo que posibilita que quienes finalizan puedan solicitar el título con mucha más rapidez. Ya no se necesitan especificaciones complejas para los equipos utilizados por el profesorado, puesto que el sistema de certificación se ejecuta en los servidores de la Universidad.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	I.[PC 09.24] -25	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	[PC 09. Gestión Académica Administrativa		
<b>Unidad/es:</b>	Sección de Títulos		
<b>Descripción:</b>	En los últimos años se han establecido mejoras en el proceso de solicitud del Título Oficial, mediante la solicitud no presencial, las 24h del día.		
<b>Causa:</b>	Facilitar y simplificar el proceso de expedición del título		
<b>Objetivo:</b>	Obtener un proceso de solicitud fácil y breve		
<b>Recursos:</b>	Recursos informáticos y personales		
<b>Responsable:</b>	Jefa de la Sección de Títulos		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2016	<b>Finalización:</b> 31/12/2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	I.[PC09.24]-26 I.[PC09.24]-27	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Oportunidad de mejora
<b>Proceso:</b>	PC09		



<b>Unidad/es:</b>	Sección de Títulos		
<b>Descripción:</b>	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.		
<b>Causa:</b>	Demanda del alumnado		
<b>Objetivo:</b>	Agilizar el tiempo de espera de la expedición del título		
<b>Recursos:</b>	Sistemas informáticos y personales		
<b>Responsable:</b>	Jefa de la Sección de Títulos		
<b>Previsión de resultados:</b>	200 días		
<b>Prioridad:</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2016	<b>Finalización:</b> 31/12/2016
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Reducción de los tiempos de espera de los títulos que se expiden anualmente		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

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

Unidad	SGA	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de mejora del proceso PC 09.1 (acceso)		4	
Grupo de mejora del proceso PC 09.21 (matrícula)		11	
Grupo de mejora del proceso PC 09.22 (reconocimientos)		6	
Grupo de mejora del proceso PC 09.23 (planes)		3	
Grupo de mejora de la atención al usuario		10	
Grupo de mejora de los procesos PC 09.25 (tercer ciclo) y PC 09.3 (enseñanza no oficial)		5	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Sección de Títulos	Año	2017
<b>Proceso/s</b>	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.
Descripción de la mejora	Reducción del volumen de lotes Vigilar los acuerdos del contrato con la imprenta en los plazos de entrega
Causa para su implantación	Reducir el tiempo de espera
Objetivos de la mejora	Obtención del título oficial en el plazo máximo de 200 días
Recursos previstos	Recursos informáticos
Responsables de implantación	Servicio de informática/Sección de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Baja

Unidad	Sección de Títulos	Año	2017
Proceso/s	Solicitud del título		
Descripción de la mejora	Descarga de la carta de pago por parte del alumno Obtención del resguardo directamente Pago por TPV		
Causa para su implantación	Facilitar y agilizar el proceso de solicitud del título Eliminar formas de pago poco seguras		
Objetivos de la mejora	Instalar formas de pago automáticas Reducir las dificultades de las/os tituladas/os en la solicitud del título		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Servicio de Informática, Sección de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas, Sección de Títulos		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	Equipo de reconocimientos académicos	Año	2017
Proceso/s	Reconocimiento de créditos		
Descripción de la mejora	Creación de un trámite electrónico		
Causa para su implantación	La herramienta utilizada hasta este momento (UNISOFT) se basa en Microsoft Access y, a pesar de haber sido de inestimable ayuda, no puede dar respuesta a determinadas necesidades		
Objetivos de la mejora	Poner en marcha un trámite completo, con un flujo de trabajo completo, integrando todos los pasos necesarios (desde la solicitud hasta la notificación)		
Recursos previstos	Servicio de Informática		
Responsables de implantación	Servicio de Informática, equipo de reconocimientos		
Previsión de Resultados	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		
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	PC 09	Año	2017
Unidad, si procede	Servicio de Gestión Académica		
Naturaleza de la propuesta	Auditorías y reuniones de los equipos internos		
Denominación	Revisión de la documentación		
Descripción	Revisión del flujograma general y de la documentación del proceso, prestando especial atención a las instrucciones de servicio		
Objetivo de la propuesta	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.		

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

Unidad	Sección de Títulos
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC09
Descripción	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.
Justificación/Objetivo	

Unidad	Equipo de información y atención al usuario
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC09
Descripción	I[PC 09.2.15] Se replantea aumentar el porcentaje de certificados realizados en el plazo de siete días
Justificación/Objetivo	El actual del 90% se alcanza ampliamente.

Unidad	Equipo de información atención al usuario
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC09
Descripción	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"> <li>Número de llamadas telefónicas recibidas mensualmente en Secretaría de Centros</li> <li>Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas mensualmente en Secretaría de Centros</li> <li>Número de emails recibidos mensualmente en Secretaría de</li> </ul>

Justificación/Objetivo	<p>Centros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de email respondidos directamente por Información de Secretaría de Centros</li> <li>Número de alumnos atendidos mensualmente en Ventanilla en Secretaría de Centros</li> </ul>
Justificación/Objetivo	Recomendaciones de anteriores auditorías
Unidad	Servicio de Gestión Académica
Naturaleza de la propuesta	Revisión general de la documentación del proceso (VER BORRADOR AL FINAL DEL AUTOINFORME)
Proceso/s	Todos los desarrollados en el Servicio de Gestión Académica
Descripción	<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"> <li>Acceso</li> <li>Admisión</li> <li>Matrícula</li> <li>Actividades de evaluación</li> <li>Títulos y certificaciones (actividades de acreditación)</li> <li>Planes de estudio</li> <li>Atención al usuario</li> <li>Aplicaciones</li> </ul> <p>Cada uno de los equipos está trabajando en coordinación con la unidad técnica.</p>
Justificación/Objetivo	<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>

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

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.

Las mejoras informáticas introducidas

**BORRADOR GENERAL DEL NUEVO FLUJOGRAMA**

