



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

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

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

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes 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 09.23]-24	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	Semestral	UNAD	191	466	554	731,00	405	NP	34	
PC09	I.[PC 09.25]-32	Número total de Tribunales de tesis realizadas	Anual	UNAD	79	73	60	102,00	87	NP	29	
PC09	I.[PC 09.33]-40	UNAD-Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	Semestral	UNAD	0	1,87	0,22	0,00	0,76	<=10%	2,54%/0,97%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.33]-41	UNAD-Número total de títulos no oficiales gestionados.	Anual	UNAD	1756	1821	1389	986,00	2099	NP	2410	



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	PC09	-	-	-	-	-	-	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 tenido muchas más pero siempre realizadas de manera verbal, debido a que la relación con nuestros clientes es muy cercana y directa. Con respecto a quejas y sugerencias no tenemos ninguna.

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

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 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:

**PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:**

I.[PC 09.23]-24	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.23	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.
I.[PC 09.25]-32	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.25	Número total de Tribunales de Tesis realizadas
I.[PC 09.33]-40	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.33	Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)
I.[PC 09.33]-41	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.33	Número total de títulos no oficiales gestionados.

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN**PC 09.23 Gestión logística para la ejecución de la docencia oficial**

I.[PC 09.23]-24	Número total de Trabajos fin de Grado.
-----------------	--

En este indicador se ha visto una disminución significativa: en el año 2017 había un total de 405 TFG, mientras que en el año 2018 el número total asciende a 34. Esto es debido a la culminación de los nuevos títulos de Grados, puesto que todos ellos tienen trabajo fin de Grado, cuando antes solo había proyectos fin de Carrera en las titulaciones técnicas y a que normalmente la gestión de los trabajos fin de grado se han centralizado en los centros, por lo que nuestra gestión cada vez será menor, desde la Unidad se propone que este indicador deje de medirse en los próximos años y actualizar el proceso.

PC 09.25 Gestión del tercer ciclo.

I.[PC 09.25]-32	Número total de Tribunales de tesis realizadas.
-----------------	---

En el 2018 se ha visto que el número de tesis leídas durante el año han disminuido con respecto al año pasado. Con respecto a este indicador se solicita el cambio de registro, ya que las solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales son aprobadas por los Departamentos, en muchas ocasiones, con años de antelación a la lectura de la tesis, y consideramos que si el indicador es "Número total de tribunales de tesis realizadas" un registro más fiable podría ser el nombramiento del tribunal que siempre coincide con las tesis leídas.



Medición	Valor Obtenido						
2015	60	2016	102	2017	87	2018	29

PC 09.33 Gestión de títulos no oficiales.

I.[PC 09.33]-40 Porcentaje de Títulos gestionados con incidencias (Tasas de fracaso).

I.[PC 09.33]-41 Número total de títulos gestionados.

El proceso **Gestión de Títulos No Oficiales (PC 09.33)** secuencia las actividades de atención y gestión administrativa del procedimiento de expedición de los títulos no oficiales. Tiene como finalidad básica facilitar el ejercicio del derecho reconocido a los alumnos de obtener su correspondiente título, previa verificación de los requisitos, así como tramitar las solicitudes y el expediente, en este caso, en un procedimiento de competencia exclusiva de la Universidad.

El número de títulos ha aumentado con respecto al año 2017, pero también ha aumentado el porcentaje de incidencias, ya que este año el porcentaje ha sido 0,97%. Durante el 2018 se han gestionado 2410 cursos frente a los 2099 gestionados el año anterior. El porcentaje de incidencias en el año 2017 fue del 0,76 %.

Propuesta de mejoras año 2019.

Como mejora para el año 2019 una vez realizada la actualización del proceso por parte del responsable del mismo, se propone la automatización de la recogida de datos tanto de indicadores como de carga de trabajo, este se puede llevar a cabo con la implantación de varias aplicaciones informáticas para realizar trabajos que antes se realizaban de forma manual, en el caso de este proceso sería la aplicación Universitas XXI cursos cortos..

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.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero



consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomar los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 100,00 % (67 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

Resultados/valoración:

1. 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).
2. 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).
3. Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 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:	142-2018	Naturaleza de la mejora:	Actualizar proceso
Proceso:	PC09. Gestión académica administrativa		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Actualizar el proceso para incluir los cambios introducidos con la aplicación Universitas XXI (cursos cortos)		
Causa:	Actualización del proceso		
Objetivo:	Reflejar los cambios producidos		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Los miembros de las Unidades implicadas		
Previsión de resultados:	Revisión y actualización		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2019



Descripción de resultados obtenidos:	Se han realizado los cambios en el proceso y se ha actualizado para el 2019 la aplicación de toma de datos de indicadores.
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	<input type="radio"/> Javier Ibancos Arnaldo
	<input type="radio"/> Dolores Ortiz Martínez
	<input type="radio"/> Joaquín Segura Martín
	<input type="radio"/> Isabel M ^a Trillo Espejo
	<input type="radio"/> Francisco J. Arévalo Sevilla

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Base de Datos	<input type="radio"/> Elena Casañas Carrillo
	<input type="radio"/> Dolores Ortiz Martínez
	<input type="radio"/> Laura Romero Perpiñán

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Carta de Servicios	<input type="radio"/> Pilar Iglesias Aguayo
	<input type="radio"/> Antonio Moral Santiago
	<input type="radio"/> Joaquín Segura Martín
	<input type="radio"/> Agustín Tudela Caballero
	<input type="radio"/> Francisco Zafra Milla

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación	<input type="radio"/> Francisco José Espinosa Montoro
	<input type="radio"/> M ^a Dolores González Jiménez
	<input type="radio"/> Francisco Javier Ibancos Arnaldo
	<input type="radio"/> Jorge Ruíz Rabaneda
	<input type="radio"/> Joaquín Segura Martín
	<input type="radio"/> 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.

--