



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

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

Control de documentación.

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

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. 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
PC09	I.[PC 09.1]-01 (nuevo indicador)	Eficacia del formulario de matrícula en las PAAU > 25 años	Anual	SGA						3%	No medido a fecha de auditoría	
PC09	I.[PC 09.1]-02(nuevo indicador)	Eficacia del formulario de matrícula en las PAAU > 40 años	Anual	SGA						3%	No medido a fecha de auditoría	
PC09	I.[PC 09.1]-03(nuevo indicador)	Eficacia del formulario de matrícula en las PAAU > 25 años	Anual	SGA						3%	No medido a fecha de auditoría	
PC09	I.[PC 09.1]-04(nuevo indicador)	% Usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU.	Anual	SGA						3%	No medido a fecha de auditoría	
PC09	I.[PC 09.2]-01(nuevo indicador)	Eficacia del formulario de preinscripción en Programas de Doctorado	por convocatoria	SGA						PENDIENTE DE DETERMINAR	Medición por convocatoria: Primavera: 28%.Verano: 46%,Otoño 92% (se empezó a medir en la convocatoria de primavera)	
PC09	I.[PC 09.3]-01	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	Mensual	SGA	100	93,5	100%	100%	100%	>= 100%	100%	Cumplido



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
PC09	I.[PC 09.3]-02	Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.	Anual	SGA	-5,11	31,65 (G) 18,62(M) - 49,83(PSC)	10,63 (G) 3,85 (M) - 53,81(PSC)	-3'1%	1.6%	NP	3%	
PC09	I.[PC 09.3]-03	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	Anual	SGA	80,88	82,07 (G) 65,07(M) 88,51(PSC)	90,58%	90'96%	91%	>=92%	85,53%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.3]-04 nuevo indicador	Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.	Anual	SGA						100%	0,00%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.3]-05 nuevo indicador	Incidenias que se producen en los plazos de matrícula	Anual	SGA						5%	21.97%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.3]-06 nuevo indicador	Uso de UXXI para la gestión de la formación permanente	Anual	SGA						100% 60% (para 2018)	Valor anual: 38% (en la medición no se han excluido los cursos autorizados pero no impartidos, por lo que el valor real es superior; afinaremos el método de medición SGE	Incumplido

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
PC09	I.[PC 09.4]-01	Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	Por convocatoria	SGA	10,45	6,52 (GJ) 25,27 (GL) 0,18 (MJ) 0 (ML)	18,46 (GL) Master Linares (No hay) 6,04 (GJ) 0,29 (MJ)	17,23 (GL) Master Linares 5,1(GJ) 0,37 (MJ)	Grado Jaén:4,24; Master Jaén: 0,82	NP	Grado J 87,8% Master J 12,2% Grado L 14,08% Master L 0%	
PC09	I.[PC 09.4]-02 nuevo indicador	Porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimiento, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud	Anual	SGA	88,91	95,75 (J) 100 (L)				>=90%	100,00%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.4]-03	Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros).	Anual	SGA	9	6(J) 0(L)	7	4	2	NP	0,00%	
PC09	I.[PC 09.4]-04	Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.	Por convocatoria	SGA	4,38	0,38(ORD 1-L) 1,27(ORD 2-L) 7,14(EXT1 -L) 8,34(ORD 1-J) 3,35(ORD 2-J) 4,57(EXT1 -J)	0,37 (ORD1-L) 2,71 (ORD2-L) 2,78 (EX1-L) 7,3 (OR1-J) 18,6 (ORD2-J) 1,2 (EX2-J)	2,78 (EX1-L) 4,26 (ORD1-L) 5,91 (ORD2-L) 0,50 (EX2-L) 19,8 (EX1-J) 7,5 (OR1-J) 7,6 (OR2-J) 0,60 (EX2-J)	9,24 (EX1-J); 22,19 (OR1-J); 7,64 (OR2-J); 2,81 (EX2-J)	NP	EX1 11,54 OR1 1,38 OR2 1,49 EX2 3,52	

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
PC09	I.[PC 09.4]-06 nuevo indicador	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	Anual	SGA						3%	6% (el objetivo y el límite se estimaron, ya que es la primera vez que se mide el indicador, no obstante mejoraremos la información a los doctorandos y mantendremos los valores del indicador)	incumplido
PC09	I.[PC 09.5]-01	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 6 días laborables, desde su solicitud.	Mensual	SGA	99,41	100% EPSL 99,49 Jaén	100% EPSL 98,69 Jaén	100% EPSL 99,27 Jaén	99,45 % Jaén	>=90%	100,00%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-02	Número de títulos oficiales expedidos al año	Anual	SGA	3.512	3223	4108	3576	3393	NP	3634	
PC09	I.[PC 09.5]-03	Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados	Anual	SGA	406,32	378	324	179	111	<=150 días	98	Cumplido

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
PC09	I.[PC 09.5]-04	Títulos de Postgrado-Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	Anual	SGA	148,37	398	324	251	181	<=150 días	99	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-05 nuevo indicador	Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	Anual	SGA						<=150 días	81	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-06 nuevo indicador	Porcentaje de solicitudes de títulos oficiales con incidencias (excluido doctor/a)	Anual	SGA						NP	7,60%	
PC09	I.[PC 09.6]-01 (nuevo indicador)	Errores no forzados por la documentación remitida por los responsables del título en la elaboración de la memoria	Anual	SGA						PENDIENTE DE DEFINICIÓN	Sin actividad	
PC09	I.[PC 09.06]-02 (nuevo indicador)	Eficacia plantillas tipo para Grado, Máster y Doctorado	Anual	SGA						PENDIENTE DE DEFINICIÓN	Sin actividad	
PC09	I.[PC 09.07]-01 (nuevo indicador)	Número de atenciones en ventanilla por año (área de secretaría del Campus de Jaén)	Anual	SGA						No procede	16552	
PC09	I.[PC 09.07]-02 (nuevo indicador)	Número de atenciones telefónicas por año (área de secretaría del Campus de Jaén)	Anual	SGA						No procede	10283	

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
PC09	I.[PC 09.07]-03 (nuevo indicador)	Número de atenciones de solicitudes telemáticas de información por año (área de secretaría del Campus de Jaén)	Anual	SGA						No procede	7538	
PC09	I.[PC 09.08]-01 (nuevo indicador)	Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC	15 de diciembre de cada año	SGA						>= 98%	96,66%	incumplido
PC09	I.[PC 09.08]-02 (nuevo indicador)	Porcentaje de carnés de estudiante expedidos sobre el número de remesados.	1 de junio de cada año	SGA						>= 98%	98,60%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.08]-03 (nuevo indicador)	Porcentaje de incidencias en el carné de estudiante sobre el número de alumnos remesados	1 de junio de cada año	SGA						<=3%	1,40%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.09]-01 (nuevo indicador)	Número de informes de Análisis recibidos	Anual	SGA						2	0	incumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-17-PC09- (Acceso)	Servicio de Gestión Académica	39,62	55,56	79,25	76,79	100	4,3	4,27	4,73	4,69	4,63	4,16	4,14	4,75	4,65	4,49
EG-18-PC09- (Decanatos)	Servicio de Gestión Académica	46,88	40,63	45,45	53,13	37,5	3,8	3	3,93	3,87	3,2	3,71	2,91	3,92	3,8	3,4
EG-19-PC09- (Usuarios)	Servicio de Gestión Académica	7,46	43,08	100	83,08	100	3,6	3,5	3,37	3,38	3,04	4	3,57	3,33	3,18	3,03

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SGA	PC09	121	100%	1,84	12	100%	1,74	6

- 31-01-2018: Felicitación Rector UJA por tercera edición de "Encuentros UJA"
- 13-07-2018: Felicitación alumno gestión SET tramitación en Títulos.
- 27-07-2018: Felicitación Vicerrectora Estudiantes por la gestión del SGA.
- 04-10-2018: Felicitación Vicerrectora Estudiantes por la gestión del SGA en la organización del "Concierto del Estudiante"
- 04-10-2018: Felicitación Equipo Decanal de Trabajo Social por la labor de un funcionario (E.B.B.)
- Encuesta Satisfacción: Felicitación de alumno por gestión en reconocimiento de créditos de un funcionario (JM.C.L.)

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

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

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

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



Se da por concluido la no conformidad con los nuevos indicadores incorporados como se verifica en la auditoría interna de febrero 2017 y con el cambio de estructura del Servicio

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:

Matrícula

Los problemas y dificultades más notorias con las que nos hemos encontrado en el proceso de matrícula durante el curso académico 2017/18 vienen determinadas especialmente por la baja de efectivos (a los dos Jefes de Secretaría que se produjeron para la matrícula del curso 2016-17, se unió la baja de un puesto base). Este problema, lejos de remitir se incrementará aún más para el curso 2019-20 ya que la nueva RPT, aprobada en el año 2018 reduce notablemente el número de efectivos en Secretaría de Centros (se pierden definitivamente cinco puestos respecto a la última RPT anterior)

En el presente curso académico 2018/19, se mantiene el incremento de las tareas administrativas, especialmente por la incorporación de una bonificación del 99% que se ha establecido por parte de la Junta de Andalucía a los estudiantes Universitarios que han superado créditos en primera matrícula en el cursos anterior (para los Grados) y en los dos curso anteriores (para los Máster). Esta bonificación tiene una serie de limitaciones y especificaciones, y en la que se ha tenido que tener en cuenta el orden de prelación de otra bonificaciones, y los requisitos de alumnos que han cursado sus estudios en los años anteriores en otras Universidades diferentes a la de Jaén de los que no disponíamos de datos.

Estos dos obstáculos, que se presentaron en el 2016-17 se han mantenido y agravado en el curso actual lo que nos ha obligado por una parte a tener que ralentizar los subprocesos de matrícula y por otra dilatar en el tiempo la respuesta a las solicitudes del alumnado, además lejos de avanzar en la Administración Electrónica (especialmente en el Archivo de documentación), nos hemos visto abocados a flexibilizar los compromisos y a resolver los problemas a demanda. En lo que respecta al archivo de documentación, con la nueva ley de protección de datos nos situamos en un dudoso ámbito de legalidad.

Análisis de los Datos del curso 2017-18:

a. Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales. Los resultados muestran una tendencia lenta de incremento que pasa de un incremento del 1.6% del año anterior a un 3% del total de alumnos matriculados. La gestión del alumnado de movilidad sigue siendo, por su especial tratamiento en la gestión, un punto distorsionador en la gestión administrativa, que requiere en bastantes casos un tratamiento casi particularizado, en ese sentido puede que la utilización de nuevos programas de gestión para este colectivo en otros Servicios vaya facilitando y normalizando su gestión.

b. Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por Internet. El total de alumnos que han formalizado la matrícula por internet ha sido del 85'83% frente al 91'56% del curso 2017/18, lo que indica un claro retroceso, que viene dado por los problemas antes señalados. Los porcentajes que empezaban a estar cercano, en cursos anteriores, al 100% empiezan a alejarse de esta cifra.

c. Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA. Siendo un dato significativo ya que la agilidad de anular las matrículas produce la posibilidad de ofertar las plazas en el periodo de matrícula. No obstante si en el 2016-17 se cumplió el compromiso de anular las matrículas dentro de los cinco días laborales siguientes al vencimiento de los recibos con un valor límite del 80%, para el 2017-18 solo se pudo alcanzar un 54%, debido especialmente por la falta de personal, en el 2018-19 no se pudo llevar a cabo este control por la aún más acentuada falta de personal.

d. Porcentaje de incidencias que se producen en los plazos de matrícula, segmentadas por tipo de incidencias. El porcentaje se sitúa en un 21,97% lo que es una cifra bastante alta sobre el total, no se ha podido determinar si es debido a incidencias de tipo económico o a incidencias técnicas.



Reconocimientos

En lo que respecta al cumplimiento en plazo de la emisión de las resoluciones, destacar que si el curso 2016-17 (89%) bajó notablemente con respecto al curso anterior (98,31%), en el curso 2018-19 el porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimiento, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud se invierte claramente esta tendencia y se alcanza la consecución del 100%.

Posiblemente la familiarización con la plataforma informática de reconocimientos por parte de todos sus usuarios, ha traído consigo que, una vez superada el período de adaptación a esta nueva herramienta haya facilitado este incremento en estos porcentajes.

Hay que recalcar que con esta nueva herramienta ha mejorado sensiblemente la gestión de los reconocimientos. Consideramos que tanto alumnos como los responsables de cada Centro ya se han aclimatado al funcionamiento de la plataforma. La misma permite al alumno saber en cada momento cómo está su petición. Los Centros emitirán antes la resolución de los mismos, cumpliendo los plazos y sobre todo para los trabajadores del área de reconocimientos les evita tener que informatizar los datos ya que pasan directamente de esta a UXXI, dando así mayor seguridad en la grabación de los mismos. Dicho lo cual se ha trasladado al Servicio de Informática la necesidad de incorporar ciertas mejoras a la plataforma que podría agilizar aún más el sistema a los diferentes usuarios

Actas

Se aprecia un pequeño repunte en los porcentajes de las convocatorias Extraordinaria 1 y 2, habiendo una clara disminución de porcentaje en la Ordinaria 1 y 2. En conjunto se reduce el porcentaje de actas firmadas fuera de plazo de forma notable respecto al curso anterior.

Vemos claramente que los porcentajes se mantienen reducidos respecto al resto de convocatorias en aquellas que la falta de cierre en las fechas oficiales pueden afectar directamente al desarrollo de otros procesos como puede ser el de la matrícula, lo que podría indicar que pese al conocimiento de los plazos por parte de los que tienen que cumplirlos estos se efectúan con mayor o menor rigor según las implicaciones que puede tener en otros procesos, detectándose cierta relajación en la Extraordinaria 2.

Se mantienen los recordatorios al profesorado, de forma previa al cierre oficial de actas, de manera que esta tendencia se reduzca en lo posible.

Se empiezan a contabilizar los datos de forma agregada de Linares y Jaén para el curso 2017-18.

Títulos

El número de títulos expedidos al año se ha incrementado respecto al curso anterior, pasando de 3393 a 3634 en el 2017-18, lo que rompe la tendencia descendente de los últimos dos años.

En la media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados. Se considera la modificación propuesta en el curso anterior de modificar los indicadores para el 2018, puesto que la solicitud no es efectiva hasta que el/la solicitante finaliza el trámite (lo que incluye la presentación de documentación). De esta forma obtenemos datos más fiables del grado de eficiencia en la ejecución de este proceso, de mayor información sobre posibles contratiempos o de otras incidencias que puedan estar presentes.

En este indicador se sigue manteniendo una clara tendencia de mejora a través de los años para títulos de grado, en este último se alcanza una media de 98 días, mejorando la media ya mejorada respecto a anteriores del 2016-17 de 111 días. Esta secuencia se repite en los títulos de posgrados que siendo en el 2016-17 de 181 días se reduce notablemente a 99.



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

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

Para las respuestas a la encuesta de satisfacción dirigida a la Comisión de Acceso y el Tribunal calificador de las PAAU para el ciclo de gestión 2018, se mantiene el mismo cuestionario. El lanzamiento de la encuesta se realiza en dos periodos coincidentes con la finalización de las convocatorias de acceso a la Universidad de junio y septiembre. La encuesta es remitida a la totalidad de los usuarios relacionados por la Unidad. Se vuelve a registrar un incremento en la tasa de participación con respecto al ciclo anterior.

Si en el anterior curso no se llegó al número de respuestas óptimo para que sea representativo, en el 2017-18 sí se consigue, ya que para las 331 encuestas enviadas se consideraba un nivel óptimo de respuesta recibidas de 56, superando este número y alcanzándose las 64 encuestas recibidas

Del anterior número, el 92.06 % de los encuestados está bastante satisfecho (23,81) o muy satisfecho (68,25) con el servicio prestado, y el 82,46 % lo están respecto a la percepción de las mejoras, lo que significa que estamos en la línea del buen hacer y además sabemos transmitir lo que hacemos bien, mejorando la percepción sobre el anterior curso (81%).

La encuesta dirigida a los equipos de Dirección de los Centros ha tenido menos respuesta, se han recibido en torno a una quinta parte del número óptimo, reduciéndose el porcentaje respecto al curso 2016-17 que ya fue bajo, por lo que sus resultados no se pueden tener en cuenta.

Respecto a la encuesta a los estudiantes, para este ciclo de gestión no se ha realizado ninguna modificación del cuestionario. Se mantiene el mismo tamaño de la muestra. Se envían un total de 1863 encuestas, 1476 a estudiantes de grado, 300 a máster y 87 a doctorado. Se observa un incremento en la tasa de participación, quizás debido a la migración a una nueva plataforma on line que permite cumplimentar la encuesta a través del móvil.

Se llegó al número de respuestas óptimo para que sea representativo, ya que para las 1863 encuestas enviadas se consideraba un nivel óptimo de respuesta recibidas de 67, alcanzándose las 70 encuestas recibidas. Las mismas arrojan los siguiente datos, el 64,28 % de los encuestados está algo satisfecho (25,71), bastante satisfecho (21,43) o muy satisfecho (17,14) con el servicio prestado. Igualmente el 61,43 % de los encuestados está algo satisfecho (22,86), bastante satisfecho (22,86) o muy satisfecho (15,71) lo están respecto a la percepción de las mejoras.

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

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

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

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



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

Reconocimientos

Si bien el curso 2016-17, contrariamente a lo esperado, los resultados empeoraron respecto al anterior, aún habiéndose implantado la nueva aplicación para la gestión de los Reconocimiento, finalmente en el curso 2017-18 y con lo que creemos adaptación al nuevo sistema de todos los actores en él intervinientes se ha logrado la mejora deseada. Con la nueva herramienta informática de reconocimientos, la gestión de los mismos ha sido más eficiente y eficaz. Para el alumnado se le ha facilitado la labor a la hora de la aportación de los documentos dado que no se tienen que personar físicamente en nuestras dependencias y se ha permitido que esté en todo momento informado de la situación en la que estaba su solicitud. Para el profesorado además de eliminar el papel sobre el que trabajar, pueden resolver desde cualquier lugar a través del ordenador sin tener que estar físicamente en su despacho. Para los funcionarios nos reduce la labor tediosa de la grabación de los datos, se da mayor seguridad en el traspaso de la información y se minimiza el posible error humano.

Aún así, se han trasladado propuestas de mejora al Servicio de Informática para que su utilización gane aún más en agilidad, tanto para el PDI, alumnado y PAS.

Actas

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

La información pasa a presentarse agregada tanto para la Secretaría del Campus de Jaén como el de Linares, considerándose datos totales y no parciales.

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

Certificaciones

Tras el seguimiento anual de estos indicadores, y habiendo alcanzado un porcentaje cercano al 100 % de consecución del objetivo de la culminación de la gestión en siete días, se decidió aumentar el nivel de exigencia de la tramitación, reduciendo el plazo del mismo a seis días, nivel que se alcanzó. No obstante con la reducción del personal del PAS encargada de esta labor y la reestructuración del servicio que conllevó la aprobación de la nueva RPT a finales del año 2018, se tomó la decisión de ampliar este plazo a nueve días ya que era bastante probable que no se contase con un mínimo de personal, en ciertas épocas del año para cumplir estos objetivos

Se está estudiando implantar a finales del año 2019 la misma aplicación informática de gestión de las Certificaciones Académicas a otras áreas del Servicio una vez se estudie la similitud entre el tipo de certificaciones que se emiten en diferentes ámbitos del Servicio. Si finalmente se pudiese replicar el sistema agilizaría la tramitación de forma global para los implicados en este proceso, alumnos PDI y PAS, dará mayores facilidades al alumnado que lo solicita, tanto en el ámbito de la gestión como en el pago del



mismo.

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

Código:		Naturaleza de la mejora:	RAPI Practicum, y TFT
Proceso:	Gestión de Actas		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción:	Puesta en marcha de la herramienta RAPI para la gestión de Practicum, TFG y TFM		
Causa:	Necesidad de una plataforma que regule y evidencie el flujo de trabajo conducente a la elaboración de la Tesis Doctoral o del documento de actividades del doctorando		
Objetivo:	Implantación de una herramienta centralizada que facilite la gestión y permita la extracción de datos		
Recursos:	Herramienta adquirida en 2016 y colaboración del Servicio de Informática		
Responsable:	Jefe de la Sección de Aplicaciones Informáticas		
Previsión de resultados:	Racionalización de la gestión		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos:	Aún es pronto para evaluar resultados, porque no se ha completado un ciclo.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:		Naturaleza de la mejora:	Implantación de nueva plataforma de gestión de las Certificaciones de las pruebas de Acceso
Proceso:	Gestión logística para la gestión del proceso de Selectividad		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción:	Trámite electrónico para solicitar y tramitar la certificación de las pruebas de selectividad		
Causa:	Necesidad de atender la demanda de este servicio, que hasta ese momento se realizaba con sistemas más limitados y artesanales		
Objetivo:	Implantación de una herramienta que facilite la gestión y permita la extracción de datos		
Recursos:	Replicar sistemas de gestión y emisión de Certificados Académicos por parte del Servicio de Informática		
Responsable:	Jefe de la Sección de Acceso		
Previsión de resultados:	Racionalización de la gestión		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos:	Se encuentra en proceso de estudio de la posibilidad de utilizar sistemas utilizados en otras áreas del Servicio para el área concreta de Acceso.		
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	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Grupo de mejora del proceso PC 09.1 (Acceso)		3
Grupo de mejora del proceso PC 09.21 (Matrícula)		15
Grupo de mejora del proceso PC 09.22, PC 09.23 (Reconocimientos y Actas)		8
Grupo de mejora de Aplicaciones Informáticas		2

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.



Unidad	Servicio Gestión Académica	Año	2019
Proceso/s	Todos		
Descripción de la mejora	Implantación del expediente electrónico		
Causa para su implantación	Adecuación a la normativa relativa a administración electrónica y protección de datos		
Objetivos de la mejora	Cumplir con la normativa y facilitar acceso a la información de la documentación		
Recursos previstos	Petición de espacio seguro de almacenamiento de documentación y estructuración de esta información		
Responsables de implantación	Diversos servicios y órganos de la UJA		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio Gestión Académica	Año	2019
Proceso/s	Todos		
Descripción de la mejora	Implantación de sistema centralizado y profesional de la información telematizada para el alumnado		
Causa para su implantación	Necesidad de organizar un sistema básico y poco adecuado a la necesidad de atención telematizada al alumnado		
Objetivos de la mejora	Ofrecer un servicio de atención al alumnado más ágil y estructurado		
Recursos previstos	Petición de sistema normalizado y profesional de atención telematizada		
Responsables de implantación	Empresa externa o Servicio de Informática		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Servicio Gestión Académica	Año	2019
Proceso/s	Implantación de sistema de gestión de certificados de acceso		
Descripción de la mejora	Implantación de sistema de gestión de certificados similar al de los Certificados Académicos Oficiales que gestionan otras áreas		
Causa para su implantación	Necesidad de agilizar y racionalizar procesos que requieren dedicar mucho volumen de trabajo		
Objetivos de la mejora	Dar mejor y más ágil servicio al alumnado que solicita estos certificados		
Recursos previstos	Petición de replica del sistema de gestión de certificados que utilizan otras áreas del Servicio		
Responsables de implantación	Servicio de Informática		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

(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	Servicio de Gestión Académica
Naturaleza de la propuesta	Revisión total de la documentación del sistema para adecuarla a la nueva estructuración del Servicio
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.

La consecución de todas las propuestas y objetivos están claramente comprometidos con la considerable reducción del personal de Secretaría de Centros que se ha llevaba a cabo.