



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: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes Cargo: Gerente
Fecha: 9 de abril de 2018	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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC05	I.[PC 05.11]-01	Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	Anual. Con revisión de modificaciones.	SPOD	74.0	66	76	40	69	51	<=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.	Semestral	SPOD	96.84	98,78	100	100%	100,00%	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.	Semestral	SPOD	98.19	98,28	100	99,40%	100,00%	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.	Por convocatoria	SPOD	0	0	0	0%	0,00	0	<= 3%	Cumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado o 2012	Resultado o 2013	Resultado o 2014	Resultado o 2015	Resultado 2016	Resultado o 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
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.	Por convocatoria	SPOD	0	0	0	0%	0,00	0	<= 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.	Por convocatoria	SPOD	0	0	0	0%	0,00	0	<= 3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-07	Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	Mensual	SPOD	0.07	0	0,07	0,02	0,00	0	<=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.	Mensual	SPOD	0.13	0	0,07	0,00	0,00	0	<=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.	Mensual	SPOD	75	91,67	83,33	75%	33%	42%	>=75% hasta el día 25 de cada mes	Incumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado o 2012	Resultado o 2013	Resultado o 2014	Resultado o 2015	Resultado 2016	Resultado o 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-10	Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente con un origen en una actuación del SPOD.	Mensual	SPOD	0.43	0,12	1,58	0%	0,00	0	<=3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-11	Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	Mensual	SPOD	1.05	1,77	0,39	0,42	0.74	0,23	<=3%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.21]-12	Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación.	Mensual	SPOD	99.57	99,9	98,42	100%	100,00	100	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.22]-13	Porcentaje de ejecución de las partidas presupuestarias de formación de los servicios administrativos de la UJA.	Anual	SPOD	47.04	51,96	46'71	50.81	43,70	43,70%	NP	
PC05	I.[PC 05.22]-14	Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión y organización de la acción formativa	Por curso	SPOD	87.09	92,46	88'74	81.58%	79,23	91,54%	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.	Semestral	SPOD	96.3	98,11	97'62	97.05%	90,00	100%	>=95%	Cumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado o 2012	Resultado o 2013	Resultado o 2014	Resultado o 2015	Resultado 2016	Resultado o 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC05	I.[PC 05.23]-16	Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables.	Semestral	SPOD	99.07	99,53	100	99.74%	99,78	96%	>=95%	Cumplido
PC05	I.[PC 05.23]-17	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	Semestral	SPOD	99.47	99,57	100	100%	81,94	96%	>=95%	Cumplido



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

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-08-PC05-2013	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	72,31	75,38	89,23	100	3,71	3,64	3,77	3,96	4,08	3,6	3,5	3,59	3,89	3,91

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017			
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	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%				Activa-No realizada		
EP-12-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	100%	4,8	-				SD-Sin informe			Activa-No realizada			
EP-14-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	60%	4,41	-	100%	4,87		90,91%	4,34		Activa-No realizada			
EP-16-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	-	-	-		4,24			4,09		44,83%	4,7		
EP-17-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	-	-	-		2,75			2,76		85,05%	4,21		
EP-65-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente							29,35%	4,93			4,92		
EP-64-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente				39,27%	3,77	-	51,00%	4,32		46,47%	4,2		

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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



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 Felicitaciones
SPOD	PC05	1	100%	0,00	-	-	-	-

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SPOD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

El conjunto de indicadores del proceso presenta valores positivos con relación a los estándares de calidad determinados para este proceso en el año 2017. Se mantiene la tendencia de signo satisfactorio con relación a años anteriores. Se observan, no obstante, una excepción. El indicador [PC 05.21]-09 "Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes." presenta valores muy negativos al haberse cumplido en un número de mensualidades muy reducido. Como ya se ha indicado en anteriores informes, el descenso obedece a varias causas, fundamentalmente a la implantación 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 Universitas 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. A ello se une que en cuatro mensualidades (enero, mes donde se localiza Semana Santa, agosto y diciembre) los días laborales se reducen un 25%, y en otros dos se trabaja en horario de jornada reducida. Este decremento de potencial actividad laboral, unido a lo indicado con anterioridad, condicionan de manera evidente el cumplimiento del este indicador. Como ya se ha señalado en el informe de riesgos de esta unidad, un incremento de la plantilla, ya propuesto, y un análisis de las casusas y opciones posibles (ya está planificada una reunión con todas partes implicadas) pueden incidir favorablemente en la evolución de este indicador. En todo caso el incumplimiento de este indicador no ha conllevado el retraso en el abono de las nóminas. En reunión con el grupo de trabajo se decide mantener este indicador con su actual estructura durante este año 2018.



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

Durante el año 2017 sólo se ha recibido una sugerencia contestada en el plazo establecido aceptándola parcialmente.

Sugerencia. Buenos días, visto que a partir del próximo 9 de Enero se abre la convocatoria para selección de PAS, estoy intentando localizar ejercicios de convocatorias pasadas, para tener una idea de cómo afrontar dichas pruebas, pero no hay manera. Ruego faciliten acceso a ejercicios de pasadas convocatoria de PAS. Gracias y un cordial saludo

Contestación. Desde hace muchos años, se facilita a todos los opositores en los procesos selectivos que se puedan llevar si lo desean el cuaderno de los distintos ejercicios de oposiciones tras su realización. Es por ello que no ha sido considerado necesario publicarlos. En todo caso, si continúa interesado puede solicitar que se le facilite el del último ejercicio en el siguiente correo electrónico servpod@ujaen.es.

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 100% en tasa de respuesta sobre el número óptimo. Se observa una tendencia positiva iniciada en 2013 donde la satisfacción global con los servicios prestados presentaba valores en torno a un 88,53%, en 2014 en torno al 88,89%, en 2015, un 95,45, del 96,43% en el año 2016 y del 94.05 en 2017, observándose nitidamente una estabilidad en la apreciación de nuestros usuarios con una tendencia positiva significativa en los últimos ejercicios. No se evidencia una especial diferencia cuando se analiza el dato por colectivos... Creemos que, con matices, la tendencia y niveles de satisfacción general no pueden considerarse como preocupantes.

La cobertura de los dos puestos vacante durante el ejercicio anterior y su consolidación laboral durante este ciclo consideramos que puede ser una oportunidad para mejorar más estos índices de satisfacción y especialmente en lo referente al grado de percepción sobre la mejora.

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

Encuestas Postservicio

Las encuestas .EP-13-PC05. EP-12-PC05. EP-14-PC05. EP-15-PC05 (satisfacción en los procesos selectivos) no se



han realizado en este ciclo de gestión. Por razones internas se valoró posponer su realización al siguiente ciclo.

Encuesta Clima Laboral

El informe de esta Unidad/Servicio no se ha podido realizar al no llegar al tamaño mínimo necesario para obtener la representatividad elegida y asegurar la confidencialidad de la encuesta, debido al abandono producido en su cumplimentación desde la primera pregunta, respondiendo sólo dos encuestados a la totalidad de los ítems que integran el cuestionario.

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 2017

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Con base al informe de auditoría externo del anterior ciclo de gestión se han realizado las siguientes mejoras:

- Inclusión en informe de riesgos de la situación reflejada en medición del indicador [PC 05.21]-09
- Se ha revisado el sistema de cálculo del indicador(PC 05.22)-15

Con base al informe de auditoría interno del anterior ciclo de gestión se han realizado las siguientes mejoras:

- Indicador PC 05.22-15. Se adecuó al nuevo sistema informático.



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	43-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.		
Unidad/es:	Servicio de personal y Organización Docente		
Descripción:	Implantación firma digital con Vicerrectorado de Profesorado y Gerencia		
Causa:	Evitar disfuncionalidades en el proceso de firma		
Objetivo:	Agilización en la tramitación de los procedimientos		
Recursos:			
Responsable:	Jefes de sección		
Previsión de resultados:	Implantación en todos los procedimientos que generen elevado volumen documental		
Prioridad:	media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha implantado en algunos procesos selectivos, reconocimiento de méritos docentes, certificaciones...		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

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

Código:	44-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.		
Unidad/es:	Servicio de personal y Organización Docente		
Descripción:	Analizar, y en la medida de lo posible, implantar un nuevo sistema telematizado de gestión de los méritos docentes		
Causa:	Insatisfacción con el procedimiento actualmente implantado		
Objetivo:	Evitar los errores procedimentales que se han manifestado en este proceso durante años anteriores		



Recursos:	Ninguno. Colaboración SCI		
Responsable:			
Previsión de resultados:	Sistema analizado/implantado		
Prioridad:	media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha realizado el diseño del proceso telematizado, así como su revisión operativa con el Servicio de Informática, estando prevista para este ciclo su plena activación.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	45-2017	Naturaleza de la mejora:	Preguntas Más Frecuentes
Proceso:	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.		
Unidad/es:	Servicio de personal y Organización Docente		
Descripción:	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:	Encuesta satisfacción usuarios		
Objetivo:	Evitar los errores procedimentales que se han manifestado en este proceso durante años anteriores.		
Recursos:	Ninguno. Colaboración SCI		
Responsable:			
Previsión de resultados:	Sistema analizado/implantado		
Prioridad:	media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se descarta la vinculada a control horario por cambio del sistema. Se encuentra en desarrollo el vinculado a bolsa de empleo PDI. No se han realizado actuaciones en materia de licencias y permisos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación. Se modifica parte de la acción de mejora por cambio del sistema de control de presencia.		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	21 (Todos los integrantes del Servicio)	

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Año	2017
Proceso/s	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	
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 los procedimientos que generen elevado volumen documental	
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda) media	

Unidad	Año	2018
Proceso/s	SPOD PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.	
Descripción de la mejora	Implantación nuevo sistema de control de presencia	
Causa para su implantación	Adquisición nuevo sistema	
Objetivos de la mejora	Sistema en explotación enero 2019	
Recursos previstos		
Responsables de implantación	Jefe de Servicio	
Previsión de Resultados	Sistema implantado y en explotación	
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)alta	

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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



Proceso		Año	2018
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 2018*

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.

--