


INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

PROCESO CLAVE	PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:	20/03/19
AUDITORES :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno
RESPONSABLE DE UNIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rosa María Martín Mesa. Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación

OBJETIVOS DE AUDITORÍA ANUAL (Enero)

(Objetivo 3). **Indicadores.** Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad.
Observaciones/ Recomendaciones.	<p>1. I.[PC 07.111]-01 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación. Valor objetivo 85%, Resultado 84,38%. Indicador no alcanza el objetivo. Compromiso de calidad Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p> <p>Se tiene identificadas las causas del incumplimiento, con una desviación mínima, se trata de tres convocatorias que no fueran difundidas en plazo por una cuestión puntual: 3 coincidieron en el tiempo con la solicitud de datos del contrato programa y justificación de proyecto europeos, estadísticas del POD, la del INE, la universidad en cifras, estadísticas de I+TC, la memoria académica y la celebración del evento OLEA y teniendo en cuenta que las convocatorias tenían de plazo hasta marzo priorizaron la elaboración de estadísticas y otras actividades de gestión urgentes.</p> <p>Si bien la desviación del incumplimiento ha sido mínima y se trata de una coincidencia puntual con otras actividades, se recomienda a consideración de la Unidad que teniendo en cuenta la vinculación con un compromiso de calidad, la adopción de medidas de anticipación para cumplir el objetivo para próximos ciclos gestión, ante la posibilidad de coincidencia de varias actividades a la vez.</p> <p>2.- I.[PC 07.123]-19 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. Valor objetivo >=90 % Resultado 62,63%.</p> <p>Compromiso de Calidad Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p>



	<p>No se alcanza el objetivo, si bien en más del 90% de las convocatorias el plazo de tramitación se incumple por retrasos en la gestión competencia del Servicio de Personal y Organización Docente, cuyo ámbito de gestión está incluido en el Reglamento de Colaboradores.</p> <p>No obstante con las acciones de mejora emprendidas se prevé reducir los tiempos en la gestión del proceso:</p> <p>“Se ha elaborado un nuevo Reglamento de Colaboradores y lleva asociado un procedimiento telematizado que cuando se publique reducirá considerablemente los tiempos de gestión para el personal colaborador. Actualmente está implantada y en proceso de ejecución”.</p> <p>3.-Se recomienda a tenor de los resultados históricos de algunos indicadores adaptar el valor objetivo a la capacidad real del proceso, en los casos en la que la variabilidad de los resultados de un ciclo a otro no sea significativa.</p> <p>Por ejemplo:</p> <p>I.[PC 07.121]-10 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.</p> <p>I.[PC 07.121]-11 Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.</p> <p>I.[PC 07.122]-15 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p> <p>I.[PC 07.22]-26 Plazo medio mensual de resolución de las solicitudes de autorización de compatibilidad.</p> <p>Indicación del auditor jefe de auditoría interna. Si bien se identifican la aplicación de mejoras para lograr el cumplimiento de los objetivos de indicadores de procesos y compromisos de calidad, se recomienda que la propia Unidad utilice las herramientas que nos proporciona el Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora y realizar el seguimiento de su eficacia.</p>
(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora , sus efectos en el cumplimiento del compromiso de calidad tendrán lugar en el próximo ciclo de gestión, con la publicación del nuevo reglamento de colaboradores y el procedimiento telematizado asociado.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales. ▪ Se ha incumplido este ciclo de nuevo con un resultado del Resultado del 62,63%. ▪ La Unidad ha realizado mejoras indicadas en el indicador asociado, que prevén que tenga su efecto en el próximo ciclo de gestión.
(Objetivo 5). Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés	
Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Unidad no ha recibido quejas y sugerencias en este ciclo de gestión.
Observaciones/ Recomendaciones	
(Objetivo 6). Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual.	



Valoración.	Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle: Auditoría Externa: 2 No implantada. Auditoría Interna: 3 implantadas, 2 en proceso, 1 No implantada y 1 no procede. Propuestas de mejora: 4 implantadas, 5 en proceso, 3 No implantada y 1 no procede.
Observaciones/ Recomendaciones.	
Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.	
Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.
Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las tendencias en los resultados de satisfacción de muchas de las encuestas de la Unidad en los últimos cuatro ciclos alcanzan los valores máximos de excelencia por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de modificar el cuestionario de forma que le permita conocer otros aspectos de satisfacción que inciden en la mejora del servicio. ▪ Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control de los indicadores de satisfacción y detectar oportunidades de mejora. ▪ La falta de participación en la encuesta EP-32-PC07 y EP-29-PC07 deja de nuevo latente la necesidad de valorar otros instrumentos de medición de satisfacción que sean más representativos o de establecer actuaciones de impulso a la participación ▪ En base a ello, se anima a la Unidad para que valore la oportunidad de llevar a cabo la revisión de su sistema de encuesta post-servicio ya que los datos registrados en este ciclo de gestión, alertan sobre su representatividad y/o eficacia para la mejora.


INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2018.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.	
PROCESO CLAVE	PC07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación
RESPONSABLE/S AUDITADO/S	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rosa María Martín Mesa. Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación
AUDITORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luis Espinosa de los Monteros Moreno.

(Objetivo 3). Indicadores y compromisos de calidad integrados.

Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
		Si	No	
I.[PC 07.111]-01 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación. Compromiso de calidad 1.- Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>= 85 %		X	Valor anual: 84,38 %
I.[PC 07.112]-05 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas. Compromiso de calidad 2.-Tramitación económica-administrativa del 90 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora en el plazo establecido por su normativa reguladora.	>=90%	X		Valor anual: 95,60%
I.[PC 07.112]-06 Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas. Compromiso de calidad 3.- Conformidad del Organismo financiador con el 80 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas para la financiación de la actividad investigadora sobre el total de las rendidas.	>=80%	X		Valor anual: 91,93%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
<p>I.[PC 07.121]-09 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p> <p>Compromiso de calidad 5.- Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de las actividades investigadoras del personal investigador y el personal en formación, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p>	>=85 %	X		Valor anual: 86%
<p>I.[PC 07.121]-10 Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.</p> <p>Compromiso de calidad 6.- Tramitación económica-administrativa del 90 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación, en el plazo establecido por su normativa reguladora.</p>	>=90%	X		Valor anual: 99,42%
<p>I.[PC 07.121]-11 Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.</p> <p>Compromiso de calidad 7.- Conformidad del Organismo financiador del 80 % de las cuentas justificativas de las ayudas externas e internas para la financiación de la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación, sobre el total de las rendidas.</p>	>=80%	X		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 07.122]-15 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p> <p>Compromiso de Calidad 5.- Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de las actividades investigadoras del personal investigador y el personal en formación, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p>	>=85 %	X		Valor anual: 100%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
<p>I.[PC 07.123]-19 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.</p> <p>Compromiso de Calidad 8.- Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p>	>=90 %		X	Valor anual: 62,63%
<p>I.[PC 07.21]-22 Media de tiempo de respuesta a las empresas respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles.</p>	<=15 días	X		Valor anual: 8
<p>I.[PC 07.21]-23 Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles.</p> <p>Compromiso de Calidad 11.-Compromiso de difusión a los potenciales Grupos de Investigación de al menos el 95% de las demandas de colaboración de una empresa/entidad en un plazo máximo de 10 días hábiles.</p>	>=95%	X		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 07.22]-25 Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios.</p> <p>Compromiso de Calidad 12.-Resolver al menos el 95 % de las solicitudes de autorización de compatibilidad para la celebración de contratos de prestación de servicios Art. 83 LOU, en un plazo no superior a 15 días desde su recepción.</p>	>=95%	X		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 07.22]-26 Plazo medio mensual de resolución de las solicitudes de autorización de compatibilidad.</p>	<= 10 días	X		Valor anual: 2,82



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
I.[PC 07.22]-27 Porcentaje de borradores de contrato/convenio elaborados y facilitados al interesado en el plazo máximo de 20 días previsto en la carta de servicios. Compromiso de Calidad 13.-Redactar al menos el 95 % los contratos/convenios por los que se regula la prestación de servicios Art. 83 LOU, en un plazo no superior a 20 días desde la recepción de la solicitud de compatibilidad.	>= 95%	X		Valor anual: 98,11%
I.[PC 07.22]-28 Plazo medio mensual de elaboración/revisión de los contratos por los que se regulan la prestación de los servicios reclamados.	<= 10 días	X		Valor anual: 6,77
I.[PC 07.22]-29 Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza). Compromiso de Calidad 14.-Conseguir que el porcentaje anual de reclamaciones o quejas por errores en la redacción de los contratos de prestación de servicios sea igual o inferior a un 3%.	<= 3%	X		Valor anual: 0,94%
I.[PC 07.22]-30 Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días previsto en la carta de servicios. Compromiso de Calidad 15.-Emisión al menos el 95 % las facturas vinculadas a los contratos de prestación de servicios Art. 83 LOU en un plazo no superior a 8 días desde su solicitud.	>= 95%	X		Valor anual: 97,74%
I.[PC 07.22]-31 Plazo medio mensual de emisión de las facturas vinculadas a los contratos y convenios suscritos.	<=3 días	X		Valor anual: 2,10
I.[PC 07.22]-32 Porcentaje de facturas emitidas en las que se hayan producido incidencias o reclamaciones, cualquiera que sea su naturaleza, por errores en su contenido. Compromiso de Calidad 16.- Conseguir que el porcentaje anual de reclamaciones o quejas por errores en la emisión de facturas sea igual o inferior a un 4%.	<= 4%	X		Valor anual: 2,26%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido	Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
<p>I.[PC 07.23]-37 Porcentaje de informes preliminares de evaluación emitidos antes del transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles desde que se disponen de los informes técnicos sobre la protección del resultado.</p> <p>Compromiso de Calidad 17.- Realizar al menos el 90% de los informes preliminares de evaluación en un plazo no superior a 10 días hábiles contados a partir de la confección de los informes técnicos sobre la protección del resultado.</p>	>=90%	X	Valor anual: 100%
<p>I.[PC 07.23]-38 Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los organismos correspondientes antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde que se dispone de la memoria redactada y está disponible toda la información sobre inventores o autores y cotitulares.</p> <p>Compromiso de Calidad 18.-Realizar al menos el 80% de las solicitudes de protección ante los registros de propiedad industrial o intelectual en un plazo máximo de 7 días hábiles, una vez redactada la memoria y disponible toda la información sobre inventores o autores y cotitulares.</p>	>=80%	X	Valor anual: 89%
<p>I.[PC 07.23]-39 Porcentaje de comunicaciones a inventores o autores y cotitulares sobre la solicitud ante el organismo correspondiente antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro</p> <p>Compromiso de Calidad 19.-Informar en al menos el 80% de los casos a los investigadores o autores principales y cotitulares sobre el estado de la solicitud en un plazo no superior a los 7 días hábiles desde la fecha de registro.</p>	>=80%	X	Valor anual: 89%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
<p>I.[PC 07.24]-41 Porcentaje de documentación de propuesta de empresa a partir de la actividad de investigación elaborada antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la firma del preacuerdo / acuerdo de transferencia de condiciones de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA.</p> <p>Compromiso de Calidad 20.-Preparar al menos en el 90% de los casos la documentación de propuesta de creación EBC en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la presentación de la firma del preacuerdo/acuerdo de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA.</p>	>=90%	X		Valor anual: 100%
<p>I.[PC 07.24]-43 Porcentaje de informes sobre Aportación de la UJA elaborados antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores.</p> <p>Compromiso de Calidad 21.-Realizar el 90% de los informes sobre aportación de la Universidad de Jaén al proyecto empresarial en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores.</p>	>=90%	X		Valor anual: 100%



Indicador y Compromiso asociado	Objetivo	Cumplido	Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido.
Valoración de auditoría			<p>I.[PC 07.111]-01 Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación. Valor objetivo 85%, Resultado 84,38% Compromiso de calidad 1.- Identificación y difusión del 85% de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras, dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.</p> <p>Se tiene identificadas las causas del incumplimiento, con una desviación mínima, se trata de tres convocatorias que no fueran difundidas en plazo por una cuestión puntual: 2 coincidieron en el tiempo con la solicitud de datos del contrato programa y justificación de proyecto europeos y la celebración del evento OLEA y teniendo en cuenta que las convocatorias tenían de plazo hasta marzo priorizaron la elaboración de estadísticas. Una convocatoria coincidió en el tiempo con la justificación de proyectos de investigación del Plan Estatal de I+D+I.</p> <p>Si bien la desviación del incumplimiento ha sido mínima y se trata de una coincidencia puntual con otras actividades, se recomienda a consideración de la Unidad que teniendo en cuenta la vinculación con un compromiso de calidad, la adopción de medidas de anticipación para próximos ciclos gestión, ante la posibilidad de coincidencia de varias actividades a la vez.</p> <p>I.[PC 07.123]-19 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. Valor objetivo >=90 % Resultado 62,63%</p> <p>Compromiso de Calidad 8.- Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p> <p>No se alcanza el objetivo, con las acciones de mejora emprendidas se prevé reducir los tiempos en la gestión del proceso: "Se ha elaborado un nuevo Reglamento de Colaboradores y lleva asociado un procedimiento telematizado que cuando se publique reducirá considerablemente los tiempos de gestión para el personal colaborador. Actualmente está implantada y en proceso de ejecución".</p> <p>Se recomienda a tenor de los resultados históricos de algunos indicadores adaptar el valor objetivo a la capacidad real del proceso, en los casos en la que la variabilidad de los resultados de un ciclo a otro no sea significativa.</p> <p>Por ejemplo:</p>
			<p>I.[PC 07.121]-10 Porcentaje del número de cuentas justificativas</p>

Compromisos no integrados

La Unidad no dispone de compromisos no integrados

(Objetivo 4). Compromisos de calidad. Seguimiento de las mejoras desplegadas sobre los compromisos de calidad incumplidos en la medición del anterior ciclo de gestión.

Compromiso de calidad incumplido	Valor objetivo	Valor Anual ciclo 2017	Cumplido Ciclo 2018		Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento,
			Sí	No	
8.- Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.	>=90%	39,74%		X	Identificación de acciones de mejora: Se ha elaborado un nuevo Reglamento de Colaboradores y lleva asociado un procedimiento telematizado que cuando se publique reducirá considerablemente los tiempos de gestión para el personal colaborador. Actualmente está en implantada en proceso de ejecución

Observaciones/ Recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica que la Unidad ha implementado acciones de mejora, sus efectos en el cumplimiento del compromiso de calidad tendrán lugar en el próximo ciclo de gestión, con la publicación del nuevo reglamento de colaboradores y el procedimiento telematizado asociado. <p>8.- Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p> <p>Se ha incumplido este ciclo de nuevo con un resultado del Resultado 62,63%.</p> <p>La Unidad ha realizado mejoras indicadas en el indicador asociado, que prevén que tenga su efecto en el próximo ciclo de gestión.</p>
--	--

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

(Objetivo 5). Quejas y Sugerencias

El Servicio de Gestión de la Investigación no ha recibido quejas ni sugerencias procedentes de los canales oficiales ni de otras fuentes de información.



(Objetivo 6). Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

6.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa.

Código:	25-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión a la Investigación		
Descripción:	Sería oportuno trazar mejor cada uno de los atributos de calidad con los requisitos del Sistema (indicadores de atención, encuestas a presentados a convocatorias).		
Actuaciones realizadas:	NO SE HA PODIDO REALIZAR NADA, DEBIDO AL COLAPSO DE LA GESTIÓN POR CONVOCATORIAS EXTRAORDINARIAS Y PROBLEMAS DE PERSONAL EN EL SGI		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

Código:	26-2017-AEA	Naturaleza:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión a la Investigación		
Descripción:	Se recomienda ahondar en el establecimiento de acciones en el Plan Mejora.		
Actuaciones realizadas:	NO SE HA PODIDO REALIZAR NADA, DEBIDO AL COLAPSO DE LA GESTIÓN POR CONVOCATORIAS EXTRAORDINARIAS Y PROBLEMAS DE PERSONAL EN EL SGI		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No implantada (no se ha efectuado ninguna actuación)		

6.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna.

Código:	86-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		
Descripción:	Se destaca como muy positivo que existe un cronograma que contempla los hitos y fases para realizar el traspaso definitivo a la nueva aplicación de los datos de la base de datos propia; sin embargo se anima a la Unidad a que coordine al máximo este proceso de migración e integración con la empresa proveedora del sistema informático, a fin de que la herramienta pueda estar plenamente operativa cuanto antes, y de esta forma evitar la duplicidad en la carga y tratamiento de la información en dos sistemas diferentes.		



Actuaciones realizadas:	Las actuaciones se están realizando, pero las implantaciones de los desarrollos no dependen en exclusiva de la OTRI. Una vez realizadas las personalizaciones, y al llevar a cabo la comprobación de las funcionalidades del sistema o del módulo de integración de ingresos (sobre todo cuando se actualizan las versiones), se detectan errores que debe solventar OCU, lo que impide, por una mera cuestión de cautela, eliminar la duplicidad de bases de datos. No obstante, podemos afirmar que la aplicación UXX Investigación está plenamente operativa, pero pendiente de mejoras que permitan la adecuada explotación de datos.
Resultados de seguimiento:	Implantación de UXXI Investigación como base de datos de almacenamiento de los expedientes de contratación del artículo 83 de la LOU.
Verificación, si procede:	En proceso de Implantación (se han realizado las actuaciones pero pendiente de realizar verificaciones con OCU)

Código:	87-2018-AIA	Naturaleza:	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		
Descripción:	Hay que destacar el máximo control y rigor que la OTRI aplica a la gestión de estos expedientes, agilizando trámites, plazos y demás compromisos establecidos como indicadores de calidad. No obstante, y debido a que el expediente contiene, tanto documentación en formato papel, con firma manuscrita, como formato electrónico (correos electrónicos), se recomienda el uso sistemático de la herramienta portafirmas para que todos los documentos que se generen en el expediente incorporen la firma digital y tengan formato electrónico.		
Actuaciones realizadas:	Cada vez con mayor frecuencia los formularios de solicitud de autorización de compatibilidad son presentados con firma digital, por parte del investigador responsable de la ejecución de los contratos del artículo del 83, junto con el Visto Bueno del Director de Departamento, siendo más operativo y sencillo para los participantes en el proceso esta manera de proceder. Internamente, nuestro Vicerrector, firma diariamente la documentación asociada al proceso, por lo que no se ha considerado oportuno de momento implantar la recomendación realizada, pues no supondría una mejora significativa en términos de resultados o gestión de tiempos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	88-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		
Descripción:	Se recomienda a valoración de la Unidad, dar publicidad de los resultados obtenidos en las encuestas, incorporando las mejoras que pudieran derivarse de las mismas, visualizando a sus grupos de interés su utilidad como herramienta de mejora, u otras medidas para mejorar los índices de participación.		



Actuaciones realizadas:	Consideramos muy interesante esta indicación, hemos difundido las encuestas postservicio por nuestro canal de comunicación PPCI. En 2018, no hemos obtenido sugerencias como para implementar mejoras en la gestión consultada
Resultados de seguimiento:	
Verificación, si procede:	Implantada.

Código:	89-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		
Descripción:	También si persiste esta baja participación en próximos ciclos de gestión, estudiar otras posibilidades de obtención de información y retroalimentación de clientes		
Actuaciones realizadas:	Había un grupo de calidad del SPE que estaba analizando esta posibilidad y actuaremos en consecuencia de las recomendaciones que nos puedan aportar		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	No se ha realizado ninguna actuación en el SGI		

Código:	90-2018-AIA	Naturaleza:	No conformidad
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		
Descripción:	Se recomienda en los dos procesos en los que se ha integrado la OFIPI, identificar en las fichas de indicadores cuáles no le son actualmente aplicables.		
Actuaciones realizadas:	Se ha realizado, están integrados en los indicadores de GOFIN, a excepción del indicador de preaviso de convocatorias, ya que el sistema de publicación y difusión para proyectos internacionales no se puede homologar con el de otros ámbitos.		
Resultados de seguimiento:			
Verificación, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	91-2018-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		



Descripción:	<p>I.[PC 07.123]-19 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.</p> <p>Valor objetivo 90%, resultado obtenido 39,74%</p> <p>Compromiso de calidad asociado</p> <p>Compromiso para la tramitación del 90% de las convocatorias para la selección de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo mínimo de 45 días naturales.</p> <p>Se tienen identificadas las causas, el actual reglamento de contratación hace imposible cumplir con este indicador y más aún en 2017 en el que se ha contratado a casi 400 personas en un procedimiento extraordinario.</p> <p>El servicio ya ha propuesto medidas, elevando propuesta de un nuevo proyecto reglamento para reducir plazos y eliminar actividades que no aportan valor, estando pendiente todavía de estudio por parte de la dirección competente.</p> <p>Si bien se tienen identificadas las causas del incumplimiento, se indica al Servicio la conveniencia de la utilización de las herramientas que nos proporciona nuestro Sistema de Calidad, como es la apertura de una No Conformidad Interna, para desarrollar las acciones de mejora necesarias para subsanar las causas del incumplimiento del valor objetivo. En este sentido, recordamos la indicación que como riesgo se incorporó en el último informe de Auditoría Externa: “El reducido uso del instrumento de No Conformidad para formalizar la consideración, análisis y actuación derivadas de las incidencias y desviaciones en los procesos y sus indicadores”</p>
Actuaciones realizadas:	<p>Este año hemos dedicado el máximo de tiempo disponible para las mejoras del sistema de calidad a el apoyo en la elaboración del nuevo REGLAMENTO DE COLABORADORES CON CARGO A CRÉDITOS DE INVESTIGACIÓN y a un nuevo procedimiento de gestión para la economización de tiempos de gestión y disponer de una mayor eficacia y eficiencia, en la que prime la seguridad jurídica y la incorporación más rápida posible del personal contratado.</p>
Resultados de seguimiento:	BORRADOR DEL REGLAMENTO Y DEL DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO
Verificación, si procede:	En proceso de implantación



Código:	92-2018-AIA	Naturaleza:	Encuestas
Proceso:	PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación.		
Descripción:	<p>Se remite a la recomendación realizada en la auditoría continua con fecha 20-11-17. Respecto a la encuesta EPS_SGI09. Encuesta postservicio de convocatorias del reglamento de colaboradores con cargo a créditos de investigación. (Investigación) en el informe Técnico aparecen 250 encuestas recibidas, y en número de encuestas enviadas desconocido. En la auditoría informan que han sido 93 encuestas, en tabla se verifica que han gestionado 93 contratos a 31/12/2017. Se recomienda adoptar medidas necesarias para identificar las causas del número de encuestas recibidas.</p>		
Actuaciones realizadas:	SE HA REALIZADO LA ENCUESTA POSTSERVICIO ANUAL Y TENEMOS EL NÚMERO DE ENCUESTAS ENVIADAS Y RECIBIDAS		
Resultados de seguimiento:	97 ENCUESTAS ENVIADOS Y 42 RECIBIDAS, LO QUE SUPONE UNA TASA DE RESPUESTA DEL 43.30%		
Verificación, si procede:	Implantada		

6.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos.

Código:	108-2018	Naturaleza de la mejora:	Acceso a la información
Proceso:	PC07 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo a la investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias		
Causa para su implantación:	La localización de documentación asociada a las convocatorias que se gestionan desde el SGI en algunos momentos se hace tediosa y costosa en términos temporales al encontrarse parte de ella en archivos en soporte papel.		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias		
Recursos previstos:	Miembros del SGI, miembros del SINF y UNIVERSITAS XXI Investigación		
Responsable de implantación:	Roberto Fornes de la Casa, María Luisa Cañabate y Rafael Luzón Orti		
Previsión de resultados:	Inmediatos en cuanto a la minoración del tiempo a la hora de gestionar.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



Descripción de resultados obtenidos:	<i>La carga de gestión ha impedido implementar la mejora programada y también ha afectado el cambio importante del personal</i>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>No implantada</i>

Código:	109-2018	Naturaleza de la mejora:	Grupos focales
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	CREACIÓN DE GRUPOS FOCALES CON LOS INVESTIGADORES. PARA GOFIN y JUSTIFICACIONES DE ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS		
Causa para su implantación:	Recibir información de los investigadores sobre su parecer en el proceso de gestión, obtener posibles mejoras a propuesta de nuestros usuarios		
Objetivo de la mejora:	Mejorar todo el proceso de gestión de convocatorias y justificaciones		
Recursos previstos:	Miembros del SGI e investigadores		
Responsable de implantación:	María Luisa Cañabate, Lourdes Castro Ortega, Roberto Fornes de la Casa		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No se ha podido realizar hemos tenido convocatorias nuevas con fondos de Andalucía con más de 300 solicitudes de proyectos que han colapsado la unidad de GOFIN. En total hemos tenido más de 600 solicitudes en las diferentes convocatorias públicas y desde el mes de octubre de 2018 con una sola gestora (antes eran 2), habiéndose publicado dos de las convocatorias con mayor participación en los meses de noviembre y diciembre 2018.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada		

Código:	110-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	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		



Causa para su implantación:	A solicitud de los propios Directores de Departamento que prefieren hablar directamente con el profesorado acerca de las tareas que van a desarrollar. Además de esto, retrasa en ocasiones el cumplimiento de indicadores por parte de la OTRI si el Director de Departamento se demora a la hora de trasladarnos su conformidad.		
Objetivo de la mejora:	Atender la petición de Directores de Departamento y cumplir en plazo los indicadores de gestión de la OTRI		
Recursos previstos:	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.		
Responsable de implantación:	Aurora Cancio Segura		
Previsión de resultados:	Tramitación más ágil de las autorizaciones de compatibilidad y una mayor comunicación entre el profesorado y sus Directores de Departamento		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se agiliza la tramitación de la autorización de compatibilidad y los Directores de Departamento conocen de primera mano las actividades a desarrollar por el PDI adscrito a los respectivos Departamentos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	111-2018	Naturaleza de la mejora:	Manual de propuestas programas internacionales.
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación OFIPI		
Descripción de la mejora:	Terminación y Difusión del Manual de preparación de propuestas a los programas internacionales		
Causa para su implantación:	Mejora del asesoramiento al PDI		
Objetivo de la mejora:	Simplificar la preparación de la propuesta al PDI		
Recursos previstos:	RRHH		
Responsable de implantación:	Lourdes Castro Ortega		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha hecho un borrador y está pendiente de revisión y decisiones de carácter político, como son: % de amortización de equipamiento y distribución de costes indirectos, etc...		


Verificación de resultados en auditoría, si procede:

En proceso de implantación, se han realizado actuaciones pero no está finalizado.

Código:	112-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Participación en la Implantación de la contabilidad analítica. Es una mejora continua hasta su implementación efectiva.		
Causa para su implantación:	Necesidad de aportación de datos para su consecución		
Objetivo de la mejora:	Adaptación de UXXI-INVESTIGACIÓN a los requisitos de la Regla 23		
Recursos previstos:	RRHH		
Responsable de implantación:	M. Luisa Cañabate Guerrero		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se han realizado las actuaciones que nos han ido programando desde el Servicio de Contabilidad que es el coordinador		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	113-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	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		
Causa para su implantación:	Las entidades financiadoras: MINECO y Consejería de Economía y Conocimiento nos están exigiendo para las justificaciones la acreditación de los tiempos de dedicación		
Objetivo de la mejora:	Realizar las justificaciones de conformidad con la normativa de aplicación		
Recursos previstos:	Necesitamos recursos informáticos y RRHH del SGI		



Responsable de implantación:	Roberto Fornes de la Casa, Lourdes Castro Ortega		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	En reuniones de coordinación de la REDUGI y con el MICIU se ha visto que han desistido del seguimiento de control horario en la justificación de los proyectos nacionales a partir de la convocatoria del año 2017. Para proyectos nacionales no se avanzará, pero sí tenemos que terminar la mejora para los proyectos internacionales. Se realizó una visita a OCU por nuestra compañera Lourdes Castro y se estuvo analizando el sistema de control de los Time Shet que tiene la plataforma.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso, se han realizado actuaciones pero no está finalizado		

Código:	114-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Nuevo procedimiento de selección de PERSONAL COLABORADOR con cargo a créditos de investigación.		
Causa para su implantación:	Se está elaborando un nuevo Reglamento de colaboradores con cargo a créditos de investigación, lo que conllevará necesariamente la revisión de todo el proceso de gestión y de indicadores.		
Objetivo de la mejora:	Simplificar el tiempo de selección y la burocracia que existe actualmente		
Recursos previstos:	Los propios de la Universidad		
Responsable de implantación:	Roberto Fornes de la Casa, Rafael Luzón Orti y Eduardo Berja		
Previsión de resultados:	Revisión y actualización		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Borrador del Reglamento y del procedimiento de gestión telematizado ultimado		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación, se han realizado actuaciones pero no está finalizado		



Código:	115-2018	Naturaleza de la mejora:	Taller informativo Proyectos Investigación
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Realización de un taller informativo a los beneficiarios/as de proyectos de investigación		
Causa para su implantación:	Mejora de la relación personalizada con los investigadores e investigadoras y con los responsables de gestión		
Objetivo de la mejora:	Mejora en la ejecución económica de los fondos subvencionados mediante la reflexión de las buenas prácticas en casos anteriores		
Recursos previstos:	RRHH		
Responsable de implantación:	Roberto Fornes de la Casa, M ^a Carmen Serrano Pérez		
Previsión de resultados:	Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	En proyectos internacionales, si se han realizado reuniones bilaterales con los IPs beneficiarios. En proyectos nacionales y locales no se ha realizado este año por cargas excepcionales en la gestión debido a diferentes problemas de personal		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación, se han realizado actuaciones.		

Código:	116-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Proporcionar el acceso a UXXI-Inv a los Responsables de Gestión adscritos a los Departamentos		
Causa para su implantación:	Necesidad de información en tiempo real sobre la actividad investigadora adscrita al Departamento		
Objetivo de la mejora:	Implementar el desarrollo del Sistema de Información UXXI-Inv		
Recursos previstos:	UXXI-Inv.		
Responsable de implantación:	Roberto Fornes de la Casa y M ^a Luisa Cañabate Guerrero		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			



Fecha de Autorización de la Gerencia:	
Desarrollo temporal:	Inicio: Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No se ha podido realizar esta actuación ya que la administradora actual del sistema UXXI-INVES es la Gestora de Investigación que ha estado sola el último trimestre y el resto del año con un volumen de trabajo imposible de acometer nuevos proyectos
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada, no se ha efectuado ninguna actuación

Código:	117-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Mejora en la tramitación ante los registros correspondientes de la propiedad industrial e intelectual de los resultados de la investigación, así como la contratación externa de servicios profesionales en caso de ser necesario.		
Causa para su implantación:	Necesidad de mayor eficiencia en la gestión para una protección eficaz		
Objetivo de la mejora:	Acortar tiempos de gestión		
Recursos previstos:	RRHH, TÉCNICO OTRI		
Responsable de implantación:	Fermín Lucena Muñoz		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	A finales de 2018 se habilitó la posibilidad de realizar registros de propiedad intelectual a través de la plataforma on-line Safe Creative, que agilizará la gestión de tiempos para dichos registros. En materia de propiedad industrial con la entrada en vigor de la nueva ley los procesos se han modificado afectando a los tiempos de gestión.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	118-2018	Naturaleza de la mejora:	Mejora Proceso
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Mejora en el proceso de gestión para la aprobación de la empresa basada en el conocimiento		



Causa para su implantación:	Incrementar la eficacia en el proceso de gestión de aprobación de EBC		
Objetivo de la mejora:	Minorar plazos internos de gestión		
Recursos previstos:	RRHH DE LA OTRI		
Responsable de implantación:	Fermín Lucena Muñoz		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha analizado el proceso y se detecta que el procedimiento tiene un control de órganos de gobierno que no puede ser modificado de forma unilateral por la unidad para la reducción de plazos de gestión.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No procede actuaciones		

Código:	119-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Acortar los plazos internos mediante un seguimiento exhaustivo estableciendo un periodo razonable de maniobrabilidad por parte de los responsables del proceso para poder responder a la demanda en tiempo y mantener las reuniones y contactos necesarios con las empresas, personas jurídicas e instituciones (públicas y privadas) para conocer exactamente lo que demandan.		
Causa para su implantación:	Incrementar las posibilidades de transferencia al sector productivo. R/O		
Objetivo de la mejora:	Acortar los plazos internos de respuesta a demandas a la oferta científico-tecnológica		
Recursos previstos:	RRHH DE LA OTRI		
Responsable de implantación:	María Contreras Quesada		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se han realizado actuaciones de seguimiento con el objeto de hacer efectiva la mejora programada y hemos reducido el tiempo de 10,44 días de media en el año 2017 a 8 días en el año 2018		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad
---	----------------------------

Código:	120-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
Unidad/es:	Servicio de Gestión de la Investigación		
Descripción de la mejora:	Incorporar el Visto Bueno del Director/a del Departamento en el formulario de solicitud de autorización de compatibilidad		
Causa para su implantación:	Mejora continua en los procesos. R/O		
Objetivo de la mejora:	Reducir carga de trabajo en la OTRI y simplificar las actuaciones de los investigadores en un solo documento.		
Recursos previstos:	RRHH de la OTRI		
Responsable de implantación:	Aurora Cancio Segura		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se agiliza la tramitación de la autorización de compatibilidad y los Directores de Departamento conocen de primera mano las actividades a desarrollar por el PDI adscrito a los respectivos Departamentos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		

Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).

Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General	Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.
EG-14-PC07	Se observa un incremento significativo en la tasa de participación con incremento de 14 puntos porcentuales con respecto al anterior ciclo de gestión. No ocurre lo mismo con los resultados de satisfacción con tendencias negativas, salvo en la media de satisfacción sobre la mejora en la prestación del servicio.
EP-29-PC07/ EPS_SGI01	En este ciclo de gestión, es significativo que tan solo se hayan recibido dos respuestas lo que ha provocado un decremento sustancial de la tasa de participación, que en el anterior ciclo de gestión registró valores próximos al 30%
EP-30-PC07/EPS_SGI02	Se observa un decremento de 9,6 puntos porcentuales en la tasa de respuesta con respecto al anterior ciclo de gestión. Las tendencias en los resultados de satisfacción son prácticamente constantes, sin apenas



	variaciones, registrando valores que se posicionan en los valores máximos o muy cerca de ellos (98,51% e tasa de participación y 4,83 en la media)
EP-31-PC07/EPS_SGI03	<p>Se observa un incremento en la tasa de participación de 15 puntos porcentuales con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión.</p> <p>Igualmente, las tendencias en los resultados de satisfacción son prácticamente constantes, salvo algún ciclo que no presenta mediciones, registrando valores que se posicionan en los valores máximos o muy cerca de ellos (98,53% e tasa de participación y 4,74 en la media)</p>
EP-32-PC07/ EPS_SGI04.	Se produce una situación semejante al anterior ciclo de gestión en el que el número de encuestas que se enviaron (3) y recibieron (2) no solo impide la elaboración de informes sino que carece de representatividad poniendo en duda de la aplicación de un cuestionario como método efectivo de medición de la satisfacción, ya que no se registran, desde la activación de la encuesta, salvo en el año 2016.
EP-33-PC07/ EPS_SGI05	<p>Si bien no se ha incrementado en exceso el número de encuestas enviadas (3 más que en el anterior ciclo de gestión), si se ha obtenido un aumento significativo en la tasa de respuesta (27,87 punto porcentuales) lo que ha permitido elaborar el informe de resultados.</p> <p>Las tendencias en los resultados de satisfacción son prácticamente constantes, sin apenas variaciones, registrando valores que se posicionan en los valores máximos o muy cerca de ellos (100% en la tasa de participación y 4,69 en la media)</p>
EP-38-PC07/ EPS_SGI10	<p>Se observa un incremento significativo en la tasa de participación (13,30 puntos porcentuales, quizás provocado por el aumento en el número de encuestas enviadas (de 10 a 97)</p> <p>Los resultados de satisfacción presentan tendencias fluctuantes, si bien los valores en este ciclo de gestión se posicionan en niveles considerados como excelentes. No obstante, llama la atención que no en todos los ciclos se haya podido obtener resultados por falta de representatividad.</p>
EP-34-PC07/ EPS_SGI06	No se ha podido verificar los resultados de satisfacción ya que no se ha podido elaborar informe de resultados y pese a los intentos de Coordinación Técnica de obtener la información necesaria para ello.
EP-37-PC07/ EPS_SGI09	El proceso de lanzamiento de encuestas a fecha de auditoria sigue abierto por lo que solo se han obtenido resultados parciales, que muestran el posicionamiento de los indicadores de satisfacción, valores que se posicionan en los valores máximos o muy cerca de ellos (100% en la tasa de participación y 4,85 en la media)
EP-62-PC07/ EPS_SGI11	<p>Se observa un incremento de la tasa de respuesta de 4,55 puntos porcentuales con respecto a los valores del anterior ciclo de gestión</p> <p>los resultados de satisfacción registran valores que se posicionan en los valores máximos o muy cerca de ellos (100% en la tasa de participación y 4,67 en la media)</p>



Valoración de auditoría	<p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Las tendencias en los resultados de satisfacción de muchas de las encuestas de la Unidad en los últimos cuatro ciclos alcanzan los valores máximos de excelencia por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de modificar el cuestionario de forma que le permita conocer otros aspectos de satisfacción que inciden en la mejora del servicio.</p> <p>Con carácter general, se recomienda que se establezcan objetivos que permitan realizar el seguimiento y control de los indicadores de satisfacción y detectar oportunidades de mejora.</p> <p>La falta de participación en la encuesta EP-32-PC07 y EP-29-PC07 deja de nuevo latente la necesidad de valorar otros instrumentos de medición de satisfacción que sean más representativos o de establecer actuaciones de impulso a la participación</p> <p>En base a ello, se anima a la Unidad para que valore la oportunidad de llevar a cabo la revisión de su sistema de encuesta post-servicio ya que los datos registrados en este ciclo de gestión, alertan sobre su representatividad y/o eficacia.</p>
--------------------------------	--