



**REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

## INFORME ANUAL DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SIGC-SUA

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Juan Gómez Ortega.
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b> 10/05/2018	<b>Fecha:</b> 10/05/2018
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

## INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Julio Terrados Cepeda	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruíz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad.	<b>Cargo:</b> Gerente.
<b>Fecha:</b> 10/05/2018	<b>Fecha:</b> 10/05/2018	<b>Fecha:</b> 10/05/2018
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>



## ***ESTRUCTURA DEL INFORME***

### PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

RESUMEN EJECUTIVO.....Pág.3

### **I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.**

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA. ....Pág.13
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. . ....Pág.18
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIOS. ....Pág.27
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. ....Pág.30
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. . ....Pág.35
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. . ....Pág.37
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ....Pág.39
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. ....Pág.43
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. . ....Pág.47
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. ....Pág.51

### **II. MEJORA DE LOS PROCESOS.**

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.....Pág.52
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. ....Pág.55

### **III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.**

13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA. Pág.56

### **IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS**

14. CONSIDERACIONES FINALES. ....Pág.58

### **V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME.**

- ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....Pág.66

### **VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.**

- ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2017. ....Pág.70
- ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2017.....Pág.89



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe final integra los informes de seguimiento de procesos realizados por las Unidades/Equipos de Procesos y el de retroalimentación de los grupos de interés.

Este informe anual agrupado, junto con el Informe de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección y el Informe de Auditoría Interna Anual, constituye el documento base de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-SUA, por lo que se aprueba por el Comité de Calidad a efectos de la Revisión Anual del Sistema por el Consejo de Dirección.

Los informes de seguimiento de procesos están publicados en la página web del SIGC-SUA, enlace:

[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2017/revmejora2017.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2017/revmejora2017.html)

### VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR.

Con carácter previo a la valoración, se ha de destacar que **en este ciclo de gestión se ha procedido a la adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001: 2015**, cuyo proyecto, desarrollo y resultados internos se analizan en el informe de objetivos de calidad, directrices y acuerdos, quedando pendiente la valoración de certificación que realizarán los auditores externos.

La perspectiva temporal de **ocho ciclos de gestión** permite realizar una valoración de los resultados obtenidos en el sistema de gestión enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua.

Un primer aspecto de análisis es el grado en que se comprende y cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios**. En este sentido, de los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos se puede concluir en el **grado efectivo de su cumplimiento por ausencia de no conformidades al respecto**, si bien en el ciclo 2017 se han aplicado **5 planes de acciones de mejora para subsanar aspectos relativos a la mejora de la planificación de los cambios y proyectos**, dando respuesta a cinco No conformidades de auditoría externa.

Un segundo aspecto se relaciona con el **valor aportado por el sistema de procesos como mecanismo de conocimiento formalizado de la gestión**. Sobre este aspecto se indica que está en continua revisión y desarrollo. Los datos que lo evidencia son el **alcance de los ámbitos técnicos gestionados mediante procesos documentados** (con nuevas propuestas de ampliación, alcanzando 46 ámbitos diferenciados), así como por número de propuestas de modificación y ampliación de la documentación de procesos que siguen realizando las Unidades.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de propuestas individualizadas.	65	110	53	58	67	43

En este ciclo hay que destacar la **ampliación** importante en la documentación de los procesos de elementos relacionados con la **gestión del conocimiento**, como son el **análisis de contexto y la gestión de riesgos y oportunidades, realizada con ocasión de la adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001: 2015**.



El conocimiento documentado sobre la gestión de los procesos y la mejora continua debe, sin duda, estar presente en todas las personas que participan. En este sentido, y para hacer comprensible el valor aportado se sigue aplicando el **Plan de Comunicación** del SIGC-SUA que incide en sistematizar un conjunto de acciones de comunicación referidas a los aspectos claves de la gestión del SIGC-SUA, continuar desplegando en el ámbito interno y externo este Plan ha de redundar en el objetivo de que **la gestión del sistema de calidad sea cada vez más conocida y comprendida por todos**.

En este sentido, en este ciclo se ha **ampliado las fichas de comunicación del Plan con la incorporación de la comunicación a los grupos de interés**, reforzando así otro de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015.

El **Plan de seguridad documental** del SIGC-SUA constituye otro de los instrumentos básicos para la gestión del conocimiento de los procesos. Los resultados, **tras la auditoría interna, verifican la plena operatividad de los recursos del inventario del Plan que se han auditado**. En este ciclo se ha vuelto a proceder a su **revisión y actualización por todas las Unidades**.

El tercer aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia del proceso**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 98,66%**, con un elevado nivel de integridad de estas mediciones, como se concluye en los informes de auditoría interna, tanto solo se han realizado 11 observaciones sobre estos aspectos.

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión anteriores al 2016, en este, **el nivel conseguido es de un 91%**, siendo la **tendencia sostenida**, con tan sólo 20 indicadores (de 233) sin alcanzar los valores planificados y, en la mitad de ellos, con desviaciones poco significativas. El alto nivel de eficacia no impide apreciar la **necesidad de seguir mejorando para el cumplimiento total o la revisión de la fijación de los valores de los objetivos de indicadores** (20 observaciones en los informes de auditorías sobre revisión y definición de objetivos, 18 sobre cumplimiento de objetivos y cuatro no conformidades internas establecidas por las Unidades en este ciclo).

Evolución del porcentaje de eficacia.



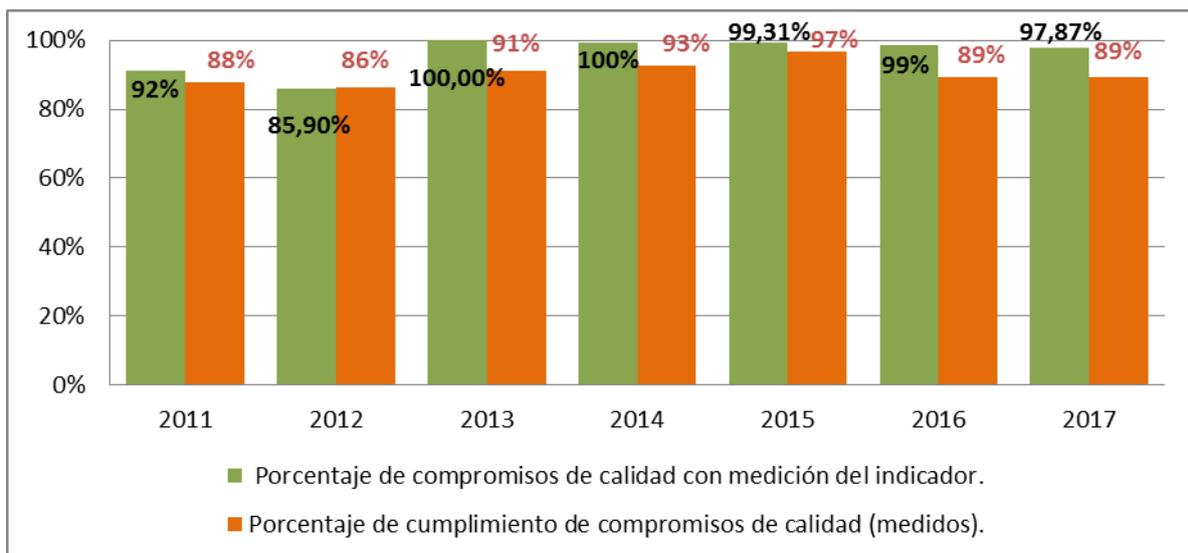


La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido enfocar los **compromisos de calidad** en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. En este ciclo **se continúa la publicación de los resultados en el Portal de Transparencia de la Universidad.**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	151	149	145	144	141
Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	91,15%	85,90%	100%	99,33%	99,31%	98,61%	97,87%

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido el cumplimiento en un 89,13%** (porcentaje que se mantiene de manera sostenida respecto al ciclo anterior), quedando incumplidos 15 compromisos, con desviaciones en algunos supuestos mínimas. No obstante, **se indica, en su caso, que se apliquen planes específicos de mejora y evitar cualquier incidencia que impida la medición** de la totalidad de los indicadores asociados.

#### Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna sigue corroborando la conformidad de la gestión de los procesos** y servicios prestados auditados. **No obstante, se indica la necesidad de seguir perfeccionándolo**, pues se han indicado 20 observaciones sobre la gestión, 18 sobre revisión de documentación y 12 sobre registros.

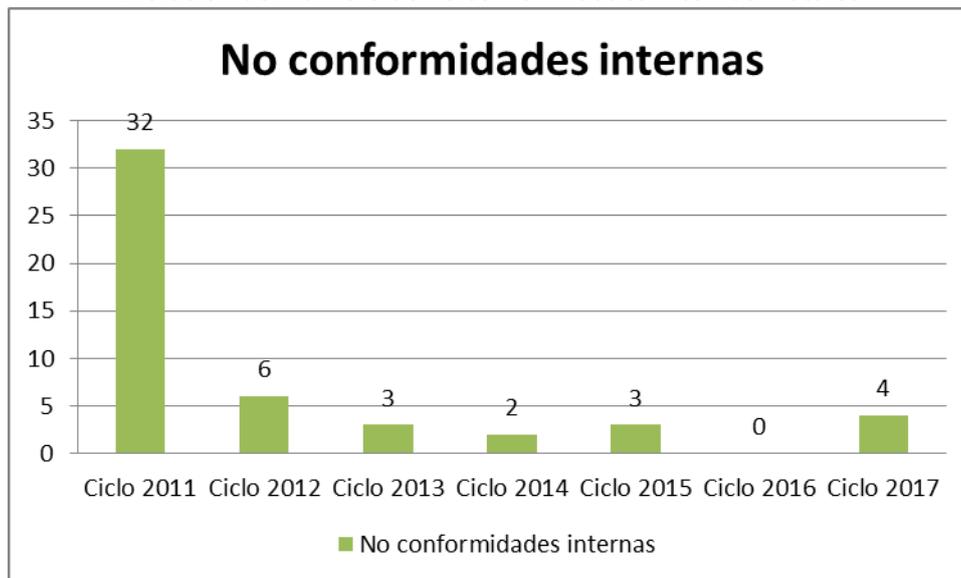
Asimismo, en este ciclo de gestión **se han auditado 5 no conformidades de auditoría externa del ciclo anterior todas verificadas y cerradas, 3 no conformidades de auditoría interna** que estaban pendientes de ciclos de gestión anteriores. Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que **ha sido posible el cierre de 2 no conformidades internas auditadas (PC05 y PC09)**. En el otro caso (PC05), no ha sido posible la propuesta de cierre por haberse incumplido el compromiso calidad, por lo que se mantiene pendiente para el siguiente ciclo de gestión 2018.



Además, se considera la inclusión en el siguiente ciclo de gestión 2018 para su verificación y cierre, en su caso, de **cuatro nuevas no conformidades de internas establecidas por las Unidades (3 del PC10 y una del PC08)**.

Se sigue constatando un **déficit general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para acometer acciones de mejora**.

Evolución del número de no conformidades Internas. Totales.



Otro elemento esencial de resultados de los procesos y en contraste con su eficacia son los **indicadores de retroalimentación de los grupos de interés**.

En primer lugar están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA. El sistema está estructurado en un **cuadro de 24 encuestas generales y 59 encuestas post servicios, representativas, en su conjunto, de 40 ámbitos de gestión** del alcance del SIGC-SUA (46 ámbitos totales).

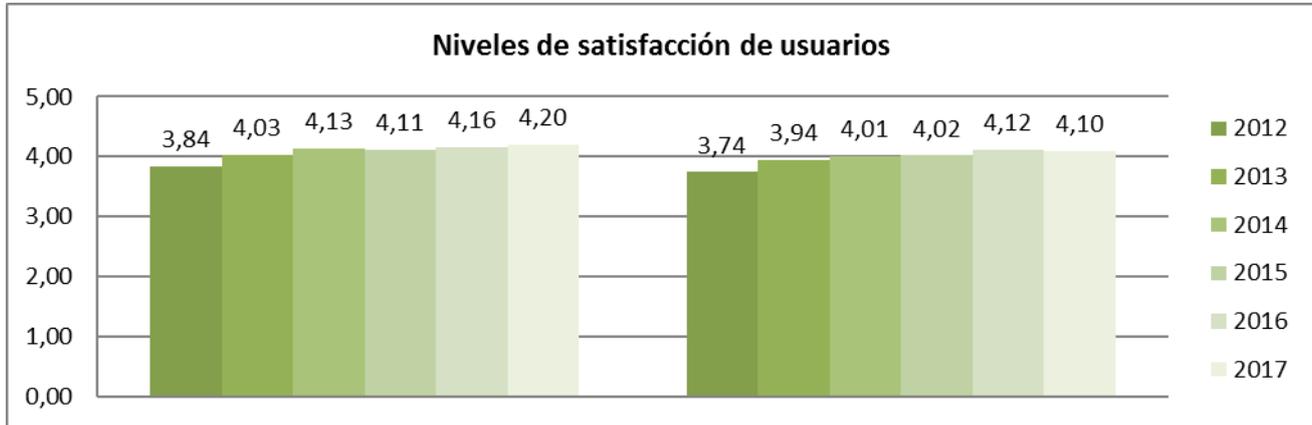
Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2017:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	21 encuestas (91%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	16 encuestas de 23 (70%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	16 encuestas de 23 (70%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	21 encuestas de 22 (95%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	14 encuestas de 22 (64%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	14 encuestas de 22 (48%)



La tendencia de las encuestas generales, valoradas globalmente, sigue creciendo, superando en satisfacción global y en percepción de la mejora valores superiores a 4.

Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.



En este ciclo se ha continuado con la implementación de una sistemática para **el establecimiento de objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios**. Sin embargo, la previsión de su aplicación al 100% de las encuestas activas no se ha producido observándose un decremento de 7 puntos porcentuales en el porcentaje de encuesta generales con fijación de objetivos 58% (14 de 24), posicionándose las encuestas post-servicio en un valor del 45% (27 de 59), tres puntos más que el anterior ciclo de gestión, por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de **completar la asignación para su cumplimiento total**.

Si bien se observa **un incremento en el promedio del porcentaje del nivel de participación (68%)**, es significativo el porcentaje de encuestas que han sufrido un decremento en su tasa de participación 14 puntos porcentuales del valor registrado en el año 2016, (43% en 10 de 23 encuestas), lo que hace necesario avanzar en actuaciones encaminadas a **favorecer el estímulo de la participación mediante procesos de revisión de encuestas y/ o la implementación de otros fuentes de información directa con los usuarios**.

En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 59, y **se han activado plenamente en este ciclo 51**. Los indicadores globales con cálculos posibles (43 encuestas) indican que **se obtiene una valoración de satisfacción global de 4,43 de media** y un 91% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,48**, obteniendo la totalidad de las encuestas con cálculos posibles (11 encuestas) el igual o superior a 4.

Sobre esta modalidad de encuestas se incide en la necesidad de **seguir avanzando en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados**, mediante el establecimiento de un procedimiento común que permita la homogenización y tratamiento de la información que aportan las Unidades, sin perjuicio de su inclusión en los criterios de revisión establecidos en el "Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA".

Respeto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**: 1. El alcance de los informes técnicos de **revisión ha afectado a 2 de las 59 encuestas post-servicio y 5 de las 24**

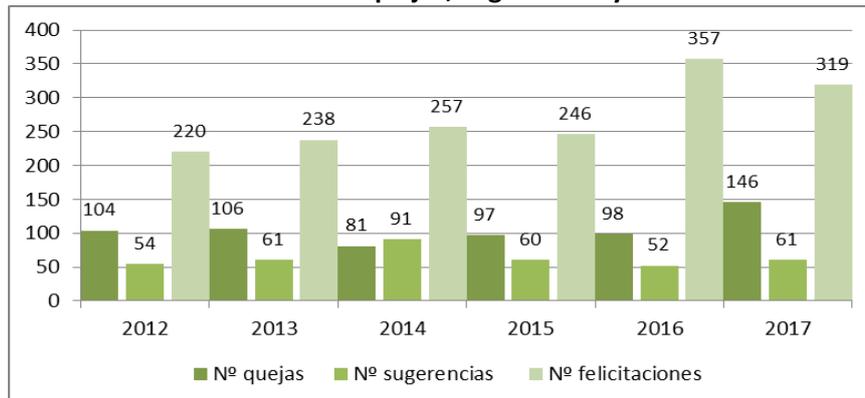


**encuestas generales. 2. Publicación y difusión de resultados de las encuestas** (general en Portal de Transparencia), en canales internos un 88% de las encuestas generales y un 84% de las encuestas post-servicio, evidenciando un claro recorrido hacia la mejora con respecto a los valores registrados en el ciclo 2016. 3. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**, si bien una Unidad ha solicitado asesoramiento técnico con la intención de implantar esta técnica en el siguiente ciclo de gestión.

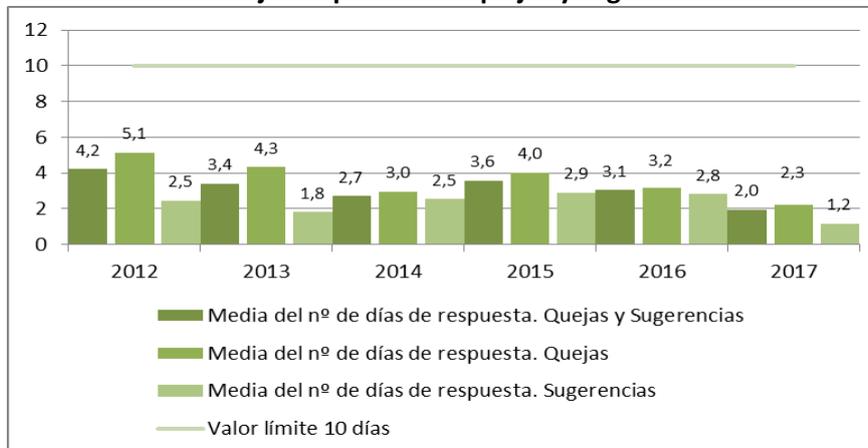
Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha incrementado en un 33% el número de quejas con respecto al ciclo anterior (de 98 a 146 quejas). En cuanto a las sugerencias también se ha producido un aumento del 14,75% (9), respecto al ciclo anterior. El número de felicitaciones sigue en niveles altos aunque con un leve descenso del 11% respecto del ciclo anterior, computándose un total de 319. **Los compromisos** asociados a la gestión de las quejas y sugerencias **siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas**.

Como recomendación general **se sigue considerando necesaria una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA**, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades, aunque ya se ha contrastado en las auditorías internas la aplicación de mejoras procedentes de la gestión de quejas/sugerencias.

**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



**Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.**





El cuarto y último aspecto de análisis es la **aplicación**, en función de las mediciones y resultados, de la **mejora continua**. En este sentido se analiza en el Informe del Plan de Auditoría Interna el **grado de aplicación de las indicaciones de los informes de auditoría interna y externa y de la implantación de las mejoras en los procesos**, con la siguiente información básica.

	Ciclo 2013	Ciclo 2014	Ciclo 2015	Ciclo 2016	Ciclo 2017
<b>Auditoría Externa.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	31-15- <b>81%</b> (sobre 31)	30-10- <b>80%</b> (sobre 50)	6-5- <b>55%</b> (sobre 20)	11-23- <b>72%</b> (sobre 47)	25-16- <b>76%</b> (sobre 54)
<b>Auditoría Interna.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	79-24- <b>71%</b> (sobre 145)	106-34- <b>83%</b> (sobre 168)	53-18- <b>75%</b> (sobre 95)	111-73- <b>74%</b> (sobre 249)	50-19- <b>68%</b> (sobre 101)

El **grado de implantación de indicaciones aplicadas y auditadas se sigue considerando un punto fuerte del SIGC-SUA**, valorando el resultado total de las indicaciones que se consideran e implantan.

#### RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	70	98	89 <sup>1</sup>	84	125	80
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)	48,75% (39)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)	51,25% (41)

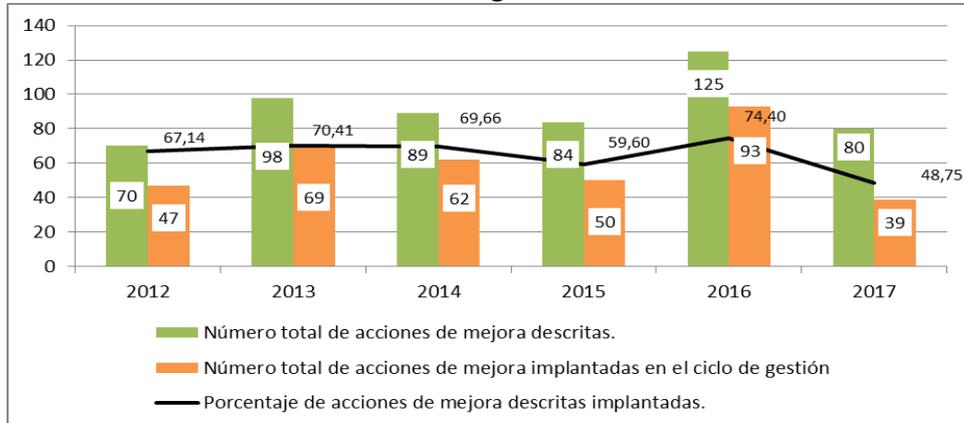
(\*) Como tal se computan las clasificadas como iniciadas/continuadas, parciales y pendientes (una) por aplicación en el siguiente ciclo de gestión.

<sup>1</sup> En 2014 se computan 3 mejoras no implantadas por valorarse no procedente.

En este ciclo de gestión 2017 se ha continuado aplicando **acciones de mejora de los procesos** propuestas por las Unidades, sin embargo **el porcentaje de implantación total en el ciclo ha descendido considerablemente con respecto al ciclo anterior situándose el porcentaje de acciones de mejora implantadas en torno al 49%**, aun así se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo, evidenciando por tanto un **nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia**. Sin embargo, **el cambio de tendencia debe ser objeto de valoración general y por procesos**.



### Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión.



Por otra parte, la totalidad de las Unidades con responsabilidad en los procesos realizan sus respectivos informes de seguimiento y resultados, con análisis y valoraciones que derivan en propuestas sobre mejoras de los procesos y documentación de estos.

Las **propuestas de mejoras de los procesos para el siguiente ciclo** son las siguientes:

#### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	88	87	82	75	87	126
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	91,67%	100%	100%

Se mantiene la tendencia de **aumento en el número total de acciones de mejoras descritas, así como el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas.**

Otro ámbito de propuestas que realizan las Unidades y equipos de procesos están referidos a las mejoras del SIGC-SUA y nuevos objetivos de calidad.

#### RESULTADOS GLOBALES:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	10
--	----

Por último, respecto a las **personas que gestionan el sistema de calidad**, destacamos que se mantiene el número de equipos internos y el alto nivel de participación en ellos.

**EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67	66	75
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428	428	466
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Para finalizar, en este ciclo de gestión se ha realizado, con carácter bienal, la **encuesta de clima laboral** dirigida a la totalidad del PAS en situación de servicio activo. Dicha encuesta ha sido objeto de revisión conforme a los objetivos establecidos en el **Informe de revisión de la encuesta de opinión y satisfacción del PAS, de 25 de mayo de 2017.**

<b>Resultados encuesta clima laboral</b>					
	2009	2011	2013	2015	2017
Tasa de respuesta	74%	82%	77%	63%	61%
<b>Ámbitos</b>	<b>Media de satisfacción</b>				
Desempeño del puesto de trabajo.	3,70	3,93	4,04	3,80	3,75
Condiciones para el desarrollo del trabajo.	3,56	3,68	3,76	3,57	3,78
Participación.	3,32	3,55	3,57	3,51	3,44
Formación/Evaluación	2,91	3,37	3,36	3,25	3,31

Los resultados muestran una **evolución negativa en la tasa de participación** registrando un decremento, aunque no significativo (2,65 puntos porcentuales), con respecto al valor del 2015 y posicionándose por debajo de los restantes ciclos de gestión, si bien, en términos globales, las mediciones garantizan la representatividad de la encuesta.

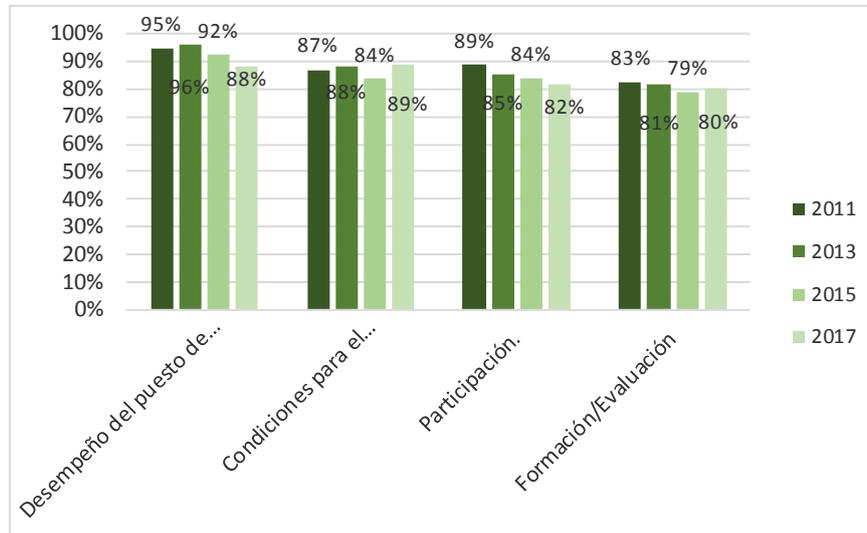
Sin embargo, se señala como riesgo las **diferencias en la tasa de respuesta en el ámbito de las Unidades**, lo que podría reflejar una ineficacia de las actuaciones de estímulo a la participación y de liderazgo, así como limitaciones en el aprendizaje como consecuencia de la falta de información, provocando **situaciones de desigualdad.**

La evolución de las mediciones señala la pérdida de posicionamiento de las dimensiones **“Desempeño del puesto y participación”**, lo que podría ser indicativo de una cierta desmotivación del empleado a la hora de desempeñar su actividad laboral y generar confianza en su realización. Si bien, y a pesar de la recuperación se señala como riesgo las mediciones obtenidas en formación especializada para el desarrollo del puesto y la promoción profesional con valores muy próximos o por debajo de los valores límites ( **$\leq 75\%$** ) y de los niveles de insatisfacción ( **$< 3$** ).

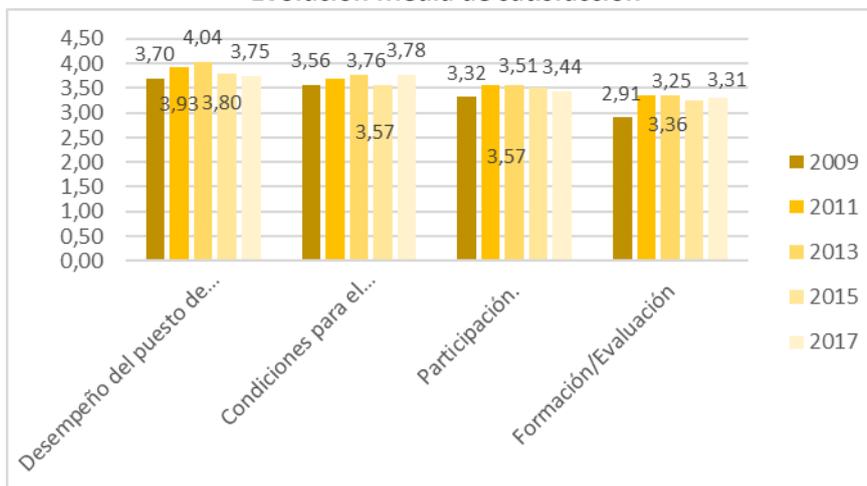
Por el contrario, se destaca la **recuperación** de las dimensiones **“Condiciones del Puesto de Trabajo y Formación/Evaluación”** quizás provocado por la ejecución del Plan Renove y el impulso a la formación especializada para el desarrollo del puesto y la promoción profesional.



### Evolución Porcentaje de Satisfacción



### Evolución Media de satisfacción



El colectivo PAS, de acuerdo con la encuesta, considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios en un 90, 49% y con una media de valoración de 3,76.

#### Conclusión general.

Del análisis de los datos, se puede concluir en la consolidación del sistema de mejora continua y la consecución de resultados eficaces en la prestación de servicios, que se corrobora con los resultados de satisfacción de los clientes y usuarios, y así es percibido también por las personas que gestionan los procesos y la prestación de servicios.

La implantación de sistemas de gestión global de la Universidad utilizando el referente del Modelo EFQM, tal como se indica es en Plan Estratégico 2014-2020 y que ha sido objeto de reconocimiento, incide en profundizar en la interrelación con otros sistemas de gestión de la calidad que tiene implantado la



Universidad, y continuar siendo una de las capacidades básicas de la Universidad, por lo que se ha de seguir potenciando su máxima integración en el sistema de excelencia en la gestión EFQM.

Para el siguiente ciclo se plantea el reto de reforzar y consolidar las adaptaciones implantadas en este ciclo de los requisitos de la modificada Norma ISO 9001:2015.



## I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

#### REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total de Indicadores activos.	292	342 (*)	374	371	381	379	380
2.- Número total de Indicadores revisados.	134	123	7	46	59	34	27
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	45,89%	35,96%	1,87%	12,40%	15,49%	8,97%	7,11%
4.- Número de indicadores de nueva medición.		159	34	13	14	2	5
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.		46,49%	9,09%	3,50%	3,67%	0,53%	1,32%

(\*) Indicadores de medición sólo en 2012.

#### ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	199	203	227	231 <sup>2</sup>	237	237	233
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	68,15%	59,36%	60,70%	62,26%	62,20%	62,53%	61,32%
3.- Número de indicadores de actividad.	93	129	133	129 <sup>3</sup>	133	133	140
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	199	214	241 <sub>1</sub>	242 <sup>4</sup>	248 <sup>5</sup>	246 <sup>6</sup>	240 <sup>7</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	68,15%	62,57%	64,44%	65,23%	65,09%	64,91%	63,16%

<sup>1</sup> 14 indicadores de eficacia de gestión están en análisis y pendiente de asignar valor objetivo por ser de nueva incorporación (diferencia entre 227 y 241).

<sup>2</sup> Se computan los indicadores incumplidos, no medidos, cumplidos, sin actividad, no operativa y en suspensión provisional.

<sup>3</sup> Se computa actividad y actividad en suspensión provisional.

<sup>4</sup> Se computa eficacia, eficacia en análisis, eficacia medición ciclo 2014 y eficacia en suspensión provisional.

<sup>5</sup> Se computa 11 indicadores de eficacia con objetivo en análisis (diferencia entre 237 y 248).

<sup>6</sup> Se computa 9 indicadores de eficacia con objetivo en análisis y 1 eficacia en suspensión provisional (diferencia entre 237 y 246)

<sup>7</sup> Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

#### NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número de Indicadores medidos.	286	342	370	361 <sup>2</sup>	365	372	367
2.- Número de Indicadores no medidos.	6	-	4 <sup>1</sup>	2 <sup>3</sup>	2	1 <sup>4</sup>	5
3.- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.				5	5	2	1
4.- Número de indicadores sin actividad, ya no se realiza el servicio.				3	9	4	7



<sup>1</sup> Indicador no medido por no disponibilidad de la herramienta de control. 3 suspendidos por revisión y suspensión temporal del proceso en fase de revisión.

<sup>2</sup> Se computan en análisis, sin objetivo, cumplido, incumplido.

<sup>3</sup> Se computan no medidos por la Unidad pero con obligación de medición.

<sup>4</sup> Se computa un no medido por la Unidad por revisión del sistema informático.

## RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	153	184	204	209 <sup>1</sup>	216	212	205
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	78,06%	90,64%	91,89%	94,57% <sup>2</sup>	94,74% <sup>3</sup>	91,77% <sup>4</sup>	91,11% <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Se computan sólo los cumplidos.

<sup>2</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (221).

<sup>3</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (228).

<sup>4</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

<sup>5</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (225)

## RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES.

Proceso	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	88,24%	100%	100%	100%	100%	93,75%	93,75%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	66,67%	92,31%	100%	100%	100%	100%	100%
PC 03. Gestión de Espacios.	100%	83,33%	95%	100%	90%	100%	90,48%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	93,75%	88%	88%	100%	85,29%	94,12%	87,88%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	93,75%	95,83%	88%	95,83%	100%	75%	95,45%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	75%	87,50%	92,11%	84,21%	88,24%	91,67%	91,67%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	63,89%	92,59%	96%	92,59%	100%	92,31%	95,83%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	77,78%	80%	84,62%	92,31%	100%	88,24%	87,50%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	33,33%	66,67%	72,73%	83,33%	100%	100%	100%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	100%	100%	100%	100%	85,71%	85,71%	57,14%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	55,56%	100%	88,89%	94,44%	100%	88,89%	88,89%
PC 12. Gestión Documental.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92,31%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos

**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.**

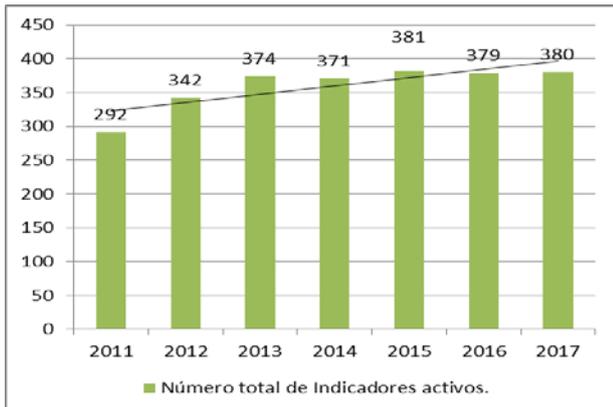
Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2017	Desviación
1	PC01	Período Medio de Pago a proveedores	-5 días	-2	-3
2	PC03	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	100%	99%	1%
3	PC03	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	>=95%	93,33%	1,67%
4	PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Recursos externos 100%	97%	3%
5	PC04	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=70%	67,53%	2,47%
6	PC04	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%	79,22%	0,78%
7	PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0- 2 días.	>=85%	81,83%	3,17
8	PC05	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	42%	33,00%
9	PC06	Número de consultas a metabuscador BUJA por usuario potencial	>=8	7,8	0,2
10	PC06	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA	>=60.000	2.506	57.494
11	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	98%	2%
12	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90%	39,74%	50,26%
13	PC08	Objetivos terminados en el año natural.	80%	28%	52%
14	PC08	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes	10	9	1
15	PC10	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria	100%	89,65%	10,35%
16	PC10	Porcentaje de consultas realizadas o remitidas al órgano correspondiente en caso de ser necesario, por solicitantes de proyectos de la Convocatoria Propia de Cooperación contestadas en el plazo máximo de 5 días naturales.	>=85%	69,23%	15,77%
17	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta	100%	98,77%	1,23%
18	PC11	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	>=85 %	84,18%	0,82%
19	PC11	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	>=90%	78,50%	11,50%



20	PC12	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	100%	94,94%	5,06%
----	------	---	------	--------	-------

**REVISIÓN DE INDICADORES:**

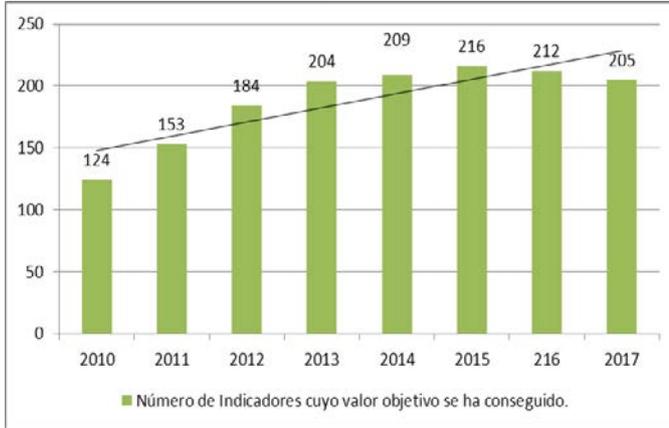
- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (27) la mayor parte con revisión de objetivos (23), y 5 de nueva medición, se mantiene de forma sostenida con un total de 380 indicadores.
- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia de gestión con objetivos asociados (63%). Este último porcentaje se mantiene estable, si bien se ha producido un leve descenso de un 1,75%.
- No obstante, se sigue indicando en el informe de auditoría interna la necesidad de realizar ajustes técnicos y recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos.
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias, continuando con la aplicación de la recomendación del Informe de Auditoría Externa de disponer de datos comparados y analizar las tendencias.

**Evolución del número de indicadores Activos.****Evolución por tipos de indicadores.****ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 91,11% (205 sobre un total de 225 indicadores), manteniéndose de forma sostenida respecto al ciclo anterior y en la tendencia creciente en todos los ciclos de gestión, con una diferencia positiva de 23 puntos porcentuales con respecto a la primera medición y un leve descenso del 3% en el ciclo 2016.
- También se observa que, de los 20 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos (número que se mantiene sostenido respecto al ciclo anterior, con tan sólo uno más), en la mitad de ellos el nivel de desviación es mínimo. Sobre la no consecución se han indicado en el informe de auditoría interna las recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos, en un supuesto se ha establecido una no conformidad de Auditoría Interna.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 2 procesos clave cumplen el 100%, 2 incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 5 lo disminuyen y 3 mantienen el mismo porcentaje. En conjunto, estos valores reflejan un ligero descenso respecto a los del anterior ciclo de gestión.



**Evolución del número de indicadores con objetivo conseguido.**



**Evolución del porcentaje de eficacia.**





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

### RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	3,84	4,03	4,13	4,12	4,16	4,2
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	87,00% (20)	95,00% (21)	100% (22)	90% (19)	96% (22)	91% (21)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 4$ . (**)	39% (9)	64% (14)	64% (14)	71% (15)	74% (17)	70% (16)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	3,74	3,94	4,01	4,02	4,12	4,1
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	78% (18)	95% (20)	95% (21)	95% (20)	91% (21)	95% (21)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	22% (5)	52% (11)	59% (13)	71% (15)	65% (15)	64% (14)

(1) Una encuesta se desglosa en dos procesos.

(2) Una encuesta general se elimina por transformación en sistema de información mediante grupo focal de usuarios.

(3) Se incrementa el número de encuesta generales por transformación de encuesta post-servicio. Una encuesta no se realiza.

(\*) El número de ámbitos de gestión es 38 (2013) respecto a 42 del SIGC-SUA y de 40 (2014, 2015, 2016 y 2017) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(\*\*) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 2 (2011), 9 (2012), 3 (2013), 2 (2014), 5 (2015), 7(2016) y

### CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	30	23 <sup>(1)</sup>	22 <sup>(2)</sup>	23 <sup>(3)</sup>	24 <sup>(3)</sup>	24
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	-	90%	86%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	39%	13% (3)	9% (2)	23% (5)	29% (7)	26% (6)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	26%	35% (8)	23% (5)	27% (6)	29% (7)	43% (10)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	35%	52% (12)	68% (15)	50% (11)	42% (10)	30% (7)

(\*) La escala de la encuesta es: "1" muy insatisfecho. "2" insatisfecho. "3" satisfecho. "4" bastante satisfecho. "5" muy insatisfecho.

(\*\*) Nueva segmentación adaptada al cuadro de indicadores EFQM.



## RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos.  Servicio de Asuntos Económicos	59,68	30,65	78,69	100	<b>68,42</b>	4,33	4,47	4,15	4,16	<b>4,44</b>	4,23	4,22	4,07	4,04	<b>4,5</b>
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	27,42	19,35	22,73	73,91	<b>47,83</b>	4,12	3,6	4,3	4,15	<b>4,23</b>	4,33	3,5	4,1	4	<b>4,05</b>
EG-03-PC02-PC06-2013 EG-03-PC02	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	82,98	61,7	37,21	47,92	<b>55,32</b>	4,2	4,21	3,81	3,95	<b>4,36</b>	4	4	3,62	3,95	<b>4,22</b>
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100	37,04	100	100	<b>92,73</b>	4,58	4,3	4,54	4,35	<b>3,96</b>	4,45	4,44	4,42	4,22	<b>3,85</b>
EG-05-PC03-PAS. 2013	Unidad de Conserjerías	51,28	28	100	82,69	<b>84,31</b>	4,08	3,88	4,32	4,17	<b>4,4</b>	3,95	3,95	4,19	4,05	<b>4,32</b>
EG-06-PC03-PDI. 2013	Unidad de Conserjerías	45,16	20,34	91,67	100	<b>100</b>	4,35	4,45	4,65	4,55	<b>4,74</b>	4,29	4,27	4,51	4,38	<b>4,67</b>



EG-07-PC04-PC08-2013																		
EG-09-PC04	Servicio de Informática.	95,21	80,06	100	100	<b>100</b>	4,05	3,9	3,73	3,76	<b>3,96</b>	3,91	4,00	3,69	3,81	<b>3,93</b>		
EG-16-PC08																		
EG-08-PC05-2013	Servicio de Personal y Organización Docente.	100	72,31	75,38	89,23	<b>100</b>	3,71	3,64	3,77	3,96	<b>4,08</b>	3,6	3,5	3,59	3,89	<b>3,91</b>		
EG-10-PC05																		
EG-09-PC06-2013	Servicio de Información y Asuntos Generales.	64,06	24,62	37,5	41,67	<b>33,33</b>	3,92	4,31	4,06	4,05	<b>3,67</b>	3,82	4,27	4,19	3,89	<b>3,73</b>		
EG-12-PC06																		
EG-10-PC06-2013	Biblioteca	100	100	100	100	<b>100</b>	4,2	4,03	4,2	4,16	<b>4,23</b>	4,21	4	4,16	4,12	<b>4,15</b>		
EG-14-PC06																		
EG-11-PC06- (A. ACAD.) 2013	Servicio de Planificación y Evaluación	28,57	62,5	-	100	<b>SD-Sin informe</b>	4	5	-	4,71	<b>SD-Sin informe</b>	4,00	5,00	-	4,71	<b>SD-Sin informe</b>		
EG-17-PC06																		
EG-12-PC06-(A-CT) 2013	Servicio de Planificación y Evaluación	33,33	50	58,33	50	<b>38,89</b>	4,13	3,75	3,86	4	<b>3,43</b>	3,75	3,55	3,69	3,67	<b>3,57</b>		
EG-17-PC06																		
EG-13-PC06 (AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	53,85	48,28	25	55,56	<b>66,67</b>	3,61	4	-	3,9	<b>3,67</b>	-	3,79	-		<b>3,7</b>		
EG-14-PC07-2013	Servicio de Gestión de la Investigación.	40,91	34,88	40,91	41,86	<b>51,16</b>	4,17	3,67	4	4,12	<b>4,5</b>	4,12	3,57	4	4,19	<b>4,27</b>		
EG-18-PC07																		
EG-15-PC08-2013	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	59,18	100	100	63,46	<b>100</b>	3,79	4,42	4,38	4,67	<b>4,48</b>	3,64	4,3	4,11	4,58	<b>4,32</b>		
EG-19-PC08																		



EG-16-PC08-2013	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	55,74	43,33	49,09	78,18	<b>65,45</b>	4,44	4,13	4,24	4,2	<b>4,13</b>	4,29	3,35	4,05	4,05	<b>4,11</b>
EG-17-PC09- (Acceso) 2013 EG-21-PC09	Servicio de Gestión Académica	32,69	39,62	55,56	79,25	<b>76,79</b>	4,29	4,3	4,27	4,73	<b>4,69</b>	4,14	4,16	4,14	4,75	<b>4,65</b>
EG-18-PC09- (Decanatos)2013 EG-22-PC09	Servicio de Gestión Académica.	38,71	46,88	40,63	45,45	<b>53,13</b>	3,67	3,8	3	3,93	<b>3,87</b>	3,55	3,71	2,91	3,92	<b>3,8</b>
EG-19-PC09- (Usuarios) 2013 EG-23-PC09	Servicio de Gestión Académica.	32,84	7,46	43,08	100	<b>83,08</b>	3	3,6	3,5	3,37	<b>3,38</b>	2,68	4	3,57	3,33	<b>3,18</b>
EG-20-PC11- (Usuarios) 2013 EG-27-PC11 EG-21-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	48,88	38,46	51,43	36,67	<b>46,67</b>	3,83	4,67	4,39	4,36	<b>4,77</b>	3,5	4,22	4,47	4,56	<b>4,64</b>
EG-21-PC11- (Medios) 2013 EG-28-PC11 EG-22-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	36,11	9,68	17,24	14,29	<b>100</b>	4,38	4,67	4,6	4,33	<b>4,8</b>	4,36	4,5	4,2	4,33	-



EG-22-PC12-2013	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	42,86	48,84	40,91	36,36	<b>29,55</b>	3,92	4,05	4,59	4	<b>4,5</b>	3,85	3,85	4,33	4	<b>4,45</b>
EG-29-PC12																
EG-23-PC12-2013																
EG-24-PC06	Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)			36	10	<b>37,5</b>			4,2	SD-Sin informe	<b>4,83</b>			4,2	SD-Sin informe	<b>4,67</b>
EG-25-PC08	Centro de Producción y Experimentación animal				40,91	<b>35,29</b>				4,33	<b>4,6</b>				4,38	<b>4,67</b>

SD (\*)-Sin informe

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

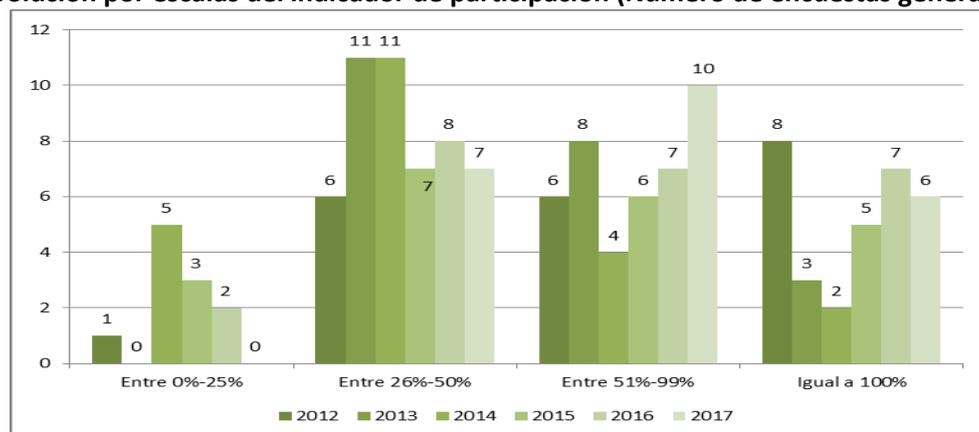
- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2017) a abril (2018), mediante el sistema Online. Para este ciclo se ha mantenido la misma planificación de lanzamiento de encuestas que la establecida en el ejercicio anterior, salvo aquellas encuestas cuyo lanzamiento se condiciona a la celebración de reuniones con los grupos de interés y a la finalización del proceso de auditoría. El 96% (23 de 24) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento planificado. Las causas del incumplimiento se ocasionan por un retraso en el periodo de inicio del procedimiento.
- En el actual ciclo se ha continuado avanzando en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, desarrollando la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el **acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección**, que se concreta en el desarrollo de cuatro líneas de actuación de las encuestas (SIGC-SUA): revisión encuestas post-servicio, sistema de difusión de resultados de las encuestas, sistemas de establecimiento de objetivos y desarrollo de grupos focales, lo que ha supuesto, por otro lado, un avance significativo del plan de acción EFQM, dando, a su vez, respuesta a las recomendaciones que al respecto se indicaron en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de la Certificación del Sistema.
- El sistema actual de encuestas se estructura en 24 encuestas generales y 59 encuestas post-servicio, en conjunto implica que de los 46 ámbitos de gestión del SIGC-SUA 40 tienen asociada, al menos, una encuesta.
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión, y como consecuencia de la ejecución del **“Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”**, así como de las recomendaciones de los procesos de auditoría, las actuaciones de revisión se ha concretado en los correspondientes **“Informes de Asesoramiento Técnico”**, tal y como se detalla en el **“Cuadro de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA”** (pág.30).
- Por otro lado, se produce un incremento en el **porcentaje de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades**, en lo que respecta a las encuestas generales, pasando del 62,5% (15 de 24), al 88% (21 de 24) de las encuestas. Este incremento se aprecia también en el porcentaje las encuestas publicitadas en la web, posicionándose en un 42% (10 de 24) 17 puntos por encima de las mediciones del anterior ciclo de gestión. Sin embargo y a pesar del recorrido hacia la mejora en este ámbito, todavía existen Unidades que o bien no difunden los resultados de sus encuestas o bien limitan su acceso entre los integrantes de la unidad, impidiendo el conocimiento por parte de otros grupos de interés. En base a ello, se recomienda *seguir avanzando en la potenciación de espacios web en la Unidades para la difusión de los resultados entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos.*
- En cuanto al **porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción** en este ciclo de gestión se produce un decremento de 7 puntos porcentuales, posicionándose en un 58% (14 de 24) por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total. El análisis detallado puede consultarse en el **“Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA”** publicitado en la web del SIGC-SUA.
- Tampoco se produce nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**, y ello a pesar de las recomendaciones realizadas en los correspondientes informes de auditoría, si bien una Unidad ha solicitado asesoramiento técnico con la intención de implantar esta técnica en el siguiente ciclo de gestión
- La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:  
[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2017/revmejora2017.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2017/revmejora2017.html)
- El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.



### ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

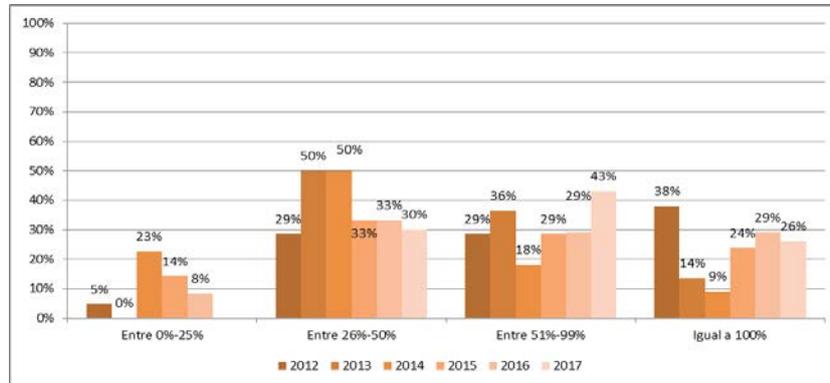
- Globalmente, en el ciclo 2017, **el promedio del porcentaje de participación** registra valores de 68%, lo que supone un ligero incremento con respecto al anterior ciclo de gestión (66%), manteniéndose la evolución positiva registrada en los tres anteriores ciclos de gestión. No obstante, el porcentaje de encuestas que han sufrido un descenso en su tasa de participación de 43% (10 de 23), 14 puntos porcentuales del valor registrado en el año 2016. Incide en ello, la tipología de usuario al que se dirige la encuesta (cliente externo), la modificación en el periodo de lanzamiento o la falta de impulso por parte de la Unidad. Por otro lado, se ha cuidado especialmente la saturación de los encuestados evitando que un mismo usuario reciba más de una encuesta.
- Tal como se observa en los siguientes gráficos se produce una situación semejante al anterior ciclo de gestión en cuanto al incremento en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos superiores al 50%, si bien desciende el número de encuestas que se posicionan en el 100% de tasa de participación. No obstante, ninguna encuesta refleja valores por debajo del 25%.
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. Si bien se produce un incremento en el número de encuestas cuya tasa de participación se posicionan en valores superiores al 50%, esta situación se ve mermada por el número significativos de encuestas que presentan decrementos en la participación, situación que podría indicar falta de credibilidad en el sistema o cansancio y saturación de los encuestados. 2. Los procesos de revisión de las encuestas así como las previsiones de implantación de la técnica de grupos focales podría suponer una oportunidad para incentivar la participación y mejorar el sistema para hacerlo más eficiente. 3. Si bien el **Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA** contribuye a realizar el seguimiento de la eficacia y mejora de la gestión de los procesos y prestación de servicios conforme a los objetivos del sistema y organizacionales, no se ha conseguido que esté sistematizado su desarrollo a nivel global, produciéndose un descenso en la fijación de objetivos por parte de las Unidades, lo que podría indicar una falta de interiorización de la metodología por parte de las Unidades.

**Evolución por escalas del indicador de participación (Número de encuestas generales)**





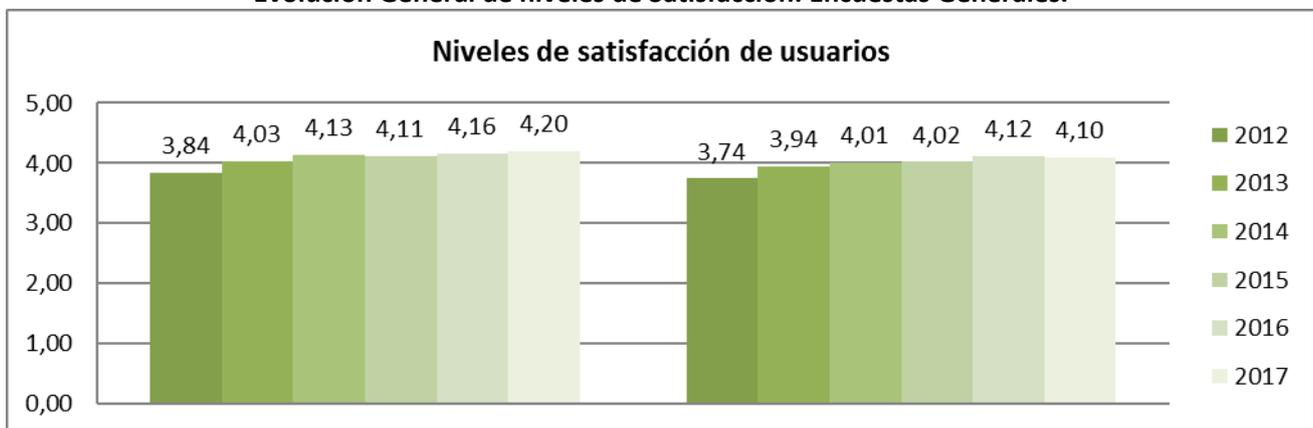
### Evolución por escalas del indicador de participación. (Porcentaje de encuestas generales).



### ANÁLISIS DE REULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

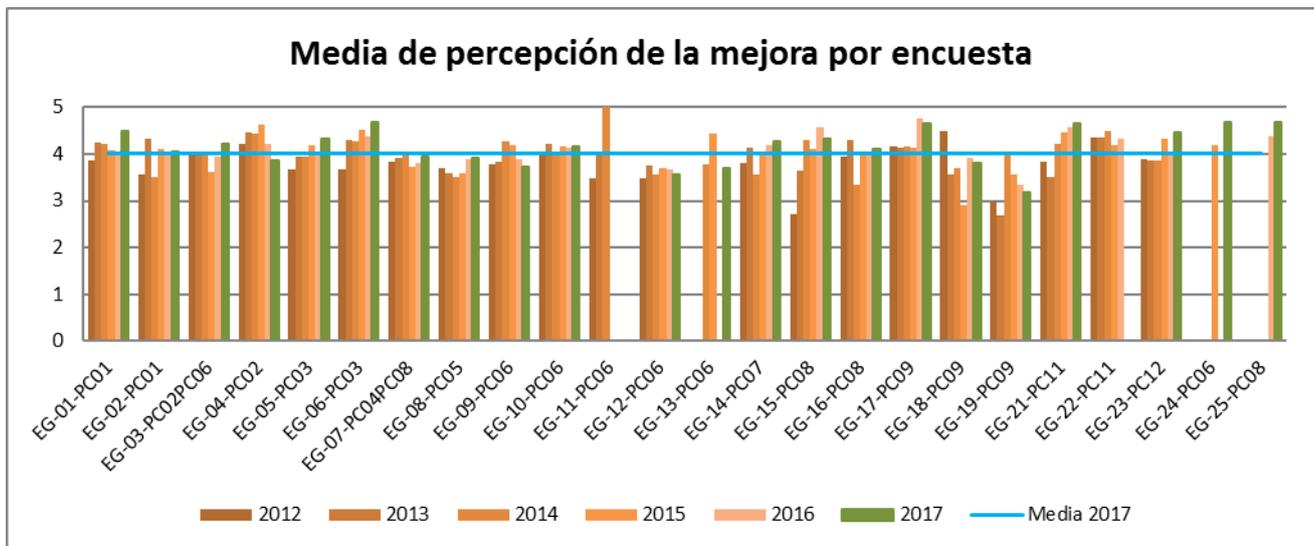
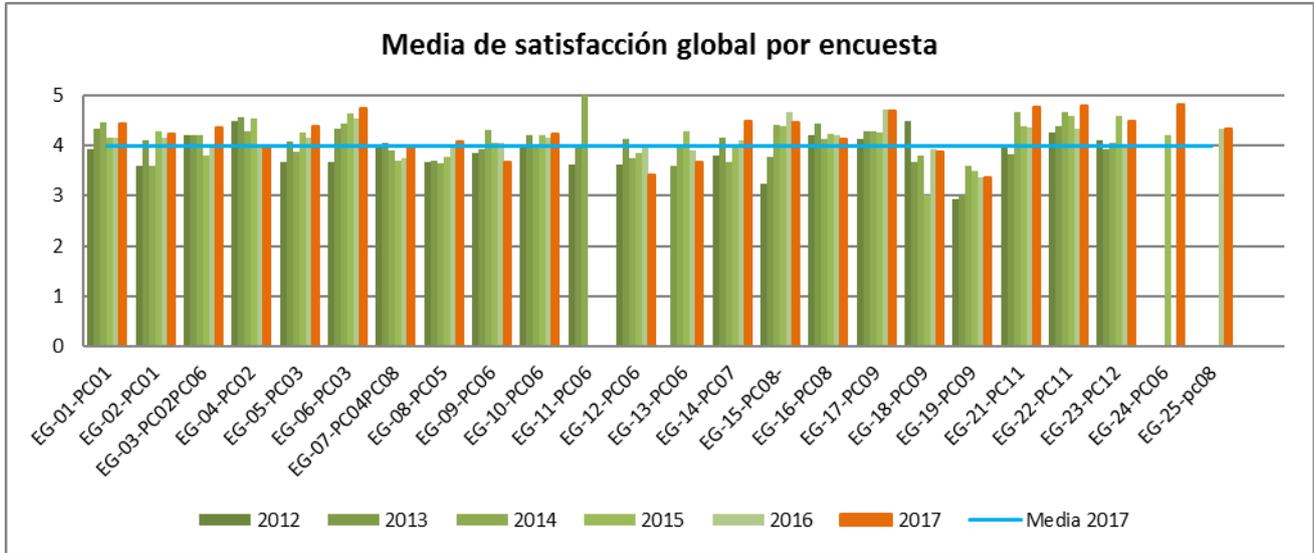
- Situación semejante al anterior ciclo de gestión con tendencias positivas en la valoración global y sostenible en la valoración global sobre la mejora percibida, superando, en ambos casos, el valor "4".
- Se produce un decremento en el número y porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción "≥3,5", con dos encuestas que se posicionan por debajo de este indicador. Situación semejante se produce por el descenso en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4", que si bien no es significativo, rompe con la tendencia positiva que mantenía en los tres anteriores ciclos de gestión.
- A pesar de ello, el recorrido hacia la mejora se hace evidente por el número de encuestas que mejoran los resultados globales con respecto al anterior ciclo de gestión, 16 encuestas 70%, lo que supone 22 puntos porcentuales con respecto al anterior ciclo.
- En contraposición, y con carácter general las variaciones son ascendentes en la valoración sobre la mejora percibida, con incrementos de 4 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5", (95%), y prácticamente sostenibles en el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (14 - 64%).
- Asimismo, se incrementa en 19 puntos porcentuales el número de encuestas que mejoran sus resultados con respecto al ciclo anterior, 14 encuestas (64%).
- No obstante, la pérdida de posicionamiento en el valor "4", hace aconsejable realizar propuestas de mejora en los procesos y servicios prestados en aras a sostener y alcanzar mejores resultados.

### Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.





**Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.**





### 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA POST SERVICIOS.

#### CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	26	56	58	49	51	51 <sup>1</sup>
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado <sup>2</sup> .			6,98% (3)	5,55% (2)	6,55% (4)	0
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%. <sup>2</sup>			20,93% (9)	19,44% (7)	29,41% (15)	23,68% (9)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.			72,09% (31)	75% (27)	50,98% (15)	76,32% (29)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas. <sup>3</sup>	75%	92%	100%	91,66%	91,66%	91,66%
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.			34	30	38	37
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.			26	19	26	25

<sup>1</sup> Se computan 51 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es 59. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados participación (38).

<sup>3</sup> Se computan el porcentaje de procesos claves que disponen, al menos, de una encuesta post-servicio.

#### RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. <sup>1</sup>

	2014	2015	2016	2017
1.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). <sup>2</sup>	4,44	4,34	4,37	4,43
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	100% (50)	92,85% (39)	95,83% (46)	95,34% (41)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 4$ .	86,0% (43)	76,19% (32)	85,54% (41)	90,69% (39)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,46	4,32	4,54	4,48
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	100% (13)	100% (11)	100% (13)	100% (11)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	100% (13)	91,66% (9)	92,30% (12)	100% (11)

<sup>1</sup> Los resultados pueden presentar discrepancia con la información suministrada por las Unidades ya que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y el alineamiento con las encuestas generales.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (43).

<sup>3</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (11).



## CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. DESAGREGACIÓN POR PROCESOS.

Proceso Clave	Número Activas					Número con resultados satisfactorios.					
	2012	2013	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	-	4	4	3	2	-	3	4	4	3	2
PC 03. Gestión de Espacios.	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	1	11	7	9	9	1	11	6	6	7	6
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	3	6	7	6	7	3	6	3	2	6	5
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	9	10	8	8	9	8	9	11	6	8	7
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	2	4	4	4*	2	2	4	4	3	4	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	4	11	9	10	10	4	10	10	9	10	10
PC 12. Gestión Documental.	-	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1
Total	26	57	49	51	51	25	52	50	42	48	43

## CUADRO DE ACTUACIONES DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DEL SIGC-SUA (generales y post-servicio).\*

Código de encuestas	Unidad	Criterio de revisión
EG-22-PC011	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	Modificar sistema cumplimentación encuesta/Contenido de cuestionario/incrementar la tasa de participación
EG-11-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	Asegurar la representatividad de la encuesta/Mejora de la eficacia y eficiencia
EG-12-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	Asegurar la representatividad de la encuesta/Mejora de la eficacia y eficiencia
EG-13-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	Actividades y ámbitos de gestión propios del SPE
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Incrementar la tasa de participación/Automatizar la captura instantánea y gestión de información
EP-44-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Automatizar la obtención y tratamiento de la información/Evitar duplicidades en el contenido de los cuestionarios.
EP-45-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Contenido de cuestionario/Automatizar la obtención y tratamiento de la información

\* Criterios de revisión según "Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA"

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 59,32% (35 de 59) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 40,67% de encuestas (24 de 59) gestionadas directamente por las Unidades quienes realizan la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos. Por otro lado, todos los procesos claves, menos el PC9, disponen de encuestas post-servicio.
- Estas encuestas se realizan mediante **sistemas Online** en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad los supuestos excepcionados lo son por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad opta por aplicar un sistema de reenvío mediante correo electrónico.
- En términos absolutos, se mantiene el número de encuestas activas (51). No obstante, algunas de las encuestas activas no se han realizado, alegando como principales motivos, tal y como se recoge en los Informes de auditoría el exceso de carga de trabajo y la ineficacia de la encuesta como instrumento de medición de la satisfacción. *Esta circunstancia hace latente la necesidad de implementar las recomendaciones y sugerencias aportadas en los correspondientes informes de cara a reforzar los sistemas de medición de la satisfacción en estas Unidades.*
- Los criterios de análisis para el desarrollo del proceso de revisión se determinan en el “ **Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA**”, así como en los correspondientes informes de auditoría. En base a ellos, las Unidades han solicitado la revisión de 4 encuestas, reflejándose las actuaciones llevadas a cabo en los correspondientes Informes de Asesoramiento Técnico. *Sin embargo, no se ha producido el pleno desarrollo de las actuaciones de revisión establecidas en el citado informe, por lo que se recomienda seguir avanzando en su ejecución.*
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión la variabilidad de la estructura de las encuestas gestionadas directamente por las Unidades sigue provocando dificultades para el análisis global. No obstante, la mejora en este aspecto de refleja por el incremento (10%) producido en el **porcentaje de encuestas post-servicios cuyos resultados se integran plenamente en los indicadores globales del informe de retroalimentación final del SIGC-SUA** se sitúa en 82% (42 de 51 encuestas activas). *A pesar de ello, el dato refleja el compromiso de establecer, tal y como se propuso en el anterior ciclo de gestión, un formato para que los datos que aportan las Unidades estén homogeneizados.*
- El **porcentaje de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades presenta tendencias positivas (6 puntos porcentuales)** y se posiciona en un 84% (43 de 51 encuestas activas) evidenciando un claro recorrido hacia la mejora. De esta forma, 6 Unidades han establecido y/o ampliado mecanismos informativos de los resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA. No obstante, el 16% de las encuestas no se publicitan (8 de las 51 activas) y el 37% (19 de 51 activas) únicamente se difunden por canales internos principalmente a través del correo electrónico o mediante reuniones de seguimiento y mejora. *Es por ello, que se recomienda seguir avanzando en la línea ya iniciada el anterior ciclo de gestión de cara a conseguir la utilización, por parte de todas las Unidades, de sus espacios web que garantice la difusión de los resultados tanto entre los usuarios internos como externos.*
- Asimismo, el **Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción**, en este ciclo de gestión presenta un valor del 45% (27 de 59), tres puntos más que el anterior ciclo de gestión. No obstante, y a pesar del despliegue del Informe de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de SIGC-SUA desde el ciclo de gestión 2016, 8 Unidades no han establecido ningún objetivo para el 2018 por lo que se recomienda consolidar el sistema de asignación de objetivos de forma que favorezca su desarrollo definitivo y estimule la implicación de las Unidades.

**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:**

- En el ciclo 2017, se produce un descenso, aunque no significativo, en el número de encuestas con valoración del nivel de participación, habiéndose sido posible medirlo en 43 encuestas, 3 menos que en el anterior ciclo de gestión. Este descenso se presenta en aquellas encuestas gestionadas por las Unidades, lo que hace latente *la necesidad de reforzar la línea de actuación ya indicada en el anterior apartado en aras de conseguir la equiparación de la información aportada por todas las Unidades gestoras.*

**ANÁLISIS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:**

- Por la naturaleza de las encuestas post-servicio (conformada por atributos de calidad específicos de la prestación del servicio) en este informe agrupado se presenta una valoración global de satisfacción. El análisis detallado realizado por las Unidades puede consultarse en los informes de procesos publicados en la web del SIGC-SUA.
- En este ciclo se ha calculado un indicador de satisfacción global de 43 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,43 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que el 90,69% de las encuestas obtienen estos valores, lo que supone un incremento de 5 punto porcentuales con respecto al anterior ciclo de gestión
- Igual valoración se realiza sobre el indicador de satisfacción en la percepción de mejora, en este caso sólo es posible el cálculo en 11 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,48 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que el 100% de las encuestas obtienen estos valores.



#### 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

##### SELECCIÓN DE ÍTEMS SISGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

ítem	% Satisfacción				Media				
	2011	2013	2015	2017	2009	2011	2013	2015	2017
<b>DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>									
1.-Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña.	95,92%	97,78%	91,69%	86,21%	3,78	4,00	4,21	3,78	3,70
2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo.	93,33%	93,82%	92,68%	90,34%	3,63	3,86	3,87	3,81	3,80
<b>CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>									
3.-Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.).	73,79%	79,94%	76,92%	79,51%	3,06	3,27	3,52	3,35	3,47
4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).	92,62%	89,69%	88,46%	94,46%	3,76	3,82	3,85	3,76	3,92
5.-Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	94,37%	94,40%	85,58%	93,73%	3,87	3,95	3,92	3,61	3,94
<b>PARTICIPACIÓN.</b>									
6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo.	89,12%	84,64%	85,39%	81,43%	3,22	3,49	3,55	3,53	3,37
7.-Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	85,71%	81,48%	79,61%	77,74%	3,23	3,46	3,44	3,35	3,28
8.-Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad.	90,89%	89,63%	87,06%	85,92%	3,51	3,71	3,73	3,66	3,67
<b>FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>									
9.-Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	88,45%	88,41%	85,25%	84,81%	3,21	3,57	3,53	3,48	3,54
10.-Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas.	86,38%	86,29%	82,58%	82,81%	3,14	3,52	3,50	3,32	3,41
11.-Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional.	73,08%	69,94%	65,36%	66,90%	2,54	3,12	3,09	2,88	2,93
12.-Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo.	72,94%	71,68%	68,73%	72,03%	2,33	3,13	3,16	3,01	3,06
13.-Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	88,86%	87,07%	87,25%	89,82%	3,16	3,49	3,52	3,47	3,52
14.-Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajos.	85,68%	85,13%	82,51%	84,48%	3,07	3,38	3,38	3,33	3,39

(1) Indicador de participación 2015: 63%; 2017: 60,55% Escala 1-5.

##### DESARROLLO:

- El proceso de encuestación de clima laboral, con carácter bienal se ha realizado en este ciclo de gestión dirigiéndose a la totalidad del PAS, que en el momento de su cumplimentación, se encontraban en situación profesional de servicio activo.



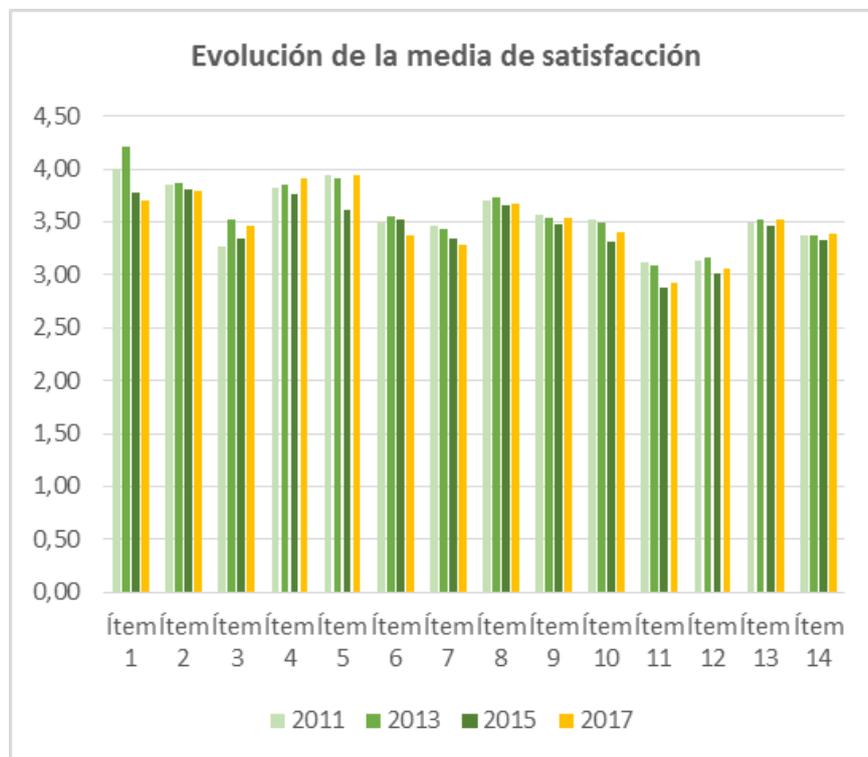
- En este ciclo de gestión, el **Informe de revisión de la encuesta de opinión y satisfacción del PAS, de 25 de mayo de 2017** contempla como principales líneas a desarrollar: habilitar la aportación de sugerencias en cada una de las dimensiones del cuestionario, adelantar el lanzamiento de la encuesta para evitar coincidencias con los periodos vacacionales, ampliar el periodo de cumplimentación de la encuesta incentivando la participación mediante mensajes recordatorios y sistematizar las actuaciones de impulso y comunicación por parte de los Responsables de las Unidades.
- El indicador de participación se sitúa en un 60,55% del total de la plantilla PAS, registrando un decremento de 2,65 puntos porcentuales con respecto al valor registrado en el año 2015 y posicionándose por debajo de los restantes ciclos de gestión observándose un descenso tanto a nivel global (13 puntos porcentuales con respecto a la tasa de 2013) como en el ámbito de los Servicios/Unidades. A ello se une el hecho de que en este ciclo de gestión, 2 Unidades no han obtenido un número de respuestas suficientes para asegurar la representatividad de la encuesta, impidiendo la elaboración de su correspondiente Informe de resultados, y por ende el proceso de reflexión que derive en la detección de oportunidades de mejora. :
- El análisis de los datos refleja una posible ineficacia de los sistemas de comunicación en el ámbito de las Unidades y de las actuaciones del liderazgo, provocando situaciones de desigualdad entre Unidades.
- *En base a los resultados, se recomienda establecer mecanismos que permitan obtener información complementaria lo suficientemente amplia y rica para fijar con rigor las variables que más influyen en la motivación de las personas para participar en las diferentes fases del proceso, dado que las actuaciones de estímulo que en la actualidad se han implementado no se traduce en tendencias positivas del indicador de participación.*

#### ANÁLISIS DE RESULTADOS:

- El porcentaje de satisfacción en 2017 registra **resultados sobresalientes (>=90%)** en 3 de los 14 ítems del cuestionario (21,42%), lo que supone una leve mejoría con respecto a las mediciones del ciclo anterior donde sólo 2 ítems alcanzaban estos valores. Además, se destaca el incremento a esta posición de los ítems “Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos y recursos informáticos”, quizás, este último, como consecuencia de la ejecución del Plan Renove.
- Igualmente, se señala la evolución positiva que experimentan los ítems de la dimensión de la formación, máxime después de tres ciclos de gestión con tendencias negativas, destacando las subidas en formación especializada (3,30) y aprendizaje obtenido (2,56), si bien tanto la formación especializada para el desempeño del puesto como para el desarrollo profesional se siguen situando muy por debajo o muy próximos al valor límite (<=75%).
- Las dimensiones “desempeño y participación” presentan desviaciones negativas en todos sus ítems, si bien se apunta como riesgo los decrementos producidos en el conocimiento proporcionado para desarrollo de las funciones (5,49), así como en la posibilidad de participar en los objetivos del puestos (3,96).
- Con referencia al comportamiento de la media, la situación es semejante al anterior ciclo de gestión sin que se aprecien variaciones significativas y sin que ningún ítem alcance **niveles excelentes de satisfacción (>=4)**, mediciones que no se presentaron en el anterior ciclo de gestión. Además, el análisis de la media señala como el ítems menos valorados la adecuación de la formación para el desarrollo profesional cuya valoraciones los sitúan en **niveles de insatisfacción (<3)**.
- Del análisis de los datos se desprende que se ha producido una pérdida del posicionamiento en los ítems relacionados con el desempeño del puesto y la participación lo que parece vislumbrar una cierta desmotivación del empleado a la hora de desempeñar su actividad laboral y generar confianza en su realización.



- Igualmente, y a pesar que se produce una cierta recuperación, la oferta formativa para el desempeño del puesto como para la promoción profesional siguen presentando mediciones muy próximas o por debajo de los valores límites ( $\leq 75\%$ ) y de los niveles de insatisfacción ( $< 3$ ).





## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

### CUADRO DE INDICADORES DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.-Número total de quejas.	104	106	81	97	98	146
2.-Número total de sugerencias.	54	61	91	60	52	61
3.-Número total de felicitaciones.	220	219	257	233	357	319
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	98%	100%	100%	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.-Número de días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	4,21	3,40	2,70	3,589	3,050	1,95
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	5,12	4,32	2,95	4,027	3,167	2,25
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	2,46	1,82	2,53	2,915	2,829	1,18

### DESARROLLO:

- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En los Programas de Auditoría Interna se ha verificado la gestión de las quejas y sugerencias realizada por las Unidades respecto al indicador de respuesta y del plazo, constatándose su cumplimiento y la disponibilidad de los registros correspondientes.

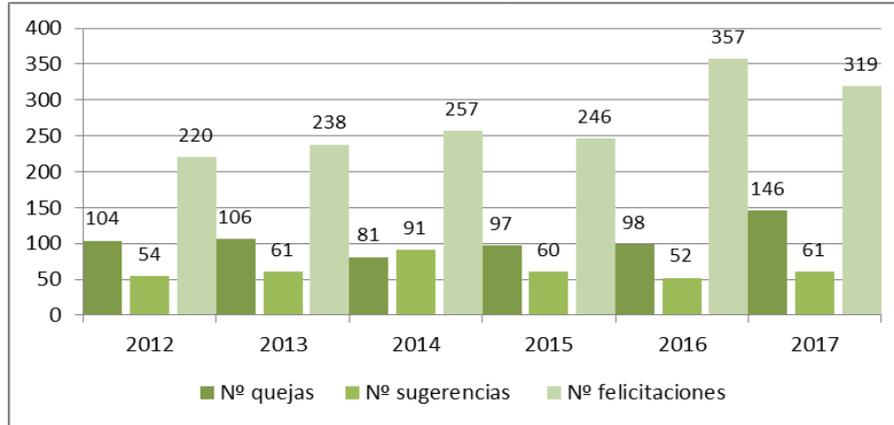
### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al aumentar en un 33% (48) el número de quejas presentadas con respecto al ciclo anterior. En cuanto a las sugerencias recibidas se sigue manteniendo la tendencia de aumento, constatándose este aumento en un 14,75% (9).
- El número de felicitaciones se ha producido un leve descenso (8,13%) computándose un total de 328.
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100% (cumpliéndose el compromiso de calidad).
- El valor medio y global en días de respuesta se sigue manteniendo en valores óptimos, en torno a 2 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 2,3 días para las quejas y 1,2 días para las sugerencias. En este ciclo no se ha indicado ninguna observación en auditoría por el retraso en las respuestas con respecto al valor del compromiso. Se valora la orientación pro-activa de las Unidades en la gestión de esta fuente de información de los usuarios.
- Como reflexión general, se sigue considerando necesaria una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.

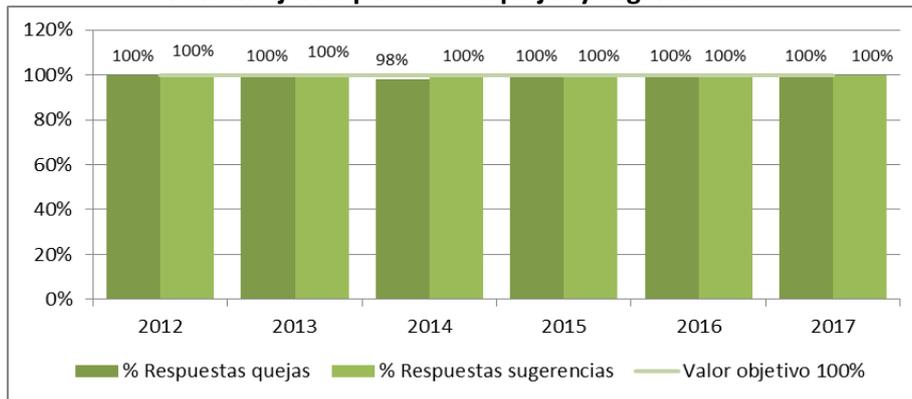


- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

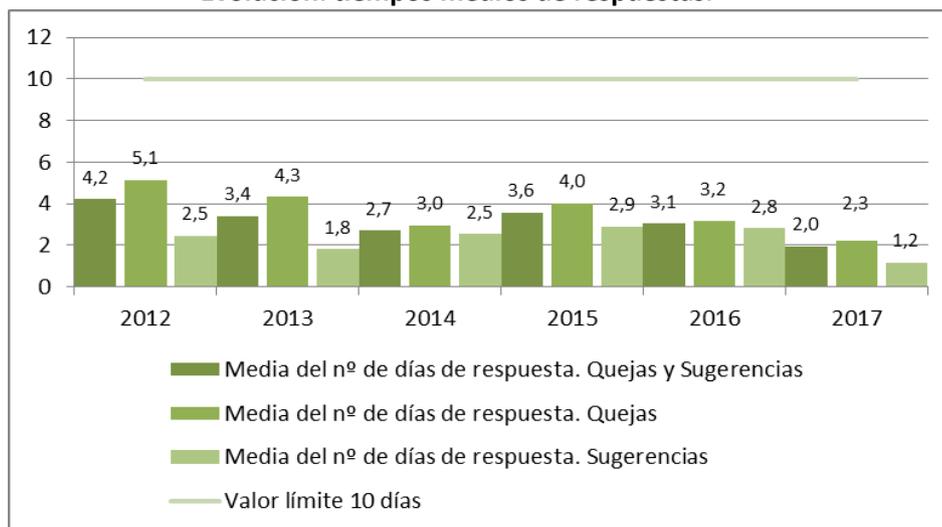
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



**Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.**



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**





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

### RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2017):

1.-Número total de No conformidades internas.	4
2.-Número total de No conformidades internas Preventivas.	0
3.-Número total de No conformidades internas Correctivas.	4
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas.	4
5.-Número total de No conformidades internas archivadas (no procedencia de plan de mejora).	0
6.-Número total de No conformidades internas gestionadas con verificación y cierre	0

### IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. DETALLE:

Nº	Código	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Auditada	Resultado	Comunicación
1	NCI.PC10.SAAE.2017.1	PC 10.32. Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.	SAAE			
2	NCI.PC10.SAAE.2017.2	PC 10.42. Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).				
3	NCI.PC10.SAAE.2017.3	PC 10.51. Gestión de prácticas de empresa e instituciones.				
4	NCI.PC08.SINF.2017.1	PC 08.1 Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC	SINF			

### DESARROLLO:

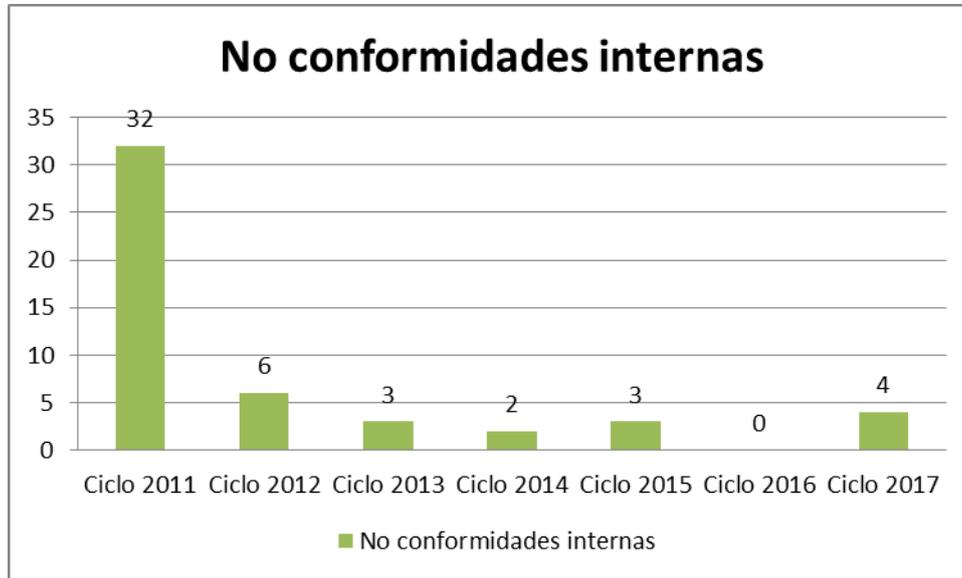
- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que, el Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante ha establecido tres nuevas no conformidades internas y el Servicio de Informática una, que serán objeto de auditoría en el siguiente ciclo de gestión.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

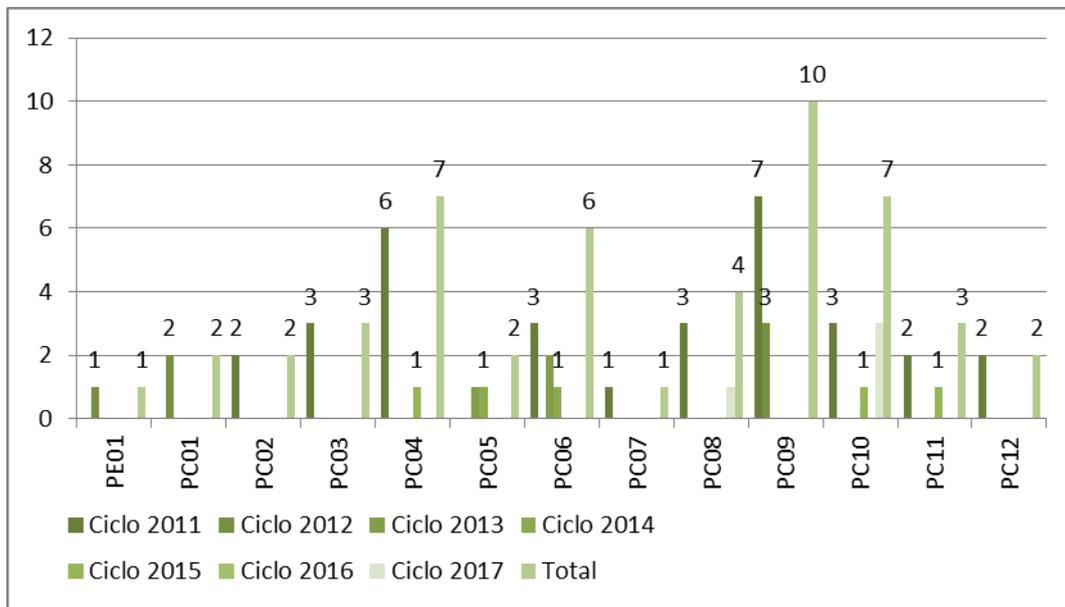
- Se observa, como en ciclos de gestión anteriores, una limitación en general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para abordar acciones mejora.



**Evolución del número de no conformidades Internas. Totales.**



**Evolución del número de no conformidades Internas. Segmentado por proceso.**





## 7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.

### RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2017):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	5
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	3
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual/ Cerradas.	87,5% (7 de 8)

### RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.

Nº	Código (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Fecha auditoria	Resultado	Comunicación
1	NCAI.PC09.05.AI2013 (Auditoría interna 01/2013 de 22/03/2013)	PC 09.12. Gestión de las Pruebas de Acceso. PC09.13. Gestión de la Preinscripción. PC 09.24. Gestión de títulos oficiales.	SGA	23/01/2014 13/02/2015 16/02/2016 16/02/2017 30/04/2018	Cerrada	06/02/2014 16/03/2015 3/03/2016 27/02/2017 30/04/2018
2	NCAI.PC05.01.AI2016 (Auditoría interna 1/2016 de 15/02/2017)	PC 05.241. Evaluación de Riesgos Laborales	SPR	06/03/2018	Cerrada	09/03/2018
3	NCAI.PC05.02.AI2016 (Auditoría interna 1/2016 de 15/02/2017)	PC 05.242. Planes de Emergencia	SPR	06/03/2018	No cerrada	09/03/2018
4	Auditoria de certificación Nº: 01/2017. No conformidad: B	PC 05 Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	SPR	06/03/2018	Cerrada	09/03/2018
5	Auditoria de certificación Nº: 01/2017. No conformidad: A-1.	Transversal.	SIAG/SINF	06/04/2018	Cerrada	06/04/2018
6	Auditoria de certificación Nº: 01/2017. No conformidad: A-2.	PC 09. Gestión Académica Administrativa.	SGA	30/04/2018	Cerrada	30/04/2018



7	Auditoria de certificación Nº: 01/2017. No conformidad: A-3	PC 12. Gestión de la documentación.	SIAG/SINF	06/04/2018	Cerrada	06/04/2018
8	Auditoria de certificación Nº: 01/2017. No conformidad: A-4	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.	SIGI	21/02/2018	Cerrada	12/03/2018

## EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Nº de No conformidades de Auditoría												
		Total	AEXT 2012	AEXT 2013	AEXT 2014	AEXT 2015	AEXT 2016	AEXT 2017	AINT 2012	AINT 2013	AINT 2014	AINT 2015	AINT 2016	AINT 2017
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	Servicio de Contratación y Patrimonio.													
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	3	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-
	Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.													
	Unidad de Actividades Culturales													
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Actividades Culturales.	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Prevención Riesgos Laborales.	4	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	1 (cont)
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Servicio de Planificación y Evaluación.	2	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	-	-
										(cont.)	(cont.)			



PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de Investigación	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Servicio de Informática	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	3	-	-	-	-	1	-	-	2 (cont.)	2 (cont.)	2 (cont.)	1 (cont.)	-
PC 12. Gestión de la Documentación	Servicio de Archivo General Servicio de Información y Asuntos Generales	4	-	1	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-

**DESARROLLO:**

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 5 no conformidades de Auditoría Externa y tres de Auditoría Interna. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

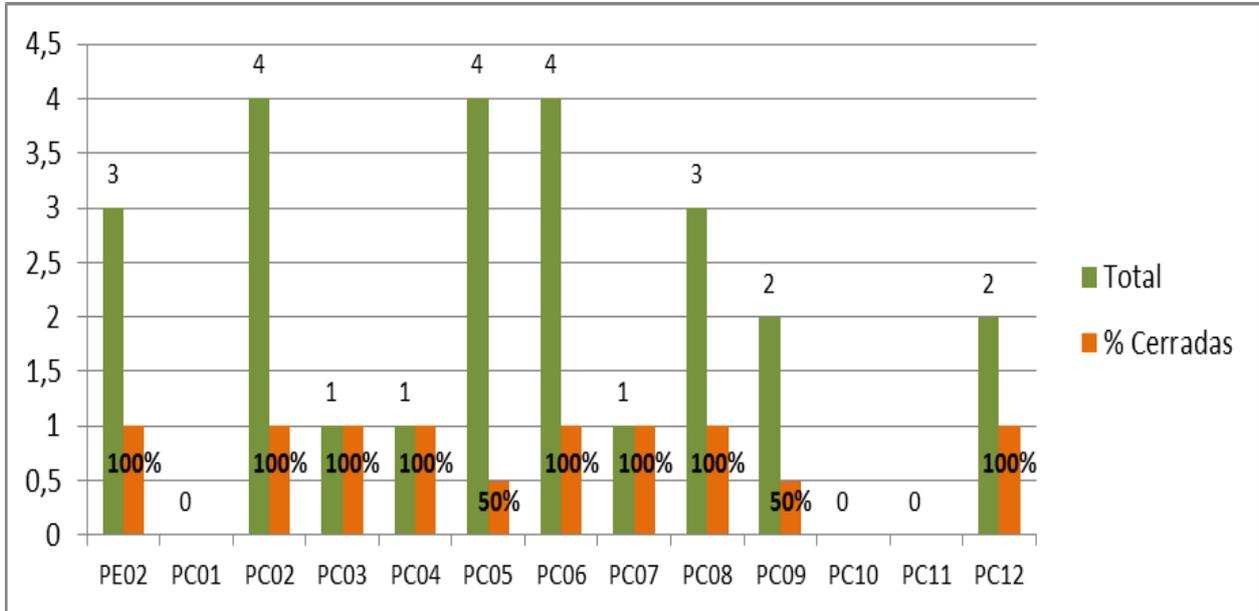
- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que ha sido posible el cierre de las 5 no conformidades externas auditadas (PC05, PC07, PC09, PC12 y una transversal). En cuanto a las tres no conformidades de auditoría interna auditadas (2 del PC05 y PC09), dos han sido cerradas y una (PC05), no ha sido posible la propuesta de cierre por incumplimiento compromiso de calidad asociado al indicador I. [PC 05.242]-21 (simulacros de evacuación). Se estima que se vuelva a considerar el análisis de riesgos y realización de actuaciones de mejoras para el cierre de la No conformidad en 2018, una vez contratada la eficacia de las medidas adoptadas con el análisis del valor del indicador y del compromiso de calidad publicado.

La información detallada puede consultarse en el Informe del Plan de Auditoría Interna que está publicado en el siguiente enlace:

[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2017/revmejora2017.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2017/revmejora2017.html)



**Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentación por Procesos.**





## 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	305	305	151	149	145	144	141
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	91,15%	85,90%	100%	99,33%	99,31%	98,61%	97,87%
3.- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	87,77%	86,26%	91,28%	92,57%	96,83%	89,44%	89,13%

### RESULTADOS POR UNIDADES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD:

Unidad	Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	66,67%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	54,55%	45,45%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Biblioteca.	91,67%	91,67%	100%	100%	100%	100%	90%
Servicio de Control Interno	88,89%	88,89%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	88,89%	88,89%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	80%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	92,31%	76,92%	100%	100%	100%	95%	100%
Servicio de Gestión Académica	96,55%	93,10%	100%	83,33%	83,33%	83,33%	66,67%
Servicio de Gestión de la Investigación	78,57%	78,57%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	42,86%	57,14%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	62,50%	62,50%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente	93,88%	79,59%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	71,43%	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	94,12%	76,47%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Conserjerías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	100%	100%	100%	100%	80%	60%
Servicio de Biblioteca	90,91%	72,73%	100%	90,91%	90,00%	90%	88,89%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%	85,71%	85,71%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	80%	100%	80%	100%
Servicio de Deportes	50%	60%	95%	90%	100%	94,74%	89,47%
Servicio de Gestión Académica	96,43%	92,59%	87,50%	80%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	54,55%	18,18%	100%	95%	100%	90%	94,44%
Servicio de Información y Asuntos Generales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	66,67%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	40%	87,50%	88,89%	100%	66,67%	66,67%
Servicio de Planificación y Evaluación	88,57%	82,86%	50%	50%	100%	100%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente	80,43%	89,74%	100%	100%	100%	66,67%	83,33%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100%	100%	75%	75%	50%	75%	100%
Prevención de Riesgos Laborales	100%	100%	42,86%	85,71%	100%	71,43%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	87,50%	84,62%	100%	100%	100%	100%	75%
Unidad de Actividades Culturales	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	78,95%	84,21%	100%	100%	100%	100%	87,50%
Unidad de Conserjerías	100%	100%	75%	100%	66,67%	100%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	66,67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100%	100%	80%	100%	100%	100%	80%

**DESARROLLO:**

- Los compromisos de calidad correspondientes a este ciclo de gestión son el resultado del proceso de revisión iniciado en el año 2012, orientado a su integración con los indicadores de eficacia de los procesos, ya que los anteriores se formularon antes de la certificación del SIGC-SUA.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

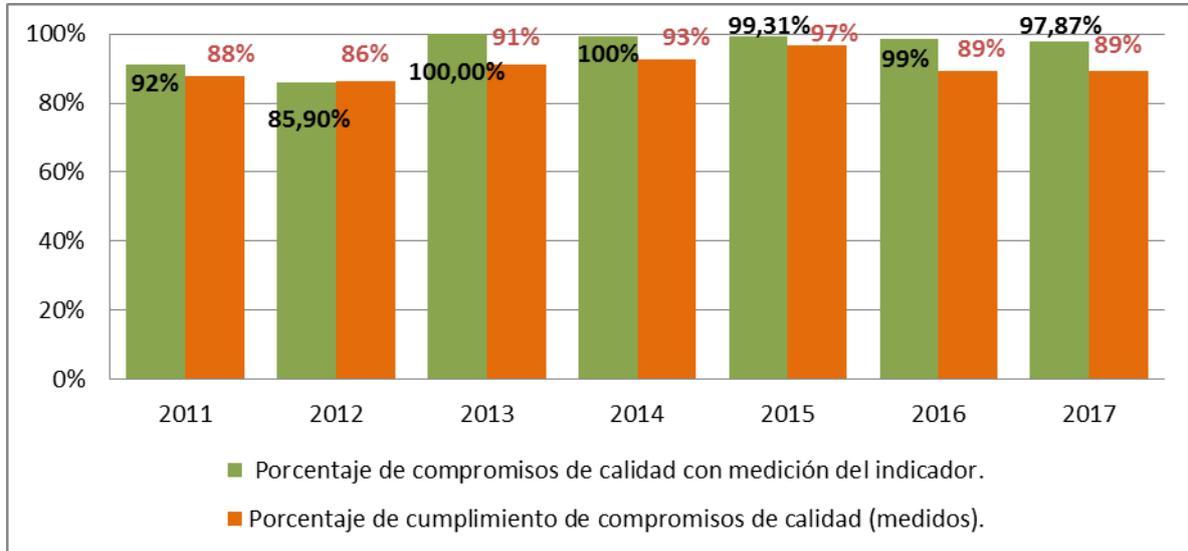
- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 97,87% de efectividad en la medición (tres indicadores no medidos, uno más que el ciclo anterior).
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 89,13%, se mantiene también estable respecto al ciclo anterior, respecto al ciclo anterior.
- Del total de compromisos de calidad (141) se han incumplido 15, el mismo número que el ciclo anterior, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en 6 casos son mínimas. No obstante se ha indicado que, en su caso, se apliquen planes específicos de mejora para los supuestos de incumplimiento. Respecto a un compromiso de calidad se ha establecido una no conformidad de Auditoría Interna.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 52,17% (12 de 23), manteniéndose estable este porcentaje respecto al ciclo anterior, con tan sólo una Unidad menos, si bien en el ciclo 2016 se produjo un descenso significativo de 30 puntos porcentuales.

**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.**

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2017	Desviación
1	PC01	Período Medio de Pago a proveedores.	- 5 días	-2	-3
2	PC03	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	100%	99%	1%
3	PC03	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	>=95%	93,33%	1,67%
4	PC04	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=70%	67,53%	2%
5	PC04	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.	>=70%, >=85%, >=92%	75,82% 81,83% 95,56%	3,17%
6	PC05	Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	42%	33,00%
7	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles.	100%	98%	2,00%
8	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90%	39,74%	50,26%
9	PC08	Objetivos terminados en el año natural.	3er cuatrimestr e 80%	28%	52%
10	PC08	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.	2º Semestre 10	9	1
11	PC10	Porcentaje de plazas adjudicadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la Convocatoria.	100%	89,65%	10,35%
12	PC10	Porcentaje de envíos de currículos realizados a las entidades oferentes en un plazo no superior a 4 días laborables desde la recepción de la oferta.	100%	98,77%	1,23%
13	PC12	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	100%	94,94%	5,06%
14	Indicador no integrado	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo Universitarias en el curso académico	2	0	2
15	Indicador no integrado	Fecha de emisión de la memoria anual a Secretaria General	15 de febrero	6 de marzo	12 días



### Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad





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

### INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE MEJORAS.

#### RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	70	98	89 <sup>1</sup>	84	125	80
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	67,14% (47)	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)	48,75% (39)
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	32,86% (23)	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)	51,25% (41)

(\*) Como tal se computan las clasificadas como iniciadas/continuadas, parciales y pendientes (una) por aplicación en el siguiente ciclo de gestión.

<sup>1</sup> En 2014 se computan 3 mejoras no implantadas por valorarse no procedente.

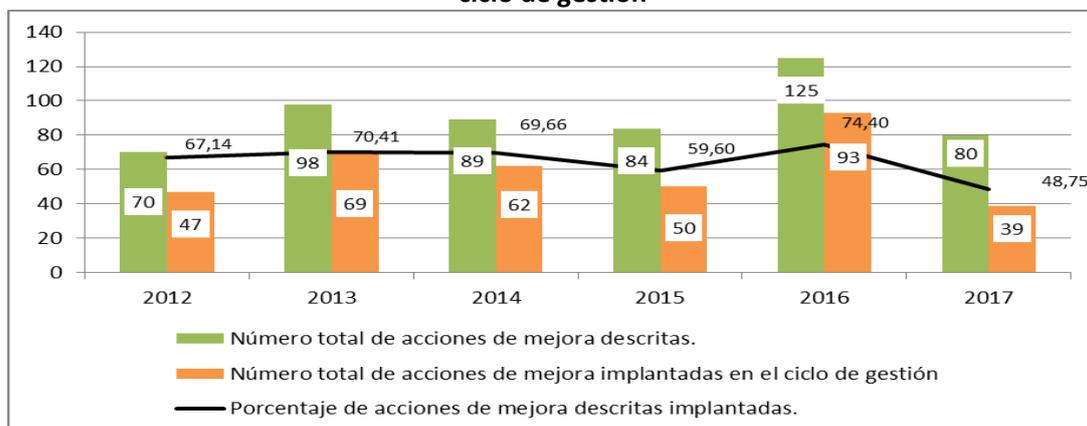
#### DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2017. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que se insertan en los informes de seguimiento de los procesos, así como en la información remitida por los Servicios y Unidades a Coordinación Técnica, habiendo sido objeto de verificación en el Programa de Auditoría Interna Anual.

#### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades, aunque con respecto al ciclo anterior se ha producido un cambio significativo debido al descenso en el número de mejoras implantadas pasando del 74,40% en 2016 al 48,75% en 2017. La naturaleza de las mejoras pueden responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos claves, también, condiciona el número de mejoras por procesos, aun así, se observa en la tabla y gráfico detallado, que se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo.
- Las mejoras no implantadas en su totalidad en el ciclo de gestión normalmente están iniciadas o pendientes y se realiza, al respecto, el análisis correspondiente por las Unidades.

#### Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión



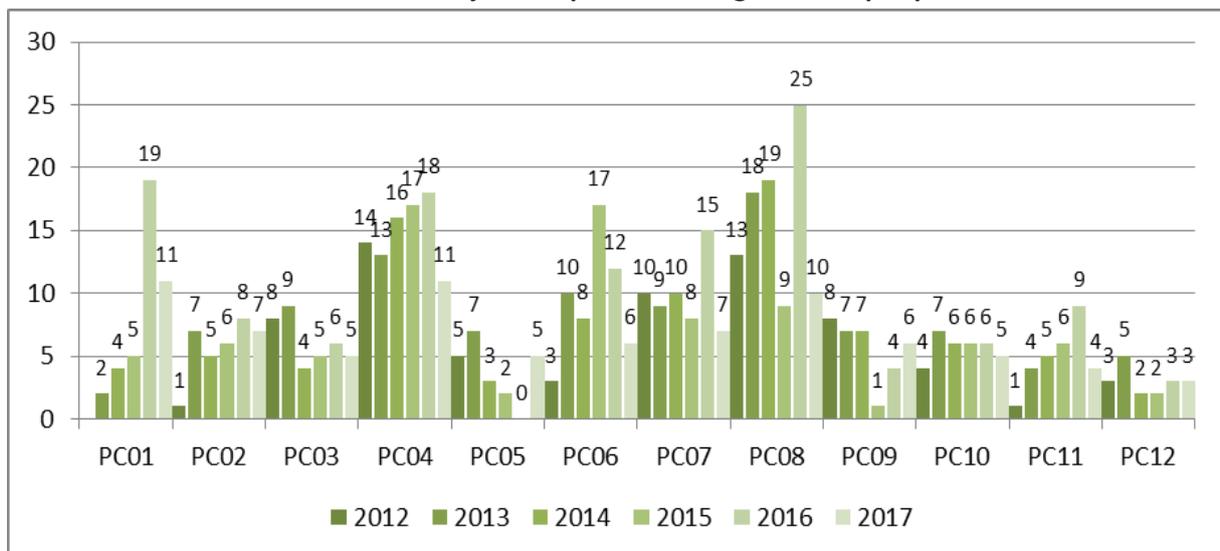
**RESULTADOS POR PROCESO/UNIDAD DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.**

<i>Proceso clave/Unidad</i>	<i>Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación.</i>							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	-	2	4	5	19	11	73%	27%
Servicio de Asuntos Económicos		1	2	3	12	5	60%	40%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos		1	1	2	2	5	80%	20%
Servicio de Control Interno			1	0	5	1	100%	0%
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	1	7	5	6	8	7	29%	71%
Servicio de Contratación y Patrimonio	1	3	2	4	5	3	67%	33%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno		2	1	1	1	1	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos		2	2	1	2	3	0%	0%
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	8	9	4	5	6	5	80%	20%
Unidad de Conserjerías.	7	5	3	2	4	3	67%	33%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	1	1		2	0	0	0%	0%
Servicio de Biblioteca.		1			0	0	0%	0%
Unidad Técnica			1	1	0	0	0%	0%
Servicio de Deportes.		2			2	2	100%	0%
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	14	13	16	17	18	11	45%	55%
Unidad Técnica	6	1	5	3	3	7	29%	71%
Servicio de Informática.	3	7	7	6	8	2	50%	50%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	2	2	6	4	2	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	2	3	1	2	2	0	0%	0%
Prevención de Riesgos Laborales.	1		1		1	0	0%	0%
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>	5	7	3	2	0	5	0%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente.	4	7	3	2	0	3	0%	100%
Prevención de Riesgos Laborales.	1				0	2	0%	100%
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	3	10	8	17	12	6	17%	83%
SIAG (Publicaciones).		2		1	1	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales		1	1	2	3	2	50%	50%
Servicio de Planificación y Evaluación.	1	1		1	0	2	0%	100%
Servicio de Biblioteca.		4	6	7	5	0	0%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	6	3	1	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos		1			0	0	0%	0%
<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	10	9	10	8	15	7	43%	57%
Servicio de Gestión de la Investigación.	8	8	6	7	13	4	75%	25%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos	2	1	4	1	2	3	0%	100%
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	13	18	19	9	25	10	70%	30%
Servicio de Informática.	7	12	4	5	7	2	50%	50%



Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación.							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	3	2	12	2	16	5	60%	40%
Centro de Producción y Experimentación Animal						1	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	4	3	2	2	2	100%	0%
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
Servicio de Gestión Académica.	8	6	5		2	3	67%	33%
Unidad de Negociados de Apoyo		1	2	1	2	3	0%	100%
<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>
Servicio de Deportes					3	2	100%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	1	2	1	4	4	1	100%	0%
Unidad de Actividades Culturales.		1	3	2	1	0	0%	0%
Servicio de Información y Asuntos Generales		1	1		1	1	0%	100%
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>
Servicio del Archivo General.	3	2	2	1	1	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales		3		1	2	2	100%	0%

Evolución del número de mejoras implantadas. Segmentado por procesos claves.





### Resumen de la aplicación de las Indicaciones del Informe de Auditoría Externa y Auditoría Interna

- Se extrae la información aportada del Informe del Programa de Auditoría Interna. Se computa el grado de implantación (previa verificación de auditoría) de las indicaciones sobre riesgos del sistema, observaciones, oportunidad de mejora, riesgos y amenazas, así como indicaciones de auditoría interna sobre, acción correctiva/oportunidad de mejora y otras recomendaciones sobre la gestión del sistema y documentación de los procesos.

La información detallada puede consultarse en el Informe del Plan de Auditoría Interna que está publicado en el siguiente enlace:

[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2017/revmejora2017.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2017/revmejora2017.html)

**Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Externa.**

<b>2017</b>	<b>Total</b>	<b>54</b>	Implantada	<b>25</b>	Iniciada/ continuada	<b>16</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>6</b>	No procede/No estimada	<b>7</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>76%</b>
<b>2016</b>	<b>Total</b>	<b>47</b>	Implantada	<b>11</b>	Iniciada/ continuada	<b>23</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>8</b>	No procede/No estimada	<b>5</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>72%</b>
<b>2015</b>	<b>Total</b>	<b>20</b>	Implantada	<b>6</b>	Iniciada/ continuada	<b>5</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>3</b>	No procede/No estimada	<b>6</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>55%</b>
<b>2014</b>	<b>Total</b>	<b>50</b>	Implantada	<b>30</b>	Iniciada/ continuada	<b>10</b>	Parcial	<b>1</b>	Pendiente	<b>1</b>	No procede/No estimada	<b>8</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>80%</b>
<b>2013</b>	<b>Total</b>	<b>31</b>	Implantada	<b>15</b>	Iniciada/ continuada	<b>10</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>4</b>	No procede/No estimada	<b>1</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>81%</b>

**Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Interna.**

<b>2017</b>	<b>Total</b>	<b>101</b>	Implantada	<b>50</b>	Iniciada/ continuada	<b>19</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>9</b>	No procede/No estimada	<b>23</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>68%</b>
<b>2016</b>	<b>Total</b>	<b>249</b>	Implantada	<b>111</b>	Iniciada/ continuada	<b>72</b>	Parcial	<b>1</b>	Pendiente	<b>19</b>	No procede/No estimada	<b>46</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>74%</b>
<b>2015</b>	<b>Total</b>	<b>95</b>	Implantada	<b>53</b>	Iniciada/ continuada	<b>18</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>14</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>75%</b>
<b>2014</b>	<b>Total</b>	<b>168</b>	Implantada	<b>106</b>	Iniciada/ continuada	<b>34</b>	Parcial	<b>2</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>16</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>83%</b>
<b>2013</b>	<b>Total</b>	<b>145</b>	Implantada	<b>79</b>	Iniciada/ continuada	<b>24</b>	Parcial	<b>10</b>	Pendiente	<b>11</b>	No procede/No estimada	<b>21</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>71%</b>



## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.

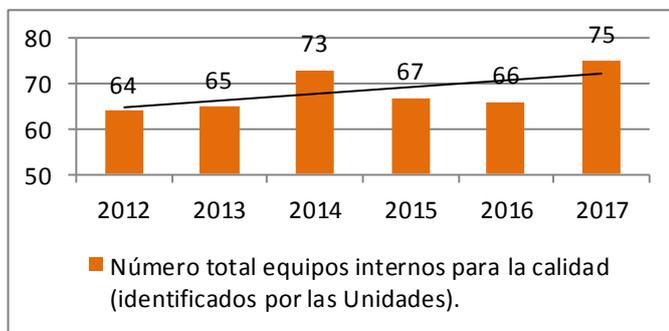
### EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67	66	75
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428	428	466
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

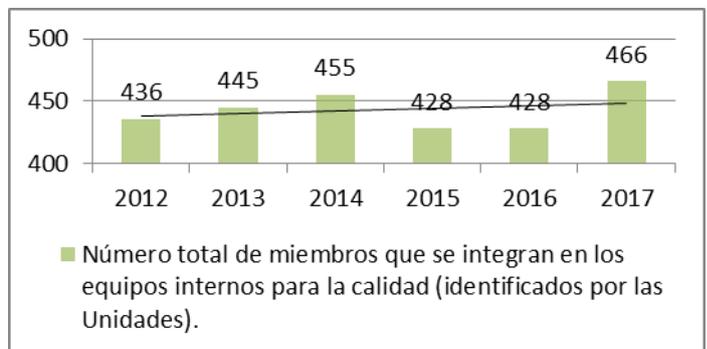
### DESARROLLO:

- La denominación de equipos internos responde a estructuras que se crean en las Unidades para la gestión de la calidad. Pueden referirse a comités internos de calidad, grupos de trabajo o de mejora y que despliega el sistema de participación de todas las personas que gestionan los procesos del SIGC-SUA.

**Evolución del número de equipos internos para la calidad identificados.**



**Evolución del número de miembros que se integran en los equipos internos de calidad.**





## II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

#### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	88	87	82	75	87	126
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	91,67%	100%	100%

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2018.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	2	3	3	6	4
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1	1	2	4	4
	Servicio de Control Interno		1		1	1	8
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	2	4	4	3	1
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	1	2	1
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2	2	1	2	3	1
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes					2	1
	Biblioteca	1					0
	Unidad de Conserjerías	5	3	2	4	3	4
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1		2			0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		1	1			1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	7	7	6	8	5	9
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	5	3		7	3
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3	1	2	2	1	0
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		2	6	1	2	6
	Servicio de Prevención				1		6
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	7	3	2		3	2
	Servicio de Prevención		1	1			9
PC 06. Gestión de los recursos de información y	Biblioteca	4	6	4	5	1	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1	3	1	2	1



conocimiento	Servicio de Información y Asuntos Generales-Publicaciones				1	1	0
	Servicio de Planificación y Evaluación	1		1	3	1	11
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	3	2	7
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1					0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			1			0
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	8	6	8	3	6	9
	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	3	1	2	3*	1
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	11	2	5	5	3
	Centro de Experimentación Animal						8
	Servicio de Informática	12	4	6	6	6	8
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	3	2	2	2	1
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	4	5		-	3	2
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	2	1	2	3*	1
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	7	6	6	6	6	5
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes					2	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1		1	1	1
	Unidad de Actividades Culturales	1	3	2	1	1	1
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	2	3	3
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	2	1	1	2	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	3		1	2	1	1
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>87</b>	<b>126</b>



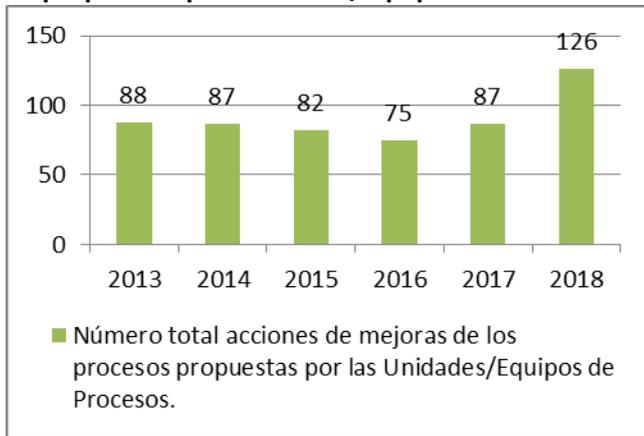
**DESARROLLO:**

- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).

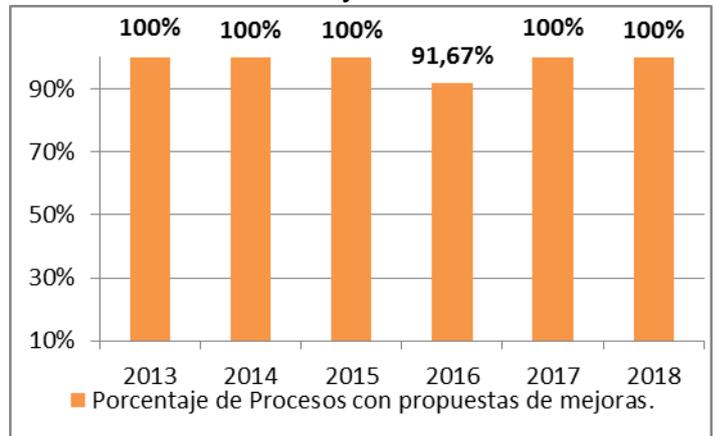
**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

- La tendencia ha sido sostenida tanto en las propuestas de acciones de mejora adoptadas y descritas por las unidades como en el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas, aunque destacando el considerable aumento en el número de propuestas adoptadas por las unidades pasando de 87 en el ciclo 2017 a 126 en el presente ciclo.

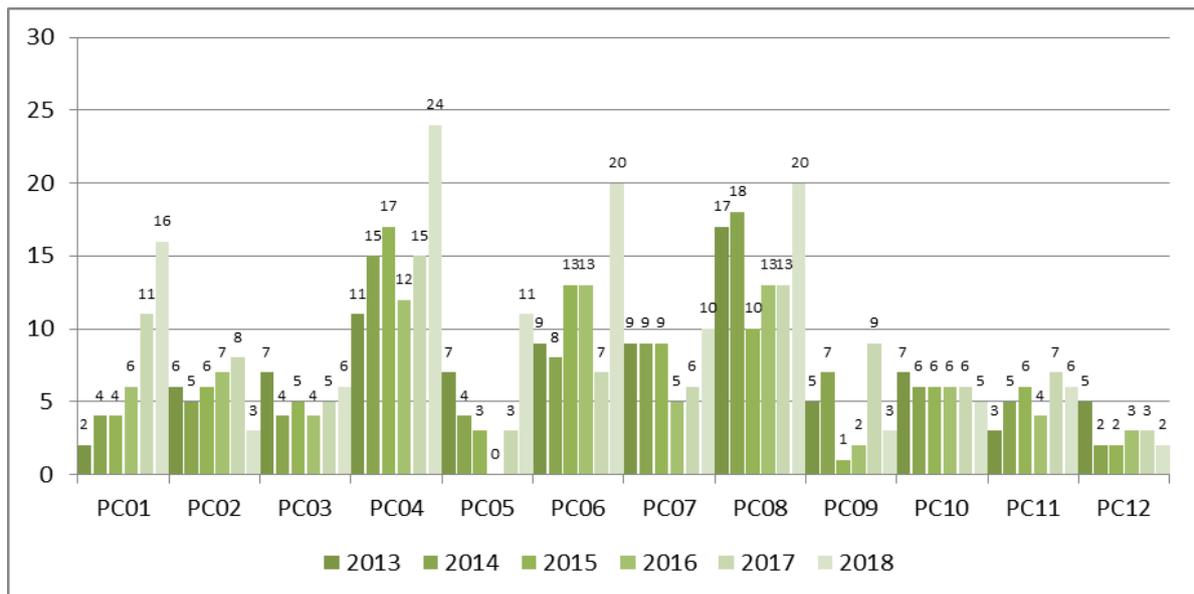
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos**



**Porcentaje de Procesos Claves con propuestas de mejoras.**



**Evolución por procesos clave de las propuestas de mejora de los procesos.**





## 12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.- Número de propuestas individualizadas.	65	110	53	58	67	43
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	100%	91,67%	83,33%	91,67%	91,67%	75%

### CUADRO RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.		2	2		1	
2. Reestructuración servicios/procesos.			2	2		
3. Revisión general.	7	8	2	1	8	7
4. Descripción de procesos.		4				
5. Flujogramas.	7	9	3	5	4	3
6. Instrucciones técnicas.	7	18	5	15	16	11
7. Registros.	8	10	1		1	
8. Formatos.	1	4	2	2	7	3
9. Legislación.	18	23	3	5	3	7
10. Trámites telematizados.		1				
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	2		1			
12. Indicadores.	15	29	31	28	27	12
13. Otras		2	1			

#### DESARROLLO:

- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 3 (Documento específico).

#### VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

- A pesar de haberse producido un descenso de un 35 % (24) en el número total de propuestas con respecto al ciclo anterior, se mantiene, significativamente, el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos tras la revisión realizada en este ciclo de gestión, y todo ello, teniendo en cuenta que los Servicios de Gestión Académica y el Servicio de Gestión de la Investigación (PC 09 y PC 07) han revisado en el ciclo 2017 sus procesos; destacar la incorporación o revisión de Instrucciones técnicas y la continua y sistemática revisión de los indicadores (12 propuestas de modificación de indicadores) .



### III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.

#### 13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.

##### RESULTADOS GLOBALES:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	10
--	----

##### EXTRACTO DE PROPUESTAS:

01-PC01. SCI. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la accesibilidad al contenido de las distintas Instrucciones Técnicas recogidas en los Manuales de los Procesos Claves del SIGC-SUA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionar las I.T. con su contenido en el Manual o como documentación del sistema, para agilizar su consulta y favorecer una visión de conjunto de cada uno de los procesos claves, así como la detección de las posibles incompatibilidades entre ellas.</li> </ul>
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
02-PC01. SCI. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la accesibilidad a los formatos que conforman los distintos procesos claves, enumerados en los Manuales de los Procesos Claves del SIGC-SUA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorecer la consulta del contenido de los distintos formatos que conforman el proceso clave.</li> </ul>
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
03-PE02. SINF. COORDINACION TÉCNICA SPE. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora del sistema de encuestas generales: Retroalimentación del campo observaciones</li> </ul>	Disponer de información y propuestas de mejora de los usuarios.
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
04-PE02. SINF. COORDINACION TÉCNICA SPE. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora del sistema de encuestas generales: Incremento tasa respuesta colectivo estudiantes EG del SINF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir el incremento de la tasa de respuesta, para que los resultados de la Encuesta General del SINF sean más representativos en el colectivo de estudiantes.</li> </ul>
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
05-PE02. SINF. COORDINACION TÉCNICA SPE. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir el incremento de la tasa de respuesta, para que los resultados de la Encuesta General del SINF sean más representativos en el colectivo de estudiantes.</li> </ul>
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
06-PC 12.22. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio para llevar a cabo el acondicionamiento de los depósitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación adecuada de la documentación</li> </ul>



<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
07-PC 12.21. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar los instrumentos necesarios para abordar la administración-e. Desarrollo de las herramientas de archivo necesarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abordar la administración-e.</li> </ul>
08-PC 12.21. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación en gestión documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación del personal administrativo en gestión documental y administración-e</li> </ul>
09-PC 12.23. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión del Archivo General. Campaña de promoción del Archivo General mediante una actividad <i>gamificada</i> para el Día de los Archivos (9 de junio).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar visibilidad y promocionar el Archivo General.</li> </ul>
10-PC 12.21. SAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de la documentación. Presentación de dos propuestas de valoración a la Comisión Calificadora de documentos de la UJA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación y conservación de la documentación</li> </ul>



## IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.

### 14. CONSIDERACIONES FINALES.

#### DESARROLLO:

- Este apartado es cumplimentado por los equipos de proceso, de forma conjunta o incorporando valoraciones por Unidades.

#### PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

Equipo de Proceso	<p>Como puede observarse en los distintos Informes de Seguimiento del proceso PC 01 presentados por los Servicios que intervienen en el mismo, se observa un buen cumplimiento de los indicadores en todos ellos (en consonancia con las medidas realizadas en otros ejercicios e incluso mejorando en algunos de ellos), salvo del I. [PC 01.231]-07 <i>Período Medio de Pago a proveedores</i> que presenta una desviación de 3 días respecto al valor objetivo; aunque, es importante señalar en éste, que el resultado obtenido mejora la exigencia legalmente establecida y que la tendencia ha cambiado en 2018; gracias al análisis realizado en el equipo de procesos del incumplimiento y de los riesgos derivados del mismo y por la adopción de las medidas necesarias para su corrección.</p>
Servicios de Asuntos Económicos	
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	
Servicio de Control Interno	<p>Respecto al citado indicador I. [PC 01.231]-07 <i>Período Medio de Pago a proveedores</i>, que es uno de los indicadores más importantes del proceso y que es obligado publicitarlo por Ley, también señalar que su forma de medición cambia en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modifica su forma de cálculo, al entrar en vigor el Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre.</p> <p>Como se indica en el informe del Servicio de Contabilidad y presupuestos, <i>evaluando la tendencia de estos resultados y teniendo en cuenta las apreciaciones de la auditoría interna del anterior ciclo de gestión se ha modificado al alza los objetivos de los indicadores I. [PC 01.21]-03 y I. [PC 01.6]-18.</i> Igualmente y por el mismo motivo, en el Servicio de Asuntos Económicos se han modificado los indicadores I. [PC 01.231]-08 y I. [PC 01.232]-09.</p> <p>El Servicio de Control Interno señala en su informe que <i>la evolución observada en el valor obtenido en las distintas mediciones realizadas a lo largo del año 2017 del indicador “Porcentajes de expedientes fiscalizados con deficiencias”, indican que, no supera el valor límite establecido para el mismo de menor o igual al 6%, produciéndose con respecto al primer trimestre del año, un incremento continuado del 1,08%, pasando de un 1,40% al 2,48% en el último trimestre del año, desviación a tener en cuenta, motivada por las sustituciones del personal producidas en los puestos relacionados con la gestión del gasto y como se ha indicado anteriormente, la implantación del nuevo sistema de facturación electrónica.</i></p> <p>En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un elevado nivel de satisfacción, aunque con menor participación en comparación con ejercicios anteriores. En el trato directo con los clientes/proveedores, es de destacar que percibimos esa satisfacción e, incluso, la misma se refleja en las felicitaciones y agradecimientos recibidos; así como en la ausencia de quejas presentadas.</p> <p>Como se indica en el Informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, <i>consideramos que las encuestas responden al objetivo de las mismas: dar suficiente información para captar el grado de satisfacción. Permiten a los usuarios diferenciar los distintos servicios que reciben y aportar sus sugerencias de mejora. Fruto de estas aportaciones de los usuarios se ha rediseñado el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de crédito en 2014 con efectos en 2015, el procedimiento de Anticipo de remanentes de crédito en 2015 con efectos en 2016 y se tienen en cuenta los comentarios de los clientes para seguir realizar mejoras.</i> Así mismo, consideramos</p>



apropiado un nuevo análisis para conseguir mayor participación en la próxima encuesta (así lo considera también el Servicio de Control Interno) e incluir en la próxima encuesta la recomendación de la auditoría interna: *a consideración del Servicio se propone encuestar a los proveedores sobre la gestión del cambio realizada para la transición a la factura electrónica y su valoración de la mejora percibida por esta implantación.*

Indicar a este respecto que *el Servicio de Control Interno, estableció para este ciclo 2017 acciones de mejora, consistentes en adecuar los ítems de la encuesta, tanto a la actual oferta de servicios prestados a los usuarios, permitiendo su valoración y análisis, como, a los distintos instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios, evitando la reiteración de preguntas.*

Las propuestas de mejora que se incluyen en los distintos Informes son el resultado del análisis que se realiza en las reuniones de los equipos de calidad de los Servicios Económicos/Control Interno de toda ésta información y su intención es profundizar aún más en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción de nuestros clientes/usuarios. Por ello, algunas de las mismas son de tratamiento conjunto por parte de éstos Servicios.

Consideramos que, tanto las auditorías internas como externas que se realizan, han sido muy satisfactorias para los Servicios del PC01. Nos permiten mejorar año a año, tanto el propio SIGC-SUA, como su contenido y, lo que es más importante, la gestión del proceso. La pasada recepción en la Universidad del Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa, avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión, también representa un nivel importante de reconocimiento del grado de excelencia en la gestión y evidencia el compromiso con la mejora continua de los servicios económicos de la UJA.

Finalmente y como señala el Servicio de Control Interno, *en base a los resultados obtenidos, podemos decir que existe una continuidad en el esfuerzo realizado por parte de los responsables de las distintas Unidades y Servicios de la Universidad, con una mejora continua, que ha supuesto una importante desviación a la baja de las deficiencias en los ejercicios analizados, así como del esfuerzo realizado por parte de este Servicio cada año, procediéndose en el primer mes de cada ejercicio a la actualización, incorporación y mejora del portal “Preguntas Frecuentes” siendo el número de actualizaciones realizadas en 2017 de 34, en éstas se incorporan los cambios introducidos en la normativa del Presupuesto, siendo una herramienta con una triple finalidad, por un lado, como ayuda al usuario para el desarrollo de las tareas propias de la gestión y una posible mejora de la calidad, hecho este que se hace latente en el alto número de visitas realizadas en la página Web desde su implantación en 2009 de 66.836 visitas, lo que consideramos una cifra importante, dicha evolución es consecuencia de la demanda de información en situaciones de cambios y del nivel de especialización adquirido por los gestores de las Unidades de gasto, por otro lado, conseguir en la medida de lo posible la disminución del porcentaje de deficiencias en la tramitación de expedientes, hecho este que como se puede ver en el valor obtenido en el indicador se ha conseguido y por último, una disminución en el envío de encuestas post-servicio durante el 2017 con respecto a ejercicios anteriores, hecho este de gran importancia, al constatarse la utilización de otra vía de información que el Servicio ha puesto a disposición de los usuarios en su página Web “Preguntas Frecuentes”.*

*Mencionar que el “Manual de Preguntas Frecuentes de Gestión del Gasto”, participó en la “Convocatoria de Premios a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria 2016”, obteniendo el primer premio a las Buenas Prácticas de Gestión Universitaria en la Modalidad Calidad en los Servicios, también fue premiada en la II Edición del Premio de Buenas Prácticas en Gestión Universitaria 2017, convocado por la Red Telescopi y el Club Excelencia en Gestión (CEG), siendo seleccionada como una de las tres mejores entre todas las presentadas a la convocatoria, por una veintena de universidades españolas.*

**PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO**

Servicio de  
Contratación y  
Patrimonio

Como Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio y responsable del proceso clave PC 02, empiezo estas consideraciones finales haciendo un balance positivo de la gestión realizada por todas y cada una de las personas que han intervenido en la misma.

Durante el año 2017 ha habido cambios importantes en el Servicio por la incorporación de nuevas personas y también por la baja de otras. Estas circunstancias, junto con el análisis de los puestos de trabajo que se ha realizado este año, han llevado a tomar algunas decisiones y reajustes de algunas personas en sus puestos de trabajo. Concretamente se han adaptado las personas según sus mejores capacidades a los dos principales servicios que gestionamos: la contratación y el inventario. Y fruto de este reajuste entendemos que ha habido un alto grado de aceptación y comprensión, lo que debo agradecer en este informe.

En el ámbito de la gestión y como ya ha quedado reflejado en otros apartados de este documento, el Servicio de Contratación y Patrimonio ha realizado una apuesta decidida por la incorporación de herramientas de gestión que favorecen tanto la tramitación electrónica de los expedientes de contratación como la transparencia en las diferentes fases de adjudicación de un contrato. La integración que se ha conseguido de la herramienta Contratación y Compras con la aplicación portafirm@as ha supuesto un hito importante en el devenir de estos expedientes, porque agiliza y hace más eficaces la tramitación de estos trámites y también porque supone crear un repositorio de documentación firmada electrónicamente por las partes que intervienen en el proceso, dando así un paso importante hacia el expediente electrónico promovido, sin duda, por las nuevas leyes de procedimiento administrativo y también por la nueva Ley de Contratos. Nuestro ánimo y objetivo es seguir apostando por este camino y fruto de ello, también ha sido la consecución del premio a las buenas prácticas en la gestión, en su apartado de innovación, con el premio "Expediente electrónico de Contratación Administrativa".

Como se ha indicado en su apartado correspondiente, un nuevo objetivo es conseguir implantar la licitación electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, para que las empresas puedan realizar la presentación de ofertas de forma electrónica, que es prácticamente el único paso que nos queda para conseguir un expediente totalmente electrónico.

Este hecho ha supuesto también mejorar los tiempos y trámites para realizar las justificaciones ante los órganos financiadores, puesto que la documentación se haya en soporte digital y en servidores del Centro de Cálculo, lo que también garantiza su seguridad y accesibilidad.

En el apartado de inventario estamos a la espera de que en este ejercicio se realice la implantación del nuevo módulo de inventario de Universitat XXI-Económico, en un entorno más operativo y ágil que nos permita seguir evolucionando en este ámbito de la gestión. Sigue pendiente de elaborar una nueva normativa de inventario para adaptarla a las nuevas circunstancias y necesidades de la Universidad y en la que se tomen en cuenta el nuevo modelo de gestión que incorpora también la factura electrónica.

Por último, sólo me queda mi reconocimiento y agradecimiento tanto a las personas que forman



parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA, como a las personas que integran el Comité de Calidad del proceso PC 02, por su inestimable ayuda y por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad.

### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2017, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.

Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta

### PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos  
Respecto al PC03 destacar la buena consolidación a lo largo de estos años.

### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Informática

En relación a las propuestas de mejora del ciclo actual, no ha sido posible poner en marcha la mayoría de ellas, que una vez analizado internamente hemos concluido que su origen se puede deber a la organización interna, planificación y la carga de trabajo.  
Para el siguiente ciclo mejoraremos esta situación considerando las mejoras y observaciones de auditoría que tengamos capacidad de abordar.  
Se ha abordado la adaptación del proceso a la ISO 9001:2015, lo que ha permitido identificar nuevas acciones de mejora.

### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Prevención

El desarrollo de la mejora programada en relación al nuevo formulario electrónico de solicitud ha mejorado el grado de madurez del proceso. Por otra parte, la adaptación del SIGC-SUA al estándar de la norma ISO 9001:2015 ha permitido evaluar el proceso introduciendo nuevas acciones encaminadas a la mejora de la información y formación de los usuarios así como registrar las expectativas que tienen sobre los tiempos en la prestación del servicio.

### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Unidad Técnica

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. En particular y en lo que respecta al PC04, en este ciclo hemos afianzado los valores de los indicadores [PC 04-13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo) y el [PC 04.11]-04 (Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma). Se han modificado los destinatarios de las encuestas post-servicio consiguiendo así que se envíen solo a



aquellas personas a las que prestamos servicio desde nuestra Unidad.

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. En particular y en lo que respecta al PC04, en este ciclo hemos afianzado los valores de los indicadores [PC 04-13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo) y el [PC 04.11]-04 (Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma). Se han modificado los destinatarios de las encuestas post-servicio consiguiendo así que se envíen solo a aquellas personas a las que prestamos servicio desde nuestra Unidad.

#### PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS

Servicio de Prevención

El desarrollo de las mejoras programadas pretenden incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados. Se ha pretendido utilizar la herramienta DAFO para determinar los puntos más necesitados de actuación. En las siguientes actuaciones pretendemos eliminar aquellos aspectos que no presenten un valor añadido al servicio prestado.

#### PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Información y Asuntos Generales

Del análisis de los indicadores podemos deducir que el servicio se presta de forma coherente, incluso por encima de sus posibilidades. En este sentido, el SIAG en este proceso de suministro de información a los usuarios que nos lo demanden, es responsable de este **proceso transversal**. No obstante los resultados del proceso no deben enmascarar una cuestión: el enfoque que se tiene de este proceso de forma general en la Universidad. Consideramos que este proceso necesita de una revisión y reflexión de carácter general en todas las unidades, servicios, órganos, centros, y departamentos de la Universidad. Este cambio de enfoque ha sido propuesto en una primera aproximación informal, al Rector de la Universidad a través de la Directora de Secretariado de Comunicación y a propuesta del SIAG siendo, en principio bien recibida. Debemos avanzar y concretar la visión estratégica del Equipo de Gobierno, manifestada a través del Rector en relación a este proceso, y realizar las actuaciones que sean necesarias para conseguir que, uno de los procesos que más afectan a la percepción de la calidad de los servicios que tienen los ciudadanos en general y de nuestros usuarios en particular, sean satisfactorios para todos.

Hemos de indicar que la forma de recoger indicadores en atención directa se realiza de una forma manual, extremadamente artesanal. Hemos realizado consultas para automatizar este proceso, al menos en el canal telefónico sin resultado alguno. No obstante, el SIAG seguirá intentando la mejora en este proceso de recopilación de datos.

Básicamente, este proceso se verá afectado de forma contundente por los proyectos que se están desarrollando en la actualidad, no sólo a nivel de ejecución procedimental, sino también estructuralmente a nivel de personas y orgánicamente a nivel de secciones en el futuro. Al menos esa es la previsión de Gerencia.

No obstante, a la hora de hacer este informe debemos destacar que el SIAG se ha visto afectado por circunstancias sobrevenidas con una reducción de personal, que aunque se sigue realizando la prestación del servicio, no se considera que se realice en las condiciones que nuestros usuarios demandan y merecen

#### PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO



Servicio de Información y Asuntos Generales- Publicaciones	<p>En el informe del año 2016 se avanzaba que existe una cuestión fundamental para la Unidad y es la transición hacia la editorial universitaria. Cuestión ésta estratégica, que eleva a fundamental puesto que desde el Vicerrectorado nos están dando instrucciones para que se avance en este sentido. No obstante, un factor clave de éxito en esta cuestión podemos considerar que es el compromiso del Vicerrectora, por supuesto, pero además desde Gerencia y Rectorado debemos y hemos puesto de manifiesto el gran reto que supone para la Unidad en particular y para la Universidad en general. Como consecuencia de ello desde Gerencia ya nos han comentado que el Servicio se verá reformado para cumplir con el objetivo estratégico expuesto.</p> <p>Para el año 2018 el Servicio no presenta acciones de mejora, optando en su defecto con la consolidación de todo lo que se ha implantado en ejercicios anteriores como son: herramientas de gestión y cumplimiento de objetivo estratégico de constitución de la Editorial Universitaria.</p>
--	--

### PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno- Servicio Jurídico	<p>En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2017, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.</p> <p>Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.</p>
--	---

### PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Planificación y Evaluación	<p>Se considera necesaria la reflexión de todos los agentes implicados en el SIGC-SUA para conseguir, entre todos, que se funcione como un verdadero equipo de trabajo transversal, mejorando para ello el liderazgo compartido, la claridad de objetivos, la asunción de responsabilidades dentro del sistema, la competencia técnica de las personas, la comunicación interna y externa, el sistema de gestión de riesgos y oportunidades, el sistema de reconocimiento oportuno y el sentimiento de pertenencia.</p>
--	---

### PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

Servicio de Informática	<p>En referencia al análisis interno del incumplimiento del indicador PC08.1-01 y las recomendaciones del informe de auditoría interna, se ha solicitado a Coordinación Técnica la apertura de una No Conformidad interna, con el objetivo de subsanar esta situación para el siguiente ciclo.</p> <p>Se ha abordado la adaptación del proceso a la ISO 9001:2015, lo que ha permitido identificar nuevas acciones de mejora.</p>
-------------------------	---

### PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	<p>Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar.</p> <p>La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.</p> <p>Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para</p>
---	---



detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.

En el PC08 el aspecto más preocupante sigue siendo la falta de participación por parte de nuestros usuarios tanto en la elaboración de encuestas como en la aportación de quejas, sugerencias y felicitaciones. Es por esto por lo que nos esforzaremos en trasladar la importancia de dicha participación y la fomentaremos en las medidas de nuestras posibilidades.

### PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Unidad de Actividades Culturales	La Unidad de Actividades Culturales va consolidando, al igual que el resto de servicios y unidades de esta universidad la integración de sus procesos en el sistema de gestión de calidad de los mismos, aunque la presión ejercida por el gran volumen de actividades a gestionar por esta Unidad nos dificulta plantearnos acciones que supongan mejoras para nuestros procesos.
----------------------------------	--

### PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Servicio de Información y Asuntos Generales	La implantación, siguiendo instrucciones de Secretaría General, del trámite de revisión de convenios institucionales ha sufrido a lo largo del año una modificación en su alcance, ya que lo que se pretendía desde el SIAG era que alcanzara a todo el ámbito de gestión, incluyendo la fase de firma. Esto, por cuestiones técnicas no se ha podido realizar y se llegó al acuerdo de que se llegaría hasta la fase de revisión por parte de Secretaría General, quedando el resto de fases pospuestas para más adelante. No obstante, en la fecha de redacción de este informe hemos de indicar que estamos en fase de pruebas de la herramienta propuesta por parte del Servicio de Informática. Estas pruebas aún no han pasado a Secretaría General, puesto que el Jefe de Servicio considera que hay que depurar lo máximo posible las desviaciones sobre el análisis funcional aprobado en su día. Durante este ciclo de gestión se espera que pasen a Secretaría General para su valoración e implantación. No obstante consideramos que también debemos avanzar en la parte de gestión y control de la documentación. En este sentido, una vez que se implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso
---	---

### PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2017, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.  Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.
---	--

### PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de Información y Asuntos Generales	Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante hemos de indicar que para este ejercicio debemos de focalizar todos los esfuerzos en actualizar la aplicación informática o tomar decisiones relativas a la plataforma de gestión del registro, lo que conlleva sin duda, a quedar afectados procesos en los que la normativa exige un registro oficial.
---	---



En cuanto a la expedición de certificados electrónicos y plataformas con java, hemos de indicar que es fuente continua de problemas y conflictos técnicos, y por supuesto de insatisfacción de los usuarios. Es necesario un replanteamiento técnico del sistema de firma para evitar esta situación. Por su parte, el Servicio de Informática, nos consta que están trabajando en ello.

Este ejercicio va a resultar crítico para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos.

### PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de Archivo General

Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General y se abren nuevas oportunidades con la aprobación de las nuevas leyes de procedimiento administrativo, que pueden suponer para el Archivo General una oportunidad de configurarse como órgano central en gestión documental y administración electrónica.



## V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME

### ANEXO Nº 1.

### INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	6	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	1	4	1	1	3	-	100	100	100	100	100	-	3	2,5	2	3,58	27,29
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	-	1	1	-	-	1	-	100	100	-	-	100	-	4	10	-	-	7,92
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	4	7	12	11	12	14	100	100	100	100	100	100	2,75	0,57	0,42	0,98	2,44	0,93
8.Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	4	9	4	12	29	44	100	100	100	100	100	100	5	1,88	1,5	2,99	1,54	0,68
9.Unidad Técnica	PC 03.	1	5	5	10	12	24	100	100	100	100	100	100	5	0,8	2,6	6,57	5,62	1,18
	PC 04.																		
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	1	-	-	-	1	100	100	-	-	-	100	1	4	-	-	-	2,37
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04.	10	31	11	6	16	15	100	100	100	100	100	100	9,8	7,61	8,18	8,31	5,75	4,48
	PC 08.																		
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	5	4	3	6	3	1	100	100	33	100	100	100	8,6	7	10	6,08	3,26	0,00



15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	4	2	6	-	4	-	100	100	100	-	100	-	1,75	3,5	4,94	-	10,95
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	8,63
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	69	42	33	37	20	28	100	100	100	100	100	100	5,04	3,59	2,03	4,08	2,84	1,03
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	4	1	6	8	5	10	100	100	100	100	100	-	0,25	0	2,5	2,01	1,26	1,06
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		104	106	81	97	98	146	100	100	100	100	100	146	5,12	4,32	2,95	4,02	3,16	2,25

## CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias						% Respuestas Sugerencias						Media número días (sugerencias)						
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	1	-	2	1	7	-	100	-	100	100	100	-	2	-	-	5,41	2,52	
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1,41	-	
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	1	4	8	13	8	6	100	100	100	100	100	100	1	0	0,75	0,51	1,32	1,35	
8.Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	28	33	63	23	19	20	100	100	100	100	100	100	2,17	1,21	2,32	3	1,28	0,91	
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	5	-	5	2	10	6	100	-	100	100	100	100	0,4	-	0,4	4,87	5,11	1,23	



10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	-	-	1	-	1	100	-	-	100	-	100	6	-	-	8	-	0,00	
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	5	5	3	8	4	3	100	100	100	100	100	100	10	7	2	7,12	4,47	0,75	
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	1	2	2	-	1	-	100	100	100	100	100	-	0	0,5	10,5	-	10,79	-	
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	4	3	3	8	4	3	100	100	100	100	100	100	0,5	0	8,63	3,81	5,04	1,10	
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	1	1	-	-	1	-	100	100	-	-	100	-	7	8	-	-	0,21	
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	4	7	2	3	1	9	100	100	100	100	100	100	0,5	3,85	4	0,67	1,83	0,94	
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	5	5	-	-	2	5	100	100	-	-	100	100	1,8	0,4	1,75	-	1,27	1,27	
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22. Unidad de Cultura Científica	--	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	0,87	-	
<b>Total</b>		54	61	87	60	52	61	100	100	100	100	100	100	2,46	1,82	2,53	2,91	2,82	1,18	

## CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	6	-	4	3	5	7
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	10	-	5	-	2	2
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	4	3	2	2	5	2
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	2	2	-	-	-
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	12	13	21	13	20	18
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	3	-	-	1	5	4



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	18	25	27	22	47	64
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	7	5	41	-	58	48
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	1	15	5	-	6	14
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	-	-	-	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	4	3	11	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	20	33	16	14	25	8
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	1	-	-	-	-	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	-	15	99	-	-
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	6	2	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	2	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	81	96	88	56	64	84
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	5	4	-	-	5	9
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	45	33	18	22	114	54
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	4	5	4	1	1	5
22. Unidad Funcional de Técnicos de laboratorio, Departamentos, Centros e Institutos Universitarios de investigación	PC06	-	-	-	-	-	-
23. Unidad de Cultura Científica	-	-	-	-	-	-	-



## VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.

## ANEXO 2.

### EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2018.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	Creación de un grupo de trabajo para analizar el impacto en la UJA de la LCSP respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para implantar una solución y su envío a Gerencia	Implantación 2018	Los propios del Servicio
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Creación de un grupo de trabajo para elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación ante la Gerencia.	Presentación a la Gerencia en 2018	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos y Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución	Servicio de Asuntos Económicos	Firma digital de documentos contables. Continuar el estudio de la propuesta de mejora 03.2017 y, si fuera posible, de su implantación.	Implantación definitiva SIN FECHA PREVISTA	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, e Informática
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Implantar los medios necesarios para el cumplimiento de lo establecido reglamentariamente respecto al Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía (CUO)	Cumplimiento en el primer semestre de 2018	Los propios del Servicio y del Servicio de Informática, así como con nuestro proveedor del sistema informático de gestión económica UXXI-Ec. (OCU)
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Control Interno	Creación de un grupo de trabajo para analizar el impacto en la UJA de la LCSP respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para implantar una solución y su envío a Gerencia.	Implantación en 2018	Los propios de los Servicios



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Control Interno	Creación de un grupo de trabajo para elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación ante la Gerencia.	Presentación a la Gerencia en 2018	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Analizar la conveniencia de pasar de realizar una fiscalización plena y a posteriori a una fiscalización por muestreo, en aquellas obligaciones reconocidas que no tienen un impacto significativo.	Implantación a partir del segundo trimestre de 2018.	Los propios del Servicio.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Control Interno	El SCI además de su participación en las mesas de Contratación de obras, servicios y suministros, como establece la Ley de Contratos, pretende llevar a cabo una revisión previa a la publicación, de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas de los contratos administrativos.	Desde la entrada en vigor de la LCSP.	Los propios del Servicio.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Verificar que las empresas adjudicatarias de los contratos administrativos celebrados con la UJA, realizan la ejecución del contrato de acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo.	En el año 2018	Los propios del Servicio.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Crear una nueva temática en el Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto, publicado en la página Web del Servicio, que abarque aquellas cuestiones que pueden ser objeto de aclaraciones con respecto al nuevo sistema de facturación electrónica.	A partir del análisis anual del indicador I. [PC 01.4]-15 (primer trimestre del 2019).	Los propios del Servicio.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Analizar las posibles medidas a adoptar para incrementar el índice de respuesta de los clientes/usuarios en nuestras encuestas de satisfacción generales de	A partir de su implementación	Los propios del Servicio



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
		clientes/usuarios.		
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Establecer un sistema de difusión de los resultados de satisfacción obtenidos en la encuesta general de clientes/usuarios y las post-servicio.	A partir de su implementación	Los propios del Servicio.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Creación de un grupo de trabajo para analizar el impacto en la UJA de la LCSP respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para implantar una solución y su envío a Gerencia.	Implantación 2018	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Creación de un grupo de trabajo para elaboración de un informe/propuesta sobre el reglamento de sustituciones en la UJA y su presentación ante la Gerencia.	Presentación a la Gerencia en 2018	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Firma digital de documentos contables. Continuar el estudio de la propuesta de mejora 09.2017 y, si fuera posible, de su implantación	Implantación definitiva SIN FECHA PREVISTA	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos, e Informática
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Implantar los medios necesarios para el cumplimiento de lo establecido reglamentariamente respecto al Censo Único de Obligaciones de la Junta de Andalucía (CUO)	Cumplimiento en el primer semestre de 2018	Los propios del Servicio y del Servicio de Informática, así como con nuestro proveedor del sistema informático de gestión económica UXXI-Ec. (OCU)
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	Implantación de la Licitación Electrónica	Esperamos que las empresas puedan presentar ofertas electrónicas	Plataforma de Contratación del Sector Público
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
recursos de la información y conocimiento		Apoyo a Órganos de Gobierno.		cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo
PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Actualizar el proceso para incluir los cambios introducidos con la factura electrónica	Revisión y actualización	Los propios de la Universidad
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Control de acceso en la nueva sala de musculación	Implantado antes del fin del ciclo.	Los presupuestados por Gerencia y el Secretariado de Infraestructuras
P03.11 Gestión de la asignación planificada	Unidad de Conserjerías	Uso de herramienta Informática Espacios Docentes	Optimizar los resultados del proceso mejorando su eficacia y eficiencia.	Ajenos
P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Unidad de Conserjerías	Cambios en la página web de la UJA y de la Unidad.	Accesibilidad a las solicitudes e información que gestiona el proceso optimizando los resultados.	Propios y Ajenos
P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Unidad de Conserjerías	Demandar la creación de nuevos espacios, así como la adaptación de algunos existentes, al aumento de demandas requeridas.	La solicitud de nuevos espacios o adaptación de otros optimizará los resultados del proceso.	Ajenos
PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Unidad de Conserjerías	Uso de herramientas colaborativas de Google Suite y de WhatsApp para la comunicación y gestión de los partes de trabajo	Posteriormente al estudio de su viabilidad se implantará optimizando los resultados del proceso.	Propios
PC03.3 PC03.4	Unidad Técnica	Uso de herramientas colaborativas de Google Suite y de WhatsApp para la comunicación y gestión de los partes de trabajo	Calendarios de Google como agenda de trabajos.	Propios de la Unidad
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Realizar un seguimiento periódico de las actividades de mantenimiento correctivo para facilitar un buen ritmo en la resolución de	Mecanismo para la evaluación: Cumplimiento programación revisión de la Dirección Técnicos. Impacto en los resultados	CICT



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
		averías/incidencias.	del proceso: Posiblemente podamos llegar a identificar causas de la dilatación del tiempo de respuesta y agilizar ciertas situaciones, si fuera el caso.	
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Analizar las posibles causas que provocan el no cumplimiento de objetivos (edad recurso, participación de SAT externos, complejidad en el diagnóstico, complejidad en la resolución, ...) y las opciones de cambio. Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede.  Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.	CICT
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Analizar la posibilidad de incluir criterios para priorizar la resolución de incidencias/averías (criticidad, complejidad, ...). Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan revisadas.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede.  Impacto en los resultados del proceso: Adecuar tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.	CICT
PC 04 Gestión del mantenimiento	CICT	Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, así los técnicos podrán centrarse en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede.  Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías	CICT
PC 04 Gestión del mantenimiento	CICT	Analizar opciones para reducir la influencia de la exclusividad del fabricante en la resolución de incidencias/averías, por	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los	CICT



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
		ejemplo con otros centros homólogos en el marco del convenio suscrito por las universidades andaluzas.	términos establecidos si procede.  Impacto en los resultados del proceso: Reducir costes de resolución de incidencias/averías	
PC 04 Gestión del mantenimiento	CICT	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos	--	Dotación económica específica en presupuesto CICT 2018
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Proponer incluir en el POA objetivos de renovación tecnológica	Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica  Revisión anual	Jefe del Servicio y Jefes de Unidad
PC04 Gestión del mantenimiento PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico / Técnico	Servicio de Informática	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral  Revisión anual	Jefe del Servicio
PC04 Gestión del mantenimiento PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico / Técnico	Servicio de Informática	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral.  Revisión anual.	Jefe del Servicio
PC04 Gestión del mantenimiento PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico / Técnico	Servicio de Informática	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral.  Revisión anual.	Jefe del Servicio
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Planificar la gestión y renovación de contratos	Aseguramiento de la disponibilidad de servicios  Revisión anual	A determinar
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Definir procedimiento de gestión del cambio	Disminución del número de incidencias  Revisión anual	Jefe del Servicio



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Servicio de Informática	Revisar y crear una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos	IT revisada y aprobada	A determinar
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Servicio de Informática	Comunicar a todo el PAS la posibilidad de contactar con el SINP a través del Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0), incluso cuando el ordenador esté averiado, a través del equipo de otro compañer@.	Mejorar la satisfacción del PAS en la Encuesta General de usuarios.	Jefe del Servicio
PC04 Gestión del mantenimiento PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico / Técnico	Servicio de Informática	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINP.	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General	Jefe del Servicio General
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos	Implantación durante el año 2018	Instrucciones en página web. Elaboración por Servicio de Prevención de Riesgos laborales
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones	Implantación durante el año 2018	Curso formativo a nuevos contrataciones
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén	Implantación durante el año 2018	Dossier informativo en web y comunicación a responsables de Directores de Departamento/Responsables de Investigación Experimental posibles productores de residuos peligrosos
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de	Desconocida, no imputable al servicio. Dependerá del proceso de aprobación de RPT.	Ampliación de recursos humanos en la RPT



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
		la futura RPT		
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Reforzar el seguimiento de las incidencias detectadas durante las distintas recogidas de residuos peligrosos	Implantación durante el año 2018	Inventario Incidencias Residuos Peligrosos/Dossier informativo gestión residuos peligrosos
PC 04.2 Gestión de los residuos peligrosos	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios	Implantación durante el año 2018	Creación Registro Retiradas excepcionales desde los laboratorios al Almacén de Residuos Peligrosos
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica	Incorporar criterios de sostenibilidad en el proceso de Gestión del Mantenimiento	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales	Propios, SPE y Unidades intervinientes en el proceso de gestión del mantenimiento
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica	Programa para el aseguramiento del suministro eléctrico complementario en los edificios de la UJA	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales	Propios
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica	Elaborar un Procedimiento para establecer las leyes y reglamentos aplicables al Mantenimiento	Procedimiento elaborado	Propios
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	Implantación firma digital con Vicerrectorado de Profesorado y Gerencia	Implantación en todos los procedimientos que generen elevado volumen documental	No necesarios
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.	Servicio de Personal y Organización Docente	Implantación nuevo sistema de control de presencia	Sistema implantado y en explotación	--
PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Disponibilidad de un programa informático de gestión de la prevención de riesgos laborales	Adquisición del programa informático en año 2018	Asignación Presupuestaria



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Proponer el ajuste de la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT	Desconocida, no imputable al servicio. Dependerá del proceso de aprobación de la RPT	Ampliación de recursos humanos en la RPT
PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Programación anual de formación en Integración de la Prevención de Riesgos Laborales en todos los niveles	Plan de formación 2018	Acciones formativas impartidas por el Servicio de Prevención.
PC 05.24 Gestión de la prevención de riesgos laborales	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Establecimiento de un protocolo de intercambio de información con el Servicio de Personal	Aprobación de Instrucción en el año 2018	Procedimiento/Instrucción de comunicación
PC 05.242 Planes de emergencia	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Revisar la información existente en la página web del Servicio de Prevención del Procedimiento de Actuación en caso de emergencia	Publicación de instrucción en la web (2018)	Instrucciones en Página Web
PC 05.242 Planes de emergencia	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Creación del Comité de Autoprotección	Constitución del Comité de Autoprotección en 2018	Miembros del Comité de Autoprotección
PC 05.243. Gestión de Equipos de Protección Individual	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Coordinación entre la Unidad Técnica (Almacén) y el Servicio de Prevención en la gestión de Equipos de Protección Individual	Fase de implantación 2018/2019	Programa informáticos
PC 05.244. Vigilancia de la Salud	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Control y seguimiento de la gestión externa de vigilancia de la salud por parte del Servicio de Prevención Ajeno	Planificación de Vigilancia de la Salud año 2019	Gestión externa
PC 05.245 Seguimiento de accidentes de trabajo	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación en caso de Accidente.	Publicación de instrucción en la web (2018)	Instrucciones en Página Web
PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización	Biblioteca	Elaboración de Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:	Plan de Actuación	Propios de la BUJA



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
Informacional PC 06.23. - Apoyo a la Producción Científica		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca</li> <li>Informe detallado relativo a nuevas colecciones.</li> <li>Informe detallado y valoración económica del Portal Olivo</li> </ul>		
PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.	Servicio de Información y Asuntos Generales	Adecuación de la prestación del Servicio a la adaptación estructural necesaria como consecuencia de la aplicación del REGPD, Leyes 39 y 40/2015 y seguridad de la información, en función de los proyectos OCU (Administración electrónica), ENS y Protección de datos.	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.	Propios.
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de actualización del Anuario Estadístico.	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.	--
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Revisar con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar la actualización del Anuario.	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.	--
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.	--
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Trabajar de forma conjunta con los responsables informáticos del gestor de contenidos web donde se publica el Anuario, con objeto de garantizar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.	--
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación al gestor de contenidos web.	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.	--



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.	--
PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Realizar es seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de suministro de datos/información estadística.	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.	--
PC 06.29 Suministro de datos e información	Servicio de Planificación y Evaluación	Revisar con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar las demandas de datos/información estadística.	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.	--
PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.	--
PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.	--
PC 06.30 / PE 02 (nuevo proceso) Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés.	Servicio de Planificación y Evaluación	Elaboración de proyecto de revisión del sistema de información/retroalimentación de los grupos de interés.	Sistema de retroalimentación de grupos de interés consolidado.	--
PC 06.11 Captación y disponibilidad de la información	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Inscripción en los Cursos de Formación para Editores Web Gestor de Contenidos Corporativo (2018)	Participación de al menos el 40% de los integrantes de la Unidad	Plan de Formación de la UJA
PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Actualización/redacción de un manual básico para la edición web del nuevo gestor de contenidos.	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.	Recursos propios de la Unidad
PC 06.12 Atención Directa	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Establecer mecanismos de colaboración fluida con el resto de las Unidades/Servicios de la UJA con el objeto de lograr la mayor eficacia en la atención directa: Proponer a la Comisión de Formación un Curso/Taller de las competencias de los Servicios/Unidades y sus Secciones correspondientes, si las hubiera.	Evaluación mediante a través de la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.	Con cargo al Plan de Formación del PAS



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario  PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Elaborar propuesta de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén y elevarla a la Secretaría General para la valoración de la oportunidad institucional de su aprobación en Consejo de Gobierno.	Valoración por parte de la Secretaría General de la Universidad de Jaén de la propuesta de Reglamento del Servicio Jurídico y, eventualmente, su aprobación por el Consejo de Gobierno.	Recursos propios del Servicio Jurídico
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Organizar una estructura de información en red de acceso común para los integrantes del Servicio Jurídico mediante la aplicación Drive de Google Apps que facilite la disponibilidad de documento útil para la actuación de asesoramiento especializado.  Se pretende, adicionalmente, sistematizar la entrada de documentación en la herramienta habilitada de acceso general en el Servicio Jurídico, mediante el establecimiento de carpetas compartidas.	Accesibilidad y puesta en desarrollo de las aplicaciones informáticas de gestión documental propuestas	Recursos propios del Servicio Jurídico
PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Preparación de la información censal de los miembros de la Comunidad Universitaria para su publicación	Reducir las reclamaciones durante el periodo de reclamaciones del proceso electoral.  Evaluación mediante la encuesta post-servicio.	Recursos propios de la Unidad
PC07 Gestión de la prestación de servicios de apoyo a la investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias	Inmediatos en cuanto a la minoración del tiempo a la hora de gestionar	Miembros del SGI, miembros del SINF y UNIVERSITAS XXI Investigación
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	CREACIÓN DE GRUPOS FOCALES CON LOS INVESTIGADORES. PARA GOFIN y JUSTIFICACIONES DE ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS.	--	Miembros del SGI e investigadores



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Eliminar la tramitación del visto bueno del Director/a del Departamento por parte de la OTRI en las solicitudes de autorización de compatibilidad para la firma de contratos del artículo 83 de la LOU. Habrá de aportarse por los investigadores/as ya incorporado en el impreso de solicitud que presenten.	Tramitación más ágil de las autorizaciones de compatibilidad y una mayor comunicación entre el profesorado y sus Directores de Departamento	Modificación del formulario de autorización de compatibilidad para suscribir contratos del artículo 83 de la LOU incluyendo en el mismo el visto bueno del Director de Departamento.
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Terminación y Difusión del Manual de preparación de propuestas a los programas internacionales	--	RRHH
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Participación en la Implantación de la contabilidad analítica. Es una mejora continua hasta su implementación efectiva.	--	RRHH
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Implementar un procedimiento de control horario de dedicación a los proyectos y contratos de prestación de servicios de investigación, para ello es necesario en primer lugar definir las necesidades y disponer del soporte informático para la comprobación de los partes horarios de dedicación	--	Necesitamos recursos informáticos y RRHH del SGI
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Nuevo procedimiento de selección de PERSONAL COLABORADOR con cargo a créditos de investigación.	--	RRHH
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Realización de un taller informativo a los beneficiarios/as de proyectos de investigación	--	RRHH
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Proporcionar el acceso a UXXI-Inv a los Responsables de Gestión adscritos a los Departamentos	--	UXXI-Inv.
PC09 Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Acceso a Universitas XXI-Investigación en modo consulta para ver el personal funcionario y laboras de los proyectos de investigación	Revisión y actualización	Los propios de la Universidad



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, así los técnicos podrán centrarse en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la prestación del servicio.	CICT
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: mejora instalaciones de limpieza (agua caliente y fregadero) en la sala del Abencor y del criostato, servicio de bioinformática/estadística para proteómica, necesidad de ampliar el personal técnico	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante	CICT
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: revisión protocolo de apagado de equipos de espectrometría de masas en períodos vacacionales, adaptación de canastilla de usuario al MIniprocador, instalación de un fregadero en la sala del criostato, correo de GSYA de las reserva realizadas, análisis estadístico de proteómica.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante	CICT
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	Analizar las posibles causas que pueden ocasionar inexactitud o falta de capacidad de reacción en la ejecución de tareas, y formular cambios en el proceso para corregirlas	Mecanismo para la evaluación: Documentación disponible en el servidor para ser consultada, accesible para todo el personal Impacto en los resultados: Cambios en el proceso definidos en el análisis de causas	CPEA
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación	CPEA	Potenciar la disposición de protocolos por escrito y su consulta	Mecanismo para la evaluación: Documentación disponible en el servidor para ser consultada, accesible para todo el personal Impacto en los resultados: Mayor confianza y seguridad en la ejecución del trabajo	CPEA



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
de animales de experimentación				
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos  PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	Poner operativa la zona anteriormente SPF, pero con parámetros de nivel de contención 1	Mecanismo para la evaluación: Inicio de estudios en la zona ampliada  Impacto en los resultados del proceso: aumento del número de proyectos en convencional, incremento del número de jaulas y animales en convencional.	CPEA
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos  PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	Habilitar el laboratorio SPF, módulos para experimentación y 1 módulo para cría.	Mecanismo para la evaluación: Inicio de estudios en la zona ampliada  Impacto en los resultados del proceso: aumento del número de proyectos en convencional, incremento del número de jaulas y animales en convencional.	CPEA
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CPEA	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: Mejorar interfaz Anibio y habilitar una zona de descanso para investigadores	Mecanismo para la evaluación: Estudios de viabilidad de modificación de Anibio y de habilitación zona descanso.  Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante.	CPEA
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos  PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: problemas con el fabricante de las piscina de Morris, mejorar la gestión de cadáveres en el quirófano, intertización de residuos de Xenopus, avisar caducidad experimentación en el CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede  Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante.	CPEA
PC08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CPEA	Desarrollo de una nueva funcionalidad de Anibio	--	Propios
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en	CPEA	Incorporación de varias herramientas de apoyo a la investigación en el CPEA	--	Propios



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos  PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación				
PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Adecuar la planificación anual a los recursos disponibles	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01.  Revisión anual.	Comité Ejecutivo del SINF
PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los objetivos	Materialización de las reuniones programadas.  Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01.  Revisión anual.	A determinar
PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Instar al Vicerrectorado TIC-UD a la revisión y mejora del procedimiento para la aprobación del POA	Disponibilidad del POA al inicio del año natural.  Revisión anual.	Jefe del Servicio
PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Instar al Comité TI al ajuste de la planificación a la capacidad de recursos humanos del SINF	Alcanzado el valor objetivo del indicador PC08.1-01 en el siguiente ciclo  Revisión anual.	Jefe del Servicio
PC04 Gestión del Mantenimiento  PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral.  Revisión anual.	Jefe del Servicio
PC04 Gestión del Mantenimiento  PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral.  Revisión anual.	Jefe del Servicio
PC04 Gestión del Mantenimiento  PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINF.	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.	Jefe del Servicio
PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico	Servicio de Informática	Aprobar la IT de gestión de peticiones.	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa	Jefe del Servicio
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros	Introducción de un nuevo indicador que contemple el porcentaje que representa el apoyo a la Docencia con	--	Meramente organizativos



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
actividad práctica docente e investigadora.	de investigación.	respecto al total de solicitudes recepcionadas por nuestra Unidad		
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación del expediente electrónico	--	Ampliación de memoria en la unidad CARABE I
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación del RAPI en los TFG y TFM para todos los Centros y Facultades	--	RAPI
PC09 - Gestión académica administrativa	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Actualizar el proceso para incluir los cambios introducidos con la aplicación Universitas XXI (cursos cortos)	Revisión y actualización	Los propios de la Universidad
PC 10.4. Gestión de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Mejorar las estadísticas de participación de estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria UJA en acciones de formación y educación para el desarrollo relacionadas con proyectos de la convocatoria propia de cooperación y financiadores externos. Para ello se trasladarán a los/as responsables de proyectos instrucciones para reporte de datos.  Hasta el momento no se cuentan con datos sistematizados relacionados con esta participación, lo que dificulta el reporte de datos cuando son solicitados	--	Recursos disponibles
PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Solicitar a las empresas y entidades que vayan a incorporar a estudiantes en prácticas académicas externas extracurriculares documento justificativo que acredite que han efectuado la preceptiva alta en la seguridad social de los estudiantes en prácticas.  Las empresas que acojan a estudiantes en prácticas académicas remuneradas tienen la obligación de cotizar a la seguridad social por ellos. De ello se les informa y se les facilitan las oportunas	--	Recursos disponibles



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
		instrucciones previamente al inicio de las prácticas. En algunos casos, se ha detectado diferencias entre la fecha inicial de las prácticas y la fecha de alta en la seguridad social.		
PC 10.1. Gestión de la atención a estudiantes con NEE.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Incorporar las herramientas de Google para realizar las encuestas.	Implantarlo en el Ciclo 2018	Personal Sección de Ayudas al Estudio
PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Actualizar las plazas disponibles en tiempo real durante el acto de adjudicación de plazas Erasmus +	Implantarlo en el Ciclo 2018	Personal Sección de Ayudas al Estudio
PC. 10.34 Gestión de la Movilidad Internacional de Profesores.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Publicar una convocatoria de plazas de movilidad de formación para el profesorado una vez finalizado la del año en curso y presentado el informe intermedio a la U.E. con el objetivo de flexibilizar el procedimiento por el que el profesorado puede realizar un periodo de movilidad en el mismo curso aunque no se haya publicado la convocatoria correspondiente.	Aumento	Propios
PC11 Gestión de la Organización de Actos y eventos, comunicación y Relaciones Institucionales	Servicio de Deportes	Implementación del perfil usuario en el SIGED	Implementación antes de finalizar el año.	Implantación de la Mejora en SIGED
PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. GESTIÓN DE CONVENIOS	SIAG	Implantación trámite de revisión de convenio en plataforma de tramitación UJA	Mejorar el control en el trámite de revisión de convenio	propios
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Actividades Culturales	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.	--
PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales	Unidad de Apoyo órganos de Gobierno	Garantizar los objetivos establecidos en la gestión de actos y eventos institucionales	Diciembre 2018	Recursos propios de la Unidad
PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales	Unidad de Apoyo órganos de Gobierno	Creación del Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales y participación en la formación externa en Protocolo Universitario	Diciembre 2018	Financiación con cargo al capítulo I de los presupuestos de la UJA y al Plan de Formación del PAS.



<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales	Unidad de Apoyo órganos de Gobierno	Difundir material audiovisual de la apertura oficial del curso académico.	Diciembre 2018	Recursos propios de la Unidad
PC12.21 Gestión del Tratamiento archivístico de la documentación	Servicio de Archivo General	Organización del Fondo Fotográfico de la UJA	Catálogo de Fondo Fotográfico de la UJA	SAG
PC 12 Gestión de la Documentación	Servicio de Información y Asuntos Generales	Implantación plataformas MINHAP Géiser y creación de la Oficina de Asistencia a los Usuarios de Registro. Adaptación estructura orgánica, normativa y ejecutiva del SIAG e infraestructuras de hardware y software necesarios para la correcta adecuación a la normativa.	Adaptación y mejora del servicio de Registro presencial y electrónico.	12.500 € para implantación y mantenimiento de Géiser. Resto de actividades recursos propios, con aumento de personal.



### ANEXO 3.

## PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS. 2017.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	1	Instrucciones técnicas	Nueva IT: IT.[PC 01.23]-03 Contratos Menores	Instrucciones necesarias para la correcta aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	2	Formatos	Nuevo F: F.[PC 01.23]-06 Informe de Necesidad e idoneidad de Contrato Menor	Formulario necesario para la correcta aplicación de la nueva Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.22 Gestión del Ingreso	Servicio de Asuntos Económicos	3	Indicadores	Modificación el indicador: I.[PC 01.22]-05 <i>Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración</i> , para establecer, como compromiso, un plazo de elaboración de las facturas de 4 días.	Propuesta de mejora 2018, a recomendación auditoría.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	4	Instrucciones técnicas	Modificación el indicador: I.[PC 01.231]-08 <i>Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha</i> , para establecer, como valor límite $\geq 80\%$ y como valor objetivo $\geq 87\%$ .	Propuesta de mejora 2018, a recomendación auditoría.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto PC 01.232 Anticipo de Caja Fija	Servicio de Asuntos Económicos	5	Instrucciones técnicas	Modificar el indicador: I.[ PC 01.232]-09 <i>Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción</i> , para establecer, como valor límite $\leq 12\%$ y como valor objetivo $\leq 6\%$ .	Propuesta de mejora 2018, a recomendación auditoría.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.22 Gestión del Ingreso	Servicio de Asuntos Económicos	6	Instrucciones técnicas	Modificación denominación de la instrucción técnica <i>IT.[PC 01.22]-02 Procedimiento recaudación facturas por IT.[PC 01.22]-02 Procedimiento recaudación facturas/derechos</i>	Instrucciones para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada.
PC 01.22 Gestión del Ingreso. PC 01.23 Gestión del Gasto. PC 01.4 Control Interno. PC 01.5 Fiscalidad. PC 01.6 Información Presupuestaria,	Servicio de Asuntos Económicos	7	Legislación	Modificar Leg. Ex.17. [PC 01] por la nueva: Ley de Contratos del Sector Público (L. 9/2017, de 8 de noviembre)	Cambio de Ley



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
Económica, Contable y Fiscal.					
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.6 Información Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Asuntos Económicos	8	Legislación	Nueva Leg.Ex.54. [PC 01] Decreto 75/2016, de 15 de marzo, por el que se crea el Registro Contable de Facturas de la Administración de la Junta de Andalucía	Nuevo Decreto de la Junta de Andalucía en el que se establece la creación del Censo Único de Obligaciones (CUO)
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto PC 01.231 Pago directo	Servicio de Asuntos Económicos	9	Instrucciones Técnicas	Adaptación de la IT.[PC 01.231]-01 Pagos Internacionales a los cambios introducidos por el SEPA (Área Única de Pagos en Euros) en las transferencias bancarias internacionales	Cambios introducidos por el SEPA (Área Única de Pagos en Euros) en las transferencias bancarias internacionales
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto PC 01.231 Pago directo	Servicio de Asuntos Económicos	10	Indicadores	Revisión de la formulación o del valor del objetivo de los indicadores: I.[PC 01.22]-05 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración. I.[PC 01.231]-08 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha. I.[ PC 01.232]-09 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 4 días de su recepción	
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	11	Instrucciones Técnicas	IT.[PC 01.23]-03 Tramitación de facturas electrónicas.	Instrucciones para ayudar a los usuarios a realizar la tramitación de las facturas electrónicas.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.6.- Información /Documentación Presupuestaria, contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	12	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01.6]-02 Consulta del estado de ejecución del presupuesto corriente.	Instrucciones para ayudar a los usuarios a realizar en UXX-Económico el informe de ejecución del presupuesto de gasto corriente.
PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	13	Indicadores	I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores	Adaptación de la documentación a la nueva legislación aplicable al proceso.



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.1 Presupuestación	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	14	Flujograma	PC.01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC 01.1 Presupuestación	A raíz del "protocolo para el despliegue anual de los objetivos estratégicos" se modifica el inicio del proceso presupuestario:  En el primer rectángulo del "SCPR" eliminar la mención a "Fichas presupuestarias" y "Fichas presupuestarias sobre actuaciones y necesidades de los Órganos de Gobierno, Unidades y Servicios" por "Propuesta de estimación inicial del presupuesto previsto para el año 2018 con financiación propia de la UJA para las orgánicas gestionadas por los Órganos de Gobierno".
PC 02. Documentación General del Proceso	Servicio de Contratación y Patrimonio	15	Legislación	Sustituir el Real Decreto Legislativo 3/2011, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.	Adaptación de la documentación a la nueva legislación aplicable al proceso.
PC 02.12 Contratación administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	16	Diagrama de flujo	Cambio en los diagramas de flujo para los contratos mayores.	Este cambio se justifica en la necesidad de modificar el diagrama de flujos de los contratos mayores para incorporar los nuevos procedimientos de contratación: abierto simplificado y súper-simplificado y la eliminación del procedimiento negociado sin publicidad por razones de la cuantía.
PC 02.12 Contratación administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	17	Formatos	Elaboración de nuevos formatos y cambios en algunos existentes	La nueva Ley de Contratos obliga a realizar algunos informes que no se contemplaban en la anterior y, por consiguiente, debemos adaptarnos a estos nuevos requerimientos.
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento	UAOG	18	Instrucción Técnica	Guía de procedimiento de copias de seguridad	Manual de instrucciones para la instalación y configuración del software



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	19	Legislación	Nueva Instrucción técnica de organización y funcionamiento del CICT, y Reglamento obsoleto, <u>Instrucción Organización y Funcionamiento</u>	--
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	20	Indicadores	Modificar el valor objetivo del indicador I[PC 04.13]-16.2 a > 80%.	Se considera conveniente ajustar el valor objetivo a la capacidad del proceso y establecerlo al 80%, siguiendo las recomendaciones el informe de Auditoría Interna del presente ciclo.
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	21	Formatos	Modificar la formulación del [PC 04.13]-13 a: GMC/TOM	Se ha observado una errata en la formulación actual.
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	22	Legislación	<p>Actualizar las referencias a las siguiente legislación derogada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 3/2011 derogada por 9/2017</li> </ul> <p>Incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos.</li> <li>DIRECTIVA (UE) 2016/2102 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.</li> </ul>	--
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	23	Instrucciones técnicas	Añadir nueva IT para el "Protocolo de funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario"	Documentar el funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad Técnica	24	Indicadores	Tiempo medio de reparación de las averías	Se trata de uno de los indicadores básicos de la gestión del mantenimiento que se utiliza adicionalmente para elaborar indicadores relacionados con la fiabilidad y disponibilidad de los elementos mantenidos.
PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.	Servicio de Información y Asuntos Generales	25	Revisión general	Revisión general del proceso una vez concluidos los proyectos en desarrollo.	Adecuación documental
PC 06.24 Edición y Difusión de Publicaciones	Servicio de Información y Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones)	26	Revisión general	Revisión general de la documentación del proceso	Implantación de nueva herramienta de gestión y conversión del Servicio de Publicaciones en Editorial Universitaria
PC06.28 Anuario Estadístico PC06.29 Sistema de datos e información institucional PC06.30 / PE02	Servicio de Planificación y Evaluación	27	Revisión general	Actualizar la documentación del SIGC-SUA en relación a los procesos PC06.28 y PC06.29 que han sido rediseñados. Incorporar al SIGC-SUA la documentación correspondiente al nuevo proceso PC06.30	Documentación del SIGC-SUA actualizada y vigente.
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento	Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno	28	Instrucción Técnica	Guía de procedimiento de copias de seguridad	Manual de instrucciones para la instalación y configuración del software
PC06.12. Atención Directa	Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno	29	Indicadores	Revisión de la ficha del indicador I.[PC 06.12]-02. Porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborables.	Exclusión de los puestos del Gabinete de Prensa de la medición de este indicador por no ofrecerles ningún dato relevante de cara a la mejora de sus procesos, ya que ellos tienen asociados indicadores específicos en el proceso PC 11.
PC 06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno (SAJ)	30	Indicadores	Revisión de la ficha del indicador I.[PC 06.26]-43. Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales (se adjunta anexo con propuesta de modificación).	Adecuación terminológica a la descripción del indicador y determinación de criterios permanentes y comparables de formulación del mismo.



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 06 Gestión de los Recursos de Información para el conocimiento	Biblioteca	31	Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>I.[PC 06.212]-17. Este indicador se elimina. Es un indicador asociado a una acción de mejora ya consolidada, por lo que una vez conseguido el objetivo se considera que no tiene razón de ser el seguir midiendo</li> <li>I.[PC 06.213]-20. Se actualizan los valores límite y objetivo</li> <li>I.[PC 06.22]-30. Se actualizan los valores límite y objetivo</li> <li>I.[PC 06.23]-33. Se eliminan los valores límite y objetivo y no se indican valores nuevos. Se ha establecido un nuevo planteamiento del concepto consulta, por lo que los valores se deberán ajustar a los nuevos criterios de cálculo</li> </ul>	--
PC 07 Gestión de Apoyo de la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	32	Revisión parcial	Revisión de Indicadores. Mejora de Registros de procesos de la OTRI. Modificación puntual del proceso de Contratos de prestación de servicios del Artículo 83LOU.Modificación del procedimiento de contratación de colaboradores con cargo a créditos de Investigación.	Adaptación a la nueva normativa y simplificación de la gestión para una mayor eficiencia.
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	33	Legislación	Nueva Instrucción técnica de organización y funcionamiento del CICT, y Reglamento STI obsoleto <u>Instrucción Organización y Funcionamiento</u> .	--
PC 08 Gestión de la prestación de servicios de apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	34	Indicadores	Modificar el indicador [PC 08.1]-02. Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes eliminando los valores objetivo y límite. Establecer la periodicidad de medición anual.	Este indicador está muy condicionado al valor del I[PC 08.01]-01 por lo que no se pueden establecer valores objetivos y límites en valores absolutos ni porcentuales.
PC 08 Gestión de la prestación de servicios de apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	35	Flujogramas	Adaptación de las entradas del flujograma del PC08.1	Observación de Auditoría Interna del 9/11/17.
PC 08 Gestión de la prestación de servicios de apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	36	Legislación	Incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de</li> </ul>	--



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
				<p>abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos.</p> <p>DIRECTIVA (UE) 2016/2102 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.</p>	
PC 08 Gestión de la prestación de servicios de apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	37	Instrucciones técnicas	Sustituir la IT.[PC.08.1]-01. Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC, por el documento "Protocolo para el despliegue anual de los objetivos estratégicos	Adaptación al procedimiento general establecido por el Vicerrectorado de Calidad y la Gerencia, para la planificación anual de objetivos operativos
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	38	Indicadores	Introducción de un nuevo indicador que contemple el porcentaje que representa el apoyo a la Docencia con respecto al total de solicitudes recepcionadas por nuestra Unidad	Cuantificar el peso de la Docencia en la labor de la Unidad
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	39	Indicadores	Modificación del indicador "Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud" para que mida el porcentaje de resoluciones prácticas de consulta respecto al total de solicitudes de la Unidad.	Actualmente se observa que el indicador [PC 08.2]-05 mide prácticamente lo mismo que el [PC08.2]-06, ya que las asistencias técnicas y las resoluciones técnicas de consulta son consideradas por nuestra Unidad de la misma naturaleza. Se procede a modificar este indicador para obtener la cuantificación del peso que suponen las resoluciones prácticas.
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	40	Indicadores	Modificación del nombre del indicador que pasará a denominarse "Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas"	Desde la Unidad consideramos que es más rigurosos y se ajusta más al servicio que ofrecemos el término "consultas técnicas"



<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Nº de propuesta</i>	<i>Ámbito de la propuesta</i>	<i>Alcance de la propuesta</i>	<i>Justificación/Objetivo</i>
PC 09 Gestión Académica Administrativa	Servicio de Gestión Académica	41	Revisión general	Revisión total de la documentación del sistema	--
PC 11.22 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. GESTIÓN DE CONVENIOS	Servicio de Información y Asuntos Generales	42	Revisión general	Revisión general una vez implantado el trámite en plataforma de tramitación UJA	Necesidades de ajuste documental.
PC12 Gestión de la documentación	Servicio de Información y Asuntos Generales	43	Revisión general	Como consecuencia de los cambios que se deben abordar por la adecuación de la Ley 39/2015, será necesario revisión de toda la documentación.	Normativa. / Adecuación de documentación y alineamiento normativo.