



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 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 09.23]-24	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	Semestral	UNAD		191	466	554	731,00	405	NP	
PC09	I.[PC 09.25]-32	Número total de Tribunales de tesis realizadas	Anual	UNAD	82	79	73	60	102,00	87	NP	
PC09	I.[PC 09.33]-40	Porcentaje de títulos gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	Semestral	UNAD	0	0	1,87	0,22	0,00	0,76	<=10%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.33]-41	Número total de títulos no oficiales gestionados.	Anual	UNAD	2054	1756	1821	1389	986,00	2099	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 Felicitaciones
UNAD	PC09	-	-	-	-	-	-	18

El número de felicitaciones recibidas por escrito por los miembros de la Unidad durante el año 2017 ha sido de 18, aunque hemos tenido muchas más pero siempre realizadas de manera verbal, debido a que la relación con nuestros clientes es muy cercana y directa. Con respecto a quejas y sugerencias no tenemos ninguna.

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-UACU](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/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 2017, 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 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						
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 %.

Propuesta de mejoras año 2017.

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 2016/tendencias.:

Durante el año 2017 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que 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 disminuido, se ha seguido como en años anteriores incentivando 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. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomar los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 92,73 % (51 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

**Resultados/valoración:**

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (3,96 de media) con un porcentaje de 82,00% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 18,00% (9 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (3,85 de media) con un porcentaje de 78,72% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 21,28 % (10 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 3,85 y 4,04 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, no es muy significativo el nivel de insatisfacción pero ha aumentado con respecto al año anterior y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde al gran número de cambios de personal que ha ocurrido durante el año 2017, consideramos que ha sido un año complicado por la realización de un concurso de traslado y la salida de varios compañeros que se han ido a la Universidad de Granada, para este año 2018 el personal es más estable y veremos cómo repercute esto en la encuesta, seguimos pensando que corresponde con casos puntuales (7 o 9 personas). 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 negapoyodepcentros@ujaen.es y de una página web (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/negapoyo>) 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 80%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 4,0, como se ha indicado anteriormente este año 2017 ha sido un año de muchos cambios en el personal de la Unidad y durante el año 2018 estamos muchos más estables con respecto a esta dificultad.

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).

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 aprobara 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:	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 Ibanco 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 plasmaran en la RPT que se está negociando con los responsable 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

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

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 Unidad a efectos de Calidad		Joaquín Segura Martín	

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de Mejora de la Unidad	o Javier Ibancos 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 Elena Casañas Carrillo
	o Dolores Ortiz Martínez
	o Laura Romero Perpiñán

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

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación	o 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 Dolores Ortiz Martínez (Edif. D2) o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3) o José Manuel Martín Sillero (Linares) o Francisca Jordán Aguayo (D3) o Javier Ibanco Arnaldo (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 Aguayo

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Gestión por Procesos	<ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o José López Martínez 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 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 2018.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados	Año	2018
--------	--------------------------------	-----	------



	de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
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		

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

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.