



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC07 GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS Y A INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

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

Control de documentación.

| | |
|--|-----------------------------------|
| Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades | Aprobado por: Gerencia |
| Nombre: | Nombre: Nicolás Ruiz Reyes |
| Cargo: Jefe de Servicio/Unidad | Cargo: Gerente |
| Fecha: | Fecha: |

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

| Proceso | Código-2018 | Nombre Indicador | Periodicidad de medición | Servicio /Unidad | Resultado 2013 | Resultado 2014 | Resultado 2015 | Resultado 2016 | Resultado 2017 | Valor Objetivo 2018 | Resultado 2018 | Cumplido |
|---------|------------------|---|--------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|----------------|----------|
| PC07 | I.[PC 07.112]-08 | Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas. | Continua | UNAD | 92,96 | 97,85 | 96,07 | 99,21 | 97,45 | >=90% | 97,66 | Cumplido |



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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

| Unidad | Proceso SIGC-SUA | Nº Quejas | % Quejas/ Respuestas | Media número días (quejas) | Nº Sugerencias | % Sugerencias/ Respuestas | Media número días (sugerencias) | Nº Felicidades |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| *UNAD | PC08 | - | - | - | - | - | - | 18 |

*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC02.PC07.PC09

El número de felicitaciones recibidas por escrito por los miembros de la Unidad durante el año 2018 ha sido de 18, aunque hemos tenidos muchas más pero siempre realizadas de manera verbal, debido a que la relación con nuestros clientes es muy cercana y directa. Con respecto a quejas y sugerencias no tenemos ninguna.

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

No procede

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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2018, dentro del **PC 07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y DE LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN:**



PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.

I.[PC7.112]-08

Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

Después de varios años ya podemos comparar datos desde la introducción del nuevo indicador I. **[PC 07.112]-08**. Es posible detectar mejor el grado de cumplimiento en relación a la entrega de las justificaciones en el periodo solicitado, ya que en las anteriores mediciones solo se tenía en cuenta el número total de justificaciones realizadas.

En este periodo se ha comprobado que en el año 2018 se han producido una estabilización del personal de la Unidad esto ha supuesto que el dato mejor que el de 2017 en el cumplimiento del envío de cuentas justificativas dentro de plazo, ya que hemos pasado en 2017 de un nivel de cumplimiento del 97,45 % al 97,66% obtenido durante este año 2018; este mantenimiento en los datos es debido a que estamos muy cercanos al 100% y los cambios de un año a otro son muy poco perceptibles, por otro lado se ve una disminución de las justificaciones, se ha pasado de 196 justificaciones realizadas en 2017 a 171 justificaciones realizadas en 2018, por ultimo resaltar que solo se han enviado 4 justificaciones del total fuera de plazo y que corresponden con los Departamentos que han tenido un volumen de Justificaciones mayor y al tener que realizarse normalmente en plazos idénticos es difícil cumplir los plazos.

Durante este año 2018 se ha continuado con la puesta en marcha de las 2 mejoras, que comenzaron en 2014. Por un lado, intentando disminuir al máximo las cantidades reintegradas en actividades subvencionadas; y, por otro, revisar el procedimiento de avisos de justificación y fechas de envío de las mismas:

1. Los miembros de la UNAD remitirán, con carácter general, un correo electrónico a todos los investigadores responsables de centros de gasto de actividades en ejecución **tres meses antes de la finalización de la actividad**, informándole del crédito disponible y de la fecha fin de ejecución de gastos. Se confeccionará un modelo de AVISO, con el objeto de que sea común para todos los Negociados. En los supuestos de actividades de investigación cuyo plazo de ejecución sea superior a un año natural, se realizará un **PREAVISO 10 meses antes de la fecha prevista de fin de ejecución de gastos**, con el objeto de que dispongan de tiempo suficiente para realizar, si fuera el caso, una solicitud de autorización de trasvase de créditos entre conceptos de gasto. Se ha confeccionado un modelo de aviso y un tutorial, con el objeto de que sea común para todos los Negociados, que se ha incluido en la página web de la Unidad, se adjunta enlace.

<http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/negapoyo/Tutorial%20envio%20informaci%C3%B3n%20Investigadores.pdf>



- Los miembros de la UNAD conscientes de que, en ocasiones, remiten las justificaciones el último día del plazo, y que el SGI no puede revisar y por ellos subsanar las que en su caso lo necesiten, deberán considerar, **reducir su plazo de gestión en, al menos, diez días a la fecha máxima en que el SGI debe remitir la justificación a la entidad financiadora.** El registro de esta actuación le corresponderá a cada responsable. Asimismo, se recomienda que en las actividades que con carácter excepcional tengan fijado un periodo inferior a tres meses para la justificación será oportuno hacer un seguimiento con los investigadores, de forma que los gastos se cierren al menos un mes antes de la finalización de la misma, lo que permitirá que las facturas estén pagadas y se pueda ultimar la justificación económica.

Para finalizar, hay que indicar que durante este año 2019 se plantea automatizar la toma de datos del indicador intentando sacar el dato de la aplicaciones Universitar XXI lo que supondría tener los datos de forma más ágil, siempre con la implicación de los miembros de la Unidad intentando que esto no suponga una sobrecarga de trabajo al personal del Servicio de Gestión de la Investigación.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

Durante el año 2018 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que la cercanía con nuestros clientes/usuarios (los profesores de los Departamentos) si hay alguna queja o sugerencia, se traslada verbalmente al Responsable de Gestión del Departamento.

Lo mismo ocurre con respecto a las felicitaciones: se han enviado por escrito 18. Estas se consideran referidas al trabajo general realizado por los miembros de la Unidad.

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2018. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

- El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicación de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomar los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 100,00 % (67 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

Resultados/valoración:

- El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (4,33 de media) con un porcentaje de 89,39% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 10,61% (7 personas).
- El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (4,14 de media) con un porcentaje de 84,48% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 15,2 % (9 persona).
- Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
- En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,18 y 4,36 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, vemos con respecto a 2017 una subida con respecto a la media y a los niveles de satisfacción, esto es producto de la estabilidad de la plantilla durante el año 2018. Seguimos con unos pequeños niveles de insatisfacción y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde con las cargas de trabajo de algunos Departamentos, que con los cambios incluidos en la nueva Relación de Puestos de



Trabajo que se pondrán en marcha durante el año 2019 se solventaran al trabajar por Facultados/Centros y compensar las cargas de trabajo dentro de los mismo. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 39 personas sin relación jerárquica y en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad (A partir del año 2019 la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y se estructura por Edificios/Facultades). Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Antes de nada indicar que esta Unidad está formada por 39 miembros todos en puestos individualizados en ubicaciones distintas en Jaén y Linares, por lo tanto la difusión de los resultados no es fácil y se han implementados dos medios principalmente, con la creación de una lista de distribución de correos electrónicos negapoyodepcentros@ujaen.es y de una página web (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/negapoyo>) en la que la información está actualizada y detallada.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, sostener los resultados de porcentaje de satisfacción en al menos 80%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 4,0, como se ha indicado anteriormente este año 2018 ha sido un año de estabilización de la plantilla que se ha reflejado en unos mejores resultados y durante el año 2019 se realizaran cambios importantes, la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y se estructura por Edificios/Facultades. Con estos cambios se solucionarían las diferencias de cargas de trabajo por Edificios/Facultades.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

De los informes añadidos se desprende que el año 2018 ha sido un año de estabilización de la plantilla y de la implantación de una nueva Relación de Puestos de Trabajo que supondrá por un lado la inclusión de la Unidad dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y por otro el cambio de estructura por Edificios/Facultades, que supondrá el reparto de las cargas de trabajo por Edificios/Facultades. Esto supondrá un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la valoración de los resultados obtenidos este año en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,30 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Y consideramos importante la realización de un curso para clarificar toda la información referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la automatización en la toma de datos de indicadores, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Calidad de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la mejora en la toma de datos de indicadores, intentando que esta sea lo más automática posible, seguimos probando con la aplicación Universitas XXI económico, y durante el año 2019 con la entrada en funcionamiento de la aplicación Universitas XXI (cursos cortos)

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2019 la realización de un curso específico para los miembros de la Unidad con el título "Procedimientos Generales y Específicos en la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. (Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad)". a fin de clarificar las dudas surgidas por el personal. Así como una vez revisados los procesos de la Unidad y comprobado que gran parte del trabajo



realizado es con la ayuda de distintas aplicaciones informáticas se apuesta por la automatización de la toma de datos de indicadores y carga de trabajo y sin la implicación de los distintos responsables de Gestión es decir sacar los datos directamente de esas aplicaciones, después de varios años tomando los datos segmentados por cada miembro de la Unidad consideramos que ahora con la modificación de la Relación de Puestos de Trabajos es el momento de implementarlos (para esto necesitamos la ayuda del Servicio de Informática de la Universidad o alguna empresa externa).

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

| | | | | |
|---|--|---------------------------------|--------------------------------------|------|
| Código: | 121-2018 | Naturaleza de la mejora: | Acceso Universitas XXI-Investigación | |
| Proceso: | PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación | | | |
| Unidad/es: | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | | | |
| Descripción: | Acceso a Universitas XXI-Investigación en modo consulta para ver el personal funcionario y laboras de los proyectos de investigación | | | |
| Causa: | Facilitar acceso a la información | | | |
| Objetivo: | Mejorar la justificación de los proyectos de Investigación | | | |
| Recursos: | Los propios de la Universidad | | | |
| Responsable: | El SGI | | | |
| Previsión de resultados: | Revisión y actualización | | | |
| Prioridad: | Media | | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | 2018 | Finalización: | 2019 |
| Descripción de resultados obtenidos: | El Servicio de Investigación da acceso en modo consulta a los miembros de la Unidad (pendiente de realización) | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | | |

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

| | | | |
|---|---|----------------------------|------|
| Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | Año | 2018 |
| Denominación del Equipo/Comité | | Nº de participantes | |
| Responsable de la Unidad a efectos de Calidad | | Joaquín Segura Martín | |



| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--------------------------------|---|
| Grupo de Mejora de la Unidad | <ul style="list-style-type: none"> o Javier Ibancos Arnaldo o Dolores Ortiz Martínez o Joaquín Segura Martín o Isabel M^a Trillo Espejo o Francisco J. Arévalo Sevilla |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|----------------------------------|---|
| Equipo de trabajo: Base de Datos | <ul style="list-style-type: none"> o Elena Casañas Carrillo o Dolores Ortiz Martínez o Laura Romero Perpiñán |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---------------------------------------|---|
| Equipo de trabajo: Carta de Servicios | <ul style="list-style-type: none"> o Pilar Iglesias Aguayo o Antonio Moral Santiago o Joaquín Segura Martín o Agustín Tudela Caballero o Francisco Zafra Milla |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|--|
| Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación | <ul style="list-style-type: none"> o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Dolores González Jiménez o Francisco Javier Ibancos Arnaldo o Jorge Ruíz Rabaneda o Joaquín Segura Martín o Antonio Sierra Martín |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|---|
| Equipo de trabajo: Control de Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> o Dolores Ortiz Martínez (Edif. D2) o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3) o José Manuel Martín Sillero (Linares) o Francisca Jordán Aguayo (D3) o Javier Ibancos Arnaldo (Edif. A3) o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6) |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--|--|
| Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos | <ul style="list-style-type: none"> o Francisco J. Arévalo Sevilla o Enrique Garrido Carrillo o José Manuel Martín Sillero |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--------------------------------|---------------------|
|--------------------------------|---------------------|

| | |
|--|--|
| Equipo de trabajo: Documentación Electrónica | <ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o Elena Casañas Carrillo o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Ángeles García Domínguez o Francisca Jordán Aguayo |
|--|--|

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|--|
| Equipo de trabajo: Gestión por Procesos | <ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o José López Martínez o Rafael Moreno Barranco o Francisco Ortega Peñas o Dolores Ortíz Martínez o Joaquín Segura Martín o M^a Dolores Serrano Carrillo o M^a Ángeles Solas Martínez o Isabel M^a Trillo Espejo |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|---|--|
| Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> o Elena Casañas Carrillo o Antonio Moral Santiago |

| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes |
|--------------------------------|--|
| Responsable de Formación | <ul style="list-style-type: none"> o M^a Ángeles García Domínguez |

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

| Unidad | Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación | Año | 2019 |
|------------------------------|---|-----|------|
| Proceso/s | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario | | |
| Descripción de la mejora | Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo | | |
| Causa para su implantación | Subjetividad datos | | |
| Objetivos de la mejora | Imparcialidad de los datos | | |
| Recursos previstos | Los propios de la Universidad principalmente | | |
| Responsables de implantación | Los miembros de las Unidades implicadas | | |
| Previsión de Resultados | Facilitar la toma de datos de manera ágil | | |
| Grado de prioridad | Media (por la dificultad de implantación) | | |

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

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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



| | | | |
|----------------------------|--|-----|------|
| Proceso | | Año | 2019 |
| Unidad, si procede | | | |
| Naturaleza de la propuesta | | | |
| Denominación | | | |
| Descripción | | | |
| Objetivo de la propuesta | | | |

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

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019*

| | |
|----------------------------|---|
| Unidad | |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda) |
| Proceso/s | |
| Descripción | |
| Justificación/Objetivo | |

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

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

| |
|--|
| |
|--|