



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.

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 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
PC09	I.[PC 09.11]-01	Tiempo de realización de la programación de las visitas de Centros de Educación Secundaria.	Anual	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	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 de 25 años.	Anual	SGA	281	260	218	199	194	174	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-03	Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	Por convocatoria	SGA	65	55	39	25	30	22	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-04	Número de alumnos matriculados en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	Por convocatoria	SGA	43	16	19	25	31	24	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-05	Número de alumnos matriculados en selectividad	Por convocatoria	SGA	4260	4.366	4249	4144	4199	4124	NP	



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
PC09	I.[PC 09.12]-06	Porcentaje de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de de 25 años.	Por convocatoria	SGA	26.69	31,15	29,82	64,82	17,52	43424	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-07	Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 40 años.	Por convocatoria	SGA	9.23	3,64	0	4	6.66	0	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-08	Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de acceso para mayores de 45 años.	Por convocatoria	SGA	9.3	18,75	10,52	12	28	10.71	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-09	Porcentajes de solicitudes de reclamaciones en las pruebas de selectividad.	Por convocatoria	SGA	9.88	44,21	44,15	37,78	38.62	16.67	NP	
PC09	I.[PC 09.12]-10	Incidencias sobre el proceso de pruebas de acceso	Por convocatoria	SGA	0.0	0	0	0	0	0	NP	
PC09	I.[PC 09.13]-11	Número total de alegaciones al proceso de preinscripción de los	Por convocatoria	SGA	596	1.135	816	1003	1211	1326	NP	



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
		títulos de Grado.										
PC09	I.[PC 09.13]-12	Número de alegaciones al proceso de preinscripción de los títulos de Máster	Por convocatoria	SGA	219	1.081	1535	1093	1217	1180	NP	
PC09	I.[PC 09.13]-13	Porcentaje de emisión de recibos de justificación de traslados de expedientes en el plazo de 24 horas	Semestral	SGA	100	100	No medido	No medido	No medido se solicitará su eliminación	No medido	100%	No medido
PC09	I.[PC 09.13]-14	Porcentaje de traslados de expedientes enviados en menos de dos meses, desde la finalización del proceso de preinscripción.	Semestral	SGA	100	100	No medido	No medido	No medido se solicitará su eliminación	No medido	100%	No medido
PC09	I.[PC 09.2]-15	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 7 días laborables, desde su	Mensual	SGA		99,41	100% EPSL 99,49 Jaén	100% EPSL 98,69 Jaén	100% EPSL 99,27 Jaén	99,45 % Jaén	>=90%	No medido



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
		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	Mensual	SGA		100	93,5	100%	100%	100%	>= 95%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.21]-17	Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.	Anual	SGA	2,52	-5,11	31,65 (G) 18,62(M) - 49,83(PSC)	10,63 (G) 3,85 (M) - 53,81(PSC)	-3'1%	1.6%	NP	
PC09	I.[PC 09.21]-18	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	Anual	SGA	87.55	80,88	82,07 (G) 65,07(M) 88,51(PSC)	90,58%	90'96%	91%	>=80%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.22]-19	Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	Por convocatoria	SGA	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)	Grado Jaén:4,24 ; Master Jaén: 0,82	NP	No medido



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

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
PC09	I.[PC 09.22]-20	Porcentaje de cumplimiento de emisión de resoluciones de reconocimientos y transferencias.	Anual	SGA	95,79	96,13	100 excepto EPSJ: 94,8	100% EPSL 98,22% Jaén	98,31	89,76	NP	
PC09	I.[PC 09.22]-21	Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros).	Anual	SGA	9.0	9	6(J) 0(L)	7	4	2	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	Por convocatoria	SGA	83,28	88,91	95,75 (J) 100 (L)	95,96	98,75	84%	>=80%	Cumplido

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
PC09	I.[PC 09.23]-23	Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.	Por convocatoria	SGA	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)	9,24 (EX1-J); 22,19 (OR1-J); 7,64 (OR2-J); 2,81 (EX2-J)	NP	
PC09	I.[PC 09.24]-25	Número de títulos oficiales expedidos al año	Anual	SGA	3437	3.512	3223	4108	3576	3393	NP	
PC09	I.[PC 09.24]-26	Títulos LRU/Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados	Anual	SGA	291,37	406,32	378	324	179	111	<=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	Semestral	SGA	385	148,37	398	324	251	181	En análisis	



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
		interesados.										
PC09	I.[PC 09.25]-28	Número de solicitudes de preinscripción	Anual (por convocatoria)	SGA	261	198	291	278	275	324	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-29	Número total de tesis leídas	Anual	SGA	82	70	63	74	128	95	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-30	Número de alumnos que realizan trabajos tutelados de iniciación a la investigación	Por programas	SGA	108	88	52	18	3	0	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-31	Número de alumnos que se matriculan en tutela de tesis doctoral	Anual	SGA	478	469	641	682	680	662	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-33	Número de alumnos matriculados en cursos formación continua	Anual	SGA	234	342	243	129	153	157	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-34	Número de enseñanzas por departamento (formación continua) ofertadas.	Anual	SGA	125	73	85	80	72	100	NP	



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de seguimiento de los procesos claves.

INF-SPC-PC

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
PC09	I.[PC 09.31]-35	Número de alumnos matriculados en enseñanzas propias	Anual	SGA	423	307	376	404	495	1061	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-36	Número cursos por departamento/áreas (enseñanzas propias) ofertadas.	Anual	SGA	19	20	21	25	24	33	NP	
PC09	I.[PC 09.31]-37	Número de alumnos matriculados en matrícula extracurricular	Anual	SGA	21	21	14	10	15	14	NP	
PC09	I.[PC 09.32]-38	Número de certificados de ponentes en enseñanzas propias.	Anual	SGA	240	195	190	180	175	285	NP	
PC09	I.[PC 09.33]-39	Número de títulos no oficiales expedidos al año.	Anual	SGA	256	366	799	726	453	485	NP	



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

		<i>Indicador Participación (%)</i>					<i>Valor global</i>					<i>Valor mejora</i>				
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-17-PC09- (Acceso) 2013	Servicio de Gestión Académica	32,69	39,62	55,56	79,25	76,79	4,29	4,3	4,27	4,73	4,69	4,14	4,16	4,14	4,75	4,65
EG-18-PC09- (Decanatos)2013	Servicio de Gestión Académica.	38,71	46,88	40,63	45,45	53,13	3,67	3,8	3	3,93	3,87	3,55	3,71	2,91	3,92	3,8
EG-19-PC09- (Usuarios) 2013	Servicio de Gestión Académica.	32,84	7,46	43,08	100	83,08	3	3,6	3,5	3,37	3,38	2,68	4	3,57	3,33	3,18

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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

<i>Unidad</i>	<i>Proceso SIGC-SUA</i>	<i>Nº Quejas</i>	<i>% Quejas/ Respuestas</i>	<i>Media número días (quejas)</i>	<i>Nº Sugerencias</i>	<i>% Sugerencias/ Respuestas</i>	<i>Media número días (sugerencias)</i>	<i>Nº Felicitaciones</i>
SGA	PC09	28	100%	1,03	9	100%	0,94	9

- 09-02-2017: agradecimiento de un profesor por la rapidez en facilitarle unos datos
- 29-03-2017: felicitación de la Jefa del Servicio de Archivo General por la gestión de las transferencias
- 12-06-2017: agradecimiento de una alumna al responsable de matrícula
- 28-07-2017: felicitación del Gerente por el desarrollo de la campaña de matrícula
- 28-07-2017: felicitación de la Vicerrectora de Estudiantes por el desarrollo de las últimas campañas
- Septiembre de 2017: felicitación de un miembro de la Comisión de Acceso o del Tribunal calificador de las PAAU, como observación en la encuesta de satisfacción
- 20-11-2017: felicitación de la Universidad de Málaga por las mejoras en la tramitación de los traslados de expediente
- 30-11-2017: felicitación de la Vicerrectora de Estudiantes por la información preventiva facilitada a posibles afectados por la normativa de permanencia
- 15-12-2017: felicitación del Jefe del Servicio de Contratación por nuestra participación en la contratación de una póliza de seguro para el alumnado

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

Durante el ciclo 2017 no se han identificado incidencias que aconsejasen su tratamiento como no conformidades.

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

Unidad	SGA	Año	2017
No conformidades de auditoría	2		
% total de NC cerradas	100%		

En relación a las no conformidades NCAI.PC09.04.AI2013 y NCAI.PC09.05.AI2013 (expediente AENOR 2010/0248/ER/03), se diseñó, aprobó y ejecutó un plan de mejora que ha dado como resultado un rediseño completo del proceso y sus indicadores, de manera que actualmente ya se está trabajando conforme al nuevo diseño y se está realizando la medición y seguimiento de los nuevos indicadores.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Matricula

Las principales contrariedades y dificultades con las que nos hemos encontrado en el proceso de matrícula durante el curso académico 2016/17 se han originado especialmente por la baja de dos efectivos (Jefes de Secretaría) que ha día de hoy no han sido cubiertas.

De cara al presente curso académico 2017/18, además se han incrementado las tareas administrativas, especialmente por la incorporación de una bonificación del 99% que se ha establecido por parte de la Junta de Andalucía a los estudiantes Universitarios que han superado créditos en primera matrícula en el cursos anterior (para los Grados) y en los dos curso anteriores (para los Máster). Esta bonificación tienen una serie de limitaciones y especificaciones, y en la que se ha tenido que tener en cuenta el orden de prelación de otra bonificaciones, y los requisitos de alumnos que han cursado sus estudios en los años anteriores en otras Universidades diferentes a la de Jaén de los que no disponíamos de datos.

Estos dos obstáculos nos han obligado por una parte a tener que ralentizar los subprocesos de matrícula y por otra dilatar en el tiempo la respuesta a las solicitudes del alumnado, además lejos de avanzar en la Administración Electrónica (especialmente en el Archivo de documentación), nos hemos visto abocados a flexibilizar los compromisos y a resolver los problemas a demanda.

Análisis de los Datos del curso 2016-17:

- Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales. Los resultados se mantienen prácticamente igual que en el curso anterior, con un incremento del 1.6% del total de alumnos matriculados. Es significativo el incremento de alumnos visitantes de movilidad que ha aumentado en más de un 25%, lo que supone que por su especial tratamiento en la gestión y la dificultad de estos para poder acceder a los procesos requiere una mayor atención en la gestión administrativa.
- Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por Internet. El total de alumnos que han formalizado la matrícula por internet ha sido del 91.56% frente al 90'96% del curso 2015/16. Si segmentamos los datos se observa que en el caso de los



Máster como ya viene ocurriendo en años anteriores el valor es ligeramente inferior. 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%.

- c. Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA. Este es uno de los datos más significativos ya que la agilidad de anular las matrículas produce la posibilidad de ofertar las plazas en el periodo de matrícula. Existe un compromiso de anular las matrículas dentro de los cinco días laborales siguientes al vencimiento de los recibos con un valor límite del 80%. Durante este curso académico no ha sido posible lograr estos resultados y solo se ha podido alcanzar un 54%, debido especialmente por la falta de personal
- d. Porcentaje de incidencias que se producen en los plazos de matrícula, segmentadas por tipo de incidencias. Se han incrementado el total las incidencias, aunque el valor es poco significativo, lo que si llama la atención es que las incidencias de tipo económico se han incrementado debido especialmente a la nueva bonificación del 99% y han disminuido las incidencias técnicas que era un objetivo marcado en el curso anterior.

Reconocimientos

En lo que respecta al cumplimiento en plazo de la emisión de las resoluciones, destacar que con respecto a cursos anteriores se detecta, para nuestra sorpresa, que se ha bajado en el curso 2016-17 a un 89%. Creemos que ello es debido a que con la implantación de la plataforma informática de reconocimientos para este curso, ha traído consigo que, al tratarse de una herramienta nueva, el período de adaptación a la misma por parte de los alumnos y de los Centros nos haya bajado el indicador.

En lo referente al indicador de reconocimientos enviados a Centros para resolver dentro del plazo de dos meses indicar también que hemos bajado a un 83 % debido a que la implantación de la plataforma informática de reconocimientos en el curso 2016-17 ha supuesto una nueva herramienta que ha hecho que los actores tanto alumnos como los Centros, les ha costado adaptarse a la misma.

No obstante hay que recalcar que con esta nueva herramienta ha mejorado sensiblemente la gestión de los reconocimientos. En cursos venideros consideramos que tanto alumnos como los responsables de cada Centro ya se habrán aclimatado al funcionamiento de la plataforma. La misma permite al alumno saber en cada momento cómo está su petición. Los Centros emitirán antes la resolución de los mismos, cumpliendo los plazos y sobre todo para los trabajadores del área de reconocimientos les evita tener que informatizar los datos ya que pasan directamente de esta a UXXI, dando así mayor seguridad en la grabación de los mismos.

Actas

Se aprecia una reducción en los porcentajes de las convocatorias Extraordinaria 1, manteniéndose casi idénticos en la Ordinaria 2 respecto al curso anterior. Se elevan en la Ordinaria 1 notablemente y también, de forma significativa en la Extraordinaria 2 respecto a cursos anteriores. Seguimos viendo que siendo esta última la convocatoria que cuenta con mayor número de actas por firmar es la que registra el menor porcentaje de actas firmadas fuera de plazo.

Vemos claramente que los porcentajes se mantienen reducidos respecto al resto de convocatorias en aquellas que la falta de cierre en las fechas oficiales pueden afectar directamente al desarrollo de otros procesos como puede ser el de la matrícula, lo que podría indicar que pese al conocimiento de los plazos por parte de los que tienen que cumplirlos estos se efectúan con mayor o menor rigor según las implicaciones que puede tener en otros procesos.

Habría igualmente que empezar a controlar el hecho de si el enviar un mayor o menor número de recordatorios al profesorado, de forma previa al cierre oficial de actas influye significativa o no.

Hecho que podría distorsionar los porcentajes estudiados es la inclusión, de forma no desagregada de las actas de grados y máster, cosa que se empezará a llevar a cabo a partir del curso 2017-18, con lo que contaremos con datos más desglosados que nos pueden arrojar información más pormenorizada dentro del global de las actas.

Títulos

Durante el 2017 se observa que el número de alumnos que realizan la solicitud del título pero que después no continúan con el trámite del mismo, distorsiona los resultados reales de los indicadores.

Tal y como están planteados los indicadores hasta el 2017, para el cómputo del tiempo que transcurre hasta que el alumnado es notificado de la disponibilidad de su título, se tenía en cuenta la fecha de solicitud, sin contemplar la demora que puede haber en la



presentación de documentos necesarios para finalizar el proceso, demora que en algunos casos puede ser de varios meses. Para evitar dicha distorsión, se determina modificar los indicadores para el 2018, puesto que la solicitud no es efectiva hasta que el/la solicitante finaliza el trámite (lo que incluye la presentación de documentación). De esta forma se obtienen datos más fiables del grado de eficiencia o no en nuestra ejecución de este proceso, de mayor información sobre posibles contratiempos o de otras incidencias que puedan estar presentes.

UNAD

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 una disminución significativa: en el año 2016 había un total de 731 TFG, mientras que en el año 2017 el número total asciende a 405. 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 y a que normalmente la gestión de los trabajos fin de grado se han centralizado en los centros, por lo que nuestra gestión cada vez será menor, desde la Unidad se propone que este indicador deje de medirse en los próximos años y actualizar el proceso.

PC 09.25 Gestión del tercer ciclo.

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



En el 2017 se ha visto que el número de tesis leídas durante el año han disminuido 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
2014	73	2015	60	2016	102	2017	87

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 ha aumentado con respecto al año 2016, pero también ha aumentado el porcentaje de incidencias, ya que este año el porcentaje ha sido 0,76%. Durante el 2016 se han gestionado 2099 cursos frente a los 727 gestionados el año anterior. El porcentaje de incidencias en el año 2016 es del 0,76 %.

Como mejora para el año 2018 una vez realizada la actualización del proceso por parte del responsable del mismo, para este año se va a poner en marcha una aplicación informática (Universitas XXI) para cursos cortos que nos permitirá gestionar de forma común para todos los miembros de la Unidad y por otro lado permite la automatización de los indicadores por lo que consideramos un gran avance en la gestión de este proceso.

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

El Servicio de Gestión Académica continúa en su línea de responder con rapidez a las quejas y sugerencias planteadas por nuestros usuarios.

Las respuestas a la encuesta de satisfacción dirigida a la Comisión de Acceso y el Tribunal calificador de las PAAU no llega al número de respuestas óptimo para que sea representativo, si bien se acerca. El 95 % de los encuestados está bastante satisfecho o muy satisfecho con el servicio prestado, y el 81 % lo están respecto a la percepción de las mejoras, lo que significa que estamos en la línea del buen hacer y además sabemos transmitir lo que hacemos bien.

La encuesta dirigida a los equipos de Dirección de los Centros ha tenido menos respuesta, se han recibido poco más de



la mitad del número óptimo, por lo que sus resultados no se pueden tener en cuenta, y lo mismo ocurre con la encuesta a los estudiantes. Además, de las observaciones y sugerencias añadidas por los mismos se desprende que no tienen muy claro qué servicios están valorando.

UNAD

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 18. 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.

El Jefe del Servicio difunde entre sus responsables, mediante correo electrónico, los resultados de las encuestas, para que cada cual disponga de la información relativa a su proceso.



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.

Como consecuencia de la revisión de la documentación del proceso también se prevé una revisión del sistema de detección de las necesidades y expectativas de los usuarios y, por tanto, del sistema de encuestas. Esto aconseja no plantearse objetivos relacionados con el sistema de encuestas para el siguiente ciclo, al margen de la revisión de dicho sistema.

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).

Reconocimientos

Si bien los resultados no han sido los esperados. Si que hay que comentar que con la implantación de la nueva herramienta informática de reconocimientos, la gestión de los mismos ha sido más eficiente y eficaz. Para el alumnado se le ha facilitado la labor a la hora de la aportación de los documentos dado que no se tienen que personar físicamente en nuestras dependencias y se ha permitido que esté en todo momento informado de la situación en la que estaba su solicitud. Para el profesorado además de eliminar el papel sobre el que trabajar, pueden resolver desde cualquier lugar a través del ordenador sin tener que estar físicamente en su despacho. Para los funcionarios nos reduce la labor tediosa de la grabación de los datos, se da mayor seguridad el el traspaso de la información y se minimiza el posible error humano.

ACTAS

Se introduce en el curso 2017-18 el seguimiento de las actas de forma desagregada entre actas de grados y actas de másteres, lo que puede arrojar una perspectiva más real de los datos facilitados, ya que es posible que el porcentaje de actas calificadas fuera de plazo sea significativamente diferente según hablemos de uno u otro ámbito, pero al facilitarse los datos de forma global esta diferencia no se percibe.

Establecimiento de un procedimiento único de notificación, para todas las convocatorias, de recordatorio previo a la fecha de calificación y cierre de actas al profesorado que a x días del final del plazo oficial aún no las haya calificado.

CERTIFICACIONES

Tras el seguimiento anual de estos indicadores, y habiendo alcanzado un porcentaje cercano al 100 % de consecución del objetivo de la culminación de la gestión en siete días, se decide aumentar el nivel de exigencia de la tramitación, reduciendo el plazo del mismo a seis días.

Se ha implantado a finales del año 2017 una nueva aplicación informática de gestión de las Certificaciones Académicas. Creemos que la misma agilizará la tramitación de forma global para los implicados en este proceso, alumnos PDI y PAS, dará mayores facilidades al alumnado que lo solicita, tanto en el ámbito de la gestión como en el pago del mismo, a la vez que facilita la recopilación de información sobre este trámite y siendo más completa y fiable.

UNAD

De los informes añadidos se desprende que el año 2017 ha sido un año con unos problemas pasajeros que no existen ya durante el año 2018 por un lado una gran volatilidad en las personas de la Unidad y por otro el cambio que se prevé en la nueva RPT que se aprobará durante el año 2018 realizando un cambio de estructura en la Unidad que consideramos será muy beneficiosa para la misma. Esto supondrá 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 valoración de los resultados obtenidos este año de transición en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 3,85 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. 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 económico, y durante el año 2018 con la entrada en funcionamiento de la aplicación Universitas XXI (cursos cortos).

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2018 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.

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

Código:	PC.09.25	Naturaleza de la mejora:	RAPI Doctorado
Proceso:	Gestión del Doctorado		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Puesta en marcha de la herramienta RAPI para la gestión del Doctorado		
Causa:	Necesidad de una plataforma que regule y evidencie el flujo de trabajo conducente a la elaboración de la Tesis Doctoral o del documento de actividades del doctorando		
Objetivo:	Implantación de una herramienta centralizada que facilite la gestión y permita la extracción de datos		
Recursos:	Herramienta adquirida en 2016 y colaboración del Servicio de Informática		
Responsable:	Jefe de la Sección de Tercer Ciclo y Postgrado		
Previsión de resultados:	Racionalización de la gestión		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Aún es pronto para evaluar resultados, porque no se ha completado un ciclo.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	PC.09.3	Naturaleza de la mejora:	Cursos Cortos
Proceso:	Gestión de la enseñanza no oficial		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	Implantación del módulo “Cursos Cortos”		
Causa:	Necesidad de una herramienta para gestionar los expedientes de formación permanente		
Objetivo:	Centralizar la gestión y facilitar la extracción de datos		
Recursos:	Módulo de UXXI, colaboración del Servicio de Informática y del Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas, que hizo las veces de Centro piloto.		
Responsable:	Jefe de la Sección de Tercer Ciclo y Postgrado		
Previsión de resultados:	Homogeneización de la gestión de este tipo de enseñanzas y aumento del control y capacidad de obtención de datos		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2016	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Éxito en la gestión del CEALM, y buena aceptación por parte del resto de unidades gestoras de este tipo de enseñanzas, que se están incorporando en 2018		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	PC.09.23	Naturaleza de la mejora:	RAPI Trabajos Fin de Título
Proceso:	Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Puesta en marcha de la herramienta RAPI para la gestión de los TFT		
Causa:	Necesidad de una plataforma que regule y evidencie el flujo de trabajo conducente a la elaboración de los trabajos fin de Grado y fin de Máster		
Objetivo:	Implantación de una herramienta centralizada que facilite la gestión y permita la extracción de datos		
Recursos:	Herramienta adquirida en 2016 y colaboración del Servicio de Informática		
Responsable:	Jefe de la Sección de Aplicaciones Informáticas		
Previsión de resultados:	Racionalización de la gestión		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Aún es pronto para evaluar resultados, porque no se ha completado un ciclo.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	PC.09.23	Naturaleza de la mejora:	Implantación de nueva plataforma de gestión de las
----------------	----------	---------------------------------	--



		Certificaciones
Proceso:	Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial	
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica	
Descripción:	Trámite electrónico para solicitar y obtener la certificación académica	
Causa:	Necesidad de atender la demanda de este servicio, que hasta ese momento se realizaba con sistemas más artesanales	
Objetivo:	Agilizar y facilitar la gestión e integrar el flujo de trabajo en una sola plataforma	
Recursos:	Servicio de Informática	
Responsable:	Jefe de Planificación y Coordinación de Atención al Usuario	
Previsión de resultados:	Integración del trabajo conducente a la expedición de las certificaciones académicas	
Prioridad:	Media	
Fecha de Autorización de la Gerencia:	2017	
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017 Finalización: 2017
Descripción de resultados obtenidos:	Como todo lo que desarrolla la Unidad de Gestión del Servicio de Informática el funcionamiento es impecable y conforme con las especificaciones.	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		

UNAD

Código:	18-2017	Naturaleza de la mejora:	Actualizar la documentación.
Proceso:	PC09 - PC09. Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	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:	Actualizar la documentación		
Objetivo:	Actualizar la documentación		
Recursos:	Los propios de la Universidad		



Responsable:	Los miembros de las Unidades implicadas		
Previsión de resultados:	Revisión y actualización		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-17	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Dos miembros de la Unidad Joaquín Segura Martín y Francisco Javier Ibancos Arnaldo han realizado y superado dos curso de formación en la materia y durante el año 2018 se revisara el sistema de documentación para adaptarlo a los cambios de la nueva ISO 9001-201		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		

Código:	19-2017	Naturaleza de la mejora:	Actualizar la documentación.
Proceso:	PC09 - Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
Causa:	Incorporación de nuevo personal en la Unidad		
Objetivo:	Formación del nuevo personal de la Unidad		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Los miembros de las Unidades implicadas		



Previsión de resultados:	Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Debido a la provisionalidad detectada en los puestos de trabajo de la Unidad durante el año 2017 se ha decidido aplazar la realización de este curso al año 2018 que se prevé que los miembros de la Unidad serán mucho más estables y además tenemos nuevas incorporación de personal y consideramos muy interesante esta formación para ellos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		

Código:	20-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC09 - Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Modificación de la estructura de la Unidad		
Causa:	Diferencias en las cargas de trabajo de los miembros de la Unidad		
Objetivo:	Trabajo por procesos y especialización de las miembros de la Unidad		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Gerencia		



Previsión de resultados:	Eliminar las diferencias en la carga de trabajo		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Ya se han planteado por parte de la Gerencia modificaciones en la estructura de la Unidad que se plasmarán en la RPT que se está negociando con los responsables sindicales de la Universidad, desde la Unidad consideramos que estos cambios de estructura tienen que estar liderados por los miembros de la Unidad personas con una gran experiencia en el trabajo y en los problemas de la misma.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	SGA	Año	2017
--------	-----	-----	------

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



Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2017
---------------	---	------------	------

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Responsable de la UNAD a efectos del SIGC-SUA	1
Grupo de Mejora de la Unidad	5
Base de Datos	3
Carta de Servicios	6
Comité de Autoevaluación	6
Control de Indicadores	7
Control de Indicadores económicos	3
Documentación Electrónica	5
Gestión por Procesos	9
Web "Negociados de Apoyo"	2
Responsable de formación	1

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Servicio Gestión Académica	Año	2018
Proceso/s	Todos		
Descripción de la mejora	Implantación del expediente electrónico		
Causa para su implantación	Irnos adecuando a la nueva normativa de Administración Electrónica		
Objetivos de la mejora	Facilidad y agilización de acceso de todo el personal a la documentación		
Recursos previstos	Ampliación de memoria en la unidad CARABE		
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)		



Unidad	Servicio Gestión Académica	Año	2018
Proceso/s	Actas de los TFGs y TFMs		
Descripción de la mejora	Implantación del RAPI en los TFG y TFM para todos los Centros y Facultades		
Causa para su implantación	Dar satisfacción a la demanda de cierto profesorado a la hora de calificar		
Objetivos de la mejora	Establecer una periodización y control de actas de TFG y TFM de acuerdo con las necesidades específicas del PDI		
Recursos previstos	RAPI		
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio Gestión Académica	Año	2018
Proceso/s	Utilización del nuevo sistema de gestión de certificaciones para la tramitación de los Certificados Académicos Oficiales.		
Descripción de la mejora	Implantación del RAPI en los TFG y TFM para todos los Centros y Facultades		
Causa para su implantación	Dar satisfacción a la demanda de cierto profesorado a la hora de calificar		
Objetivos de la mejora	Establecer una periodización y control de actas de TFG y TFM de acuerdo con las necesidades específicas del PDI		
Recursos previstos	RAPI		
Responsables de implantación	Área de Información de la Secretaría de Centros		
Previsión de Resultados	Gestionar al menos el 85% de los CAO con esta plataforma		
Grado de prioridad	Alta		

UNAD

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2018
Proceso/s	PC09 - Gestión académica administrativa		
Descripción de la mejora	Actualizar el proceso para incluir los cambios introducidos con la aplicación Universitas XXI (cursos cortos)		
Causa para su implantación	Actualización del proceso		
Objetivos de la mejora	Reflejar los cambios producidos		
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		



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	Servicio de Gestión Académica
Naturaleza de la propuesta	Revisión total de la documentación del sistema
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.

--