



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 05 GESTIÓN INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS SERVICIO DE PERSONAL

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

Control de documentación.

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

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicio.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades de Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

| Proceso | Código-2019 | Nombre Indicador | Periodicidad de medición | Servicio /Unidad | Resultado 2015 | Resultado 2016 | Resultado 2017 | Resultado 2018 | Valor Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Cumplido/ Incumplido /No medido |
|---------|-----------------|--|--------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------------|----------------|---------------------------------|
| PC05 | I.[PC 05.21]-09 | Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes. | Mensual | SP | 75% | 33% | 42%0 | 66% | >=75% hasta el día 25 de cada mes | 92% | Cumplido |
| PC05 | I.[PC 05.21]-12 | Porcentaje de cotizaciones tramitadas en las mensualidades que corresponde su liquidación... | Mensual | SP | 100 | 100 | 100 | 100 | >=95% | 100 | Cumplido |
| PC05 | I.[PC 05.23]-16 | Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables. | Semestral | SP | 99.74 | 99.78 | 96 | 98.29 | >=95% | 98.07 | Cumplido |
| PC01 | I.[PC 05.23]-17 | Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen. | Semestral | SP | 100 | 81.94 | 96 | 91.13 | >=95% | 100 | Cumplido |



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

| Código encuesta | Unidad | Indicador Participación (%) | | | | | Valor global | | | | | Valor mejora | | | | |
|----------------------------|--------|-----------------------------|-------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| EG-08-PC05 | SPER | 75,38 | 89,23 | 100 | 100 | 100 | 3,77 | 3,96 | 4,08 | 4,07 | 4,11 | 3,59 | 3,89 | 3,91 | 3,77 | 3,99 |

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

| Código encuesta | Unidad | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|--|--------|----------------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|
| | | Índice part. | M. Global | M. mejora | Índice part. | M. Global | M. mejora | Índice part. | M. Global | M. mejora | Índice part. | M. Global | M. mejora |
| EP-13-PC05 | SPER | 68,29% | | | Activa-No realizada | | | 38,54% | 4,75 | | 34,60% | 4,76 | |
| EP-12-PC05 | SPER | SD-Sin informe | | | Activa-No realizada | | | 39,02% | 4,17 | | 71,88% | 4,50 | |
| EP-14-PC05 | SPER | 90,91% | 4,34 | | Activa-No realizada | | | 86,21% | 4,48 | | 70,00% | 4,60 | |
| EP-15-PC05 | SPER | 68,29% | 4,49 | | Activa-No realizada | | | 58,97% | 4,46 | | 54,55% | 3,96 | |
| EP-16-PC05 Alumnos | SPER | | 4,09 | | 45,74% | 4,21 | | 60,54% | 4,23 | | 42,55% | 4,22 | |
| EP-17-PC05 Profesores | SPER | | 2,76 | | 44,83% | 4,7 | | 14,81% | 4,78 | | 3,41% | 4,89 | |
| EP-65-PC05 | SPER | 29,35% | 4,93 | | | 4,92 | | | 4,95 | | 59,06% | 4,92 | (*) |
| EP-64-PC05 | SPER | 51,00% | 4,32 | | 46,47% | 4,2 | | 45,56% | 4,21 | | 59,05% | 4,27 | |

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

(*) Información facilitada por el SGE tras la entrada en vigor de la nueva RPT

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

| Unidad | Proceso SIGC-SUA | Nº Quejas | % Quejas/ Respuestas | Media número días (quejas) | Nº Sugerencias | % Sugerencias/ Respuestas | Media número días (sugerencias) | Nº Felicidades |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| SPER | PC05 | 2 | 100%- | 4,77 | | | | - |



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

No procede

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

| | | | |
|-------------------------------|---------------------|-----|------|
| Unidad | SPER | Año | 2017 |
| No conformidades de auditoría | 1 AUDITORIA EXTERNA | | |
| % total de NC cerradas | 100% | | |

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

INF-2019-CL-SPER

[Pulse sobre el código para acceder al informe detallado](#)

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

Esta información la incorpora cada Servicio/Unidad en los espacios de más abajo.

A. Indicadores 2019/tendencias:

El conjunto de indicadores del proceso presenta valores positivos en el año 2019, con relación a los estándares de calidad determinados para este proceso. Se mantiene, en su mayoría, la tendencia de signo satisfactorio con relación a años anteriores. Es de destacar el indicador [PC 05.21]-09 "Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes." que tras varios años de incumplimiento presenta datos positivos en el ciclo de gestión 2019. La implantación plena del nuevo sistema de gestión de las cotizaciones implantado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la consolidación con funcionarios de carrera de la plantilla de la sección de Habilitación pueden considerarse como los elementos clave que permiten prever el mantenimiento en el tiempo de los valores positivos para este indicador.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

Todas las **quejas y sugerencias** se han contestado en plazo. Ninguna de las quejas recibidas era competencia directa del Servicio de Personal.



Encuesta General de Usuarios. En primer lugar indicar que se sigue produciendo un aumento en el número de encuestas recibidas con relación a años anteriores, representado un 100% en tasa de respuesta sobre el número óptimo, algo destacable en el contexto de otros servicios universitarios. Se observa una tendencia positiva iniciada en 2013 donde la satisfacción global con los servicios prestados presentaba valores en torno a un 88,53%, en 2014 en torno al 88,89%, en 2018 un valor del 88,45%, y en 2019 de un 89.11% observándose nítidamente una estabilidad en la apreciación de nuestros usuarios. No se evidencia una especial diferencia cuando se analiza el dato por colectivos.

Muy significativo es la valoración apreciada por los usuarios sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en la encuesta, pasando de un 87.88% en 2018 a un 92,38 en el año 2019, y especialmente en el PAS con un 95,65% de satisfacción.

Creemos que, con matices, la tendencia y niveles de satisfacción general deben considerarse adecuadas, aunque del análisis de los ítems se desprende, como en años anteriores, una alta satisfacción en materias de atención personalizada, cobertura de las necesidades de los usuarios y mejora de los contenidos de la web, materia esta última deficitaria en encuestas anteriores, aunque sigue manteniendo que la información que presenta es poco clara. Por contra se sigue siendo deficitario en la atención telefónica.

Encuesta de clima laboral. Los índices de participación se mantienen especialmente bajos (30%). En mi opinión la causa principal de los bajos índices de participación se deben al alto volumen de carga de trabajo de la unidad y, por otro lado, a la sensación de que la encuesta carece de utilidad al no desarrollarse actuaciones, desde la organización, que vengán a reforzar, mediante auténticos y concretos planes de mejora, las debilidades en materia de recursos humanos que pueden ser detectadas con los resultados de las encuestas. Hay que tener en cuenta que un elevado número de ítems de la encuesta están referenciados a la institución y no al propio servicio, especialmente en apartados como formación, promoción y carrera profesional, reconocimientos y recompensas o condiciones físicas de trabajo y recursos informáticos. Debería, en consecuencia, implicarse más la propia institución en el análisis de valoración de los niveles de satisfacción y vincularlos a actividades de mejora y, especialmente, darle amplia difusión a estas actividades y sus resultados. La realización por parte del Servicio de Planificación del "Informe de la encuesta de opinión y satisfacción del PAS de la UJA" es, sin duda, un primer paso muy adecuado.

Específicamente, en el caso del Servicio de Personal, el mayor grado de insatisfacción se presenta en los apartados indicados en el párrafo anterior, esto es en los ítems esencialmente institucionales y con poco margen de intervención de las unidades en la definición de líneas de mejora. Al contrario, presentan elevados índices de satisfacción los ítems vinculados a liderazgo, desempeño del puesto de trabajo y niveles de participación.

La peor valoración se produce en el apartado "Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo". Creemos que debe tenerse en consideración que el Servicio de Personal presenta un elevado volumen de actividad, agravado por la imposibilidad, prácticamente generalizada, de temporizar esa actividad dado que, a nuestro juicio, no existen o son francamente deficientes los procesos de planificación en materia de personal. Todo ello conlleva que en determinados periodos temporales se concentre una gran carga de trabajo vinculada a plazos temporalmente cortos. Ante esta situación sólo se puede actuar mejorando los sistemas de trabajo internos. Existe una clara concienciación del personal de la unidad en la necesidad de avanzar en el uso de herramientas tecnológicas, así como en incrementar la comunicación interna y una mejor redistribución de la actividad laboral en función de los picos de demanda. Estas carencias están reconocidas y recogidas como riesgos de la unidad y debe de avanzarse en este ciclo de gestionen en tratar de minimizarlas.

Encuestas postservicio.

Todas presentan niveles de satisfacción muy elevados con medias superiores a 4 e índices de participación



suficientes salvo en la encuesta de formación dirigida al profesorado.

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

Los resultados de las encuestas de satisfacción de la unidad se han publicado en la Web del Servicio

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

Se mantienen los establecidos para 2019

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Con base al informe de auditoría externo del anterior ciclo de gestión que recomendó seguir trabajando para cumplir el indicador de “porcentaje expedición de órdenes de pago de la nómina hasta el 25 de cada mes” y pese a que dicho informe señalaba que se consideraba muy exigente debido a la existencia de días no laborables, el personal adscrito a la sección decidió mantener esos niveles de exigencia y finalmente se ha podido cumplir en el año 2019. También, con base al informe de auditoría interna, durante el ciclo de gestión de 2019 se estableció como prioridad cumplir la totalidad de indicadores, especialmente el incumplido “Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos con efectos económicos tramitados en el mes que se producen” por sus efectos económicos en los usuarios, cumpliéndose al 100% en este ciclo. También se han reactivado las encuestas postservicio de los procesos selectivos.



C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

Todos los objetivos del año 2019 estaban vinculados a riesgo del Servicio referido a infrautilización o carencia de herramientas informáticas de gestión. En el apartado siguiente se reflejan el estado de estas mejoras. A pesar de que durante el ejercicio 2019 el avance fue más lento de lo esperado, todas las mejoras vinculadas al análisis de riesgos han tenido dos efectos. Por un lado se ha avanzado en el plan ANOTA, en la actualidad en fase de pruebas y con previsión de implantación julio 2020 y por otro que el personal se haya concienciado en la necesidad de incrementar los procesos de gestión informatizada con la activación de nuevos módulos de Universitas XXI-RR.HH

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

| | | | |
|---------------------------------------|--|--------------------------|--|
| Código: | SPER-01-2019 | Naturaleza de la mejora: | |
| Proceso: | PC05- Gestión Integrada de los Recursos Humanos. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Personal | | |
| Descripción de la mejora: | Implantación sistema ANOTA Registro Central de Personal | | |
| Causa para su implantación: | Análisis de riesgos de la unidad | | |
| Objetivo de la mejora: | Suprimir anotaciones en formato papel en el Registro Central de Personal | | |
| Recursos previstos: | Recursos plataformas informáticas | | |
| Responsable de implantación: | Jefe de Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Implantación sistema | | |
| Grado de prioridad: | Alta. Aplicación 2020 y sucesivos | | |
| Planificación de la implantación | 1. Análisis de las necesidades y posibilidades reales de su implantación. 2. Adquisición/implantación de los recursos informáticos necesarios para su desarrollo | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | |



| | | | | |
|---|--|--|---------|--|
| Desarrollo temporal: | | | Inicio: | |
| Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: | 2. En proceso. Realizando las modificaciones necesarias de Universitas XXI-RR.HH para su implantación. | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | | |

| | | | |
|---|--|--------------------------|---------|
| Código: | SPER-02-2019 | Naturaleza de la mejora: | |
| Proceso: | PC05- Gestión Integrada de los Recursos Humanos. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Personal | | |
| Descripción de la mejora: | Elaboración bases datos histórica comisiones de selección | | |
| Causa para su implantación: | Demanda de usuarios | | |
| Objetivo de la mejora: | Poder emitir certificados precisos y ágiles en esta materia | | |
| Recursos previstos: | Ninguno | | |
| Responsable de implantación: | Jefe del Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Base de datos elaborada en este ciclo de gestión para el colectivo pdi | | |
| Grado de prioridad: | Media | | |
| Planificación de la implantación | 1. Elaboración. 2. Puesta a disposición de los usuarios | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | |
| Desarrollo temporal: | | | Inicio: |
| Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: | Implantado | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | |



| | | | |
|---|---|--------------------------|--|
| Código: | SPER-03-2019 | Naturaleza de la mejora: | |
| Proceso: | PC05- Gestión Integrada de los Recursos Humanos. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Personal | | |
| Descripción de la mejora: | Análisis, y en su caso implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU | | |
| Causa para su implantación: | Análisis de riesgos de la unidad | | |
| Objetivo de la mejora: | Mayor racionalización en la gestión del sector becarios | | |
| Recursos previstos: | Desplazamiento a otras universidades. Adquisición de la aplicación informática. | | |
| Responsable de implantación: | Jefe del Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Modulo analizado/implantado | | |
| Grado de prioridad: | Media | | |
| Planificación de la implantación | 1. Visitar otra universidad para conocer uso del módulo. 2.Toma de decisión sobre su implantación | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | |
| Desarrollo temporal: | | Inicio: | |
| Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: | 1. Prevista visita en primer cuatrimestre Unv. Sevilla | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | |

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

| Unidad | Año | 2019 |
|--|----------------------------|------|
| Denominación del Equipo/ Comité | Nº de participantes | |



Un único equipo

Todos los miembros de la unidad

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|----------------------|---------|
| Código: | SPER.01.2020 | Naturaleza de la mejora: (1) | Gestión interna | |
| Proceso: | PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos | | | |
| Unidad/es: | Servicio de Personal | | | |
| Descripción de la mejora: | Implantación sistema ANOTA Registro Central de Personal | | | |
| Causa para su implantación: | Modificación normativa | | | |
| Objetivo de la mejora: (2) | Suprimir anotaciones en formato papel en el Registro Central de Personal | | | |
| Recursos previstos: (3) | | | | |
| Responsable de implantación: | Jefe de Servicio | | | |
| Previsión de resultados: | Sistema ANOTA en explotación | | | |
| Grado de prioridad:(4) | Alta | | | |
| Planificación de la implantación (5) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas positivas del sistema 2. Implantación del sistema | | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | 02.2020 | Finalización: | 05.2020 |
| Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6) | | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7) | | | | |

| | | | | |
|-------------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
| Código: | SPER.02.2020 | Naturaleza de la mejora: (1) | Gestión interna | |
| Proceso: | PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos | | | |
| Unidad/es: | Servicio de Personal | | | |



| | | | |
|--|---|---------|------------------------------|
| Descripción de la mejora: | Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU | | |
| Causa para su implantación: | Análisis de riesgos de la unidad | | |
| Objetivo de la mejora: (2) | Mayor racionalización en la gestión del sector becarios | | |
| Recursos previstos: (3) | | | |
| Responsable de implantación: | Jefe de Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Toma de decisión sobre la idoneidad de implantación del modulo | | |
| Grado de prioridad:(4) | Media | | |
| Planificación de la implantación (5) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión y presentación del módulo con personal de OCU 2. Visita a universidad con sistema implantado 3. Emisión de informe, si procede, a la Gerencia para su implantación | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | 02.2020 | Finalización: 12.2020 |
| Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6) | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7) | | | |

| | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------|
| Código: | SPER.03.2020 | Naturaleza de la mejora: (1) | Gestión interna |
| Proceso: | PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos | | |
| Unidad/es: | Servicio de Personal | | |
| Descripción de la mejora: | Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Investigadores de OCU | | |
| Causa para su implantación: | Análisis de riesgos de la unidad | | |
| Objetivo de la mejora: (2) | Mayor racionalización en la gestión del personal investigador | | |
| Recursos previstos: (3) | | | |
| Responsable de implantación: | Jefe de Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Toma de decisión sobre la idoneidad de implantación del modulo | | |



| | | | |
|--|---|---------|------------------------------|
| Grado de prioridad:(4) | Media | | |
| Planificación de la implantación (5) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión y presentación del módulo con personal de OCU 2. Visita a universidad con sistema implantado 3. Emisión de informe, si procede, a la Gerencia para su implantación | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Visita a universidad con sistema implantado | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio | 02.2020 | Finalización: 05.2020 |
| Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6) | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7) | | | |

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

| | | | |
|-----------------------------------|--|-------------|------|
| Proceso: | | Año) | 2020 |
| Unidad/es si procede | | | |
| Naturaleza de la propuesta | | | |
| Denominación | | | |
| Descripción: | | | |
| Objetivo de la propuesta) | | | |

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

| | |
|-----------------------------------|--|
| Unidad/es | |
| Naturaleza de la propuesta | |
| Procesos | |
| Descripción: | |
| Justificación/Objetivos | |



* En su caso, adjuntar los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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

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