



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC09

[GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA]

[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.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	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	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC09	I.[PC 09.23]-24	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	UNAD				191	466	554	731,00	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-32	Número total de Tribunales de tesis realizadas	UNAD	63.0	68.0	82	79	73	60	102,00	NP	
PC09	I.[PC 09.33]-40	Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	UNAD	8.05	7.06	0	0	1,87	0,22	0,00	<=10%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.33]-41	Número total de títulos no oficiales gestionados.	UNAD	115.0	85.0	2054	1756	1821	1389	986,00	NP	



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	PC09	-	-	-	-	-	-	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 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:**

PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:

I.[PC 09.23]-24	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.23	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.
I.[PC 09.25]-32	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.25	Número total de Tribunales de Tesis realizadas
I.[PC 09.33]-40	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.33	Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)
I.[PC 09.33]-41	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.33	Número total de títulos no oficiales gestionados.

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

PC 09.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial

I.[PC 09.23]-24 Número total de Trabajos fin de Grado.

En este indicador se ha visto un aumento significativo: en el año 2015 había un total de 554 TFG, mientras que en el año 2016 el número total asciende a 731. Esto es debido a la culminación de los nuevos títulos de Grados, puesto que todos ellos tienen trabajo fin de Grado, cuando antes solo había proyectos fin de Carrera en las titulaciones técnicas.

PC 09.25 Gestión del tercer ciclo.

I.[PC 09.25]-32 Número total de Tribunales de tesis realizadas.

En el 2016 se ha visto que el número de tesis leídas durante el año han aumentado con respecto al año pasado. Con respecto a este indicador se solicita el cambio de registro, ya que las solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales son aprobadas por los Departamentos, en muchas ocasiones, con años de antelación a la lectura de la tesis, y consideramos que si el indicador es "Número total de tribunales de tesis realizadas" un registro más fiable podía ser el nombramiento del tribunal que siempre coincide con las tesis leídas.

Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido
2013	79	2014	73	2015	60	2016	102

**PC 09.33 Gestión de títulos no oficiales.**

I.[PC 09.33]-40	Porcentaje de Títulos gestionados con incidencias (Tasas de fracaso).
I.[PC 09.33]-41	Número total de títulos gestionados.

El proceso **Gestión de Títulos No Oficiales (PC 09.33)** secuencia las actividades de atención y gestión administrativa del procedimiento de expedición de los títulos no oficiales. Tiene como finalidad básica facilitar el ejercicio del derecho reconocido a los alumnos de obtener su correspondiente título, previa verificación de los requisitos, así como tramitar las solicitudes y el expediente, en este caso, en un procedimiento de competencia exclusiva de la Universidad.

El número de títulos se ha reducido con respecto al año 2015, pero también se ha disminuido el porcentaje de incidencias, ya que este año el porcentaje ha sido 0%. Durante el 2016 se han gestionado 727 cursos frente a los 1389 gestionados el año anterior. El porcentaje de incidencias en el año 2015 es del 0 %.

Propuesta de mejoras año 2017.

Como mejora para el año 2017 pretendemos proponer al responsable del proceso que clarifique cuál es la responsabilidad básica de los cursos gestionados. Desde nuestra Unidad entendemos que la responsabilidad básica del Servicio de Gestión Académica es sobre los títulos propios de Master y Experto y la responsabilidad básica de la Unidad es sobre los títulos de Especialización y cursos cortos (Jornadas, Congresos, etc.); intentando que la gestión de estos cursos sea a través de una aplicación informática común para todos los miembros de la Unidad, administrada por el personal de la Sección de Estudios de Postgrado.

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 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.

Código:	74-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos-Indicadores.
Proceso:	PC09. Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Automatización de la recogida de datos de indicadores mediante una aplicación informática.		
Causa:	Evitar errores en la toma de datos manuales		
Objetivo:	Aumentar la fiabilidad de los datos		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Los miembros de la Unidad		
Previsión de resultados:	Aumentar la fiabilidad de los datos		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha puesto en marcha la aplicación informática de la UNAD para la automatización y sistematización de la recogida de los indicadores.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	75-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC09. Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Implantación de la aplicación cursos cortos		



Causa:	Automatizar la gestión de la realización de cursos cortos		
Objetivo:	Unificar la gestión de los cursos cortos		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Los miembros de la Unidad y del Servicios de Gestión Académica		
Previsión de resultados:	Aumentar la fiabilidad de los datos		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización: 2017-2018
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha iniciado la gestión de algunos cursos cortos con la aplicación Universitas XXI y se están manteniendo reuniones con los compañeros de gestión académica para corregir los errores que se han encontrado en el funcionamiento, aunque es una tarea lenta ya que es la OCU quien gestiona la aplicación.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2016
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 Ibanco Arnaldo
	o Dolores Ortiz Martínez
	o Joaquín Segura Martín
	o Isabel M ^a 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



	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra o Francisco José Espinosa Montoro o M^a 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	<ul style="list-style-type: none"> 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"> o Francisco J. Arévalo Sevilla o Enrique Garrido Carrillo o José Manuel Martín Sillero

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

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

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo"	<ul style="list-style-type: none"> o José Ramón Blázquez Parra

	o Elena Casañas Carrillo
	o Antonio Moral Santiago

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Responsable de Formación	o M ^a Ángeles García Domínguez

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	PC09. Gestión académica administrativa		
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		

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2017
Proceso/s	PC09. Gestión académica administrativa		
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	PC09. Gestión académica administrativa		
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.