

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

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

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Juan Gómez Ortega.
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b> 11/04/2019	<b>Fecha:</b> 12/04/2019
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

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

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Julio Terrados Cepeda	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruíz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Delegado del Rector para la Planificación Estratégica y la Calidad.	<b>Cargo:</b> Gerente.
<b>Fecha:</b> 11/04/2019	<b>Fecha:</b> 11/04/2019	<b>Fecha:</b> 11/04/2019
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

## ***ESTRUCTURA DEL INFORME***

### PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

RESUMEN EJECUTIVO..... Pág.3

### **I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.**

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA. .... Pág.12
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. . .... Pág.17
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. .... Pág.26
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. .... Pág.29
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. . .... Pág.29
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. . .... Pág.31
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. .... Pág.32
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. .... Pág.35
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. . .... Pág.38
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. .... Pág.44

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS..... Pág.45
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. .... Pág.48

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

13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA. Pág.50

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

14. CONSIDERACIONES FINALES. .... Pág.52

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

- ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ..... Pág.59

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

- ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2019. .... Pág.63
- ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2019..... Pág.80

## RESUMEN EJECUTIVO

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

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

Los informes de seguimiento de procesos están publicados en la página web del SIGC-SUA, enlace: [http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2018/Rvm2018/INF\\_PROCES\\_2018.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2018/Rvm2018/INF_PROCES_2018.html)

### VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR.

Con carácter previo a la valoración, se ha de destacar que **tras la adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001: 2015**, se ha podrido a **revisar por las Unidades la identificación de los resultados del análisis de contexto (DAFO) y de riesgos y oportunidades y acciones asociadas**, se ha realizado el **Informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades**, para conocimiento y valoración por parte del Consejo de Dirección (atendiendo a una recomendación de Auditoría externa, así como el **seguimiento del grado de implantación de las acciones**. Destaca, que de 150 acciones de riesgos el **82% se ha implantado o está en proceso**, las asociadas a **oportunidades suponen una implantación o en proceso del 88%**.

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

Un primer aspecto de análisis es el grado en que se comprende y cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios**. En este sentido, de los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos se puede concluir en el **grado efectivo de su cumplimiento por ausencia de no conformidades al respecto**, si bien en el ciclo 2018 se han aplicado **4 planes de acciones de mejora**, dando respuesta a 4 No conformidades de auditoría externa.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número de propuestas individualizadas.	110	53	58	67	43	57
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	91,67%	83,33%	91,67%	91,67%	75%	91,60%

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

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

En este sentido, en este ciclo, **se ha seguido revisando la incorporación de nuevas fichas de comunicación a grupos de interés** sobre aspectos esenciales de la prestación de servicios, reforzando así otro de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015.

El **Plan de seguridad documental** del SIGC-SUA constituye otro de los instrumentos básicos para la gestión del conocimiento de los procesos.

El tercer aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia del proceso**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 97,94 (2017 -98,66%-).**

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión anteriores al 2016, en este, **el nivel conseguido es de un 88,14 %**, produciéndose un ligero descenso de 3 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior, con una tendencia negativa en los dos últimos ciclos, si bien, el valor se mantiene próximo al 90% de eficacia, con 28 indicadores (de 236) sin alcanzar los valores planificados y, en 11 de ellos, la desviación no es tan significativa en relación al valor del objetivo El nivel de eficacia conseguido no impide apreciar la **necesidad de seguir mejorando para el cumplimiento total o la revisión de la fijación de los valores de los objetivos de indicadores** (23 observaciones en los informes de auditorías sobre cumplimientos de objetivos y 9 recomendaciones sobre la conveniencia identificación interna de una no conformidad para aplicar acciones correctivas sobre indicadores).

**Evolución del porcentaje de eficacia.**

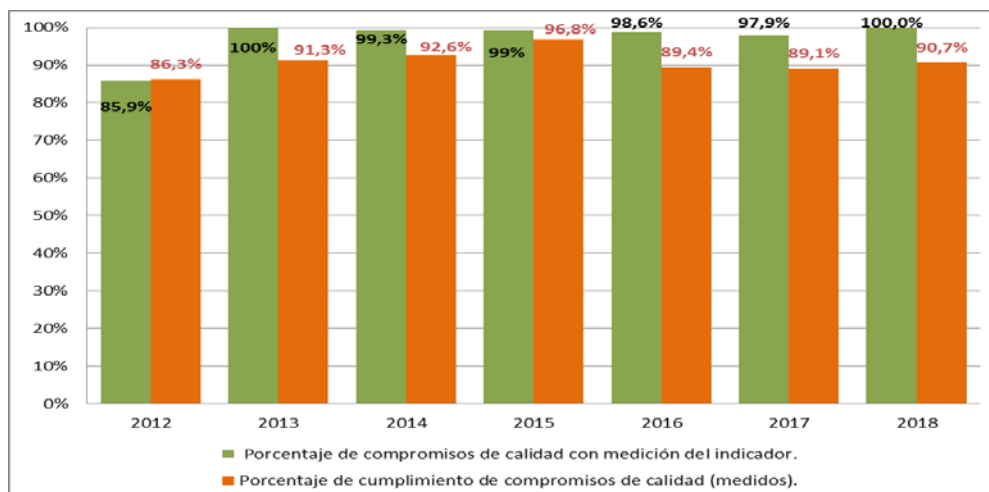


La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido enfocar los **compromisos de calidad** en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. En este ciclo **se continúa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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	305	151	149	145	144	141	140
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	85,90%	100%	99,33%	99,31%	98,61%	97,87%	100%

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido el cumplimiento en un 90,71%** que se mantiene también estable respecto al ciclo anterior, con un incremento de un punto porcentual. Del total de compromisos de calidad (140) se han incumplido 13, dos menos que el ciclo anterior.

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

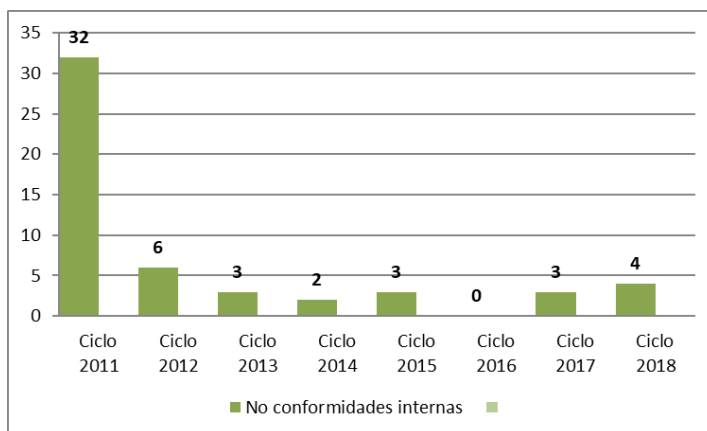


Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna siguen corroborando la conformidad de la gestión de los procesos** y servicios prestados auditados. **No obstante, se indica la necesidad de seguir perfeccionándolo**, pues se han indicado 24 observaciones sobre la gestión de los procesos y 11 sobre revisión de documentación.

Asimismo, en este ciclo de gestión En el actual ciclo de gestión se han auditado 4 no conformidades de Auditoría Externa y una de Auditoría Interna. Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican ha sido posible el cierre de 3 no conformidades externas y la auditoría interna y ha quedado abierta una externa, pendiente de aprobación formal del nuevo Plan de Formación. Las 4 no conformidades internas han sido verificadas y cerradas.

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

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



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

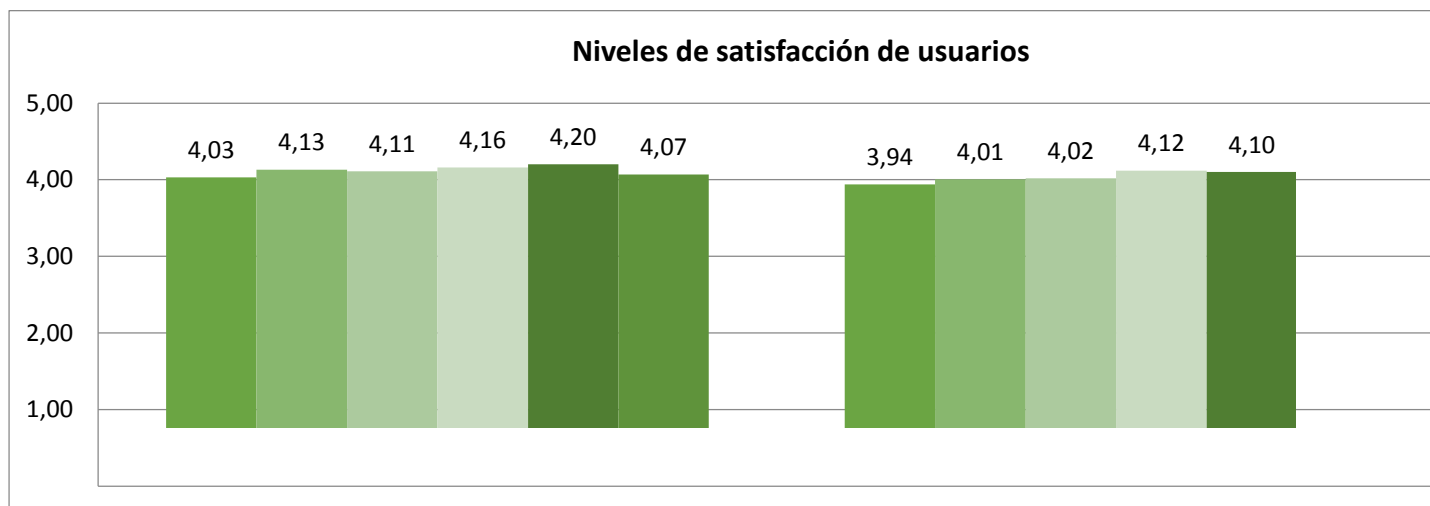
En primer lugar, están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA. El sistema está estructurado en un **cuadro de 24 encuestas generales y 57 encuestas post servicios, representativas, en su conjunto, de 40 ámbitos de gestión** del alcance del SIGC-SUA (46 ámbitos totales).

Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2018:

. -Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	18 encuestas de 21 (85%)
. -Satisfacción global. Igual o superior a "4"	16 encuestas de 21 (76%)
. -Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	4 encuestas de 21 (19%)
. -Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	17 encuestas de 20 (85%)
. -Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	12 encuestas de 20 (60%)
. -Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	8 encuestas de 20 (40%)

**La tendencia de las encuestas generales**, valoradas globalmente, presenta un ligero descenso, más acuciado en los niveles de satisfacción global (4,07) que en la percepción sobre la mejora (4,09). No obstante, ambos indicadores **se siguen posicionando en valores superiores a 4**.

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



En este ciclo se ha continuado con la implementación de una sistemática para **el establecimiento de objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios**. Sin embargo, sigue sin producirse la previsión de su aplicación al 100% de las encuestas activas, si bien se mantienen el porcentaje de encuestas generales con fijación de objetivos 58% (14 de 24), posicionándose las encuestas post-servicio en un valor del 62% (34 de 55), siete puntos más que el anterior ciclo de gestión, por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de **completar la asignación para su cumplimiento total**.

El recorrido hacia la mejora se observa en el **incremento en el promedio del porcentaje del nivel de participación pasando de 68% (2017) a 74%** en este ciclo de gestión. Es significativo, además, el porcentaje de encuestas que han sufrido un decremento en su tasa de participación 19% (4 de 21 encuestas). Esta circunstancia pudiera deberse a la posibilidad que ofrece la nueva plataforma on-line de cumplimentar la encuesta a través del móvil. De esta forma, 7 de las 10 encuestas que experimentan tendencias positivas son gestionadas a través de la nueva aplicación. A ello hay que sumarle que tan solo una Unidad realiza actuaciones de estímulo a la participación. No obstante, se prevé el seguimiento en el comportamiento del indicador para averiguar las causas en la recuperación del indicador. Además, se insiste en la necesidad de avanzar en actuaciones encaminadas a **favorecer el estímulo de la participación mediante procesos de revisión de encuestas y/ o la implementación de otras fuentes de información directa con los usuarios**.

En el proceso de auditoría interna se han indicado un total de 34 observaciones sobre las encuestas generales.

En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 57, y **manteniéndose activas al igual que en el anterior ciclo de gestión 51 encuestas**. Los indicadores globales con cálculos posibles (49 encuestas) indican que **se obtiene una valoración de satisfacción global de 4,48 de media** y un 87% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,41**, obteniendo la totalidad de las encuestas con cálculos posibles (11 encuestas) el igual o superior a 4.

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

Respecto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**: 1. El alcance de los informes técnicos de **revisión ha afectado a 1 de las 24 encuestas generales**. 2. **Publicación y difusión de resultados de las encuestas** (general en Portal de Transparencia), en canales internos un 88% de las encuestas generales y un 74% de las encuestas post-servicio. El recorrido hacia la mejora se evidencia en el porcentaje de encuestas que amplían sus canales de difusión, 20% (5 de 24) de las encuestas generales y 39% (20 de 51) del post servicio. 3. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**.

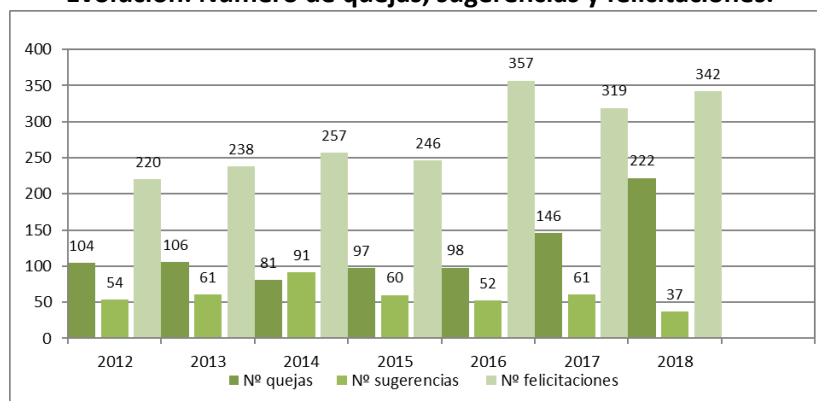
En el proceso de auditoría interna se han indicado un total de 25 observaciones sobre las encuestas post servicio.

Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha incrementado en un 52% el número de quejas con respecto al ciclo anterior (76). En cuanto a las sugerencias recibidas se invierte la tendencia de aumento, con una reducción de un 39,34% (24). En el número de felicitaciones se ha producido un leve aumento (7,21%) computándose

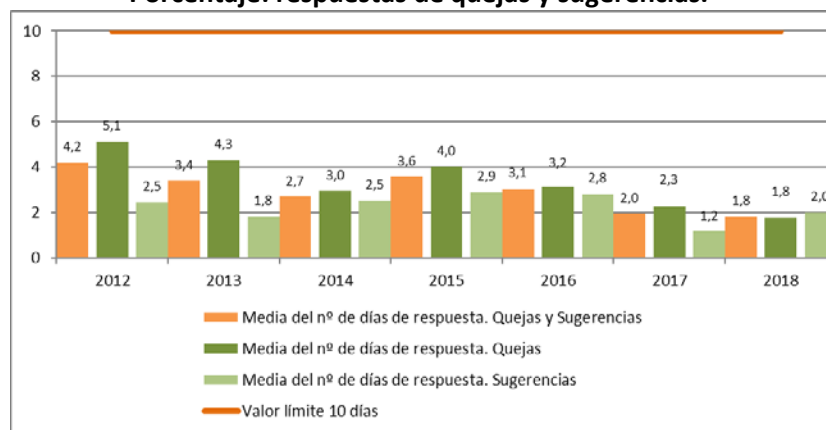
un total de 342. **Los compromisos** asociados a la gestión de las quejas y sugerencias **siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas.**

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

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



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



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



	<b>Ciclo 2014</b>	<b>Ciclo 2015</b>	<b>Ciclo 2016</b>	<b>Ciclo 2017</b>	<b>Ciclo 2018</b>
<b>Auditoría Externa.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	30-10- <b>80%</b> (sobre 50)	6-5- <b>55%</b> (sobre 20)	11-23- <b>72%</b> (sobre 47)	25-16- <b>76%</b> (sobre 54)	13-14- <b>63%</b> (sobre 43)
<b>Auditoría Interna.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	106-34- <b>83%</b> (sobre 168)	53-18- <b>75%</b> (sobre 95)	111-73- <b>74%</b> (sobre 249)	50-19- <b>68%</b> (sobre 101)	62-39- <b>79%</b> (sobre 128)

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

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

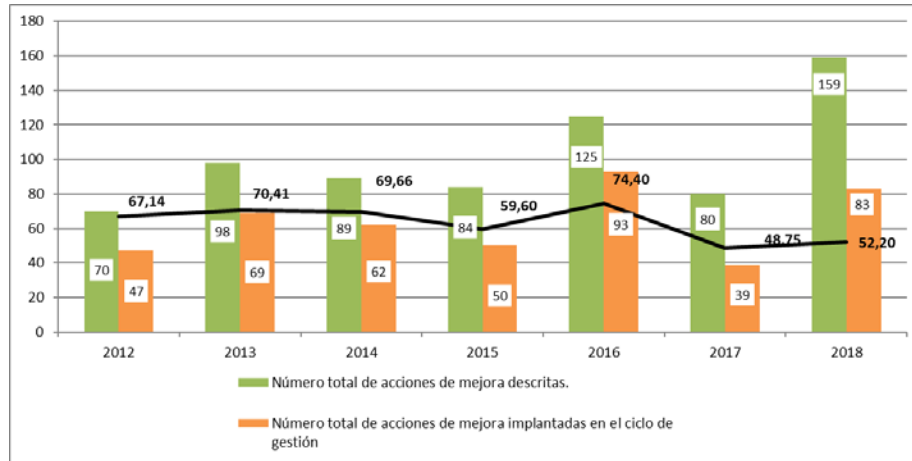
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018<sup>1</sup></b>
1.-Número total de acciones de mejora descritas (implantadas y en proceso). <sup>2</sup>	98	89	84	125	80	163
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)	48,75% (39)	53,37% 87
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación.	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)	51,25% (41)	46,63% 76

<sup>1</sup> Datos obtenidos de los informes de auditoría interna realizados y completados con informes de procesos).

<sup>2</sup> El número de no implantadas es 19 y anuladas por no procede 9.

En este ciclo de gestión 2018 se ha continuado aplicando **acciones de mejora de los procesos** propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior se ha producido un cambio significativo debido a **que se han duplicado el total de las propuestas de mejora** pasando de 80 en el ciclo anterior a 163. **La causa del incremento se debe a la identificación de acciones en el proceso de análisis de riesgos y oportunidades. Se ha producido un incremento en las acciones implantadas pasando del 48,75% en 2017 a 53,37% en 2018.** Si computamos **sobre el total inicialmente planificadas (193) el porcentaje de acciones implantadas y en proceso es del 84%.** Se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo, evidenciando por tanto un **nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia.**

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



En este ciclo incorporamos un seguimiento específico de la implantación de mejoras asociadas a riesgos y oportunidades. Se han identificado en Auditoría Interna un total de 184 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 83% (impactadas y en proceso).

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

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

RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.							
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	88	87	82	75	87	126	108
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	91,67%	100%	100%	100%

La **tendencia ha sido sostenida** tanto en las propuestas de acciones de mejora adoptadas y descritas por las unidades como en el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas, aunque destacando que ha habido un **descenso de propuestas adoptadas por las unidades pasando de 126 para el ciclo 2018 a 108 para el siguiente ciclo.**

El número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA han sido 10.

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

<b>EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.</b>							
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67	66	75	68
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428	428	466	425
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En el presente ciclo de gestión no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años. Los Resultados y valoración de la última encuesta se pueden consultar en el Informe [Final Agrupado del ciclo 2017](#).

### **Conclusión general.**

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

Para el siguiente ciclo se plantea el reto de revisar el SIGC-SUA para adaptarlo a la nueva Relación de Puestos de Trabajo (RPT), que ha generado cambios en la estructura organizacional, incluyendo la creación de nuevos servicios y la reorganización de otros.

## I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número total de Indicadores activos.	342 (*)	374	371	381	379	380	388
2.- Número total de Indicadores revisados.	123	7	46	59	34	27	37
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	35,96%	1,87%	12,40%	15,49%	8,97%	7,11%	9,45%
4.- Número de indicadores de nueva medición.	159	34	13	14	2	5	11
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.	46,49%	9,09%	3,50%	3,67%	0,53%	1,32%	2,84%

(\*) Indicadores de medición sólo en 2012.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	203	227	231 <sup>2</sup>	237	237	233	241
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	59,36%	60,70%	62,26%	62,20%	62,53%	61,32%	62,11%
3.- Número de indicadores de actividad.	129	133	129 <sup>3</sup>	133	133	140	139 <sup>8</sup>
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	214	241 <sup>1</sup>	242 <sup>4</sup>	248 <sup>5</sup>	246 <sup>6</sup>	240 <sup>7</sup>	249 <sup>9</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	62,57%	64,44%	65,23%	65,09%	64,91%	63,16%	64,18%

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

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

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

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

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

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

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

<sup>8</sup> Se computa actividad, actividad en suspensión provisional o sin actividad y medición para 2019.

<sup>9</sup> Se computa 8 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número de Indicadores medidos.	342	370	361 <sup>2</sup>	365	372	367	380
2.- Número de Indicadores no medidos.	-	4 <sup>1</sup>	2 <sup>3</sup>	2	1 <sup>4</sup>	5	5 <sup>5</sup>
3.- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.			5	5	2	1	1
4.- Número de indicadores sin actividad, ya no se realiza el servicio.			3	9	4	7	2

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

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

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

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

<sup>5</sup> Se computa 5 no medidos ya que la medición será desde 2019.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	184	204	209 <sup>1</sup>	216	212	205	208
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	90,64%	91,89%	94,57% <sup>2</sup>	94,74% <sup>3</sup>	91,77% <sup>4</sup>	91,11% <sup>5</sup>	88,14% <sup>6</sup>

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

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

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

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

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

<sup>6</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (236)

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

Proceso	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	100%	100%	100%	100%	93,75%	93,75%	93,75%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	92,31%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	83,33%	95%	100%	90%	100%	90,48%	95,24%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	88%	88%	100%	85,29%	94,12%	87,88%	96,97%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	95,83%	88%	95,83%	100%	75%	95,45%	91,30%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	87,50%	92,11%	84,21%	88,24%	91,67%	91,67%	70,27%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	92,59%	96%	92,59%	100%	92,31%	95,83%	91,67%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	80%	84,62%	92,31%	100%	88,24%	87,50%	100,00%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	66,67%	72,73%	83,33%	100%	100%	100%	56,25%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	100%	100%	100%	85,71%	85,71%	57,14%	100,00%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	100%	88,89%	94,44%	100%	88,89%	88,89%	88,89%
PC 12. Gestión Documental.	100%	100%	100%	100%	100%	92,31%	92,31%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos

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

<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Valor 2018</b>	<b>Desviación</b>
1	PC01	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	>=80%	51	-29
2	PC03	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso	15 días antes del uso del espacio	21	6
3	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	70,80%	-4,20%
4	PC05	Porcentaje expedición de las órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	66%	-9%
5	PC05	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	>=95%	91,13%	-3,87%
6	PC06	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	5,8	-0,2
7	PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	>=8%	2,10%	-5,90%
8	PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	≥ 10%	7,20%	-2,80%
9	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles	100%	96%	-4%
10	PC06	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	100%	91%	-9%
11	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 5 días hábiles.	>=80%	67%	-13%
12	PC06	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 30 días hábiles.	>=80%	63%	-17%
13	PC06	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	100%	50%	-50%
14	PC06	Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica.	96%	92,31%	-3,96%
15	PC06	Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda.	90%	84%	-6%
16	PC06	Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.	5%	6,52%	1,52%
17	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>= 85 %	84,38%	-0,62%

<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Valor 2018</b>	<b>Desviación</b>
18	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90 %	62,63%	-27,37%
19	PC09	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=92%	85,53%	-6,47%
20	PC09	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.	100%	0,00%	-100%
21	PC09	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	5%	21.97%	16.97%
22	PC09	Uso de UXXI para la gestión de la formación permanente	100% 60% (para 2018)	Valor anual: 38% (1)	-22%
23	PC09	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	3%	6% (2)	3%
24	PC09	Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC	>= 98%	96,66%	-1,34%
25	PC09	Número de informes de Análisis recibidos	2	0	-2
26	PC11	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	>=90%	88,64%	-1,36%
27	PC11	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	>= 95 %	93,33%	-1,67%
28	PC12	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	100%	99,90%	-0,10%

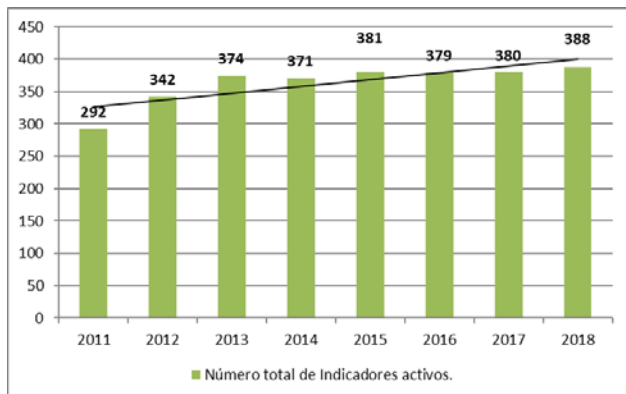
(1) En la medición no se han excluido los cursos autorizados, pero no impartidos, por lo que el valor real es superior

(2) 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)

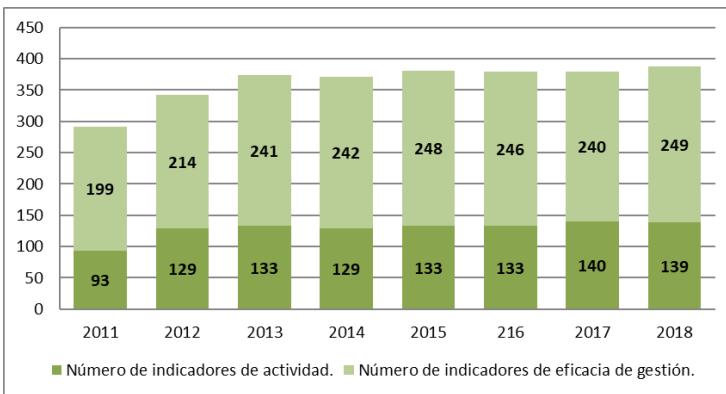
### REVISIÓN DE INDICADORES:

- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (37), la mayor parte con revisión de objetivos (16) y 11 nuevos indicadores, se mantiene de forma sostenida con un total de 388 indicadores.
- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia de gestión con objetivos asociados (62%). Este último porcentaje se mantiene estable, si bien se ha producido un leve descenso (1%).
- No obstante, se sigue indicando en el informe de auditoría interna la necesidad de realizar ajustes técnicos y recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos.
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias, continuando con la aplicación de la recomendación del Informe de Auditoría Externa de disponer de datos comparados y analizar las tendencias.

**Evolución del número de indicadores Activos.**



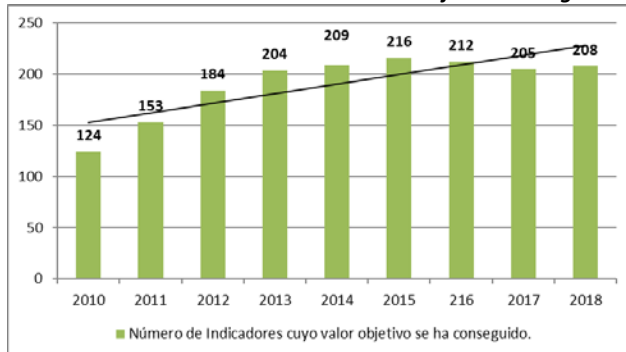
**Evolución por tipos de indicadores.**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 88,14% (208 sobre un total de 236 indicadores), produciéndose un ligero descenso de 3 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior, con una tendencia negativa en los dos últimos ciclos, si bien, el valor se mantiene próximo al 90% de eficacia.
- También se observa que, de los 28 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos, en 11 de ellos el nivel de desviación no es tan significativo en relación al valor del objetivo. Sobre la no consecución se han indicado en el informe de auditoría interna las recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos, incluyendo las recomendaciones sobre la apertura de no conformidad.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 3 procesos clave cumplen el 100%, 4 incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 4 lo disminuyen y 4 mantienen el mismo porcentaje.

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



**Evolución del porcentaje de eficacia.**





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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,03	4,13	4,12	4,16	4,2	4,07
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	95,00% (21)	100% (22)	90% (19)	96% (22)	91% (21)	85% (18)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 4$ . (**)	64% (14)	64% (14)	71% (15)	74% (17)	70% (16)	76% (16)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	3,94	4,01	4,02	4,12	4,1	4,01
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	95% (20)	95% (21)	95% (20)	91% (21)	95% (21)	85% (17)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	52% (11)	59% (13)	71% (15)	65% (15)	64% (14)	60% (12)

(1) Dos encuestas no se realizan.

(2) Una encuesta no alcanza la representatividad suficiente para elaborar el informe de resultados.

(\*) El número de ámbitos de gestión es 38 (2013) respecto a 42 del SIGC-SUA y de 40 (2014, 2015, 2016, 2017 y 2018) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(\*\*) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 2 (2011), 9 (2012), 3 (2013), 2 (2014), 5 (2015), 7 (2016), 6 (2017) y 10 (2018)

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	23 <sup>(1)</sup>	22 <sup>(2)</sup>	23 <sup>(3)</sup>	24 <sup>(3)</sup>	24	24
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	90%	86%	86%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	13% (3)	9% (2)	23% (5)	29% (7)	26% (6)	48% (10)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	35% (8)	23% (5)	27% (6)	29% (7)	43% (10)	29% (6)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	52% (12)	68% (15)	50% (11)	42% (10)	30% (7)	24% (5)

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

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



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-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	30,65	78,69	100	68,42	100	4,47	4,15	4,16	4,44	4,03	4,22	4,07	4,04	4,5	3,88
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	19,35	22,73	73,91	47,83	58,7	3,6	4,3	4,15	4,23	4,04	3,5	4,1	4	4,05	3,85
EG-03-PC02-PC0	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,7	37,21	47,92	55,32	62,79	4,21	3,81	3,95	4,36	3,92	4	3,62	3,95	4,22	3,87
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	37,04	100	100	92,73	100	4,3	4,54	4,35	3,96	4,33	4,44	4,42	4,22	3,85	4,14
EG-05-PC03-PAS	Unidad de Conserjerías	28	100	82,69	84,31	Activa-No realizada	3,88	4,32	4,17	4,4	Activa-No realizada	3,95	4,19	4,05	4,32	Activa-No realizada
EG-06-PC03-PDI.	Unidad de Conserjerías	20,34	91,67	100	100	Activa-No realizada	4,45	4,65	4,55	4,74	Activa-No realizada	4,27	4,51	4,38	4,67	Activa-No realizada
EG-07-PC04-PC08	Servicio de Informática.	80,06	100	100	100	100	3,9	3,73	3,76	3,96	4,1	4,00	3,69	3,81	3,93	4,05
EG-08-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	72,31	75,38	89,23	100	100	3,64	3,77	3,96	4,08	4,07	3,5	3,59	3,89	3,91	3,77



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-09-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	24,62	37,5	41,67	33,33	<b>41,67</b>	4,31	4,06	4,05	3,67	<b>4</b>	4,27	4,19	3,89	3,73	<b>4,06</b>
EG-10-PC06	Biblioteca	100	100	100	100	<b>100</b>	4,03	4,2	4,16	4,23	<b>4,29</b>	4	4,16	4,12	4,15	<b>4,25</b>
EG-11-PC06-(A. ACAD.)	Servicio de Planificación y Evaluación	62,5	-	100	SD-Sin informe	SD-Sin informe	5	-	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe	5,00	-	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe
EG-12-PC06-(A-CT)	Servicio de Planificación y Evaluación	50	58,33	50	38,89	<b>55</b>	3,75	3,86	4	3,43	<b>3,4</b>	3,55	3,69	3,67	3,57	<b>3,4</b>
EG-13-PC06 (AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	48,28	25	55,56	66,67	<b>70,59</b>	4	-	3,9	3,67	<b>3,56</b>	3,79	-		3,7	<b>3,82</b>
EG-14-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación.	34,88	40,91	41,86	51,16	<b>65,12</b>	3,67	4	4,12	4,5	<b>4,43</b>	3,57	4	4,19	4,27	<b>4,4</b>
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	100	100	63,46	100	<b>100</b>	4,42	4,38	4,67	4,48	<b>4,43</b>	4,3	4,11	4,58	4,32	<b>4,3</b>
EG-16-PC08-2013	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	43,33	49,09	78,18	65,45	<b>100</b>	4,13	4,24	4,2	4,13	<b>4,4</b>	3,35	4,05	4,05	4,11	<b>4,26</b>
EG-17-PC09-(Acceso)	Servicio de Gestión Académica	39,62	55,56	79,25	76,79	<b>100</b>	4,3	4,27	4,73	4,69	<b>4,63</b>	4,16	4,14	4,75	4,65	<b>4,49</b>



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-18-PC09- (Decanatos)	Servicio de Gestión Académica.	46,88	40,63	45,45	53,13	<b>37,5</b>	3,8	3	3,93	3,87	<b>3,2</b>	3,71	2,91	3,92	3,8	<b>3,4</b>
EG-19-PC09- (Usuarios)	Servicio de Gestión Académica.	7,46	43,08	100	83,08	<b>100</b>	3,6	3,5	3,37	3,38	<b>3,04</b>	4	3,57	3,33	3,18	<b>3,03</b>
EG-21-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	38,46	51,43	36,67	46,67	<b>43,33</b>	4,67	4,39	4,36	4,77	<b>4,77</b>	4,22	4,47	4,56	4,64	<b>4,73</b>
EG-22-PC11- (Medios)	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,68	17,24	14,29	100	<b>100</b>	4,67	4,6	4,33	4,8	<b>4,61</b>	4,5	4,2	4,33	-	-
EG-23-PC12	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	48,84	40,91	36,36	29,55	<b>27,27</b>	4,05	4,59	4	4,5	<b>4,08</b>	3,85	4,33	4	4,45	<b>4,08</b>
EG-24-PC06	Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)		36	10	37,5	<b>20,83</b>		4,2	SD-Sin informe	4,83	<b>4,6</b>		4,2	SD-Sin informe	4,67	<b>4,6</b>
EG-25-PC08	Centro de Producción y Experimentación animal			40,91	35,29	<b>75</b>			4,33	4,6	<b>3,63</b>			4,38	4,67	<b>4</b>

SD (\*)-Sin informe

## DESARROLLO Y REVISIÓN:

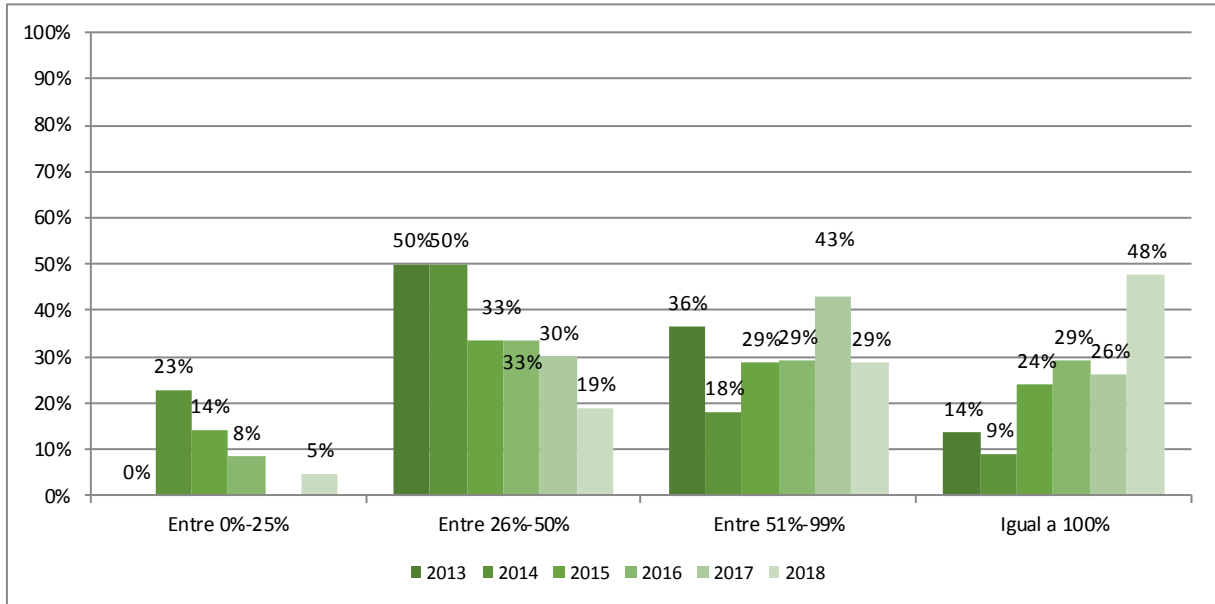
- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2018) a marzo (2019), si bien se ha emigrado a una nueva plataforma de gestión de encuestas Online, lo que ha posibilitado su cumplimentación a través del móvil. Para este ciclo se ha mantenido la misma planificación de lanzamiento de encuestas que la establecida en el ejercicio anterior, salvo aquellas encuestas cuyo lanzamiento se condiciona a la celebración de reuniones con los grupos de interés y a la finalización del proceso de auditoría. **El 83% (20 de 24) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento planificado.** Las causas del incumplimiento se ocasionan por un retraso en el envío de la documentación necesaria para la activación de la encuesta por parte de la Unidad, lo que ha derivado que 2 de las 4 encuestas pendientes de documentación no se hayan realizado.
- En el actual ciclo se ha continuado avanzando en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, desarrollando la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el **acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección**, que se concreta en el desarrollo de cuatro líneas de actuación de las encuestas (SIGC-SUA): revisión encuestas post-servicio, sistema de difusión de resultados de las encuestas, sistemas de establecimiento de objetivos y desarrollo de grupos focales, lo que ha supuesto, por otro lado, un avance significativo del plan de acción EFQM, dando, a su vez, respuesta a las recomendaciones que al respecto se indicaron en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de la Certificación del Sistema.
- El sistema actual de encuestas se estructura en 24 encuestas generales y 57 encuestas post-servicio, en conjunto implica que de los 46 ámbitos de gestión del SIGC-SUA 40 tienen asociada, al menos, una encuesta.
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión, y como consecuencia de la ejecución del **“Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”**, así como de las recomendaciones de los procesos de auditoría, las actuaciones de revisión se ha concretado en los correspondientes **“Informes de auditoría interna”** si bien este año no se ha procedido a realizar específica de revisión que se materializara en el **“Informes de Asesoramiento Técnico”**, tal y como se detalla en el **“Cuadro de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA”** (pág.30).
- Por otro lado, se mantiene el porcentaje **de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades**, en lo que respecta a las encuestas generales, con un 88% (21 de 24) de las encuestas. Sin embargo, el recorrido hacia la mejora se observa en el incremento experimentado en el porcentaje las encuestas publicitadas en la web, posicionándose en un 67%% (16 de 24) **17 puntos por encima de las mediciones del anterior ciclo** de gestión. Sin embargo y a pesar del recorrido hacia la mejora en este ámbito, todavía **existen Unidades que o bien no difunden los resultados de sus encuestas (1 de 24) o bien limitan su acceso entre los integrantes de la unidad (7 de 24)**, impidiendo el conocimiento por parte de otros grupos de interés. En base a ello, **se recomienda seguir avanzando en la potenciación de espacios web en la Unidades para la difusión de los resultados entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos.**
- Se mantiene el **porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción**, en un 58% (14 de 24) por lo que se vuelve a insistir en la **recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total.** El análisis detallado puede consultarse en el **“Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA”** publicitado en la web del SIGC-SUA.
- Tampoco se produce nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**, y ello a pesar de las recomendaciones realizadas en los correspondientes informes de auditoría, si bien una Unidad ha solicitado asesoramiento técnico con la intención de implantar esta técnica en el siguiente ciclo de gestión
- La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:  
[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2017/revmejora2017.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2017/revmejora2017.html)
- El **análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades** con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.

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

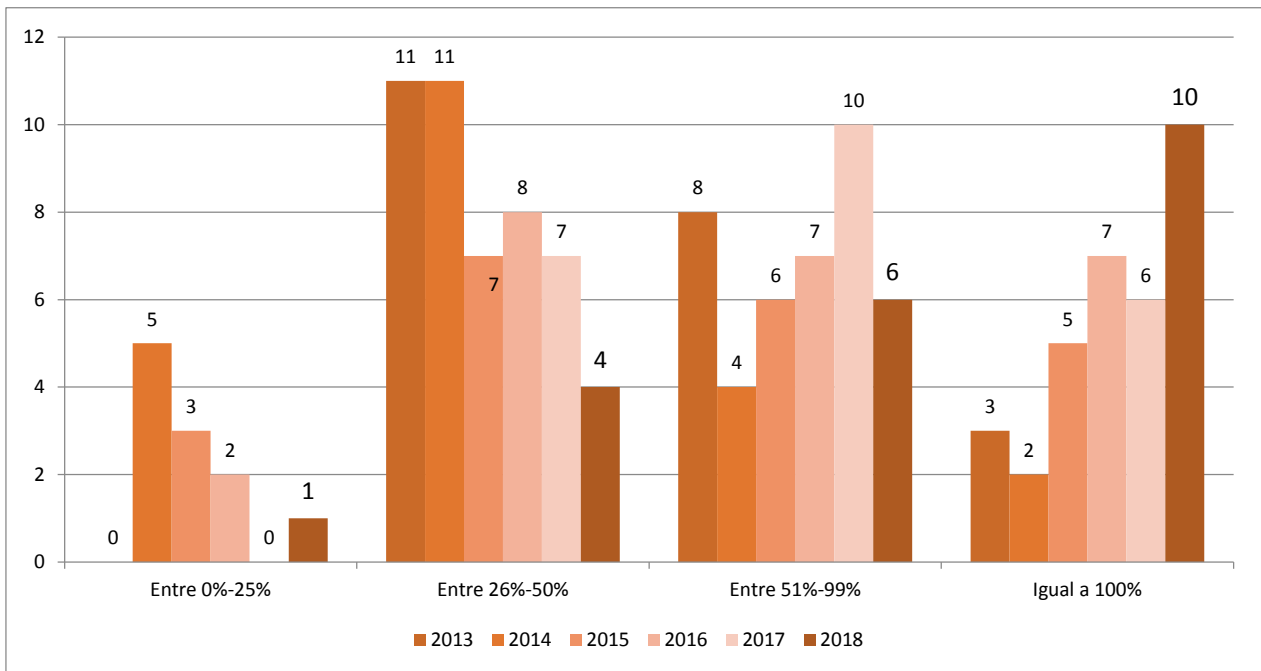
- Globalmente, en el ciclo 2018, **el promedio del porcentaje de participación** registra valores de **74%**, lo que supone un **incremento de 6 puntos** porcentuales, con respecto al anterior ciclo de gestión (68%), manteniéndose la evolución positiva registrada en los tres anteriores ciclos de gestión. Es significativo, el porcentaje **de encuestas que mantienen o incrementan la tasa de participación, 81%** (17 de 21). Quizás el motivo se deba a la migración a una nueva plataforma on-line, dado que tan solo una Unidad ha solicitado el envío de correos recordatorios para incentivar la participación, lo que ha posibilitado **cumplimentar la encuesta a través del móvil**, además del ordenador, y en consecuencia agilizar y facilitar tanto el acceso como rellenar la encuesta. En este sentido, se señala que de las **14 encuestas gestionadas a través de esta aplicación (63%** de encuestas), 10 han incrementado o mantenido sus porcentajes de satisfacción. Por otro lado, se ha cuidado especialmente la saturación de los encuestados evitando que un mismo usuario reciba más de una encuesta.
- De esta forma, tal como se observa en los siguientes gráficos, prácticamente **se duplica el número y porcentaje de encuestas que se posicionan en el 100% de la tasa de participación** (10 de 21; 48%), lo que ha derivado en un descenso apreciable en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos superiores al 50% (6 de 21 frente a 10 del anterior ciclo de gestión). No obstante, **se señala como riesgo que 2 de las 21 encuestas con informe hayan obtenidos valores de participación por debajo del 25%, o muy próximos.**
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. Si bien se produce un incremento en el número de encuestas cuya tasa de participación se posicionan en valores superiores al 100%, esta situación podría ser debida más a la migración a una nueva plataforma que a las actuaciones de estímulo a la participación realizadas, por lo que se considera oportuno estudiar el comportamiento de la participación de cara a averiguar las causas que realmente han incidido en la recuperación del indicador
- No obstante, se sigue incidiendo en la oportunidad que suponen los procesos de revisión de las encuestas, así como la implantación de la técnica de grupos focales para incentivar la participación y mejorar el sistema de cara a incrementar su eficiencia 3. Sigue sin sistematizarse, a nivel global, la asignación de objetivos por parte de las Unidades para realizar el seguimiento de los resultados de las encuestas del SIGC-SUA, y ello a pesar de la existencia de una metodología explicativa del proceso y del **Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA**. Sin embargo, las Unidades dejan constancia de su desconocimiento, bien porque establecen otras metas no relacionadas con la gestión de encuestas o porque ni siquiera las establecen.



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



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

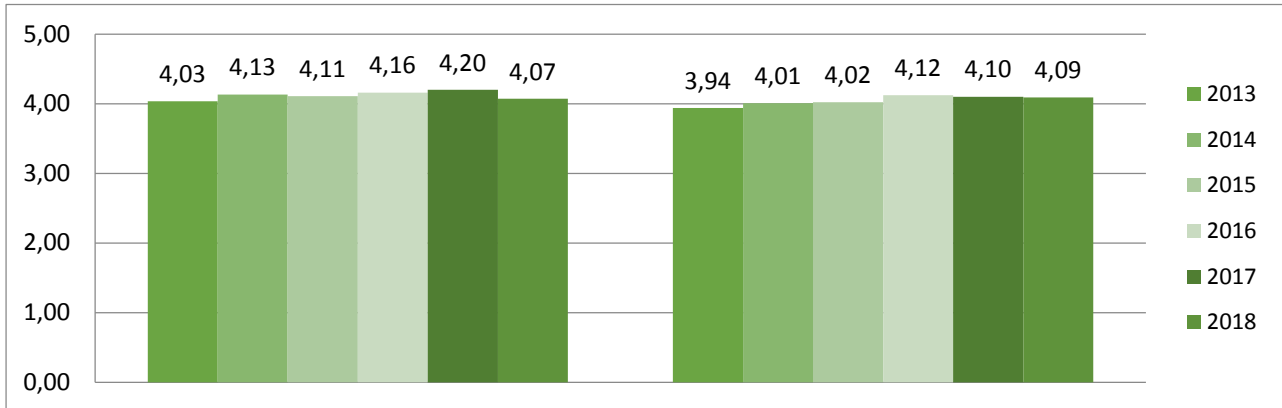


#### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

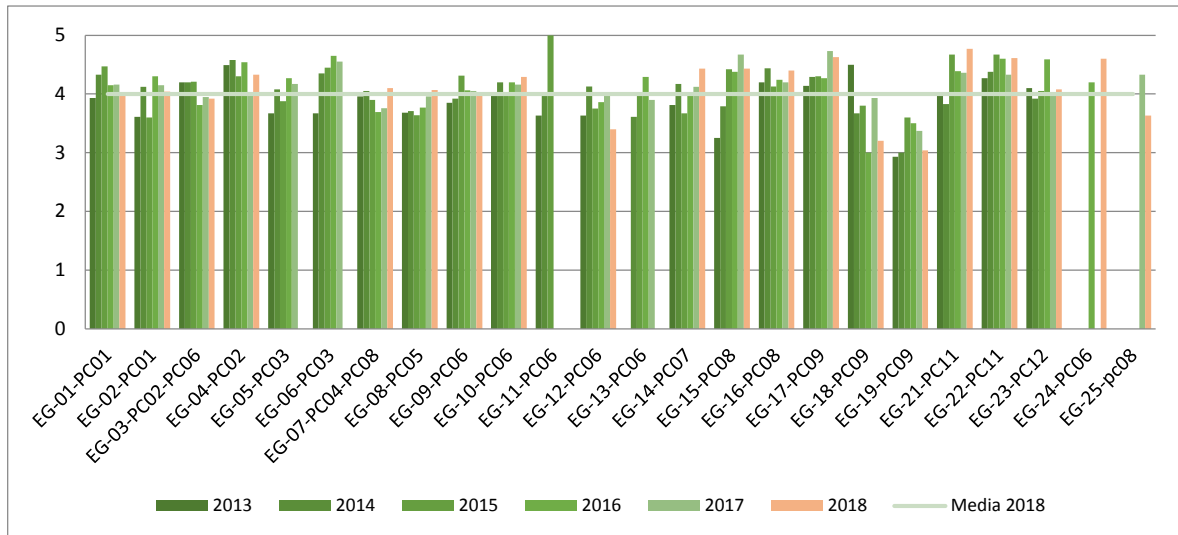
- En este ciclo de gestión se produce un **ligero decremento en los niveles globales de satisfacción** rompiendo con la evolución positiva registrada en anteriores ciclos de gestión. No obstante, los resultados continúan, superando, en ambos casos, el valor "4".
- Se vuelve a producir un incremento en el número y porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción " $\leq 3,5$ ", con 3 encuestas que se posicionan por debajo de este indicador, 1 más que en el anterior ciclo de gestión. Igualmente, se produce un descenso en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4", pasando de 15 en el anterior ciclo de gestión a 10.
- A ello hay que sumarle el **incremento en el número de encuestas cuyos resultados experimentan tendencias negativas** (15 de 21) lo que supone el 71% de las encuestas activas y en consecuencia, una interrupción del recorrido hacia la mejora que se registró en el anterior ciclo de gestión, donde 16 encuestas mejoraron resultados frente a 4 de este ciclo de gestión.
- La **valoración sobre la mejora percibida experimenta un descenso en el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5** pasando del 95% del anterior ciclo de gestión al 85%. Este **descenso también se observa, en el en el número y el porcentaje con valores iguales o superiores a "4"** pasando de (14 - 64%) en el 2017 a (12-60%) en este ciclo de gestión, y en consecuencia, aumenta el tres el número de encuestas con valoraciones por debajo de los niveles considerados límite ( $< 3,5$ ).
- Asimismo, se produce un decremento de 14 puntos porcentuales en el número de encuestas que mejoran sus resultados con respecto al ciclo anterior, pasando de 14 encuestas (64%) a 10 (50%)
- Esta pérdida de posicionamiento generalizado en los valores de satisfacción hace aconsejable realizar propuestas de mejora en los procesos y servicios prestados en aras a conseguir una recuperación de los indicadores.



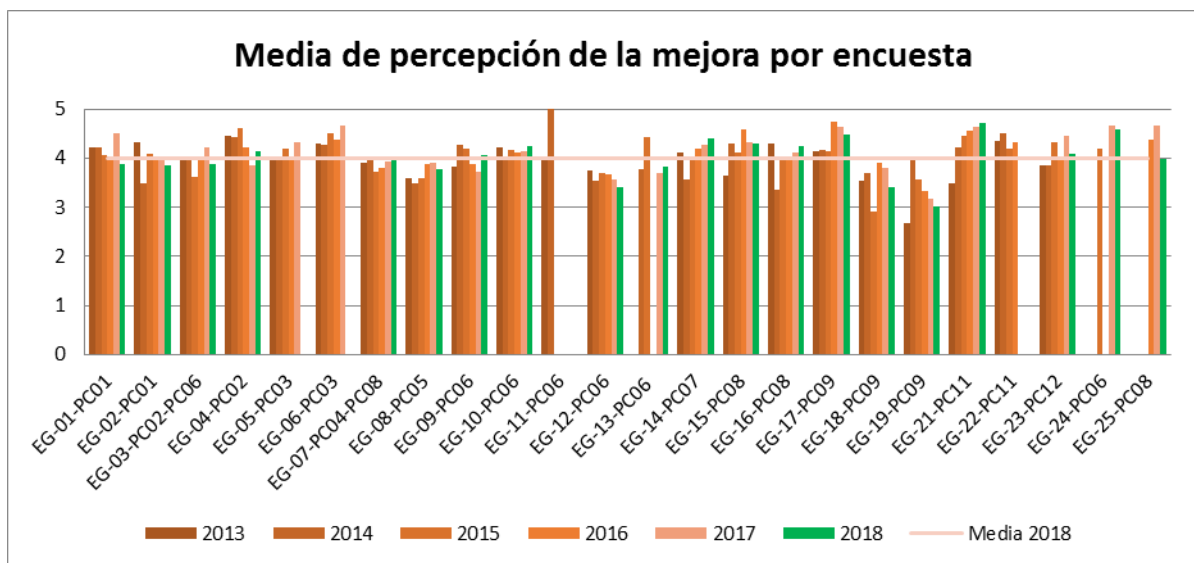
**Evolución General de niveles de Satisfacción. Encuestas Generales.**



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



**Media de percepción de la mejora por encuesta**



### 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.

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

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	58	49 <sup>1</sup>	51	51	51
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado <sup>2</sup> .	6,98% (3)	5,55% (2)	6,55% (4)	0	2,5% (1)
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	20,93% (9)	19,44% (7)	29,41% (15)	23,68% (9)	20% (8)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.	72,09% (31)	75% (27)	50,98% (15)	76,32% (29)	77,5% (31)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	100% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	34	30	38	37	33
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	26	19	26	25	24

<sup>1</sup> Se computan 51 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es **57**. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados participación (40).

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

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

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). <sup>2</sup>	4,44	4,34	4,37	4,43	4,48
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	100% (50)	92,85% (39)	95,83% (46)	95,34% (41)	97,95% (48)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 4$ .	86,0% (43)	76,19% (32)	85,54% (41)	90,69% (39)	87,75% (43)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,46	4,32	4,54	4,48	4,41
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	100% (13)	100% (11)	100% (13)	100% (11)	100% (11)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	100% (13)	91,66% (9)	92,30% (12)	100% (11)	100% (11)

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

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas activas que presenta valor global de satisfacción (49).

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

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

Proceso Clave	Número Activas					Número con resultados satisfactorios.				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	11	7	9	9	10	6	6	7	6	10
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	6	7	6	7	7	3	2	6	5	7
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	10	8	8	9	8	11	6	8	7	6
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	4	4	4*	2	2	4	3	4	2	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	11	9	10	10	10	10	9	10	10	10
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	57	49	51	51	51	50	42	48	43	49

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

Código de encuestas	Unidad	Criterio de revisión
EG07PC04PC08	Servicio de Informática	Modificar sistema cumplimentación encuesta posibilitando indagar en los motivos de insatisfacción

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

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 57,89% (33 de 57) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 42,10% de encuestas (24 de 57) gestionadas directamente por las Unidades quienes realizan la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos. Por otro lado, todos los procesos claves, menos el PC9, disponen de encuestas post-servicio.
- Estas encuestas se realizan mediante **sistemas Online** en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad los supuestos excepcionados lo son por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad opta por aplicar un sistema de reenvío mediante correo electrónico.
- En términos absolutos, **se mantiene el número de encuestas activas (51)**. No obstante, algunas de las encuestas activas no se han realizado, alegando como principal motivo, tal y como se recoge en los Informes de auditoría el exceso de carga de trabajo y/o la falta de personal. *Esta circunstancia hace latente la necesidad de implementar las recomendaciones y sugerencias aportadas en los correspondientes informes de cara a reforzar los sistemas de medición de la satisfacción en estas Unidades.*

- Los criterios de análisis para el desarrollo del proceso de revisión se determinan en el “ **Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA**”, así como en los correspondientes informes de auditoría. Y si bien no se ha realizado ninguna revisión al respecto, si se ha llevado a cabo una prueba piloto que de acuerdo con la propuesta de la Unidad y según lo establecido en el Informe de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA del 2018 (acción 8), para analizar la eficacia de habilitar la opción de abrirse un campo observaciones para los encuestados que se posicionen en la opción 1 o 2 de la escala de valoración, a efectos que puedan aportar, textualmente, los motivos de insatisfacción, de cara a detectar acciones de mejora. *En base a los resultados, se estudiará la oportunidad de ampliar esta opción al conjunto de cuestionarios que forman parte del sistema de retroalimentación. Por otro lado, se vuelve a insistir en la recomendación de seguir avanzando en la ejecución del citado informe.*
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión la variabilidad de la estructura de las encuestas gestionadas directamente por las Unidades sigue provocando dificultades para el análisis global. No obstante, no se producen mejoras en este aspecto permaneciendo invariable el **porcentaje de encuestas post-servicios cuyos resultados se integran plenamente en los indicadores globales del informe de retroalimentación final del SIGC-SUA** se sitúa en 82% (42 de 51 encuestas activas). *A pesar de ello, se mantiene el compromiso de establecer, tal y como se propuso en el anterior ciclo de gestión, un formato para que los datos que aportan las Unidades estén homogeneizados.*
- El **porcentaje de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades presenta tendencias negativas (6 puntos porcentuales)** y se posiciona en un 74% (40 de 51 encuestas activas) dado que una Unidad no ha realizado actuaciones al respecto en este ciclo de gestión. **El recorrido hacia la mejora se observa en que 39% (20 de 51) de las encuestas activas han ampliado sus canales de difusión, lo que ha derivado en que tan solo un 13% (4 de 51) difundan sus resultados por canales internos principalmente a través del correo electrónico o mediante reuniones de seguimiento y mejora.** No obstante, el 21% de las encuestas no se publicitan (11 de las 51 activas), 3 más que en el anterior ciclo de gestión. *Es por ello, que se recomienda seguir avanzando en la línea ya iniciada el anterior ciclo de gestión de cara a conseguir la utilización, por parte de todas las Unidades, de sus espacios web que garantice la difusión de los resultados tanto entre los usuarios internos como externos.*
- Asimismo, el **Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción**, en este ciclo de gestión presenta un valor del **62%** (34 de 55), siete puntos más que el anterior ciclo de gestión. No obstante, y a pesar del despliegue del Informe de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de SIGC-SUA desde el ciclo de gestión 2016, **10 Unidades, 2 más que en el anterior ciclo de gestión no han establecido ningún objetivo para el 2019**, por lo que se recomienda consolidar el sistema de asignación de objetivos de forma que favorezca su desarrollo definitivo y estimule la implicación de las Unidades.

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

- En el ciclo 2018, se vuelve a producir un descenso en el número de encuestas con valoración del nivel de participación, habiéndose sido posible medirlo en 40 encuestas, 3 menos que en el anterior ciclo de gestión. Este ascenso se produce de forma más significativa en aquellas encuestas gestionadas por las Unidades, lo que hace latente *la necesidad de reforzar la línea de actuación ya indicada en el anterior apartado en aras de conseguir la equiparación de la información aportada por todas las Unidades gestoras.*

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

- Por la naturaleza de las encuestas post-servicio (conformada por atributos de calidad específicos de la prestación del servicio) en este informe agrupado se presenta una valoración global de satisfacción. El análisis detallado realizado por las Unidades puede consultarse en los informes de procesos publicados en la web del SIGC-SUA.
- En este ciclo se ha calculado un indicador de satisfacción global de 49 encuestas, obteniendo una media

superior a 4 (4,48 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), si bien el 87,75% de las encuestas obtienen estos valores, lo que supone un decremento de 3 puntos porcentuales con respecto al anterior ciclo de gestión.

- No obstante, el indicador de satisfacción en la percepción de mejora, en este caso solo es posible el cálculo en 11 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,41 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que, al igual que anterior ciclo de gestión, el 100% de las encuestas obtienen estos valores.

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

En el presente ciclo de gestión no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años. Los datos de la última encuesta se pueden consultar en el Informe [Final Agrupado del ciclo 2017](#).

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.-Número total de quejas.	106	81	97	98	146	222
2.-Número total de sugerencias.	61	91	60	52	61	37
3.-Número total de felicitaciones.	219	257	233	357	319	342
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	98%	100%	100%	100%	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.-Número de días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	3,40	2,70	3,589	3,050	1,95	1,83
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	4,32	2,95	4,027	3,167	2,25	1,79
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,82	2,53	2,915	2,829	1,18	2,02

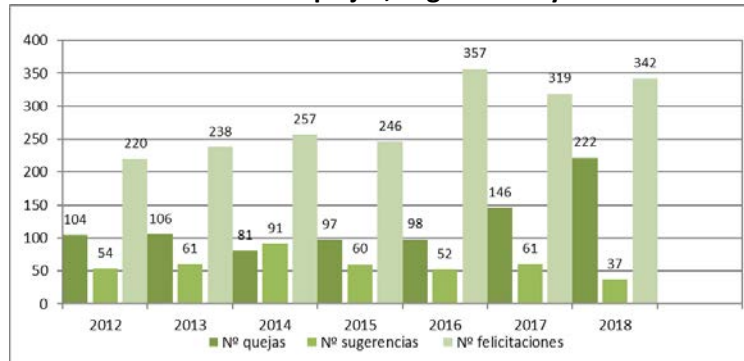
##### DESARROLLO:

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

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al aumentar en un 52% (76) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias recibidas se invierte la tendencia de aumento, con una reducción de un 39,34% (24).
- En el número de felicitaciones se ha producido un leve aumento (7,21%) computándose un total de 342.
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100% (cumpliéndose el compromiso de calidad).
- El valor medio y global en días de respuesta se sigue manteniendo en valores óptimos, en torno a 2 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 1,79 días para las quejas y 2,02 días para las sugerencias. En este ciclo no se ha indicado ninguna observación en auditoría por el retraso en las respuestas con respecto al valor del compromiso. Se valora la orientación pro-activa de las Unidades en la gestión de esta fuente de información de los usuarios.
- Como reflexión general, se sigue considerando oportuno una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades. **Al efecto, se sugiere que las Unidades realicen un control y cómputo de las mejoras que provenga de las quejas y sugerencias recibidas.**
- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

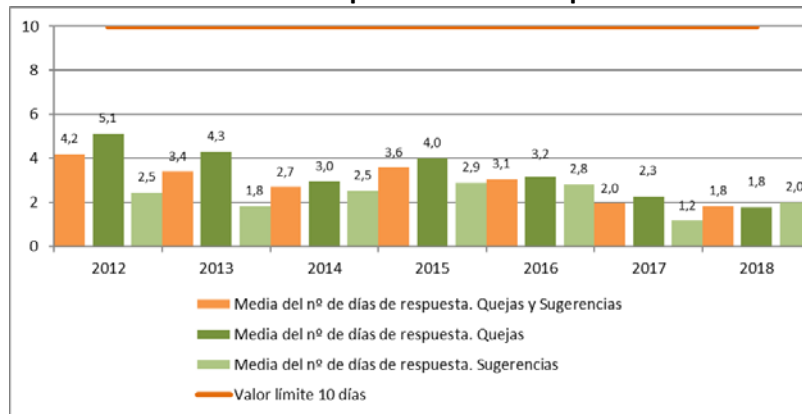
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



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



**Evolución: tiempos medios de respuestas**



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

**RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2018):**

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

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

Nº	Código	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Auditada	Resultado
1	NCI.PC08.SINF.2017	PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC	SINF	19/03/2019	Cerrada
2	NCI.PC10.SAAE.2017.1	PC 10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén.	SAAE	21/03/2019	Cerrada
3	NCI.PC10.SAAE.2017.2	PC 10.42 Gestión de ayudas a proyectos de cooperación internacional al desarrollo y la educación (Universidad de Jaén).		21/03/2019	Cerrada
4	NCI.PC10.SAAE.2017.3	PC 10.51 Gestión de prácticas de empresa e instituciones.		21/03/2019	Cerrada

**DESARROLLO:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que, las tres no conformidades internas del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante y la del Servicio de informática se han cerrado tras verificar en auditoría las mejoras implantadas.

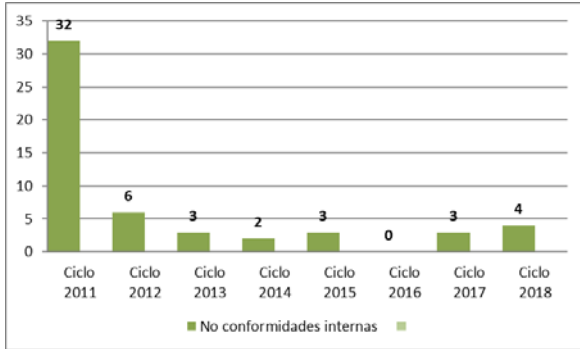
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

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

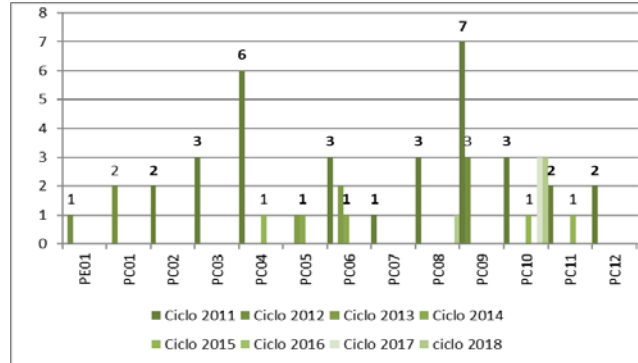


**Evolución del número de no conformidades Internas. Totales**

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



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



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

**RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2018):**

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una no conformidad está referida a un servicio en dos procesos</li> </ul>	
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	1
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual/ Cerradas.	80% (4 de 5)

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

Nº	Código (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Fecha auditoria	Resultado
1	NCAI.PC05.02.AI2016 Auditoría interna 1/2016 de 15/02/201	PC 05.242. Planes de Emergencia	SPRE	06/03/2018 18/03/2019	CERRADA
2	Nº: 01/2018 Auditoria del 1er seguimiento de la certificación. No conformidad: 1	PC 03. Gestión de Espacios y PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	SDEP	11/03/2019	CERRADA
3	Nº: 03/2018 Auditoria del 1er seguimiento de la certificación. No conformidad: 1. Nº: 01/2018. No conformidad: 3	PC 04. Gestión del mantenimiento.	UTLA	25/03/2019	CERRADA
4	Nº: 02/2018 Auditoria del 1er seguimiento de la certificación. No conformidad: 2. Nº: 01/2018. No conformidad:2	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos.	SPOD	25/03/2019	ABIERTA
5	Nº: 02/2019 Auditoria del 1er seguimiento de la certificación. No conformidad: 2. Nº: 01/2018. No conformidad:2	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	UACU	28/03/2019	CERRADA



**EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS**

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	Servicio de Contratación y Patrimonio.	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.													
	Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.													
	Unidad de Actividades Culturales													
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Actividades deportivas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad funcional de Técnicos de laboratorio	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Prevención Riesgos Laborales.	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	1 (cont)	1 (cont)
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Servicio de personal y organización docente	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Servicio de Planificación y Evaluación.	3	-	-	-	-	-	-	1 (cont.)	1 (cont.)	1	-	-	-
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de Investigación	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Servicio de Informática	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	0	-	-	-	-			-	-	-	-	-	-
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	8	-	-	-	1		-	2 (cont.)	2 (cont.)	2 (cont.)	1 (cont.)		
PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Unidad de Actividades Culturales.	1							1					
PC 12. Gestión de la Documentación	Servicio de Archivo General Servicio de Información y Asuntos Generales	3	1	-	-	2		-	-	-	-		-	-

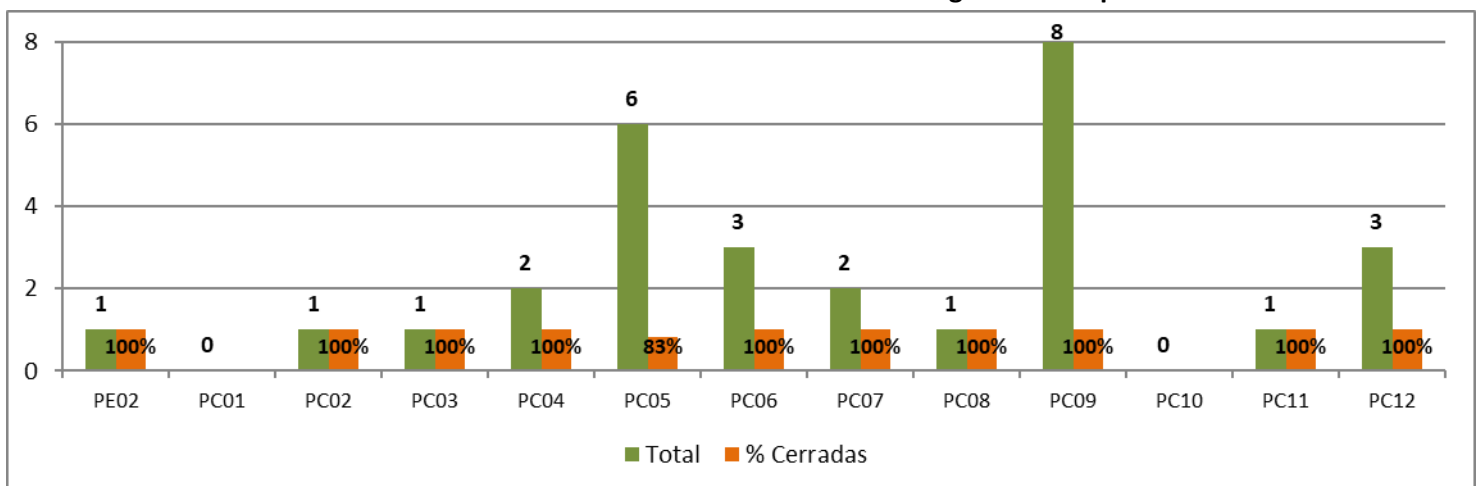
**DESARROLLO:**

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 4 no conformidades de Auditoría Externa y una de Auditoría Interna. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que ha sido posible el cierre de 3 no conformidades externas auditadas (PC03, PC04, PC11) y ha quedado abierta la del PC05, pendiente de aprobación formal del nuevo Plan de Formación.

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



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

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	305	151	149	145	144	141	140
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	85,90%	100%	99,33%	99,31%	98,61%	97,87%	100%
3.- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	86,26%	91,28%	92,57%	96,83%	89,44%	89,13%	90.71%

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

<b>Unidad</b>	<b>Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.</b>						
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	66,67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	45,45%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Biblioteca.	91,67%	100%	100%	100%	100%	90%	100%
Servicio de Control Interno	88,89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	88,89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	76,92%	100%	100%	100%	95%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	93,10%	100%	83,33%	83,33%	83,33%	66,67%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	78,57%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	57,14%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	62,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal y Organización Docente	79,59%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Prevención de Riesgos Laborales	71,43%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	76,47%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Conserjerías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	100%	100%	100%	80%	60%	100%
Servicio de Biblioteca	72,73%	100%	90,91%	90,00%	90%	88,89%	80%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	100%	85,71%	85,71%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	80%	100%	80%	100%	100%
Servicio de Deportes	60%	95%	90%	100%	94,74%	89,47%	90%
Servicio de Gestión Académica	92,59%	87,50%	80%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	18,18%	100%	95%	100%	90%	94,44%	88,89%
Servicio de Información y Asuntos Generales	100%	100%	100%	100%	100%	66,67%	66,67%
Servicio de Información y Asuntos Generales/Unidad de Publicaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	40%	87,50%	88,89%	100%	66,67%	66,67%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	82,86%	50%	50%	100%	100%	100%	0%
Servicio de Personal y Organización Docente	89,74%	100%	100%	100%	66,67%	83,33%	66,67%
Unidad Técnica (Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones)	100%	75%	75%	50%	75%	100%	66,67%
Prevención de Riesgos Laborales	100%	42,86%	85,71%	100%	71,43%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	84,62%	100%	100%	100%	100%	75%	100%
Unidad de Actividades Culturales	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	84,21%	100%	100%	100%	100%	87,50%	100%
Unidad de Conserjerías	100%	75%	100%	66,67%	100%	100%	66,67%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	100%	80%	100%	100%	100%	80%	100%

**DESARROLLO:**

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

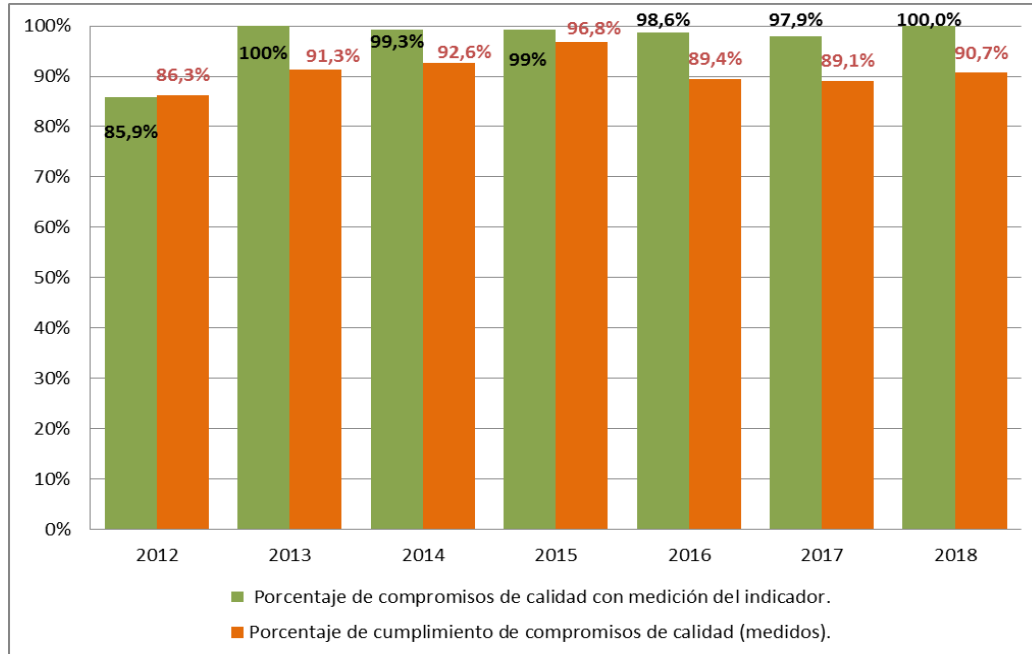
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 100% de efectividad en la medición (sólo hay un compromiso no integrado sin medición, en el cual al no haber cuadrante se computa como medido).
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 90.71% que se mantiene también estable respecto al ciclo anterior, con un incremento de un punto porcentual.
- Del total de compromisos de calidad (140) se han incumplido 13, dos menos que el ciclo anterior, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en 6 casos son mínimas.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 60,86% (14 de 23), aumentando este porcentaje respecto al ciclo anterior, con dos Unidades más.

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

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2018	Desviación
1	PC01	Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	>=80%	51,00%	29,00%
2	PC03	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.	15 días antes del uso del espacio	21	-6
3	PC05	Porcentaje expedición de las órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75% hasta el día 25 de cada mes	66%	9,00%
4	PC05	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen.	>=95%	91,13%	3,87%
5	PC06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles.	100%	96%	4,00%
6	PC06	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.	100%	91%	9,00%
7	PC06	Porcentaje de informes técnicos y estudios técnicos emitidos desde su tramitación en los <b>plazos de 5 y 30 días hábiles</b> , respectivamente.	>=80%	67% 63%	17% 13%
8	PC06	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos.	100%	50%	50,00%
9	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>=85%	84,38%	0,62%
10	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90%	63%	27,00%
11	PC11	Porcentaje de Actividades Físicas en la Naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	>=95%	93,33%	1,67%
12	PC12	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	100%	99,90%	0,10%
13	no integrado	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	2	1	1

**Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad**



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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>1</sup>
1.-Número total de acciones de mejora descritas (implantadas y en proceso). <sup>2</sup>	98	89	84	125	80	163
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	70,41% (69)	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)	48,75% (39)	53,37% 87
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación.	27,55% (27)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)	51,25% (41)	46,63% 76

<sup>1</sup> Datos obtenidos de los informes de auditoría interna realizados y completados con informes de procesos).

<sup>2</sup> El número de no implantadas es 19 y anuladas por no procede 9.

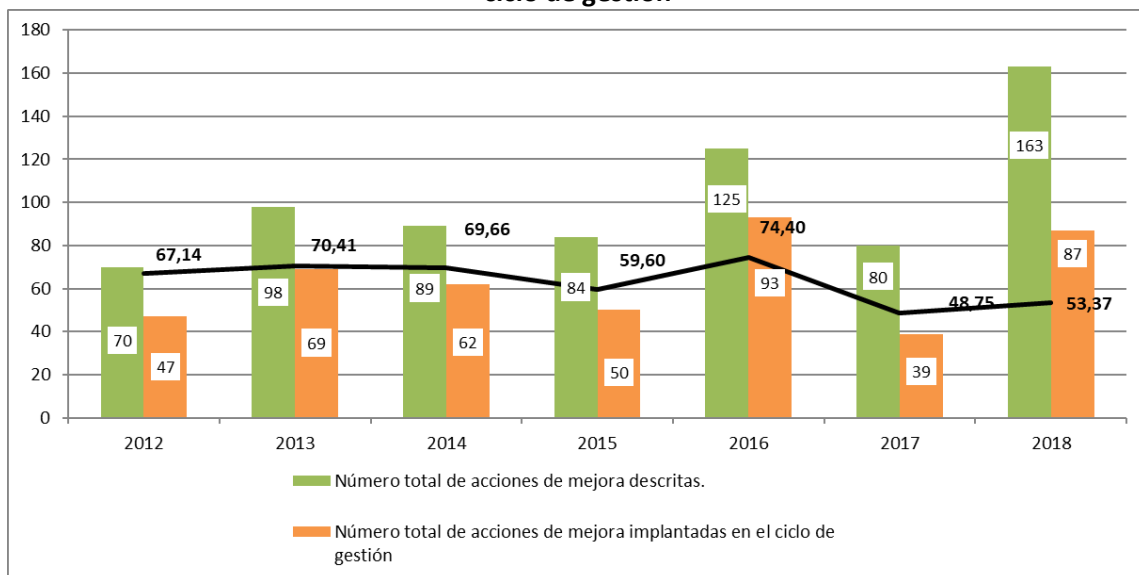
**DESARROLLO:**

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2018. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que se insertan en los informes de seguimiento de los procesos, así como en la información remitida por los Servicios y Unidades a Coordinación Técnica, habiendo sido objeto de verificación en el Programa de Auditoría Interna Anual.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior se ha producido un cambio significativo debido a que se han duplicado el total de las propuestas de mejora pasando de 80 en el ciclo anterior a 163 (computa las implantadas y en proceso). La causa del incremento se debe a la identificación de acciones en el proceso de análisis de riesgos y oportunidades que han realizado la totalidad de las Unidades
- Se ha producido un incremento en las acciones implantadas pasando del 48,75% en 2017 a 53,37% en 2018. Si computamos sobre el total inicialmente planificadas (193) el porcentaje de acciones implantadas y en proceso es del 84%.
- La naturaleza de las mejoras puede responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos claves, también, condiciona el número de mejoras por procesos, aun así, se observa en la tabla y gráfico detallado, que se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo.

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



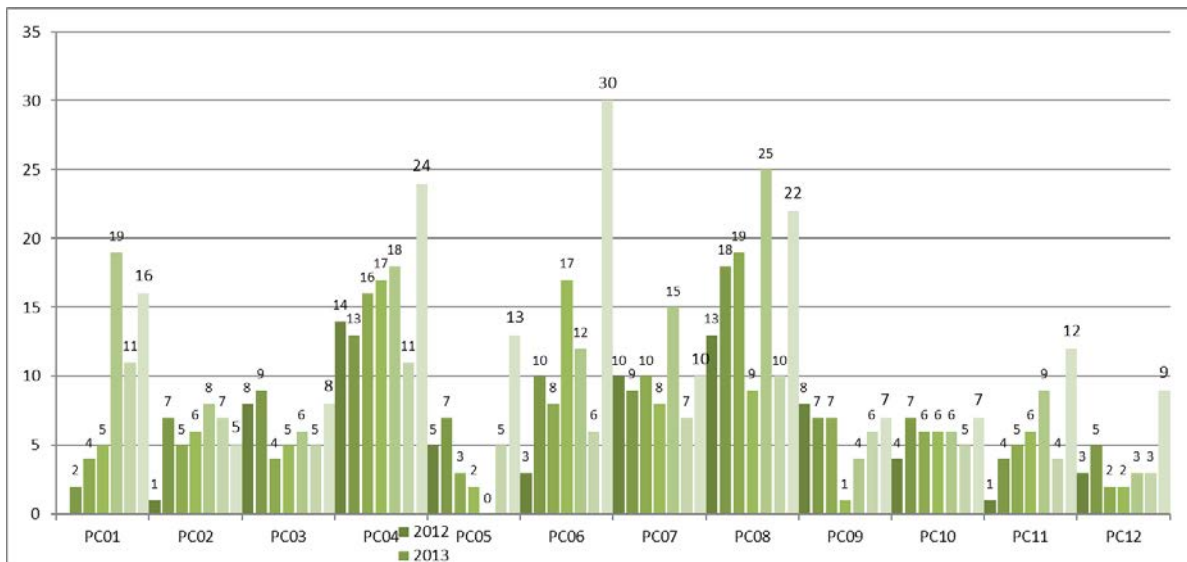
Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2018).								
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	-	2	4	5	19	11	16	69%	31%
Servicio de Asuntos Económicos		1	2	3	12	5	4	75%	25%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos		1	1	2	2	5	4	75%	25%
Servicio de Control Interno			1	0	5	1	8	63%	38%
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	1	7	5	6	8	7	5	40%	60%
Servicio de Contratación y Patrimonio	1	3	2	4	5	3	2	0%	100%

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2018).								
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Servicio de Informática.							1	100%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno		2	1	1	1	1	1	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos		2	2	1	2	3	1	100%	0%
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>
Unidad de Conserjerías.	7	5	3	2	4	3	1	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	1	1		2	0	0	3	100%	0%
Servicio de Biblioteca.		1			0	0	0	0%	0%
Unidad Técnica			1	1	0	0	1	100%	0%
Servicio de Deportes.		2			2	2	3	33%	67%
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>
Unidad Técnica	6	1	5	3	3	7	5	20%	80%
Servicio de Informática.	3	7	7	6	8	2	7	57%	43%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	2	2	6	4	2	4	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	2	3	1	2	2	0	3	100%	0%
Prevención de Riesgos Laborales.	1		1		1	0	5	40%	60%
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>
Servicio de Personal y Organización Docente.	4	7	3	2	0	3	5	80%	20%
Prevención de Riesgos Laborales.	1				0	2	8	13%	88%
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>
SIAG (Publicaciones).		2		1	1	1	1	100%	0%
Servicio de Información y Asuntos Generales		1	1	2	3	2	4	0%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación.	1	1		1	0	2	11	27%	73%
Servicio de Biblioteca.		4	6	7	5	0	5	100%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	6	3	1	9	56%	44%
Unidad de Negociados de Apoyo		1			0	0	0	0%	
<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
Servicio de Gestión de la Investigación.	8	8	6	7	13	4	9	44%	56%
Unidad de Negociados de Apoyo	2	1	4	1	2	3	1	0%	100%
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>
Servicio de Informática.	7	12	4	5	7	2	7	86%	14%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	3	2	12	2	16	5	3	33%	67%
Centro de Producción y Experimentación Animal	0	0	0	0	0	1	8	100%	0%



Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación (2018).								
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	4	3	2	2	2	4	100%	0%
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>
Servicio de Gestión Académica.	8	6	5		2	3	6	33%	67%
Unidad de Negociados de Apoyo		1	2	1	2	3	1	100%	0%
<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>
Servicio de Deportes					3	2	3	0%	100%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	1	2	1	4	4	1	5	60%	40%
Unidad de Actividades Culturales.		1	3	2	1	0	2	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales		1	1		1	1	2	0%	100%
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>11%</b>	<b>89%</b>
Servicio del Archivo General.	3	2	2	1	1	1	5	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales		3		1	2	2	4	25%	75%

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



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

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

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

[http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2018/Auditorias2018/cgestion2018\\_auditorias\\_2F.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2018/Auditorias2018/cgestion2018_auditorias_2F.html)

<b>2018</b>	<b>Total</b>	<b>43</b>	Implantada (1)	<b>13</b>	Iniciada/continuada (2)	<b>14</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>11</b>	No procede/No estimada	<b>5</b>	<b>Total % * Implantadas</b>	<b>63%</b>
<b>2017</b>	<b>Total</b>	<b>54</b>	Implantada	<b>25</b>	Iniciada/continuada	<b>16</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>6</b>	No procede/No estimada	<b>7</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>76%</b>
<b>2016</b>	<b>Total</b>	<b>47</b>	Implantada	<b>11</b>	Iniciada/continuada	<b>23</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>8</b>	No procede/No estimada	<b>5</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>72%</b>
<b>2015</b>	<b>Total</b>	<b>20</b>	Implantada	<b>6</b>	Iniciada/continuada	<b>5</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>3</b>	No procede/No estimada	<b>6</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>55%</b>
<b>2014</b>	<b>Total</b>	<b>50</b>	Implantada	<b>30</b>	Iniciada/continuada	<b>10</b>	Parcial	<b>1</b>	Pendiente	<b>1</b>	No procede/No estimada	<b>8</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>80%</b>
<b>2013</b>	<b>Total</b>	<b>31</b>	Implantada	<b>15</b>	Iniciada/continuada	<b>10</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>4</b>	No procede/No estimada	<b>1</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>81%</b>

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

<b>2018</b>	<b>Total</b>	<b>128</b>	Implantada	<b>62</b>	Iniciada/continuada	<b>39</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>17</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>79%</b>
<b>2017</b>	<b>Total</b>	<b>101</b>	Implantada	<b>50</b>	Iniciada/continuada	<b>19</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>9</b>	No procede/No estimada	<b>23</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>68%</b>
<b>2016</b>	<b>Total</b>	<b>249</b>	Implantada	<b>111</b>	Iniciada/continuada	<b>72</b>	Parcial	<b>1</b>	Pendiente	<b>19</b>	No procede/No estimada	<b>46</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>74%</b>
<b>2015</b>	<b>Total</b>	<b>95</b>	Implantada	<b>53</b>	Iniciada/continuada	<b>18</b>	Parcial	<b>0</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>14</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>75%</b>
<b>2014</b>	<b>Total</b>	<b>168</b>	Implantada	<b>106</b>	Iniciada/continuada	<b>34</b>	Parcial	<b>2</b>	Pendiente	<b>10</b>	No procede/No estimada	<b>16</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>83%</b>
<b>2013</b>	<b>Total</b>	<b>145</b>	Implantada	<b>79</b>	Iniciada/continuada	<b>24</b>	Parcial	<b>10</b>	Pendiente	<b>11</b>	No procede/No estimada	<b>21</b>	<b>Total % Implantadas</b>	<b>71%</b>

**APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

En este ciclo incorporamos un seguimiento específico de la implantación de mejoras asociadas a riesgos y oportunidades. Se han identificado en Auditoría Interna un total de 184 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 83% (impactadas y en proceso).

Grado de Implantación Riesgos	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Implantada</b>	61	41%	
<b>En proceso</b>	61	41%	82%
<b>No implantada</b>	17	11%	93%
<b>No procede</b>	11	7%	100%

Se han identificado en Auditoría Interna un total de **34 acciones asociadas a oportunidades** con el siguiente resultado de aplicación:

Grado de Implantación Oportunidades	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Implantada</b>	9	26%	
<b>En proceso</b>	21	62%	88%
<b>No implantada</b>	4	12%	100%
<b>No procede</b>			

Nota: algunas acciones pueden corresponder simultáneamente a riesgos y oportunidades

Nota: Los resultados globales y segmentados por unidades y procesos se podrán consultar en el informe de seguimiento de implantación de las acciones y mejoras asociadas a riesgos y oportunidades.

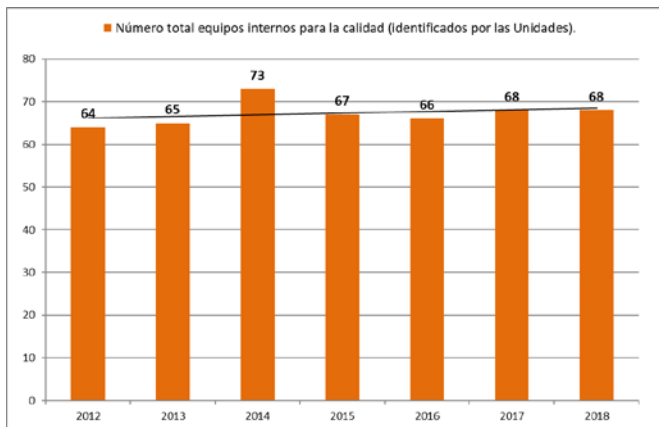
## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.

EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	64	65	73	67	66	75	68
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	436	445	455	428	428	466	425
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### DESARROLLO:

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

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



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



## II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2019.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	88	87	82	75	87	126	108
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	91,67%	100%	100%	100%

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2019.

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	2	3	3	6	4	3
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1	1	2	4	4	6
	Servicio de Control Interno		1		1	1	8	6
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	2	4	4	3	1	4
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	1	2	1	4
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	2	2	1	2	3	1	1
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes					2	1	2
	Biblioteca	1					0	
	Unidad de Conserjerías	5	3	2	4	3	4	0
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1		2			0	0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		1	1			1	1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	7	7	6	8	5	9	5

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	5	3		7	3	5
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3	1	2	2	1	0	3
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		2	6	1	2	6	2
	Servicio de Prevención				1		6	0
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal y Organización Docente	7	3	2		3	2	3
	Servicio de Prevención		1	1			9	0
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Biblioteca	4	6	4	5	1	1	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1	3	1	2	1	1
	Servicio de Información y Asuntos Generales-Publicaciones				1	1	0	2
	Servicio de Planificación y Evaluación	1		1	3	1	11	11
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	3	2	7	5
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1					0	
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			1			0	0
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	8	6	8	3	6	9	2
	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	3	1	2	3*	1	1
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	11	2	5	5	3	5
	Centro de						8	4

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2013	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019
	Experimentación Animal							
	Servicio de Informática	12	4	6	6	6	8	5
	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	3	2	2	2	1	2
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	4	5		-	3	2	3
	Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	1	2	1	2	3*	1	1
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	7	6	6	6	6	5	5
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes					2	1	3
	Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1		1	1	1	
	Unidad de Actividades Culturales	1	3	2	1	1	1	1
	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	2	3	3	5
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	2	1	1	2	1	3
	Servicio de Información y Asuntos Generales	3		1	2	1	1	2
PE02:Retroalimentación grupos de interés. Quejas y sugerencias	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica							1
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>87</b>	<b>126</b>	<b>108</b>

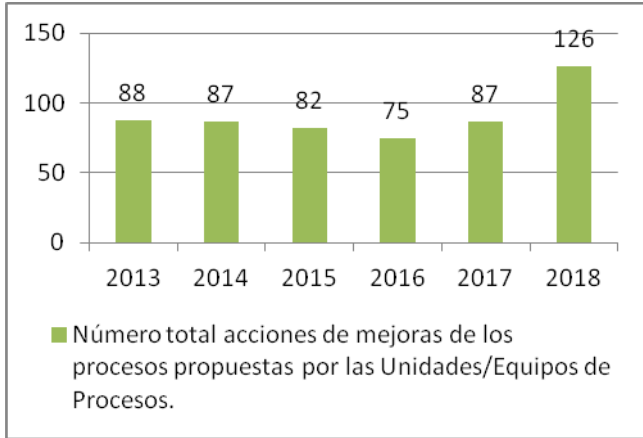
**DESARROLLO:**

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

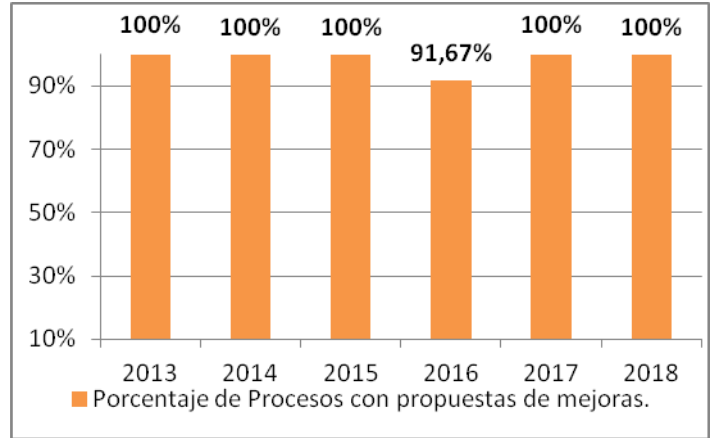
**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

- La tendencia ha sido sostenida tanto en las propuestas de acciones de mejora adoptadas y descritas por las unidades como en el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas, aunque destacando que ha habido un ligero descenso de propuestas adoptadas por las unidades pasando de 126 para el ciclo 2018 a 108 para el siguiente ciclo.

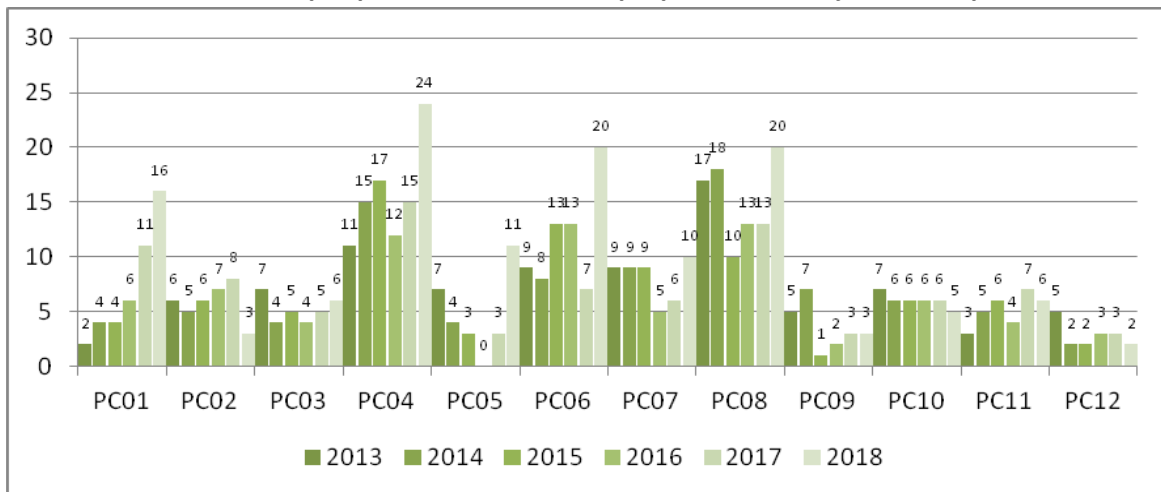
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos**



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



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



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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1.- Número de propuestas individualizadas.	110	53	58	67	43	57
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	91,67%	83,33%	91,67%	91,67%	75%	91,60%



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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Ampliación/ Nuevos procesos.	2	2		1		
2. Reestructuración servicios/procesos.		2	2			
3. Revisión general.	8	2	1	8	7	3
4. Descripción de procesos.	4					
5. Flujogramas.	9	3	5	4	3	4
6. Instrucciones técnicas.	18	5	15	16	11	2
7. Registros.	10	1		1		
8. Formatos.	4	2	2	7	3	1
9. Legislación.	23	3	5	3	7	1
10. Trámites telematizados.	1					
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.		1				
12. Indicadores.	29	31	28	27	12	29
13. Otras	2	1				7
14. Anexos						10

**DESARROLLO:**

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

**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

- Este año ha aumentado significativamente el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos tras la revisión realizada en este ciclo de gestión, incrementándose en 14 propuestas.

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

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

##### RESULTADOS GLOBALES:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	10
<i>Computan sin duplicación. Duplican: 8 y 10; 9 y 11</i>	

##### EXTRACTO DE PROPUESTAS:

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
01-PC08. CICT. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una de las preguntas obligadas por parte del SPE para todas las encuestas generales es la de "Satisfacción global sobre las mejoras percibidas". Pero creemos difícil que un usuario pueda contestarla adecuadamente por varias razones, por ejemplo, porque no haya tenido posibilidad de disfrutarlas directamente (las mejoras siempre tienen un ámbito de actuación definido) o bien porque sea un nuevo usuario y no sepa cómo eran las cosas anteriormente. Se propone intentar variar el texto por algo parecido a "Receptividad para el estudio e implantación por parte del Servicio_____ de nuevas propuestas y sugerencias", o bien incluir los detalles de las mejoras introducidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la respuesta de la pregunta en la encuesta detección de las mejoras realizadas por parte de los usuarios</li> </ul>
02-PC08. CICT. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>No anonimato "opcional" de la encuesta general. De esta de manera ante un resultado de insatisfacción con poca información adicional, el Servicio podría contactar con la persona para obtener más datos ante una futura acción de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar posible acciones de mejora</li> </ul>
03-PC12.22. SAG.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de los equipos de medición y climatización que permita el presupuesto asignado al Archivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de unas condiciones adecuadas para la conservación de la documentación</li> </ul>
04-PC12.21. SAG.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Adaptación a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de la administración electrónica en cumplimiento a las leyes 39 y 40/2015</li> </ul>
05-PC12.21. SAG.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de digitalización de los libros de actas de notas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de documentos esenciales (Libros de Actas de notas) por motivos de seguridad al tratarse de documentos de vital importancia para la Universidad de Jaén.</li> </ul>

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
06-PC12.21. SAG.MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de dos propuestas de valoración a la Comisión Calificadora de documentos de la UJA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de la documentación sin valor y preservación de la que tiene valor histórico</li> </ul>
07-PC 12. SIAG. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de aplicación informática para el control, gestión y elaboración de la documentación del sistema de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, DATOS Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.</li> </ul>
08-PC04 SINF MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>A valorar por SPE: Modificar el texto de comunicación de la Encuesta General de forma más personal, motivando y animando a cumplimentar las encuestas como un recurso muy importante para la retroalimentación y mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales</li> </ul>
09-PC04 SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>A valorar por el SPE: Incentivar con un obsequio simbólico de la tienda de la UJA ( sudadera, equipación deportiva, etc.) entre todos los participantes de las EG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales</li> </ul>
10-PC08 SINF MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>A valorar por SPE: Modificar el texto de comunicación de la Encuesta General de forma más personal, motivando y animando a cumplimentar las encuestas como un recurso muy importante para la retroalimentación y mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales</li> </ul>
11-PC08 SINF. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>A valorar por el SPE: Incentivar con un obsequio simbólico de la tienda de la UJA ( sudadera, equipación deportiva, etc.) entre todos los participantes de las EG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales</li> </ul>
12-PC04.UT. MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trata de que los datos básicos de las infraestructuras de la UJA, que son utilizados por todas las unidades en sus respectivos procesos, tengan una denominación común.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar la transversalidad de los procesos inter unidades, agilizando su gestión.</li> <li>Facilitar el intercambio informático de la información</li> </ul>

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

### 14. CONSIDERACIONES FINALES.

#### DESARROLLO:

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

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

Equipo de Proceso	Como puede observarse en los distintos Informes de Seguimiento del proceso PC 01 presentados por los Servicios que intervienen en el mismo, se observa un buen cumplimiento de los indicadores en todos ellos (en consonancia con las medidas realizadas en otros ejercicios e incluso mejorando en algunos de ellos).
Servicios de Asuntos Económicos	
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Respecto al indicador I. [PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores, que es uno de los indicadores más importantes del proceso y que es obligado publicitarlo por Ley, señalar que su forma de medición cambió en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modificaba su forma de cálculo, al entrar en vigor el Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre. Para este ejercicio se incorpora un nuevo indicador que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el citado I. [PC 01.231]-07.
Servicio de Control Interno	<p>En cuanto a la satisfacción de los usuarios y aunque hay un descenso en la media, también se continúa con un buen nivel de satisfacción, aunque con mayor participación en comparación con ejercicios anteriores. Lógicamente, consideramos que un incremento significativo en la participación se puede traducir en una bajada de la media, particularmente en este año en el que se han incorporado a la gestión nuevas exigencias legales a proveedores, como la factura electrónica, y a responsables de gestión, lo relativo a contratos menores, que no han gustado demasiado a ambos colectivos. En el trato directo con los clientes/proveedores, es de destacar que percibimos esa satisfacción e, incluso, la misma se refleja en las felicitaciones y agradecimientos recibidos; así como en la ausencia de quejas presentadas.</p> <p>Como se indica en el informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, <i>“consideramos que las encuestas responden al objetivo de las mismas: dar suficiente información para captar el grado de satisfacción. Permiten a los usuarios diferenciar los distintos servicios que reciben y aportar sus sugerencias de mejora. Fruto de estas aportaciones de los usuarios se ha rediseñado el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de crédito en 2014 con efectos en 2015, el procedimiento de Anticipo de remanentes de crédito en 2015 con efectos en 2016 y se tiene en cuenta los comentarios de los clientes para seguir realizar mejoras”.</i></p> <p>Las propuestas de mejora que se incluyen en los distintos Informes son el resultado del análisis que se realiza en las reuniones de los equipos de calidad de los Servicios Económicos/Control Interno de toda ésta información y su intención es profundizar aún más en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción de nuestros clientes/usuarios. Por ello, algunas de las mismas son de tratamiento conjunto por parte de éstos Servicios. Para este ejercicio, se ha incorporado ya de manera normalizada en la elaboración de este informe, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis del contexto interno y externo del proceso y el análisis de gestión de riesgos y oportunidades.</p> <p>Así, como igualmente se indica en el informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, <i>“destacamos la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras. Todas las acciones de mejora implantadas en ejercicios anteriores y en el presente han contribuido a mejorar resultados y</i></p>

*tienen impacto directo en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, evidenciando el compromiso con la mejora continua del Servicio. Resaltar la utilidad que nos aporta en el área económico-patrimonial y de control interno el análisis del contexto interno y externo del proceso, que nos permite identificar nuestro mapa de riesgos, evaluarlo y analizarlo para establecer líneas de acción para maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos”.*

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

Por último, sólo me queda mi reconocimiento y agradecimiento tanto a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA (por su inestimable ayuda y por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad), como a las personas que integran los distintos Servicios económicos y el Comité de Calidad del proceso PC 01 (por el esfuerzo realizado para el cumplimiento diario de los compromisos del Proceso y para la elaboración de este documento).

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

Servicio de Contratación y Patrimonio

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

El año 2018 ha supuesto un hito importante en el ámbito de la contratación pública con la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y la regulación de nuevos sistemas de adjudicación de contratos que han requerido la adaptación y reajustes de algunos procedimientos. Una de las exigencias primordiales de este acontecimiento ha sido el inicio de la licitación electrónica como proceso obligatorio para todas las administraciones públicas y, por consiguiente, también para la Universidad de Jaén. Nuestro uso habitual del gestor de contenidos de Universitas XXI-Económico y la herramienta Contratación y Compras nos ha permitido una familiarización con los documentos electrónicos y con la configuración de expedientes casi electrónicos. Esto sumado al uso también generalizado de la Plataforma de Contratación del Sector Público nos ha ayudado a iniciar esta transición de forma más pacífica. No obstante, es un proceso que requiere de cierto tiempo para un amplio conocimiento por parte del personal del Servicio que se dedica a estas tareas, fundamentalmente la Sección de Contratación y Adquisiciones.

También ha supuesto un reto importante asumir los requerimientos de la Ley de Contratos del Sector Público en el ámbito de los contratos menores, y que han requerido y, aun a día de hoy, siguen requiriendo un gran esfuerzo por parte de los Servicios del Área Económica para dar cumplimiento a tales exigencias. Bajo la coordinación del Servicio de Asuntos Económicos, se está trabajando, junto con la Oficina de Cooperación Universitaria, en adaptar la herramienta de Universitas XXI-Económico, Contratos Menores, a los requerimientos legales, intentando ajustarla al modelo de gestión de pedidos de la Universidad, con objeto de facilitar su manejo por parte de las personas responsables de la ejecución del gasto. Este es un proyecto que se inició durante 2018 y que sigue abierto al día de hoy.

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

<p>Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno</p>	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso ha mejorado pues se mantienen los resultados de los indicadores del ciclo anterior, por lo que hemos propuesto modificarlos al alza. Consideramos que con las mejoras implantadas y las recomendaciones de auditoría nuestra gestión ha mejorado, aunque esto no se ha visto reflejado en las encuestas. Estamos preocupados por la satisfacción de nuestros usuarios, pues, aunque hemos conseguido que se incremente la tasa de respuesta, no es suficientemente significativa para realizar un análisis profundo. Además el aumento del valor “No Sabe/No contesta”, un 20% en referencia a todos los ítems no lleva a comprometernos a una revisión de los ítem para el próximo ciclo</p>
--	--

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

<p>Unidad Técnica</p>	<p>La gestión de la logística y del almacén presenta una importante oportunidad de mejora que debe venir impulsada por la implantación de una herramienta con funcionalidades nuevas y con capacidad de incorporar nuevas métricas en los procesos. Al margen de esta innovación tecnológica, es urgente la necesidad de coordinar el proceso y sus registros con las unidades universitarias que utilizan los servicios del almacén.</p>
-----------------------	---

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

<p>Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación</p>	<p>Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestas La continua actualización de la plataforma nos permite mejorar en cuanto a lo que la reserva de espacios se refiere, ofreciendo a nuestros clientes una plataforma cada vez más intuitiva y accesible, así como mejorando y facilitando el uso para los propios miembros de nuestra Unidad. En el proceso PC03 Gestión de Espacios medimos dos indicadores, para los cuales se consigue el valor objetivo de manera regular. El aumento en el número de solicitudes de Gestión de Espacios arroja información sobre el aumento de la actividad que se ha producido a lo largo de este ciclo 2018 en los diferentes laboratorios que componen la Unidad con el aumento de carga de trabajo que ello supone, resolviéndose con éxito. Es un proceso que se encuentra muy bien asentado e integrado en la Unidad y que da lugar a mínimas mejoras y/o modificaciones.</p>
--	--

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

<p>Servicio de Informática</p>	<p>En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2018, en consonancia con la valoración del informe de los resultados de la auditoría interna anual. Para el siguiente ciclo, se tendrá en consideración aquellas observaciones que se estimen oportunas para la mejora continua del proceso indicadas por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por grupo de calidad del SINP, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.</p>
--------------------------------	---

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

<p>Servicio de Prevención</p>	<p>La adaptación del SICC-SUA al estándar de la norma ISO 9001:2015 ha permitido evaluar el proceso y seguir trabajando en la introducción de nuevas acciones encaminadas a la mejora de la información y formación de los usuarios, especialmente de los nuevos usuarios. Todavía algunas pendientes de implantar durante el ciclo 2019.</p>
-------------------------------	---

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. En particular y en lo que respecta al PC04, en este ciclo hemos afianzado los valores de los indicadores [PC 04-13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo) y el [PC 04.11]-04 (Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma). Además se han establecido unas líneas de actuación para determinar tanto la inclusión como la baja de nuevos equipos en la base de datos del control de stock, por medio de una instrucción técnica.
---	--

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

Servicio de Prevención	El desarrollo de las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado, así como la visualización de los resultados.
------------------------	---

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

Servicio de Información y Asuntos Generales- Publicaciones	<p>Del análisis de los indicadores podemos deducir que el servicio se presta de forma coherente, incluso por encima de sus posibilidades. En este sentido, el SIR@ en este proceso de suministro de información a los usuarios que nos lo demanden, es responsable de este proceso transversal. No obstante, los resultados del proceso no deben enmascarar una cuestión: el enfoque que se tiene de este proceso de forma general en la Universidad. Consideramos que este proceso necesita de una revisión y reflexión de carácter general en todas las unidades, servicios, órganos, centros, y departamentos de la Universidad. Este cambio de enfoque ha sido propuesto en una primera aproximación informal, al Rector de la Universidad a través de la Directora de Secretariado de Comunicación y a propuesta del SIR@ siendo, en principio bien recibida. Debemos avanzar y concretar la visión estratégica del Equipo de Gobierno, manifestada a través del Rector en relación a este proceso, y realizar las actuaciones que sean necesarias para conseguir que, uno de los procesos que más afectan a la percepción de la calidad de los servicios que tienen los ciudadanos en general y de nuestros usuarios en particular, sean satisfactorios para todos.</p> <p>En este sentido, y continuando con lo indicado anteriormente, en el ciclo de 2018 se realizó un primer acercamiento desde Gerencia y Vicerrectorado de Comunicación y Estudiantes, indicando que el SIR@ realizara un análisis de la viabilidad de trasladar el servicio a otras dependencias, en función de lo comentado en otros análisis de calidad de ciclos anteriores.</p> <p>Por otra parte, hemos de indicar que la forma de recoger indicadores en atención directa se realiza de una forma manual, extremadamente artesanal. Hemos realizado consultas para automatizar este proceso, al menos en el canal telefónico sin resultado alguno. No obstante, el SIR@ seguirá intentando la mejora en este proceso de recopilación de datos.</p> <p>Básicamente, este proceso se verá afectado de forma contundente por los proyectos que se están desarrollando en la actualidad, no sólo a nivel de ejecución procedimental, sino también estructuralmente a nivel de personas y orgánicamente a nivel de secciones en el futuro. Al menos esa es la previsión de Gerencia.</p> <p>No obstante, he de indicar como Jefe de Servicio que el servicio necesita de cierta estabilidad y asimilación de proyectos (unos concluidos y otros en vías de ejecución), así como de adaptación de nuevo personal que se ha incorporado y que está pendiente de incorporarse en el futuro.</p>
--	---

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

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno- Servicio Jurídico	En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2018, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o
--	---



recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa. Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.

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

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

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

Servicio de Informática	En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2018, en consonancia con la valoración del informe de los resultados de la auditoría interna anual. Cabe resaltar, que se han ejecutado las acciones correctivas que han posibilitado el cierre de la No Conformidad interna. Para el siguiente ciclo, se tendrá en consideración aquellas observaciones que se estimen oportunas para la mejora continua del proceso indicadas por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por grupo de calidad del SINP, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.
-------------------------	---

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

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.  Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.  Cabe destacar el aumento en el número de felicitaciones recibidas en las encuestas de satisfacción de satisfacción de clientes/usuarios, así como la notable disminución del número de “muy insatisfechos” y aumento de los “muy satisfechos” en las encuestas post-servicio. En este aspecto se trabajará en la comunicación con nuestros usuarios para seguir manteniendo estos valores.
---	---

**PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

Servicio de Gestión académica	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
-------------------------------	--

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

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



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

<p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>La implantación, siguiendo instrucciones de Secretaría General, del trámite de revisión de convenios institucionales ha sufrido a lo largo del año una modificación en su alcance, ya que lo que se pretendía desde el SIR@ era que alcanzara a todo el ámbito de gestión, incluyendo la fase de firma. Esto, por cuestiones técnicas no se ha podido realizar y se llegó al acuerdo de que se llegaría hasta la fase de revisión por parte de Secretaría General, quedando el resto de fases pospuestas para más adelante. No obstante, en la fecha de redacción de este informe hemos de indicar que hemos concluido la fase de pruebas de la fase en la que es responsable el SIR@, pasando la misma a SECGEN.</p> <p>No obstante, consideramos que también debemos avanzar en la parte de gestión y control de la documentación.</p> <p>En este sentido, una vez que se implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.</p>
--	--

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

<p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante, hemos de indicar que para este ejercicio debemos de focalizar todos los esfuerzos en implantar la aplicación informática Géiser y adaptar la gestión documental de la universidad a la ley 39/2015.</p> <p>En cuanto al uso de certificados electrónicos y plataformas con java (no proceso de expedición de los mismos), hemos de indicar que es fuente continua de problemas y conflictos técnicos, y por supuesto de insatisfacción de los usuarios. Es necesario un replanteamiento técnico del sistema de firma para evitar esta situación. Por su parte, el Servicio de Informática, nos consta que están trabajando en ello.</p> <p>Este ejercicio va a resultar crítico para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos.</p>
--	--

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

<p>Servicio de Archivo General</p>	<p>Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General. La creación de la Comisión de Administración Electrónica y la participación del archivo en el Grupo de Trabajo "Proyecto de Adaptación a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común" nos abre una oportunidad de configurarnos como órgano central en gestión documental y administración electrónica. Así mismo, la puesta en marcha de la Comisión Calificadora de documentos nos permitirá, por una parte, eliminar documentación inútil y liberar espacio y, por otra, llevar a cabo el proyecto de digitalización del SAG.</p>
------------------------------------	---

**PROCESO PE02. 02 RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (QUEJAS Y SUGERENCIAS)**

<p>Servicio de Información y Asuntos Generales</p>	<p>Los indicadores, objetivos y compromisos de calidad en este proceso se cumplen de forma escrupulosa por parte de las Unidades y Servicios Administrativos. Sólo en este ciclo ha habido una queja que no se ha resuelto, pero el sistema ha canalizado la comunicación al órgano responsable para la toma de medidas, por si se hubiese creído oportuno.</p> <p>Creemos que éste debe ser un proceso que genere seguridad en nuestros usuarios, y el cumplimiento de compromisos es fundamental. No obstante, también consideramos que queda margen para la mejora del mismo, cerrando el círculo incorporando el análisis de mejoras propuestas como consecuencia de las quejas y sugerencias presentadas por nuestros usuarios. Entendemos que, de esta forma, los hacemos partícipes reales de las mejoras que se produzcan en aquellos procesos en los que realicen una queja o una sugerencia.</p>
--	--



Por otra parte, en este ciclo nos hemos encontrado con un problema que consideramos extremadamente delicado. Cuando enviamos una queja o sugerencia a los órganos de resolución no tenemos un criterio documentado para comunicar o no los datos de carácter personal. Ello ha llevado a situaciones en las que si no se comunicaban los datos no se podían resolver las solicitudes y si se comunicaban, se ponía en peligro la seguridad de la información y la confianza de nuestros usuarios en nuestro sistema. En concreto ha habido dos quejas en las que las personas a las que iban dirigidas las quejas se han puesto en contacto con los usuarios que las han presentado. Esto es inadmisibles y entiendo que debemos tomar medidas severas y extremas para que esta situación no vuelva a repetirse. De ello depende la salvaguarda de los derechos de nuestros usuarios y la propia supervivencia del sistema.

## V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME

### ANEXO Nº 1 INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES/PROCESOS DE QUEJAS

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	1	4	1	1	3	3	100	100	100	100	100	100	3	2,5	2	3,58	27,29	0,69
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	1	1	-	-	1	2	100	100	-	-	100	100	4	10	-	-	7,92	4,98
7. Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	7	12	11	12	14	7	100	100	100	100	100	100	0,57	0,42	0,98	2,44	0,93	1,19
8. Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	9	4	12	29	44	19	100	100	100	100	100	100	1,88	1,5	2,99	1,54	0,68	1,39
9. Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	5	5	10	12	24	27	100	100	100	100	100	100	0,8	2,6	6,57	5,62	1,18	0,78
10. Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	-	-	-	1	3	100	-	-	-	100	100	4	-	-	-	2,37	2,53
12. Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	31	11	6	16	15	13	100	100	100	100	100	100	7,61	8,18	8,31	5,75	4,48	2,91
14. Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	4	3	6	3	1	5	100	33	100	100	100	100	7	10	6,08	3,26	0,00	3,09

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
15.Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	4	2	6	-	4	7	100	100	100	-	100	100	1,75	3,5	4,94	-	10,95	3,58
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	9,63
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	8,63	-
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	42	33	37	20	28	121	100	100	100	100	100	100	3,59	2,03	4,08	2,84	1,03	1,84
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	1	6	8	5	10	14	100	100	100	100	-	100	0	2,5	2,01	1,26	1,06	0,83
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		106	81	97	98	146	222	100	100	100	100	100	100	4,32	2,95	4,02	3,16	2,25	1,79

## CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Sugerencias						% Respuestas Sugerencias						Media número días (sugerencias)					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	0,46
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	1	-	2	1	7	-	100	-	100	100	100	-	2	-	-	5,41	2,52	-
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	-	-	-	1	-	1	-	-	-	100	-	100	-	-	-	1,41	-	0,54
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	4	8	13	8	6	4	100	100	100	100	100	100	0	0,75	0,51	1,32	1,35	3,30
8.Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	33	63	23	19	20	5	100	100	100	100	100	100	1,21	2,32	3	1,28	0,91	1,31

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Sugerencias						% Respuestas Sugerencias						Media número días (sugerencias)					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	-	5	2	10	6	4	-	100	100	100	100	100	-	0,4	4,87	5,11	1,23	0,29
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	-	1	-	1	1	-	-	100	-	100	100	-	-	8	-	0,00	0,00
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	5	3	8	4	3	3	100	100	100	100	100	100	7	2	7,12	4,47	0,75	4,46
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	2	2	-	1	-	2	100	100	100	100	-	100	0,5	10,5	-	10,79	-	8,21
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	3	3	8	4	3	3	100	100	100	100	100	100	0	8,63	3,81	5,04	1,10	0,47
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	1	1	-	-	1	-	100	100	-	-	100	-	7	8	-	-	0,21	-
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	7	2	3	1	9	12	100	100	100	100	100	100	3,85	4	0,67	1,83	0,94	1,74
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	5	-	-	2	5	1	100	-	-	100	100	100	0,4	1,75	-	1,27	1,27	0,75
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22. Unidad de Cultura Científica	--	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	0,87	-	-
<b>Total</b>		61	87	60	52	61	37	100	100	100	100	100	100	1,82	2,53	2,91	2,82	1,18	2,02

### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicidades					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	4	3	5	7	1
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	5	-	2	2	2
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	3	2	2	5	2	1
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	2	2	-	-	-	2
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	13	21	13	20	18	18
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	-	-	1	5	4	4
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	4
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	25	27	22	47	64	65
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	5	41	-	58	48	46



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	15	5	-	6	14	28
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	-	-	-	-	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	4	3	11	-	-	5
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	33	16	14	25	8	30
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	-	-	-	-	-	0
15. Servicio de Información y asuntos generales	PC 06. PC 12.	-	15	99	-	-	6
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	6	2	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	96	88	56	64	84	95
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	4	-	-	5	9	6
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	33	18	22	114	54	23
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	5	4	1	1	5	10
22. Unidad Funcional de Técnicos de laboratorio, Departamentos, Centros e Institutos Universitarios de investigación	PC06	-	-	-	-	-	-
23. Unidad de Cultura Científica	-	-	-	-	-	-	28

## VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.

### ANEXO 2.

### EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2018 (PARA CICLO 2019).

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para la implantación una aplicación informática.	Implantación 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Promover una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	Implantación 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 2 Ejecución	Servicio de Asuntos Económicos	Modificación del cuestionario de encuesta anual con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implantación de la factura electrónica.	Modificación cuestionario 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para la implantación una aplicación informática.	Implantación 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Promover una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	Implantación 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Modificación del cuestionario de encuesta anual con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implantación de la factura electrónica.	Modificación cuestionario 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Ir completando las instrucciones técnicas	Realización de al menos dos nuevas instrucciones técnicas	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Realizar actividades formativas para algunos colectivos de responsables de gestión del Centro de Gasto y establecer alianzas.	Realización de al menos dos actividades formativas durante 2019	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Revisión de los distintos indicadores de rankings en transparencia en el área de responsabilidad del Servicio para su publicación en página web.	Revisar todos los indicadores del área de responsabilidad del Servicio de los rankings Dyntra y Fundación Compromiso y Transparencia, durante el primer semestre de 2018, publicándolos en la página web.	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para la implantación una aplicación informática.	Implantación 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Promover una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	Implantación 2019	Los propios de los Servicios
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Modificación del Reglamento del Servicio de Control Interno y en particular en las modalidades de los sistemas de control.	A partir del informe de ejecución del Programa de Trabajo del SCI para el año 2019	Los propios del Servicio
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Control en la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA y su posterior comunicación a la Gerencia.	A partir del informe de ejecución del Programa de Trabajo del SCI para el año 2019	Los propios del Servicio
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Realización de auditorías relacionadas con la gestión del gasto e ingresos.	A partir del informe de ejecución del Programa de Trabajo del SCI para el año 2019	Los propios del Servicio





Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Mejorar la accesibilidad del Manual de Preguntas Frecuentes de la Gestión del Gasto, publicado en la página Web del Servicio, creando un espacio diferenciado, donde se relacionan todas las temáticas en formato pdf, cuyo contenido, además de versionar en colores las diferentes actualizaciones realizadas en las preguntas, se pretende señalar en cursiva la literalidad de la norma que le sea de aplicación, generando mayor confianza al usuario en cuanto a su contenido.	A partir del análisis anual del indicador I.[PC 01.4]-14 (primer trimestre del 2020).	Los propios del Servicio
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Modificar los Anexos de los Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares	Se espera poder realizar estas modificaciones y que esté disponibles en la página web lo antes posible.	No son necesarios recursos adicionales.
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Modificar los modelos y formularios relacionados con el Inventario	Se espera poder realizar estas modificaciones y que esté disponibles en la página web lo antes posible.	No son necesarios recursos adicionales.
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Generalizar el uso de la licitación electrónica	Se espera la implantación total de la licitación electrónica.	No son necesarios recursos adicionales.
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Utilización del nuevo módulo de gestión de inventario	Esperamos poder iniciar la puesta en marcha de este módulo	Será necesario realizar actividades formativas en el nuevo módulo
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-03 a >=97%.		

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-04 a >=97%.		
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Revisión de los ítem de la encuesta EG03PC02PC06	Evaluación mediante resultados de la encuesta	
PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo	Facilitar la toma de datos de manera ágil	Los propios de la Universidad principalmente
PC03.3 y PC03.4	Unidad técnica	Uso de herramientas colaborativas de Google Suite y de WhatsApp para la comunicación y gestión de los partes de trabajo	Calendarios de Google como agenda de trabajos.	Propios de la Unidad
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Apertura y gestión de una nueva Sala de musculación y cardio	Implantado antes de final de ciclo	Equipamiento en licitación presupuestado por Gerencia y Servicio de Infraestructuras
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Mejora en el Control de entrada y salida al Pabellón Deportivo del Campus de Jaén.	Implantado antes de final de ciclo	Los que facilite la Unidad Técnica y el Servicio de Prevención de la Universidad de Jaén
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad técnica	Incorporar criterios de sostenibilidad en el proceso de Gestión del Mantenimiento: Elaboración del proyecto	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales: <b>Elaboración del proyecto</b>	Propios, SPE y Unidades intervinientes en el proceso de gestión del mantenimiento
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad técnica	Programa para el aseguramiento del suministro eléctrico complementario en los edificios de la UJA: Completar fases correspondientes	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales. <b>Completar fases correspondientes al ejercicio 2019</b>	Propios



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad técnica	Elaborar un Procedimiento para establecer las leyes y reglamentos aplicables al Mantenimiento	Procedimiento elaborado: <b>Implementar el procedimiento</b>	Propios
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad técnica	Proyecto para elaborar un sistema de gestión de stock de repuestos	Modificación del Manual de Procesos incluyendo aspectos ambientales. <b>Completar fases correspondientes al ejercicio 2019</b>	
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad técnica	Proyecto para establecer criterios de criticidad en las incidencias ocurridas en los elementos y sistemas mantenidos por la Unidad Técnica. El proyecto constará de las siguientes fases, cuyos hitos se corresponden con las acciones incluidas en el ANEXO: ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO: 1. Acción (FASE 1): Establecer criterios de criticidad de la incidencia. (10-2018) 2. Acción (FASE 2): Adaptar aplicativo software para incluir criticidad (12-2019) 3. Acción (FASE 3): Modificación del proceso para incluir criticidad (10-2018) 4. Acción (FASE 4): Análisis de incidencias resueltas, una vez implantadas las acciones anteriores, según criticidad. (12-2019)	Garantizar la atención de las incidencias críticas según los criterios establecidos en el proyecto, disminuyendo, en lo posible, su impacto sobre los elementos mantenidos en cuanto a disponibilidad y seguridad. <b>Completar fases correspondientes al ejercicio 2019</b>	Propios
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Hacer partícipes de las reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores a aquellos miembros de la Unidad que reincidan en el incumplimiento de alguno de los Indicadores	Al tener una comunicación más directa con la persona afectada, se prevé una mejora en la medición de dichos indicadores	Meramente organizativos
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Elaboración de una Instrucción Técnica de la Gestión del control de Stock.	Gestión adecuada del control de Stock.	Meramente organizativos

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Continua actualización de la herramienta de trabajo PETRUS	Mantener una fluida comunicación entre los clientes y usuarios para el buen desarrollo diario de nuestra actividad.	Meramente organizativos
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	La mejora propuesta en el PC08.2 presentada por usuarios en la reunión anual, "Revisión del protocolo de uso de la lámpara UV en las cabinas de seguridad biológica del Laboratorio de Cultivos Celulares" puede tener influencia en el mantenimiento preventivo de ese recurso	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Actualización de documentación del proceso, si procede	CICT
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Revisar el proceso para reflejar el caso de los equipos "aletargados", que se han incluido con la letra (q) en las Normas de ejecución Presupuestaria 2019	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Actualización de documentación del proceso, si procede	CICT
PC04	INF	Aprobar y difundir una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos	IT revisada y aprobada	A determinar
PC04	INF	Revisión de la definición y descripción del indicador I.[ PC 04.13]-13. Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	Definición del indicador ajustada	A determinar

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC04	INF	Realizar una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de este medio de contacto con el SINP	Disminuir las respuestas de insatisfacción en la Encuesta General de usuarios	A determinar
PC04 y PC08	INF	Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 2.0, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda.	Disminuir las respuestas de insatisfacción en la Encuesta General de usuarios	A determinar
PC04 y PC08	INF	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario	Incrementar la tasa de respuesta de las valoraciones de los usuarios	A determinar
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal	Implantación sistema ANOTA Registro Central de Personal	Implantación sistema	
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal	Elaboración bases datos histórica comisiones de selección	Base de datos elaborada en este ciclo de gestión para el colectivo PDI	
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal	Análisis, y en su caso implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU	Módulo analizado/implantado	
PC 06.21.- Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información PC 06.22 Alfabetización Informacional PC 06.23. - Apoyo a la Producción Científica	Biblioteca	Elaboración de un segundo Plan de Actuación que desarrolle los objetivos del informe relativo a la conversión de la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe adecuación de espacios en las instalaciones de Biblioteca</li> <li>Informe detallado relativo a nuevas colecciones</li> </ul>	Plan de Actuación	Propios de la BUJA
PC 06.2 Gestión de los recursos de la información	SIR@ Servicio de Información, registro y administración electrónica	Ejecución hoja de ruta de OCU adecuación a la ley 39 y 40/2015	Mejora en la prestación del servicio y adecuación normativa	Propios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Publicaciones	Adecuación de la ejecución del proceso de Edición al objetivo estratégico Creación de Editorial Universitaria	Mejorar la ejecución del proceso adaptando la documentación del proceso, reordenando objetivos,	Propios
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Publicaciones	Adecuación de la estructura operativa de la Unidad en función de lo contemplado en la RPT de la Universidad de Jaén	Control de riesgo que suponen los cambios que sufrirá la Unidad.	Propios
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Continuar realizando el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de actualización del Anuario Estadístico.	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.	
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Continuar revisando con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar la actualización del Anuario.	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.	
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Velar por el cumplimiento exhaustivo de las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.	
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Seguir trabajando de forma conjunta con los responsables informáticos del gestor de contenidos web donde se publica el Anuario, con objeto de garantizar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.	
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Continuar incrementando la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación al gestor de contenidos web.	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.	
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Seguir incrementando la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.	
PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Continuar realizando el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de suministro de datos/información estadística.	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.	

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 06.29 Suministro de datos e información	Servicio de Planificación y Evaluación	Continuar revisando junto con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar las demandas de datos/ información estadística.	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.	
PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Velar por el cumplimiento exhaustivo de las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.	
PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Seguir incrementando la cualificación/ conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.	
PC 06.30 (nuevo proceso) Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés.	Servicio de Planificación y Evaluación	Ajuste al contexto interno y externo al proceso, a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a la gestión de riesgos y oportunidades vinculadas.	Sistema de retroalimentación de grupos de interés consolidado.	
PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo
PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Revisión de los ítem de la encuesta EG03PC02PC06	Evaluación mediante resultados de la encuesta	
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Desarrollar una norma de creación de la Sede Electrónica de la Universidad de Jaén	Desarrollar una normativa de Sede Electrónica alineada con el novedoso régimen jurídico contenido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.	Recursos propios del Servicio Jurídico





<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Elaborar y proponer para su aprobación formal la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén.	Desarrollar formalmente la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén.	Recursos propios del Servicio Jurídico
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Proponer para su formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.	Formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.	Recursos propios del Servicio Jurídico
PC07 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo	Facilitar la toma de datos de manera ágil	Los propios de la Universidad principalmente
C07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	CREACIÓN DE GRUPOS FOCALES CON LOS INVESTIGADORES. PARA GOFIN y JUSTIFICACIONES DE ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS		Miembros del SGI e investigadores
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias	Inmediatos en cuanto a la minoración del tiempo a la hora de gestionar.	Miembros del SGI, miembros del SINF y UNIVERSITAS XXI Investigación
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación			
PC08	INF	Aprobar la IT de gestión de peticiones	IT de gestión de peticiones aprobada y operativa	A determinar
PC08	INF	Revisión de la definición y descripción del indicador I.[ PC 08.1]-01. Objetivos finalizados en el año natural	Definición del indicador ajustada	A determinar





Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC08	INF	Revisar y mejorar la documentación que se entrega al crear la Cuenta TIC	Mayor conocimiento de los servicios TIC que ofrece la universidad	A determinar
PC04 y PC08	INF	Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 2.0, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda.	Disminuir las respuestas de insatisfacción en la Encuesta General de usuarios	A determinar
PC04 y PC08	INF	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario	Incrementar la tasa de respuesta de las valoraciones de los usuarios	A determinar
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: reducir tiempo para citas en microscopía. La referente a la revisión de la pregunta de encuesta "satisfacción por las mejoras percibidas" la hemos elevado como objetivo general para SIGCSUA. (más información en el documento de Análisis de Encuestas) Nuevos desarrollos de GSYA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante	CICT
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: Revisión del protocolo de uso de la lámpara UV en las cabinas de seguridad biológica del Laboratorio de Cultivos Celulares, Interés en que se concluya la puesta a punto del análisis cuantitativo en el FESEM.(Memoria de seguimiento de las reuniones con usuarios del año 2019, <a href="#">Reuniones con usuarios UJA</a> .)	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante	CICT



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Descripción de la mejora	Previsión de implantación	Recursos
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: Revisión del protocolo de uso de la lámpara UV en las cabinas de seguridad biológica del Laboratorio de Cultivos Celulares, Interés en que se concluya la puesta a punto del análisis cuantitativo en el FESEM. (Memoria de seguimiento de las reuniones con usuarios del año 2019, <u>Reuniones con usuarios UJA</u> .)	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante	
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	Revisar el proceso para reflejar el caso de los equipos "aletargados", que se han incluido con la letra (q) en las Normas de ejecución Presupuestaria 2019	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Actualización de documentación del proceso, si procede	CICT
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	CICT	Renovación y adquisición de equipos del CICT, en base a las subvenciones de Infraestructura Científica de la Junta y del Ministerio	Algunos equipos instalados a final de 2019, otros en 2020.	Concesión de subvenciones Ministerio y Junta, y posterior Visto Bueno de la Comisión de Infraestructuras para saber qué y cuándo empezar el proceso de compra.



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	Incorporación de varias herramientas de apoyo a la investigación en el CPEA	.	CPEA
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: versión de Anibio para ordenadores Mac, almacenar material de investigación en el CPEA, averiguar si Vigilancia podría disponer de una llave maestra para facilitar acceso a dependencias internas del CPEA, disponer de pequeño equipamiento (balanza, micropipetas, centrífuga refrigerada...), revisar la nueva instalación de luminaria en el laboratorio de usos múltiples de convencional D, disponer luminarias	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante	CPEA
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de revisión de prioridad alta derivadas de la Evaluación postural y de manipulación manual de cargas realizada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del trabajador.	CPEA, Servicio Prevención

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CPEA	Analizar las opciones y posibilidades de implementación de revisión de la encuesta general frente a otros mecanismos de evaluación de la satisfacción de los usuarios del CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede Impacto en los resultados del proceso: Mejora de la satisfacción de los usuarios.	CPEA, Servicio Planificación y Evaluación
PC08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Envío de un correo agradeciendo la participación y valoración positiva recibida en las encuestas post-servicio y en las de satisfacción de nuestros clientes-usuarios.	Motivar la participación de nuestros clientes en dichas encuestas.	Meramente organizativos
PC08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Hacer partícipes de las reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores a aquellos miembros de la Unidad que reincidan en el incumplimiento de alguno de los Indicadores	Al tener una comunicación más directa con la persona afectada, se prevé una mejora en la medición de dichos indicadores	Meramente organizativos
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación del expediente electrónico		Petición de espacio seguro de almacenamiento de documentación y estructuración de esta información
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación de sistema centralizado y profesional de la información telematizada para el alumnado		Petición de sistema normalizado y profesional de atención telematizada
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación de sistema de gestión de certificados similar al de los Certificados Académicos Oficiales que gestionan otras áreas		Petición de réplica del sistema de gestión de certificados que utilizan otras áreas del Servicio

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC09 - Gestión académica administrativa-( PC02 gestión de adquisiciones y de inventario)	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo	Facilitar la toma de datos de manera ágil	Los propios de la Universidad principalmente
PC 10.4. Gestión de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Estudiar, en diálogo con el Servicio de Biblioteca, la posibilidad de integración en el catálogo general de la biblioteca de las publicaciones de las que se dispone en el despacho de la Oficina de Cooperación y Voluntariado (105-A)		Recursos disponibles
PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Solicitar a las empresas y entidades en las que se haya producido renuncia de las prácticas académicas externas extracurriculares por parte del estudiante un documento justificativo que acredite que la empresa ha dado de baja en la seguridad social a los estudiantes de prácticas. Es obligatorio por parte de la empresa dar de alta al estudiante en la seguridad desde el comienzo de las prácticas. El estudiante al renunciar a las prácticas presenta un documento de renuncia en que aparece la fecha de renuncia, con este proceso comprobaremos que coincide la fecha de renuncia que firma el estudiante en prácticas con la fecha en que la empresa da de baja al estudiante en la seguridad social.		Recursos disponibles
PC 10.22. Gestión de Ayudas Propias.	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Adelantar la tramitación de las Ayudas para Competencias Lingüísticas, adaptándonos a los periodos de examen del CEALM. Se establecen en la convocatoria 2 plazos para solicitar las ayudas, de forma que los que han obtenido el título en la convocatoria de Febrero pueden disponer lo antes posible de su Ayuda.	Implantarlo en el Ciclo 2019	Personal Sección de Ayudas al Estudio
PC 10.31. Gestión de la movilidad Nacional SICUE.	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Telematizar todo el procedimiento tanto para estudiantes IN como OUT.	Implantarlo en el Ciclo 2019	Personal Sección de Ayudas al Estudio

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
10.32 Gestión de la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Jaén	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante	Separar las convocatorias de grado y de máster	Mejorar la satisfacción de los estudiantes de máster interesados en realizar movilidad	UMOVE
PC11 Gestión de la Organización de Actos y eventos, comunicación y Relaciones Institucionales	Servicio de Deportes	Crear la figura del Delegado de Facultad o Escuela como coordinador para las actividades de competición y/o participación que impliquen a estos centros.	Implantado antes de final de ciclo	Propios del Servicio y aquellos que puedan aportar los centros universitarios.
PC11 Gestión de la Organización de Actos y eventos, comunicación y Relaciones Institucionales	Servicio de Deportes	Organización de algunas Competiciones y Torneos en fines de semana.	Implantado antes de final de ciclo	Propios del Servicio
PC11 Gestión de la Organización de Actos y eventos, comunicación y Relaciones Institucionales	Servicio de Deportes	Establecer Jornadas de Actividad y Competición que integre al Personal de la Universidad de Jaén.	Implantado antes de final del curso 2019/2020	Propios del Servicio
PC 11 GESTIÓN DE CONVENIOS	SIR@	GESTIÓN DE TRÁMITE DE FIRMA DE CONVENIOS (PROPUESTA POR SECGEN Y ASUMIDA DESDE SIR@)	EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR SECGEN	PROPIOS
PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Disminuir los niveles de insatisfacción en algunos de nuestros clientes/usuarios por el estado de los trajes o el tamaño de los birretes	Disponibilidad de mayor número de togas	
PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Establecer un esquema de ordenación de los asientos que se corresponda con la numeración de las butacas del Aula Magna del Campus Las Lagunillas	Nuevo esquema de ordenación	Recursos propios de la Unidad
PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Incrementar el número de personal de protocolo encargado de la recepción de los invitados	Disminuir el tiempo de espera en la comunicación de la butaca asignada en el Aula Magna del Campus Las Lagunillas a los asistentes al acto.	Recursos propios de la Unidad
PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Establecer encuestas personalizadas	Eliminar el sesgo	Recursos propios de la Unidad en colaboración con el Servicio de Planificación y Evaluación



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Alineación de indicadores SISUA y plan estratégico	Mejora en la gestión del tiempo	Recursos humanos y documentales
PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	Unidad de Actividades Culturales	Diseñar y establecer una encuesta post-servicio que recoja información de cursos y talleres de forma digitalizada.	Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de la Unidad.	
PC12.21 Gestión del Tratamiento archivístico de la documentación	SAG	Descripción y clasificación del Fondo Fotográfico de la UJA	Catálogo de Fondo Fotográfico de la UJA	SAG
PC 12 Gestión Documental	SAG	Inicio del procedimiento de la Comisión Andaluza de Valoración de Documentos (CAVD) para la eliminación de los Expedientes de becas estatales de carácter general, de 1993 a 2008.	Aprobación de la propuesta de eliminación de los Expedientes de becas estatales de carácter general, de 1993 a 2008, por parte de CAVD	SAG
PC 12 Gestión Documental	SAG	Acciones promocionales de la documentación que custodia el Archivo	Corto del Taller de cortos, rodado en las instalaciones del Archivo. Quiz Game con motivo del Día Internacional de los Archivos 2019.	SAG
PC 12 Gestión Documental	SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SIR@)	IMPLANTACIÓN DE GÉISER	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS Y GESTIÓN EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.	12.500 € (CUOTA MANTENIMIENTO ANUAL APLICACIÓN)
PC 12 Gestión Documental	SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SIR@)	REVISIÓN CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ADAPTARLOS A LEY 39/2015	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS Y GESTIÓN EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.	PROPIOS
PE.02. - Retroalimentación de los Grupos de Interés	SIR@	Se propone la creación de un proceso de análisis de propuestas de mejora como continuación en la gestión de una queja o sugerencia.	Mejorar la gestión y generar confianza en los usuarios	PROPIOS



### ANEXO 3.

## PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS. 2018 (PARA CICLO 2019).

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	1	Indicadores	I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores	Cambiar año por mes en el campo FORMULACIÓN: "Período Medio de Pago en días del mes calculado según el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio (BOE número 184 de 30/07/2014)".
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	2	Indicadores	Nuevo indicador: I.[PC 01.231]-XX Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas (se adjunta)	Indicador que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el I.[PC 01.231]-07. Se adjunta nuevo indicador en el fichero: "Informe PC01_18_SCP R Propuesta nuevo I.[PC 01.231]-XX.docx"
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	3	Flujogramas	Modificación flujogramas por la implantación de la factura electrónica (se adjunta)	Implantación de la factura electrónica, observación de la auditoría interna
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	4	Instrucciones técnicas	Nueva instrucción técnica: IT.[PC 01.23]-04 TRAMITACIÓN DE LAS INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO (se adjunta)	Modificación introducida para 2019 en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria, incluidas en el Presupuesto de 2019. Se incluye en web del Servicio
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	5	Anexos	Modificación Anexos VI, VII y VIII del Manual del Proceso	Seguimiento y revisión anual. Se adjuntan.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del Gasto	Servicio de contabilidad y presupuestos	6	Indicadores	I.[PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores	Cambiar año por mes en el campo FORMULACIÓN: "Período Medio de Pago en días del mes calculado según el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio (BOE número 184 de 30/07/2014)".



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de contabilidad y presupuestos	7	Indicadores	Nuevo indicador: I.[PC 01.231]-XX Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas (se adjunta)	Indicador que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el I.[PC 01.231]-07. Se adjunta nuevo indicador en el fichero: "Informe PC01_18_SCPR Propuesta nuevo I.[PC 01.231]-XX.docx"
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de contabilidad y presupuestos	8	Flujogramas	Modificación flujogramas por la implantación de la factura electrónica	Implantación de la factura electrónica, observación de la auditoría interna
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de contabilidad y presupuestos	9	Anexos	Actualización Anexos VI, VII, VIII	Actualización de los anexos VI, VII y VIII, se adjunta en los ficheros: "Anexo VI_PC_01_Actualizado 22_03_2019.docx" "ANEXO VII_PC_01_Actualizado 22_03_2019.docx" "ANEXO VIII_PC_01_GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES act 20_03_2019.docx"
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.04 Gestión de los mecanismos de Control	Servicio de Control interno	10	Indicadores	Revisión en la formulación del indicador I.[PC 01.4]-12 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro plazo: urgentes (hasta 10 días hábiles).	Fiscalización del 90% de los expedientes de gastos urgentes sometidos a fiscalización previa o control financiero, en un plazo máximo de 10 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI. 6.2.- Acción: Análisis de riesgos 2019.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.04 Gestión de los mecanismos de Control	Servicio de Control interno	11	Indicadores	Revisión en la formulación del indicador I.[PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro plazo: normales (hasta 30 días hábiles).	Fiscalización del 80% de los expedientes de gastos normales sometidos a fiscalización previa o control financiero, en un plazo máximo de 30 días laborables, contados a partir del día siguiente a la entrada de los expedientes en el SCI. 6.2.- Acción- Análisis de riesgos 2019.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.04 Gestión de los mecanismos de Control	Servicio de Control interno	12	Indicadores	Nuevo indicador: Número de informes anuales sobre la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA y su posterior comunicación a la Gerencia (mínimo 2 informes).	Control en la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA. 6.1 - Acción: Análisis de riesgos 2019 Programa de trabajo del SCI 2019
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.04 Gestión de los mecanismos de Control	Servicio de Control interno	13	Indicadores	Nuevo indicador: Número de auditorías anuales relacionadas con la gestión del gasto e ingresos (mínimo de 3).	6.8 – Acción. Análisis de riesgos 2019 Programa de trabajo del SCI 2019
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Control interno	14	Anexos	Actualización anexos VI, VII, VIII	Actualización de los anexos VI, VII y VIII, se adjunta en los ficheros: “Anexo VI_PC_01_Actualizado 22_03_2019.docx” “ANEXO VII_PC_01_Actualizado 22_03_2019.docx” “ANEXO VIII_PC_01_GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES act 20_03_2019.docx”
Proceso PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	15	Legislación	Sustituir la Ley asociada al código Leg.Ge.06. [PC 02]: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.	Norma derogada
PC 02.12 Contratación administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	16	Indicadores	Descripción del indicador: Tiempo de ciclo (expedientes de contratación).	Ajustar la medición del indicador a los plazos cuya responsabilidad es del Servicio de Contratación y Patrimonio con objeto de obtener información más real sobre nuestra participación en el proceso.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 02.12 Contratación administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	17	Indicadores	Descripción del indicador: Tiempo de ciclo (gestión de expedientes armonizados).	Cambiar la formulación de este indicador para medir el tiempo de ciclo de los expedientes simplificados con el objetivo de obtener información sobre los plazos de tramitación de estos expedientes que serán los más utilizados por la Universidad de Jaén.
PC 02.12 Contratación administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	18	flujogramas	Cambio en los diagramas de flujo para los contratos mayores.	Este cambio se justifica en la necesidad de modificar el diagrama de flujos de los contratos mayores para ajustarlo a los requerimientos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público.
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	19	Formatos	Adaptación de varios formatos del proceso	Se modifican y adaptan varios formatos del proceso para facilitar su cumplimentación e incorporar un apartado para la firma electrónica de los mismos,
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	UAOG	20	Indicadores	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-03 a $\geq 97\%$	Las desviaciones positivas conseguidas implican la necesidad de incrementar el valor objetivo
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	UAOG	21	Indicadores	Incrementar el valor objetivo del indicador I.[PC 02.11]-04 a $\geq 97\%$ .	Las desviaciones positivas conseguidas implican la necesidad de incrementar el valor objetivo
PC 03.04.- GESTIÓN DE ALMACÉN	Unidad Técnica	22	flujogramas	Modificación del flujograma para definir el procedimiento en caso de que la comprobación del material recepcionado por el almacén discrepe del contenido del albarán.	Asegurar la conformidad de las entradas en almacén conforme a los albaranes y la integridad del inventario.



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 03. Gestión de espacios.	SDEP	23	Indicadores	Eliminación de la presencia del Servicio de Deportes en el indicador I.[PC 03.11]-02 Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados	Este indicador fue creado a criterio del Servicio de Personal y Organización Docente ajustado a las labores de reservas de espacios conforme a los procedimientos que dicho Servicio realiza. En la gestación de este Sistema de Calidad, se creyó conveniente introducir en el mismo también al Servicio de Deportes por ciertas similitudes en el proceso de asignación de espacios. Hoy día, 9 años después, este indicador no aporta al sistema de control y atención a la asignación de espacios planificados por el Servicio, y sus valores permanecen constantes en el tiempo. En cambio supone en mayor o menor medida una dedicación para su registro y cálculo que no se ve plasmada a posteriori en la obtención de información relevante alguna a los procesos de mejora continua del Servicio.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 03. Gestión de espacios.	SDEP	24	Indicadores	Eliminación del indicador I.[PC 03.2]-18 Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA	Este indicador fue creado en 2012 en el convencimiento de que nos podía aportar información relevante respecto cuestiones estratégicas de franjas de ocupación de espacios. Hoy día el cálculo de dicho indicador se hace farragoso y precisa de mucha dedicación y revisión hasta llegar a los datos finales. En contraposición, se deducen mínimas conclusiones que puedan llevarse a la práctica con posterioridad, y de las cuáles no obstante se deducen igualmente con la sola observación frecuente del Servicio. Al entender que el esfuerzo en el cálculo es excesivamente desproporcionado con las conclusiones que se obtienen del mismo, es por lo que se solicita la eliminación de este indicador.
PC03. Gestión de espacios	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos , Institutos y Centros de Investigación.	25	Anexos	Actualización de los anexos VII (Análisis del contexto interno y externo del proceso) y VIII (Análisis de gestión de riesgo y oportunidades).	Conseguir la trazabilidad entre el análisis DAFO, la identificación de requisitos derivados de las partes interesadas y los riesgos y oportunidades.
PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento	Unidad Técnica	26	Indicadores	INDICADOR NUEVO: Tiempo medio de finalización de las actuaciones correctivas	Medida de la eficiencia del servicio prestado
PC 04.13 Ejecución del Mantenimiento	Unidad Técnica	27	Indicadores	Modificar la fecha de inicio de medición de los indicadores siguientes: I.[PC 04.13]-28; I.[PC 04.13]-29; I.[PC 04.13]-30; I.[PC 04.13]-31; I.[PC 04.13]-32 La nueva fecha de medición será 2019	Este bloque de indicadores económicos del mantenimiento no se ha podido medir hasta hoy. La nueva estructura de personal de la UT y la nueva herramienta GMAO propiciará, entendemos, su medición a partir del próximo ciclo de gestión.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos , Institutos y Centros de Investigación.	28	Otros:	Grupo de trabajo GIPA . Incluir a la Unidad en el registro "Bases de datos propia según Unidad" (R[PC04.12]-05)	Errata en la documentación.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos , Institutos y Centros de Investigación.	29	Anexos	Actualización de los anexos VII (Análisis del contexto interno y externo del proceso) y VIII (Análisis de gestión de riesgo y oportunidades). (Indicación recibida en la Auditoría Externa)	Conseguir la trazabilidad entre el análisis DAFO, la identificación de requisitos derivados de las partes interesadas y los riesgos y oportunidades.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos , Institutos y Centros de Investigación.	30	Instrucciones Técnicas	Anexar a la documentación del proceso PC04 la instrucción técnica "Gestión del control de Stock". (Actuaciones derivadas de la no conformidad)	Difusión de dicha Instrucción.
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	31	Otras	Identificación de Unidad dentro de los SCAI	En la nueva RPT en vigor ya están claramente identificadas las 2 Unidades actuales de los SCAI, CICT y CPEA. Así pues, nos gustaría que quedara reflejado en SIGCSUA que el CICT participa en los procesos PC08.2 y PC04, mientras que el CPEA lo hace en PC08.4 y PC08.4.1
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	32	Anexos	Actualización del análisis de riesgos y oportunidades	Firmada nueva RPT y concreción de la plantilla futura para las Áreas CICT tradicionales.
PC06	Unidad Técnica		Indicadores	Indicador I.[PC06.25]-41	Ajustar los objetivos a la capacidad real del proceso
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Publicaciones	33	Revisión General	Revisión general de la documentación de este proceso. Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)	Cumplido objetivo de Creación de editorial Universitaria, es necesaria una revisión general de la documentación.

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC06.28 Anuario Estadístico I.[PC 06.28]-46: Número de visitas a la página web del Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	34	indicadores	Eliminación del indicador	La medición no es representativa, ya que el anuario estadístico es una herramienta de gestión diaria.
PC06.28/ PC06.29	Servicio de Planificación y Evaluación	35	Indicadores	Revisión de Valores objetivo.	A pesar de que en los sucesivos años se ha visto una progresión positiva en los resultados obtenidos en los distintos ciclos de gestión, se observa que se incumplen los valores objetivo. Por ello se propone una revisión de dichos objetivos para adaptarlos a las circunstancias reales.
I.[PC 06.29]-51 Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.	Servicio de Planificación y Evaluación	36	Indicadores	Modificación de periodicidad del indicador. Cambiar ANUAL por CURSO ACADÉMICO.	Para homogeneizar la medición de este indicador con el resto de indicadores del SPE.
PC.06.30	Servicio de Planificación y Evaluación	37	Revisión parcial	Formatos/Instrucciones técnicas (según proceda)  Estudio sobre la necesidad de inclusión de nuevas instrucciones técnicas y formatos relacionados con el proceso PC06.30 incorporado en este ciclo 2018	Con motivo de la nueva inclusión del PC06.30 en el ciclo de gestión 2018, se considera necesario estudiar la necesidad, si se considera oportuno, de nuevas instrucciones técnicas y formatos para el 2019.
PC 07 Gestión de Apoyo de la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	38	Revisión General	Revisión del proceso de selección de personal con cargo a créditos de investigación. Adaptación de la documentación al nuevo reglamento y procedimiento telematizado.	Adaptación a nueva normativa



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC 07 Gestión de Apoyo de la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	39	Revisión parcial	Revisión del proceso de selección de personal investigador en formación. Adaptación al nuevo EPIF	Adaptación a nueva normativa
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	40	Otros:	Identificación de Unidad dentro de los SCAI  En la nueva RPT en vigor ya están claramente identificadas las 2 Unidades actuales de los SCAI, CICT y CPEA. Así pues, nos gustaría que quedara reflejado en SIGCSUA que el CICT participa en los procesos PC08.2 y PC04, mientras que el CPEA lo hace en PC08.4 y PC08.4.1	
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	41	Indicadores	I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles Nuevo valor límite y objetivo vL-85% Vo- 90%	Recomendación de Auditoría Interna de ajustar dichos valores al ser superados sin dificultad desde su implantación
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	42	Indicadores	I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT. Nuevo valor límite y objetivo vL-85% Vo- 90%	Recomendación de Auditoría Interna de ajustar dichos valores al ser superados sin dificultad desde su implantación
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	43	Indicadores	I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos Nuevo valor límite y objetivo vI 0-2 días >=80% vO 0-2 días >=85%	Recomendación de Auditoría Interna de ajustar dichos valores al ser superados sin dificultad desde su implantación



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	44	Indicadores	<p>I.[PC 08.2]-14 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2, 5 o menos días hábiles Nuevo valor límite y objetivo vI 0-2 días &gt;=80% vO 0-2 días &gt;=85% vL 0-5 días &gt;= 90% vO 0-5 días &gt;=92%</p>	Recomendación de Auditoria Interna de ajustar dichos valores al ser superados sin dificultad desde su implantación
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	45	Anexos	<p>Partes interesadas Revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p>	<a href="#">Objetivo de Calidad 2018 del SIGC-SUA.</a> <b>2: Revisión del Anexo VI (documentación del proceso Clave): Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de Calidad.</b> Para esta revisión se han tenido en cuenta las oportunidades de mejora incluidas en el informe de auditoría externa de certificación del SIGC-SUA del Ciclo 2017
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	CICT	46	Anexos	<p>Análisis de riesgos y oportunidades Actualización del análisis de riesgos y oportunidades</p>	Firmada nueva RPT y concreción de la plantilla futura para las Áreas CICT tradicionales.
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CPEA	47	Indicadores	Inclusión de 4 nuevos indicadores de capacidad y eficacia	Recomendación de Auditoria Externa
PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	CPEA	48	Anexos	<p>Partes interesadas Revisión del cuadro de identificación de partes interesadas</p>	Recomendación de Auditoria Externa

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	CPEA	49	Otros	Identificación de Unidad dentro de los SCAI	En la nueva RPT en vigor ya están claramente identificadas las 2 Unidades actuales de los SCAI, CICT y CPEA. Así pues, nos gustaría que quedara reflejado en SIGCSUA que el CICT participa en los procesos PC08.2 y PC04, mientras que el CPEA lo hace en PC08.4 y PC08.4.1
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos , Institutos y Centros de Investigación.	50	Anexos	indicación recibida en la Auditoría Externa  Actualización de los anexos VII (Análisis del contexto interno y externo del proceso) y VIII (Análisis de gestión de riesgo y oportunidades).	Conseguir la trazabilidad entre el análisis DAFO, la identificación de requisitos derivados de las partes interesadas y los riesgos y oportunidades.
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos , Institutos y Centros de Investigación.	51	Indicadores	Modificación del nombre del indicador [PC 08.2]-06  Modificación del nombre del indicador que pasará a denominarse "Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5,10 y 20 días laborables desde su solicitud"	Desde la Unidad consideramos que esta nomenclatura se ajusta más a la medida que realiza.
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	52	Revisión General	Revisión total de la documentación del sistema para adecuarla a la nueva estructuración del Servicio	



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC.10.34	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	53	indicadores	Modificación indicadora: propuesta de cambio del actual indicador P.C. 10.34-20 "Incremento porcentual de profesores/as de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa LLP/Erasmus" por el siguiente: "Incremento porcentual de <b>movilidades realizadas por profesores/as</b> de la UJA que realizan estancias de movilidad internacional con IESE en el marco del programa <b>Erasmus +</b> "	El valor que queremos resaltar es el número de movilizaciones de se realizan. Un mismo profesor puede realizar más de una. Con la anterior forma de contabilización no se reflejaba adecuadamente.
PC10.32 y 10.33	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	54	Otros	Encuestas de satisfacción: Solicitud asesoramiento técnico al Servicio de Planificación y Evaluación para estudiar el método más adecuado para recabar al valoración de satisfacción de los estudiantes de movilidad internacional, tanto salientes como entrantes	El actual modelo de recogida de percepción de satisfacción es inadecuado e insostenible, se hace mediante encuestas en papel y procesamiento manual



Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC11	DEPORTES	55	Indicadores	Modificación del valor objetivo del indicador I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza	Si bien se ha producido un repunte en la ocupación de estas actividades, llegando a un 88%, por tercer año consecutivo seguimos sin alcanzar la ocupación del 90% establecida como objetivo. Dado que continúan las limitaciones anuales de disponibilidad del personal para poder realizar actividades en horario fuera del laboral, mientras esto no pueda ser atendido se hace muy complicado el poder aspirar a un 90% de ocupación en las actividades mientras estas están programadas en su mayoría entre semana, por lo que surge una doble opción: Bajar el valor objetivo de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza al 80%. Previamente, intentar retomar una negociación para poder atender mayores horarios de ocio de los usuarios. En caso de que pueda aumentar la disponibilidad mantener el valor objetivo, en caso contrario disminuirlo al 80%.
PC12.2 Gestión documental	SAG	56	Indicadores	Porcentaje de transferencias puestas a disposición de la unidad remitente para su consulta en archivo en un plazo máximo de 8 días desde su fecha de recepción.	Recomendación de auditoría interna