



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

## PC 07 – GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

### SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

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

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Jefa de Servicio de Gestión de la Investigación	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefa de Servicio	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

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

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

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

Aunque esta información la incorpora el SPE al informe de seguimiento, a continuación, reflejamos los resultados de los últimos cinco años evidenciado la evolución.

Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
I.[PC 07.111]-01	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	Continua	SGI	96,77%	>= 85 %	>= 85 %	93,10%	>= 85 %	97%	>= 85 %	84,38%	>= 85 %	81,00%	SI
I.[PC 07.111]-02	Porcentaje sobre el número de convocatorias a las que se presentan solicitudes del total de convocatorias difundidas.	Semestral	SGI	71,05%	NP	NP	68,97%	NP	75%	NP	53%	NP	59,00%	
I.[PC 07.111]-03	Número total de solicitudes presentadas.	Continua	SGI	385	NP	NP	408	NP	364	NP	406	NP	440	
I.[PC 07.111]-04	Número total de ayudas concedidas.	Semestral	SGI	150	NP	NP	213	NP	159	NP	107	NP	218	
I.[PC 07.112]-05	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	Continua	SGI	92,14%	>=90%	>=90%	97,71%	>=90%	97,94%	>=90%	95,60%	>=90%	96,54%	SI
I.[PC 07.112]-06	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	Continua	SGI	83,91%	>=80%	>=80%	76,92%	>=80%	96,10%	>=80%	91,93%	>=80%	98,27%	SI
I.[PC 07.112]-07	Número total de	Semestral	SGI	547	NP	NP	481	NP	436	NP	409	NP	579	



Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
	Justificaciones realizadas en el año natural.													
I.[PC 07.112]-08	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	Continua	UNAD	96,07	>=90%	>=90%	99,21	>=90%	97,45	>=90%	97,66	>=90%	99,34%	SI
I.[PC 07.121]-09	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	Continua	SGI	100%	>=85 %	>=85 %	38%	>=85 %	100%	>=85 %	86%	>=85 %	100,00%	SI vinculado a dos indicadores: I.[PC 07.121]-09. I.[PC 07.122]-15
I.[PC 07.121]-10	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	Anual	SGI	100%	>=90%	>=90%	100%	>=90%	93,38%	>=90%	99,42%	>=90%	96,55%	SI
I.[PC 07.121]-11	Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.	Continua	SGI	98,78%	>=80%	>=80%	100%	>=80%	87,31%	>=80%	100%	>=80%	96,43%	SI
I.[PC 07.121]-12	Porcentaje sobre el número de convocatorias a las que se presentan solicitudes del total de convocatorias difundidas.	Semestral	SGI	100%	NP	NP	62,50%	NP	100%	NP	100%	NP	57,14%	
I.[PC 07.121]-13	Número total de solicitudes presentadas.	Semestral	SGI	189	NP	NP	62	NP	12.103	NP	231	NP	67	
I.[PC 07.121]-14	Número total de ayudas concedidas.	Semestral	SGI	31	NP	NP	44	NP	264	NP	25	NP	41	
I.[PC 07.122]-15	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su	Continua	SGI	100%	>=85 %	>=85 %	100%	>=85 %	100%	>=85 %	100%	>=85 %	80,00%	



Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
	publicación o identificación.													
I.[PC 07.122]-16	Porcentaje sobre el número de convocatorias a las que se presentan solicitudes del total de convocatorias difundidas.	Anual	SGI	100%	NP	NP	50%	NP	50%	NP	100%	NP	40,00%	
I.[PC 07.122]-17	Número total de solicitudes presentadas.	Semestral	SGI	76	NP	NP	42	NP	52	NP	16	NP	53	
I.[PC 07.122]-18	Número total de ayudas concedidas.	Semestral	SGI	26	NP	NP	12	NP	23	NP	17	NP	18	
I.[PC 07.123]-19	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.	Continua	SGI	94%	>=90 %	>=90 %	93%	>=90 %	39,74%	>=90 %	62,63%	>=90 %	77,33%	SI
I.[PC 07.123]-20	Número de solicitudes de convocatoria tramitadas.	Anual	SGI	133	NP	NP	110	NP	102	NP	99	NP	75	
I.[PC 07.21]-21	Número de ofertas y demandas gestionadas.	Semestral	SGI	68	NP	NP	115	NP	150	NP	135	NP	141	
I.[PC 07.21]-22	Media de tiempo de respuesta a las empresas respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles.	Semestral	SGI	7	<=15 días	<=15 días	6,7	<=15 días	10,44	<=15 días	8	<=15 días	9,57	
I.[PC 07.21]-23	Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo	Semestral	SGI	100%	>=95%	>=95%	100	>=95%	100%	>=95%	100%	>=95%	100,00%	SI



Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
	máximo de 10 días hábiles													
I.[PC 07.21]-24	Número de actividades de promoción y difusión realizadas.	Semestral	SGI	51	NP	NP	46	NP	42	NP	44	NP	40	
I.[PC 07.22]-25	Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios.	Semestral	SGI	98,06%	>=95%	>=95%	98,44%	>=95%	100%	>=95%	100%	>=95%	100,00%	SI
I.[PC 07.22]-26	Plazo medio mensual de resolución de las solicitudes de autorización de compatibilidad.	Semestral	SGI	6,94	<= 10 días	<= 10 días	4,75	<= 10 días	3,45	<= 10 días	2,82	<= 10 días	2,15	
I.[PC 07.22]-27	Porcentaje de borradores de contrato/convenio elaborados y facilitados al interesado en el plazo máximo de 20 días previsto en la carta de servicios	Semestral	SGI	100%	>= 95%	>= 95%	100%	>= 95%	100%	>= 95%	98,11%	>= 95%	100,00%	SI
I.[PC 07.22]-28	Plazo medio mensual de elaboración/revisión de los contratos por los que se regulan la prestación de los servicios reclamados.	Semestral	SGI	7,06	<= 10 días	<= 10 días	5,89	<= 10 días	5	<= 10 días	6,77	<= 10 días	4,1	
I.[PC 07.22]-29	Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza)	Semestral	SGI	2,24%	<= 3%	<= 3%	2,33%	<= 3%	0,80%	<= 3%	0,94%	<= 3%	1,03%	SI
I.[PC 07.22]-30	Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días	Semestral	SGI	99,47%	>= 95%	>= 95%	100%	>= 95%	96,53%	>= 95%	97,74%	>= 95%	98,22%	SI



Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
	previsto en la carta de servicios.													
I.[PC 07.22]-31	Plazo medio mensual de emisión de las facturas vinculadas a los contratos y convenios suscritos.	Semestral	SGI	0,95	<=3 días	<=3 días	1,16	<=3 días	2,14	<=3 días	2,10	<=3 días	1,82	
I.[PC 07.22]-32	Porcentaje de facturas emitidas en las que se hayan producido incidencias o reclamaciones, cualquiera que sea su naturaleza, por errores en su contenido	Semestral	SGI	1,86%	<= 4%	<= 4%	0,37%	<= 4%	0,00%	<= 4%	2,26%	<= 4%	1,19%	SI
I.[PC 07.22]-33	Número de expedientes de contratación de servicios al amparo del Art. 83 LOU gestionados.	Anual	SGI	210	NP	NP	197	NP	125	NP	144	NP	128	
I.[PC 07.22]-34	Número de facturas emitidas vinculadas a contratos y convenios Art. 83 LOU.	Anual	SGI	376	NP	NP	273	NP	288	NP	399	NP	337	
I.[PC 07.23]-35	Número de solicitudes de protección gestionadas (comunicaciones de invención, obra, etc.).	Semestral	SGI	16	NP	NP	31	NP	11	NP	18	NP	21	
I.[PC 07.23]-36	Número de solicitudes de protección tramitadas ante el organismo correspondiente.	Semestral	SGI	8	NP	NP	14	NP	9	NP	9	NP	20	
I.[PC 07.23]-37	Porcentaje de informes preliminares de evaluación emitidos antes del transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles desde que se disponen de los informes técnicos sobre la protección del resultado.	Semestral	SGI	100%	>=90%	>=90%	100%	>=90%	100%	>=90%	100%	>=90%	95,00%	SI



Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
I.[PC 07.23]-38	Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los organismos correspondientes antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde que se dispone de la memoria redactada y está disponible toda la información sobre inventores o autores y cotitulares.	Semestral	SGI	100%	>=80%	>=80%	100%	>=80%	100%	>=80%	89%	>=80%	100,00%	SI
I.[PC 07.23]-39	Porcentaje de comunicaciones a inventores o autores y cotitulares sobre la solicitud ante el organismo correspondiente antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de registro	Semestral	SGI	100%	>=80%	>=80%	100%	>=80%	89%	>=80%	89%	>=80%	100,00%	SI
I.[PC 07.24]-40	Número total de propuestas de creación.	Semestral	SGI	7	NP	NP	3	NP	4	NP	1	NP	6	
I.[PC 07.24]-41	Porcentaje de documentación de propuesta de empresa a partir de la actividad de investigación elaborada antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la firma del preacuerdo / acuerdo de transferencia de condiciones de transferencia y relaciones entre la empresa y la UJA.	Semestral	SGI	100%	>=90%	>=90%	100%	>=90%	100%	>=90%	100%	>=90%	-	SI





Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	V. Objetivo 2015	V. Objetivo 2016	Resultado 2016	V. Objetivo 2017	Resultado 2017	V. Objetivo 2018	Resultado 2018	V. Objetivo 2019	Resultado 2019	Compromiso Calidad Asociado 2019
I.[PC 07.24]-42	Empresas aprobadas.	Semestral	SGI	2	NP	NP	5	NP	3	NP	3	NP	-	
I.[PC 07.24]-43	Porcentaje de informes sobre Aportación de la UJA elaborados antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores.	Semestral	SGI	100%	>=90%	>=90%	100%	>=90%	100%	>=90%	100%	>=90%	100,00%	SI



## 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-14-PC07	SGI	40,91	41,86	51,16	65,12	*	4	4,12	4,5	4,43	*	4	4,19	4,27	4,4	*

(\*) Sin informe por incidencia informática

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de 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
<a href="#">EP-29-PC07</a>	SGI	20,43%	4,6	-	21,53%	4,73		SD-Sin informe			33,70%	4,22	
<a href="#">EP-30-PC07</a>	SGI	58,70%	4,893	-	33,60%	4,810		24,00%	4,830		47,27%	4,87	
<a href="#">EP-31-PC07</a>	SGI	SD-Sin informe			32,92%	4,67		48,28%	4,74		33,33%	4,66	
EP-32-PC07	SGI	100,00%	4,4		SD-Sin informe			SD-Sin informe			Sin informe por incidencia informática		
<a href="#">EP-33-PC07</a>	SGI	50%	4,81	-	55,56%	5		83,33%	4,69		75%	4,62	
EP-34-PC07	SGI	71,19%	4,77	-	77,03%	4,8		57,18%	4,78		Sin informe por incidencia informática		
EP-38-PC07	SGI	65,22%	4,25		SD-Sin informe			43%	4,48		Sin informe por incidencia informática		
EP-62-PC07	SGI	50,00%	4,7		36,99%	4,63		41,54%	4,67		Sin informe por incidencia informática		

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

En lo que respecta a las felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad, tenemos documentadas en el año 2019 un total de 82. Consta y así lo trasladamos que el número de felicitaciones es mucho mayor, aunque estas son recibidas de forma verbal e incluso vía telefónica, ya que la relación con nuestros clientes es muy cercana y directa.



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SGI	PC07	2	100%-	5,25	-	-	-	82

Para su consulta, informamos que están a disposición en la documentación custodiada por el Comité de Calidad del SGI.

Con respecto a las quejas y sugerencias no consta en este ciclo 2019 ninguna.

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

No procede

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

No procede

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-SGI](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019 / tendencias:

Los datos de 2019 en los indicadores siguen siendo positivos, a excepción de 3 de ellos que comentaremos seguidamente. En un número considerable de indicadores se obtiene un valor elevado e incluso en alguno de ellos un valor máximo del 100%.

Consideramos que son buenos resultados ya que el SGI ha tenido una carga muy considerable de convocatorias de elevada participación, donde se ha realizado un esfuerzo significativo ante las incidencias de bajas laborales acontecidas, así como la finalización de algunos de los contratos del personal que prestaba su apoyo considerable bajo la figura de los Planes de Garantía Juvenil.

**Resultados de la medición año 2019 y tendencia en análisis con años anteriores.** Vamos analizándola por subprocesos:

**PC-07.111- Gestión de las oportunidades de financiación y Gestión de propuestas de solicitudes de subvenciones e incentivos para el desarrollo de actividades investigadoras y de movilidad de personal investigador.**

**Pc-07.111.01** – En el año 2019, hemos tenido un retroceso quedándonos por debajo del valor objetivo (con una tendencia similar en el ciclo 2018), aunque consideramos que sin incidencia real en la gestión. Esta afirmación la justificamos y evidenciamos como hemos dejado reflejo anteriormente por las bajas laborales acontecidas y la finalización de los contratos detallados. En este escenario y ante la situación de exceso de



gestión y falta de personal, se toma la decisión de dar prioridad a las convocatorias que una vez publicadas se inicia el periodo de presentación de solicitudes, y se pospone la publicidad de aquellas otras, que aun estando publicadas los plazos inician después, por ejemplo, de aquellas otras que por ser de líneas de investigación muy concretas no afectan a la mayoría del PDI.

Es toma de decisión de priorizar por tiempos y por números de posibles afectados o de solicitudes, debemos de plasmar que es acertada ya que de las convocatorias que están afectadas por esta decisión el número de solicitudes no llega ni al 1% del total de solicitudes gestionadas por esta Unidad (un total de 440 solicitudes).

Con un amplio sentido de analizar esta circunstancia para considerar la posibilidad de tener que abrir una no conformidad, concluimos que no procedería, ya que estas situaciones circunstanciales y puntuales de acumulación de convocatorias en un plazo determinado, no tienen por qué repetirse en otro ciclo de gestión y en el caso de volver a manifestarse se contaría con los medios o recursos humanos suficientes para afrontar tal situación.

**Pc-07.111.02, Pc-07.111.03 y Pc-07.111.04** Estos Indicadores son de actividad del personal investigador, y recogen la concesión en las solicitudes presentadas a convocatorias de investigación. Y a su vez miden la carga de gestión soportada en el ámbito de gestión de las gestoras de investigación.

En el indicador **Pc-07.111.02** de tasa de actividad de presentación de solicitudes a convocatorias, éste año ha aumentado el % de participación en convocatorias (un total de 440 solicitudes); entendemos que puede haber sido porque ha habido algunas convocatorias con gran impacto de concurrencia, lo que ha provocado un número alto de solicitudes (las cuales aumentan igualmente). Se evidencia que estas convocatorias han sido consideradas por nuestro personal investigador como preferentes.

Participación	Nº de convocatorias	Nº de solicitudes
• 2010 –77,65%	26	604
• 2011 –73,13%	66	594
• 2012 – 51,56%	57	257
• 2013 _42,22%	45	301
• 2014 _73,00%	55	403
• 2015_ 71,05%	31	385
• 2016_ 68,97%	29	408
• 2017_ 75,00%	32	364
• 2018_ 53,00%	43	406
• 2019_59,00%	32	440

En el indicador **Pc-07.111.03**, de tasa de actividad se refleja un incremento considerable, alcanzando el mayor número de los últimos 8 años.

En el indicador **Pc-07.111.04** se refleja un aumento significativo de las concesiones, con un total de 2018 solicitudes de actividades concedidas. Esto es debido a que como se plasmó en el Informe del Ciclo del 2018, en el año 2018 quedaron varias convocatorias sin resolver. Debemos poner en valor y así lo hacemos que independientemente de ese apunte o consideración que arrastramos del año 2018, las concesiones han



aumentado considerablemente, por lo que podemos incluso justificar como de relevancia no considerable ese resultado no alcanzado en el Pc-07.111, aun estando emparejado a uno de nuestros Compromisos de Calidad.

**PC-07.112** – *Gestión de Ayudas o subvenciones a grupos de investigación a proyectos de investigación y para la Investigación de carácter específico y/o individual.*

El año 2019, al igual que en los dos años anteriores, ha sido un año de una gran carga de trabajo en la gestión de las actividades asociadas a estos indicadores. Por otra parte, el MINECO, a través de la Agencia Estatal de Investigación continua con el procedimiento de control de la dedicación horaria para el cómputo de los costes indirectos que ha incrementa notablemente la carga de gestión.

**PC-07.112.05** El resultado de este Indicador incluye la medición de la justificación de las siguientes actividades: Proyecto de Investigación, Ayudas de Infraestructura y Ayudas de carácter Individual. El resultado del indicador ha pasado de 96,03% en 2014, de un 92,14% en 2015, de un 97,71% en 2016, de 97,94% en 2017, de 95,60% en 2018, a 96,54% en 2019. Continuamos en un porcentaje significativamente superior al valor objetivo del 90%.

**PC-07.112.06** En el indicador **PC-07.112.06** porcentaje de cuentas justificativas sin requerimientos, en 2017 se han producido una mejora significativa en la gestión alcanzando el 96,10%. En 2018 se bajó hasta el 91,93%. Ahora, en el año 2019 aumentamos hasta el 98,27%. Esta situación arroja que las justificaciones están siendo auditadas con más rigor y profundidad, las entidades financiadoras están solicitando más documentación para la verificación de los gastos, y hemos de indicar que la mayoría de las alegaciones que presentamos están siendo aceptadas.

En el indicador **PC-07.112.07**, este indicador muestra la carga de gestión en esta área, en el año 2014 se realizó un total de 277 justificaciones, en el año 2015 fueron 547, en el año 2016 fueron 481 justificaciones, en el año 2017 tuvimos 436, en el año 2018 un total de 409 y para este año 2019, podemos situarnos en una cifra con un carácter histórico, 579 justificaciones realizadas. Este dato demuestra la referida carga de gestión en este proceso de justificación o de rendición de cuentas justificativas de la actividad investigador que tenemos concedida.

**PC-07.121.09, PC-07.121.10, PC-07.121.11, PC-07.121.12, PC-07.121.13 y PC-07.121.14** *Gestión de las convocatorias de programas de recursos humanos para la investigación -Indicadores cumplidos.*

En este bloque de 6 indicadores, resaltamos el mantenimiento del máximo resultado en dos de ellos y un mantenimiento y alguna mejora significativa en el resto.

En el caso del Indicador **PC-07.121.09**, Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación. Valor objetivo  $\geq 85\%$ , valor obtenido 100%, considerándose muy óptimo con respecto al año anterior.

Los indicadores **PC-07-121.10** y **PC-07.121.11** son de cuentas justificativas rendidas en plazo y sin requerimientos, en ambos estamos en datos adecuados y consolida la mejora, el primero el resultado es del 96,55% porcentaje unas décimas más bajo respecto al año 2018 y el segundo con un 96,46%, igualmente unas décimas más bajo con respecto al del año 2018. En todo caso, ambos valores objetivos del 90% y del 80%



respectivamente, son cumplidos con satisfacción.

En el caso del Indicador **PC-07.121.12** que recoge el porcentaje de participación en convocatorias, observamos un porcentaje menor con respecto a los años inmediatamente anteriores. A saber: \* Año 2010-92,2% \* Año 2011-94,6% \* Año 2012-61,1% \* Año 2013-40% \* Año 2014-50% \* Año 2015-100% \* Año 2016-62,50% \* Año 2017-100% \* Año 2018-100% y Año 2019 57,14 %. Este indicador como se observa tiene una fluctuación en el dato que arroja un carácter heterogéneo. Esto es debido a que del número de convocatorias difundidas no tenemos la garantía o incluso la obligatoriedad de que nuestros investigadores/as concurren a las mismas. Por ejemplo, para el valor que arroja este ejercicio 2019 se han presentado o han participado en solo 4 convocatorias de las 7 difundidas. En el Comité de Calidad del SGI, estamos valorando eliminar dicho indicador o considerarlo solamente como indicador de carga de gestión.

Respecto a los indicadores **PC-07.121.13** y **PC-07.121.14**, son de tasa de actividad y de éxito. A saber: \* Año 2012, número de solicitudes 65, número de concesiones 39 / \* Año 2013, número de solicitudes 7, número de concesiones 6 / \* Año 2014, número de solicitudes 133, número de concesiones 48 / \* Año 2015, número de solicitudes 189, número de concesiones 31 / \* Año 2016, número de solicitudes 62, número de concesiones 44. Resaltamos el incremento significativo en la tasa de éxito / \* Año 2017 número de solicitudes 12.103, número de concesiones 264. Los datos del indicador en 2017 fueron muy altos por la gestión de 3 convocatorias de empleo de Garantía Juvenil, financiadas por la Consejería de Economía y Conocimiento / \* Año 2018, retomamos valores normales, aunque importantes en cuanto número de solicitudes que se contabilizan en 231, siendo el número total de ayudas de 25 quedando aun convocatorias pendientes de resolver por las entidades financiadoras / \* Año 2019, número de solicitudes 67, número de concesiones 41. Resaltamos nuevamente la tasa de éxito con valores óptimos como acontecía en el año 2016.

**PC-07.122.15, PC-07.122.16, PC-07.122.17 y PC-07.122.18** – Gestión de los Programas de Personal Investigador en Formación- Indicadores cumplidos. Los 4 indicadores los analizamos a continuación:

- En el indicador PC-07.122.15, baja el porcentaje de estudio y difusión de la convocatoria en un plazo de 4 días hábiles, siendo el mismo de un 80,00% para este año 2019. Este incumplimiento lo debemos de considerar totalmente circunstancial, ya que solamente se dejó de cumplir en una convocatoria de las 5 que se gestionaron y la causa fue la prioridad que se decidió dar a la finalización de la Convocatoria de Proyectos de I+D+i de la AEI, por su especial relevancia y gran volumen de participación.
- En el indicador PC-07.122.16, La evolución obtenida es la siguiente: 50% en el año 2014, 100% en el año 2015, 50% en el año 2016 y 50% en 2017. Tanto en 2016 como en 2017, se produce que convocatorias importantes como las FPU, se publican a final de año y el plazo de presentación de solicitudes se realiza a principios del año siguiente. En 2018, se alcanza de nuevo el 100%. Pero en este año 2019 el porcentaje vuelve a bajar al 40,00 %. Este indicador como se observa tiene igualmente una fluctuación en el dato que arroja un carácter heterogéneo, al igual que ocurría con el indicador PC-07.121.12. Esto es debido a que del número de convocatorias difundidas no



tenemos la garantía o incluso la obligatoriedad de que nuestros investigadores/as concurren a las mismas. Por ejemplo, para el valor que arroja este ejercicio 2019 se han presentado o han participado en solo 2 convocatorias de las 5 difundidas. Del mismo modo, en el Comité de Calidad del SGI, estamos valorando eliminar dicho indicador o considerarlo solamente como indicador de carga de gestión.

- En el indicador *PC-07.122.17*, se observa un descenso en el número de solicitudes presentadas, en el año 2014 fueron 129, en el año 2015 se presentaron 76, en el año 2016 tuvimos 42 solicitudes, en 2017 se presentaron 52 solicitudes. En el año 2018 se han presentado 16, serán más, ya que no incluye la convocatoria de FPU, que, aunque se publica en el año 2018, no tenemos datos de los presentados hasta que se resuelve, ya que estas no se gestionan directamente por nosotros, aunque si la difundimos, informamos y asesoramos. Por lo expuesto en el año 2019 se retoman valores análogos a los de los ejercicios anteriores, alcanzando el número de 53, volviendo a los valores que tenemos consolidados a excepción del año 2018.
- *PC-07.122.18*, la evolución de este indicador es la siguiente: en el año 2014 tuvimos 16 concesiones, en el año 2015 tuvimos 26, en el año 2016 solo 18, en el año 2017 un total de 21 y en el año 2018 han sido 17. La diferencia respecto al año pasado, es decir, el dato del 2018 con respecto al año 2017. es porque no hemos tenido resoluciones de la Junta de Andalucía. No obstante, para este año 2019 el valor es muy similar al que obtuvimos en el año 2016 o 2017, consolidando el número de ayudas concedidas en la cifra que observamos en esta evolución.

**PC-07.123.19 y PC-07.123.20** – Gestión para la incorporación de colaboradores en actividades de investigación – Indicadores cumplidos. Ambos indicadores presentan un incremento positivo en el resultado.

- o El número de convocatorias tramitadas, es una gestión que va incrementándose año a año, vemos las siguientes evoluciones:
  - En el año 2012 se publicaron 73 convocatorias.
  - En el año 2013 se publicaron 109 convocatorias.
  - En el año 2014 se publicaron 108 convocatorias.
  - En el año 2015 se publicaron 133 convocatorias.
  - En el año 2016 se publicaron 110 convocatorias.
  - En el año 2017 se publicaron 102 convocatorias.
  - En el año 2018 se publicaron 99 convocatorias.
  - En el año 2019 se publicaron 75 convocatorias.

Este año hemos mejorado con respecto a la cifra del año anterior el porcentaje de convocatorias resueltas en un plazo igual o inferior a 45 días, recordando la evolución: en el año 2014 el porcentaje fue del 93%, en el año 2015 se gestionaron un 94% de convocatorias en plazo, en 2016 pasamos al 93%, en 2017 se redujo a un 39,74%, en 2018 se remontó hasta conseguir que el 62,63% y en año 2019 aunque incrementamos el porcentaje, no cumplimos con el valor objetivo asociado al índice de calidad establecido, siendo un 77,33% el total de las plazas se hayan cubierto en el plazo máximo de 45 días.



Las causas de incumplimiento están detectadas y motivadas en los análisis de los datos, en la mayoría de los casos son causas ajenas al área de gestión del SGI, aunque también hemos tenido alguna. Este año 2019 al igual que ocurrió en el año 2018, el Servicio de Gestión de la Investigación ha continuado con problemas más que importantes en la gestión, debido a un nuevo cambio de personal interino en la plantilla y a dificultades en la gestión que matizan los problemas de la movilidad imprevista del personal en la estructura orgánica y la consecuente dificultad de planificación y gestión de las necesidades reales, desde el punto de vista cuantitativo, cualitativo y temporal, en la falta de formación especializada por incorporación de personal no planificada.

También hemos de analizar el retraso de publicación de las Convocatorias que se viene ocasionando en el Servicio de Personal y ponemos de manifiesto, sin ánimo peyorativo sino totalmente constructivo, que debemos analizar cuáles son las causas de tal retraso e implementar actuaciones que den lugar a evitar tal circunstancia de retraso en dicha publicación, ya que ambos Servicios o Unidades podemos disponer de las herramientas en a ciencia cierta eviten tal circunstancia.

En esta área de gestión tenemos que destacar, el inicio en la implementación de MEJORA 2018 más significativa, durante el ciclo de gestión se ha elaborado junto al Profesor Cristóbal Molina, el borrador del nuevo Reglamento de Colaboradores con cargo a Créditos de Investigación y se ha diseñado un proceso telematizado para la gestión de las solicitudes y baremación de los candidatos y candidatas. Al cierre del ciclo, estamos trabajando con la empresa informática OCU en el desarrollo del proceso que esperamos concluir en el primer semestre de 2020, dando respuesta a la mejora que estamos planteando con la correspondiente alianza con el Servicio de Personal, poniendo fin a todo el proceso de mejora que en el último ciclo y en el anterior hemos materializado.

***PC-07.21. – Comenzamos a analizar en este apartado los Indicadores correspondientes a la Transferencia, EBT's, Patentes (Gestión de la Promoción y Difusión de la Oferta Científica/Tecnológica).***

**PC-07.21.21** este indicador analizado en la evolución del histórico muestra una recuperación en el año 2016

- > En el año 2013 tuvimos 220 ofertas y demandas de servicios
- > En el año 2014 el resultado fue de 158 ofertas y demandas de servicios
- > En el año 2015 el resultado fue de 68 ofertas y demandas de servicios
- >En el año 2016 el resultado ha sido de 115 ofertas y demandas de servicios.
- >En el año 2017 el resultado ha sido de 150 ofertas y demandas de servicios.
- >En el año 2018 el resultado ha sido de 135 ofertas y demandas gestionadas. El año pasado analizamos el remonte como fin de la crisis económica, pero el descenso de este año, nos lleva a continuar escépticos con el despliegue económico de nuestro sector productivo.
- >Para este año 2019 el resultado ha aumentado a 141. Esta subida se debe a un remonte del sector productivo, al interés y necesidad que las empresas que visitamos o con las que contactamos para presentarles la oferta científico-tecnológica tienen en abordar proyectos o soluciones innovadoras en colaboración con la UJA.

**PC-07.21.22**, indicador que ha mejorado su resultado, en el año 2017 se tardó en dar respuesta a las





demandas tecnológicas una media de 10,44 días, en el año 2018 el resultado ha sido de 8 días, por los efectos que se producen de cara al sector empresarial consideramos significativa la mejora producida y en este año 2019 nos mantenemos en medio de ambos resultados, siendo el dato de 9,57 días.

**PC-07.21.23 y PC-07.21.24.** Indicadores cumplidos. En el indicador **PC-07.21.23**, el porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles ha sido del 100%, igual que en años inmediatamente anteriores.

En el indicador **PC-07.21.24**, en el año 2019 se han realizado 40 actividades frente a las del 2018 que se realizaron un total de 44 actividades de promoción y difusión, en 2017 tuvimos 42 y en el año 2016 fueron 46. Por lo tanto, podemos considerar y así lo afirmamos que estamos en la media de evolución de otros años.

**PC-07.22 – Gestión de expedientes de prestación de servicios de investigación.**

*PC-07.22.25, PC-07.22.26, PC-07.22.27, PC-07.22.28, PC-07.22.29, PC-07.22.30, PC-07.22.31, PC-07.22.32, PC-07.22.33 y PC-07.22.34*, indicadores cumplidos. De los 10 indicadores se han mejorado resultados en 5.

El indicador **PC-07.22.25**, mantiene la tendencia en los últimos tres años, consolidándose en el 100,00%, cifra que queda garantizada desde al año 2017.

**PC-07.22.26-** El plazo medio mensual de resolución de las solicitudes de autorización de compatibilidad tiene un resultado bastante satisfactorio, aun habiendo sido un año de carga muy importante de trabajo, el valor objetivo es  $\leq$  a 10 días y el resultado es de 2,15 días, habiéndose mejorado considerablemente el resultado respecto al año 2018 y 2017 que estaban en 2,82 días y en 3,45 días, respectivamente.

Hemos mejorado resultados en los indicadores *PC-07.22.30, PC-07.22.31, PC-07.22.33*.

Finalmente indicar la evolución en el número de contratos de prestación de servicios *PC-07.22.33*, indicador que nos deja de manifiesto, como en otros indicadores, que el SGI continúa manteniéndose en cargas de gestión continuadas sin incremento en la plantilla de efectivos.

- Año 2012 - 202 contratos de prestación de servicios
- Año 2013 - 171 contratos de prestación de servicios
- Año 2014 - 205 contratos de prestación de servicios
- Año 2015 - 210 contratos de prestación de servicios
- Año 2016 - 197 contratos de prestación de servicios
- Año 2017 -125 contratos de prestación de servicios
- Año 2018 - 144 contratos de prestación de servicios.
- Año 2019 - 128 contratos de prestación de servicios. Cifra que observamos menor que el año anterior pero similar a la del año 2017.

**PC-07.22.34**, es un indicador de actividad, hemos pasado de 303 facturas emitidas en el año 2013, 341 durante el año 2014, 376 facturas emitidas en el año 2015, 273 facturas emitidas en el año 2016, 288 facturas emitidas en el año 2017, incrementando a 399 en el año 2018, y manteniéndose a 337 en el año 2019. Por lo tanto, podemos afirmar que estamos consolidando una cifra en torno a las 300 facturas emitidas por año.

**PC-07.23 – Gestión de la protección de la propiedad industrial.**

Los Indicadores PC-07.23.35, PC-07.23.36, PC-07.23.37, PC-07.23.38 y PC-07.23.39, como se recoge en el cuadro de mandos, están cumplidos.

**PC-07.23.35 y PC-07.23.36**, son indicadores de carga de gestión, nos muestran el número de solicitudes recibidas en el año 2019 hemos incrementado 3 solicitudes respecto a 2018 y 10 respecto al 2017, pasando de 11 a 21. Y del número de las solicitudes tramitadas ante la OPEM y otros registros de propiedad industrial/intelectual ha aumentado considerablemente a 20, lo cual, al igual que ocurre en el año 2016 el número aumenta a el doble del dato consolidado en el resto de años:

- Año 2014, tramitamos 9.
- Año 2015, tramitamos 8.
- Año 2016, tramitamos 14.
- Año 2017, tramitamos 9.
- Año 2018, tramitamos 9.
- Año 2019, tramitamos 20.

**PC-07.23.37 y PC-07.23.38**. En el primero se cumple con el valor objetivo con un 95,00%, y en el segundo se vuelve a datos de años anteriores, es decir el 100%, que mejoramos con respecto al año anterior que se situaba en un 89,00%.

**PC-07.23.39**, Aunque en años anteriores, en el 2017 y 2019 manteníamos un 89%, estando en el valor objetivo que está situado en un 80%, este año 2019 ya volvemos a situarnos el valor que teníamos anteriormente, un 100,00%.

**PC-07.24 – Gestión de la creación de empresas de base tecnológica**

PC-07.24.40, PC-07.24.41, PC-07.24.42, PC-07.24.43, tienen especial consideración y a continuación los analizamos.

En relación a **PC-07.24.40 y PC07-24.43**, para el primero hemos contabilizado un número de propuestas de creación de EBC de 6 con las que se ha trabajado y el segundo se mantiene en el 100% como en ejercicios anteriores.

Sin embargo, para los indicadores **PC-07.24.41 y PC-07.24.42**, no tenemos datos consignados ya que dependen de las gestiones relacionadas con la elaboración de la documentación al final del proceso (creación empresa y empresas aprobadas) y, desafortunadamente, el año pasado no se ha llegado a concretar la creación de ninguna EBC.

Finalizamos indicando que del total de indicadores del SGI en el ciclo de gestión del año 2019, prácticamente casi todos se sitúan dentro de los valores objetivos, y en algunos de ellos superando valores de años anteriores.

Estamos en disposición y así lo identificamos que para aquellos indicadores incumplidos y en especial para aquellos que están asociados a objetivo de calidad, hemos puesto en marcha o estamos a punto de implementar los mecanismos y actuaciones que los solventarán con suficiente garantía.

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



A analizar los datos que disponemos de las Encuestas de las que hemos podido obtener tras la incidencia de carácter informático que se ha producido en nuestra Institución (ya reseñado en el apartado 3 de este informe), nos arrojan como en años anteriores una tasa de participación que consideramos bastante baja. Hemos de implementar con apoyo del Servicio de Planificación y Evaluación, la posibilidad de crear un grupo de análisis para implementar la participación en las encuestas, ya que debemos de llegar a transmitir que las relaciones con nuestros clientes y la percepción que tienen y su grado de satisfacción, es de mucha relevancia en la mejora de nuestra gestión.

Afirmamos y así dejamos constancia que las valoraciones que obtenemos con estos mecanismos de feedback nos ajustarán los requisitos de calidad y/o conformidad del personal investigador, como clientes de nuestros procesos.

A continuación, plasmamos los informes obtenidos del SPE, donde además de observar los datos especialmente positivos que hemos obtenido, hemos analizado y puesto en valor en el seno de nuestro Comité de Calidad, las observaciones que nos han realizado.

CÓD	descripción	PROCESO	UNIDAD PROPIETARIA	Envío Informe Resultados / Ficha Técnica
EP-29-PC07 (inglés)	EPS_SGI01 GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU). Encuesta en inglés	PC07	SGI	10/01/2020

EPS\_SGI01: GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU).

Datos extraídos a 9 de enero de 2020  
Período: abril a diciembre 2019

Nº ENCUESTAS ENVIADAS	92
Nº ENCUESTAS RECIBIDAS	31
TASA DE RESPUESTA	33,70%

	Frecuencias Absolutas						Total	Frecuencias Relativas						Estadísticos			
	1	2	3	4	5	ns/nc		1	2	3	4	5	ns/nc	Media	Desviación	Mediana	Moda
1. Las gestiones de naturaleza administrativa realizadas durante la fase previa a la firma del contrato de prestación de servicios con la Universidad de Jaén: información y comunicaciones, grado de claridad y rigor en el contrato propuesto, negociación de los términos del contrato, etc.	0	0	3	17	9	2	31	0,00%	0,00%	9,68%	54,84%	29,03%	6,45%	4,21	0,62	4	4
2. Las gestiones de naturaleza administrativa realizadas durante la fase de firma y ejecución del contrato de prestación de servicios: gestión de firma, emisión de facturas, tratamiento de incidencias, etc.	0	0	3	16	10	2	31	0,00%	0,00%	9,68%	51,61%	32,26%	6,45%	4,24	0,64	4	4

#### OBSERVACIONES:

El informe de resultados es excelente.

The administrative procedures were ok. But, as communicated to the analytical team, I was not happy with the repeatedly erroneous results presented before finally some credible data were produced.

CÓD	descripción	PROCESO	UNIDAD PROPIETARIA	Envío Informe Resultados / Ficha Técnica
EP-30-PC07	EPS_SGI02 GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU). Encuesta dirigida a investigadores.	PC07	SGI	10/01/2020



EPS\_SGI02: GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU).

Datos extraídos a 09 de enero de 2020

Período: 01-07-2019/31-12-2019

Nº ENCUESTAS ENVIADAS	55
Nº ENCUESTAS RECIBIDAS	26
TASA DE RESPUESTA	47,27%

	Frecuencias Absolutas					Total	Frecuencias Relativas					Estadísticos					
	1	2	3	4	5		ns/nc	1	2	3	4	5	ns/nc	Media	Desviación	Mediana	Moda
1. Las gestiones realizadas durante la fase previa a la firma del contrato de prestación de servicios: información general y asesoramiento suministrado, tramitación de la solicitud de autorización de compatibilidad, claridad y rigor del borrador de contrato propuesto, plazos de respuesta, etc.	0	0	1	2	23	0	26	0,00%	0,00%	3,85%	7,69%	88,46%	0,00%	4,85	0,46	5	5
2. Las gestiones realizadas durante la fase de firma y ejecución del contrato de prestación de servicios: información y comunicaciones, gestión de firma, protocolo de emisión y reclamación de facturas, tratamiento de incidencias, plazos de respuesta, etc.	0	0	0	3	23	0	26	0,00%	0,00%	0,00%	11,54%	88,46%	0,00%	4,88	0,33	5	5
3. El procedimiento establecido para la emisión de los certificados de colaboración reclamados por los participantes así como los plazos de respuesta.	0	0	0	2	16	8	26	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	61,54%	30,77%	4,89	0,32	5	5

#### OBSERVACIONES:-

Aunque el servicio ha sido excelente, tal vez, a modo de sugerencia, sería bueno mejorar la aplicación web para poder tramitar el contrato directamente, aunque el trato directo con el personal de la OTRI siempre va a ser mucho mejor

CÓD	descripción	PROCESO	UNIDAD PROPIETARIA	Envío Informe Resultados / Ficha Técnica
EP-31-PC07	EPS_SGI03. Gestión económica-administrativa y de rendición de la cuenta justificativa de proyectos I+D y de ayudas a la investigación de carácter individual. (Investigación)	PC07	SGI	08/01/2020

EPS\_SGI03: GESTIÓN ECONÓMICA-ADMINISTRATIVA Y DE RENDICIÓN DE LA CUENTA JUSTIFICATIVA DE PROYECTOS DE I+D Y DE AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN DE CARÁCTER INDIVIDUAL

Datos extraídos a 08 de enero de 2020

Período: 01/01-2019/31-12-2019

Nº ENCUESTAS ENVIADAS	234
Nº ENCUESTAS RECIBIDAS	78
TASA DE RESPUESTA	33,33%

	Frecuencias Absolutas					Total	Frecuencias Relativas					Frecuencias por nivel de satisfacción		Estadísticos					
	1	2	3	4	5		ns/nc	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desviación	Mediana	Moda
1. El apoyo recibido por el Servicio de Gestión de la Investigación para solventar dudas o en la tramitación de cualquier gestión solicitada sobre la ejecución de su actividad investigadora en lo que concierne a Proyectos de Investigación o Ayudas a la Investigación de Carácter Individual (movilidad, organización de congresos, etc.).	0	3	3	12	58	2	78	0,00%	3,85%	3,85%	15,38%	74,36%	2,56%	3,95%	96,05%	4,64	0,74	5	5
2. El trato recibido por el personal responsable sobre la gestión económica-administrativa que se realiza en el Servicio de Gestión de la Investigación de los Proyectos de Investigación o Ayudas a la Investigación de Carácter Individual.	0	1	2	13	59	3	78	0,00%	1,28%	2,56%	16,67%	75,64%	3,85%	1,33%	98,67%	4,73	0,58	5	5
3. En caso de haber realizado alguna justificación de su actividad investigadora, determine su grado de satisfacción en relación con el asesoramiento recibido por el Servicio de Gestión de la Investigación en la rendición de las correspondientes cuentas justificativas de los Proyectos de Investigación y Ayudas a la Investigación con Carácter Individual en las que Vd. participa.	1	1	6	9	57	4	78	1,28%	1,28%	7,69%	11,54%	73,08%	5,13%	2,70%	97,30%	4,62	0,81	5	5
<b>Total</b>	1	5	11	34	174	9	234	0,43%	2,14%	4,70%	14,53%	74,36%	3,85%	2,67%	97,33%	4,66		5	

#### OBSERVACIONES:

Agradecer al servicio su enorme esfuerzo y atención.

Doy las gracias al servicio de gestión económica de Investigación por el apoyo y la diligencia en sus gestiones

En el caso de las Ayudas percibidas del IEG, la ayuda del Servicio se limita al traslado de documentación o de correo de la entidad. El apoyo, entendido como soporte administrativo al investigador que se encarga de realizar las investigaciones, es desde mi punto de vista nulo.

Gracias!

Los miembros del Servicio de Gestión de la Investigación en colaboración con los adscritos a la Secretaría del Departamento cuentan con una gran experiencia y profesionalidad; ello ha facilitado de forma muy satisfactoria nuestra tarea como investigadores.

Seguid así



CÓD	descripción	PROCESO	UNIDAD PROPIETARIA	Envío Informe Resultados / Ficha Técnica
EP-33-PC07	EPS_SGI05. OTRI-Encuesta IPR (Transferencia de resultados)	PC07	SGI	20/01/2020

EP33PC07 (EPS\_SGI05:OTRI - ENCUESTA IPR)

Datos extraídos a 20 de enero de 2020  
Período: enero - diciembre 2019

Nº ENCUESTAS ENVIADAS	20
Nº ENCUESTAS RECIBIDAS	15
TASA DE RESPUESTA	75,00%

	Frecuencias Absolutas						Total	Frecuencias Relativas						Frecuencias por nivel de satisfacción		Estadísticos			
	1	2	3	4	5	ns/nc		1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desviación	Mediana	Moda
1. La información recibida y la labor de asesoramiento prestado por parte del personal de la OTRI en materia de protección de resultados de investigación mediante derechos de propiedad industrial e intelectual (patentes, modelos de utilidad, etc.).	0	1	0	2	12	0	15	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%	80,00%	0,00%	6,67%	99,93%	4,67	0,82	5	5
2. El grado de claridad, rigor y corrección del documento de solicitud de patente, modelo de utilidad u otra modalidad de protección redactado en la OTRI.	0	1	0	2	12	0	15	0,00%	6,67%	0,00%	13,33%	80,00%	0,00%	6,67%	99,93%	4,67	0,82	5	5
3. El tiempo de realización y la gestión de la solicitud ante los registros oficiales (OEPM, EPO, WIPO) y el posterior seguimiento de los derechos de propiedad industrial e intelectual realizados por la OTRI.	1	0	1	1	12	0	15	6,67%	0,00%	6,67%	6,67%	80,00%	0,00%	6,67%	99,93%	4,53	1,13	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>2,22%</b>	<b>4,44%</b>	<b>2,22%</b>	<b>11,11%</b>	<b>80,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,67%</b>	<b>93,33%</b>	<b>4,62</b>		<b>5</b>	

**OBSERVACIONES:**

De los mejores servicios de la UJA

El trato ha sido exquisito, informando con calidad y facilitando en todo momento todas las gestiones que se han realizado con gran eficacia. Quisiera destacar la amabilidad y buen trato que el personal OTRI ha mantenido a lo largo de las diferentes reuniones y sesiones de trabajo. Este aspecto es de gran importancia porque la información que aporta el personal OTRI no siempre coincide con las expectativas que los/as usuarios/as se habían marcado (en este caso respecto de las posibilidades de registro de prototipo) y los/as usuarios/as debemos tener una información clara de los cambios que deben aceptarse. En este aspecto, el personal OTRI se ha mostrado siempre cordial y atento en atender las dudas.

En lo que respecta a las felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad, tenemos documentadas en el año 2019 un total de 82. Consta y así lo trasladamos que el número de felicitaciones es mucho mayor, aunque estas son recibidas de forma verbal e incluso vía telefónica, ya que la relación con nuestros clientes es muy cercana y directa.

Para su consulta, informamos que están a disposición en la documentación custodiada por el Comité de Calidad del SGI.

Con respecto a las quejas y sugerencias no consta en este ciclo 2019 ninguna.

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

Los resultados de satisfacción de las encuestas generales, se realiza entre el personal del Servicio, a través del modelo establecido en el Plan de Participación, Comunicación e Información del Servicio (PPCI) y del Plan de Comunicación establecido por el Servicio de Evaluación y Planificación.

Las encuestas post-servicio no se difunden.

### 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.



..

### 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)

El año 2019 ha sido un año bastante complicado en lo que respecta a la carga de gestión, por diversos motivos, entre los que destacamos los siguientes:

- Convocatorias no planificadas de proyectos de investigación: la Junta de Andalucía financió ayudas para convocatorias de proyectos de investigación, correspondiente el proceso íntegro a nuestra Unidad. Además, la J.A. publicó una nueva convocatoria de Proyectos en el ámbito del PAIDI, esto ha hecho que hayamos tenido que informar, asesorar y gestionar 3 convocatorias de proyectos (incluida la del Plan Estatal) con un número importante de investigadores participantes, talleres informativos y solicitudes tramitadas.
- Es de especial consideración las revisiones que la Junta de Andalucía ha realizado sobre actividades de investigación ya cerradas y justificadas hace tiempo. En este sentido se han requerido informes de auditoría, aporte de documentación escaneada de gastos y pagos, correspondientes a prácticamente la totalidad de la financiación obtenida por esta Universidad en Proyectos de Investigación de Excelencia de los años 2009, 2010, 2011 y 2012, así como de la Infraestructura de Equipamiento de los años 2007 y 2011.
- Por otro lado, hemos continuado con un proceso de gestión importante en la revisión de justificaciones del MINECO. Asimismo, hemos sido requeridas todas las universidades españolas a presentar documentación justificativa del número de horas de dedicaciones a los proyectos del MINECO imputadas para el cálculo de los Costes Indirectos justificados.
- Debemos, igualmente destacar, sin ánimo de considerarse como una reivindicación o justificación máxima, qué a finales del año 2018, 50% de la plantilla cesó y de 2 gestoras se quedó con 1 sola. También quedó sin cubrir el Responsable de Gestión que ocupaba la gestión de la RR.HH. de investigación.
- En el ámbito de la OTRI, el incremento de carga de trabajo por gestión del Plan de Apoyo a la Transferencia ha sido significativo, e igualmente refleja una carga de gestión considerable.
- En este año hemos continuado con todas las actuaciones necesarias para finalizar la integración de los expedientes del artículo 83 LOU en la plataforma de OCU, UNIVERSITAS XXI-INVESTIGACIÓN, éste ha sido un trabajo arduo, de una gestión muy cualificada y con mucha dedicación de efectivos y tiempos. Una vez incorporado el histórico, hemos integrado ingresos, éste proceso ha sido complejo y de gran dedicación. Este ciclo 2020 esperamos obtener ya la plena implantación, operatividad y explotación del módulo.
- En el año 2019 la actividad de la OFIPI ha sido frenética ya que se han implementado un gran número de actividades que ya estaban enmarcadas en el Proyecto concedido de la convocatoria Europa Redes y Gestores-Europa Centros Tecnológicos. También significamos los eventos de Networking tanto en la Universidad de Jaén, como el OLEA R&I Event en Bruselas.



- En cuanto a propuestas presentadas en 2019 en Horizonte 2020, que dejando a un lado los valores de incremento o disminución que pudieran observarse en los datos que se comparen de dos años, sí ha supuesto un mayor aumento en la evaluación científico técnica recibida, pasando en algunas propuestas a la segunda fase o entrevista final en programas con un gran carácter competitivo. Además, se ha aumentado la participación en otros programas como el PRIMA, apostando también por la participación en ERANETs y realizando Newsletters con las noticias más relevantes que puedan ser de interés para nuestros investigadores.

Por último y coincidiendo con lo plasmado en el Objetivo 8 del Informe Ejecutivo de Auditoría de enero de 2020, donde se realiza el seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y los Informes de Auditoría Interna Anual del ciclo de 2019, en la implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, el siguiente detalle:

- Auditoría Externa: 1 implantada y 1 no procede.
- Auditoría Interna: 1 implantadas, 7 en proceso y 2 no procede.
- Propuestas de mejora: 2 en proceso.

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

En los grupos de trabajo constituidos al efecto en el seno del Grupo de Calidad del SGI para la determinación de las acciones de mejora, se habían programado para el primer trimestre del ciclo del año 2020, realizar un seguimiento de lo ocurrido en el ciclo del año 2019.

Motivado por los cambios en la estructura orgánica de la Unidad y ante la situación acontecida que se derivó como consecuencia del Covid-19, estamos a la espera de determinar un calendario o programación que se deberá concretar, en sus resultados, a lo largo del último trimestre del presente año.

A continuación, trasladamos la valoración de las acciones que estaban previstas realizar y aquellas que aún sin abordar en su totalidad, ya nos arrojan un cierto punto de partida para su eficacia y posterior valoración.

#### PC 07.1 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

#### PC 07.12 - GESTIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN ACTIVIDADES INVESTIGADORAS

#### PC 07.123 - GESTIÓN DE COLABORADORES CON CARGO A CRÉDITOS DE INVESTIGACIÓN

##### RESULTADO PROCESO

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.

##### RIESGOS/OPORTUNIDADES

Gestión de Colaboradores con cargo a créditos de investigación (PC.07.123)

**Riesgo:** Incumplimiento del valor límite para la incorporación del personal colaborador, desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.

**Detectado:** D.1 – D.2 – D.3 – A.1 – A.2

**Efecto asociado:** No conformidad al SIGC-SUA, asociados a los requisitos de Calidad.

##### ACCIONES

**Acción:** Estudio y análisis de los tiempos intermedios de gestión de este proceso llevado a cabo en otras Unidades / Servicios y determinación de las causas o situaciones que lo determinan.



- Estudio y análisis de los tiempos intermedios de gestión de este proceso llevado a cabo por otras Unidades / Servicios, está totalmente identificado en el indicador que se refleja en el sistema y que se posee un detallado control de los tiempos empleados en dicho proceso. No obstante, con la implantación del nuevo módulo para la gestión de las incorporaciones de los colaboradores con cargo a los créditos de investigación, dará lugar a un nuevo escenario que se analizará consecuentemente.

#### PC 07.1 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

##### PC 07.11 - GESTIÓN TÉCNICO - ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA SUBVENCIONADA

##### PC 07.111 - GESTIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE FINANCIACIÓN Y DE SOLICITUDES DE SUBVENCIONES, AYUDAS E INCENTIVOS

##### PC 07.112 - GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y AYUDAS A PROYECTOS DE I+D+I, GRUPOS DE INVESTIGACIÓN Y PARA ACTIVIDADES DE CARÁCTER ESPECÍFICO Y/O INDIVIDUAL

#### RESULTADO PROCESO

Difusión de las Oportunidades de financiación en tiempo y forma con la suficiente antelación para la presentación de solicitudes.

Presentación de las cuentas justificativas, tanto en su vertiente científica como económica, en tiempo y forma.

#### RIESGOS/OPORTUNIDADES

Gestión de las Oportunidades de Financiación y de Solicitudes de Subvenciones, Ayudas e Incentivos (PC.07.111)

**Riesgo:** Falta de difusión de la correspondiente oportunidad de financiación para la participación en la obtención de fondos, o demora considerable en la difusión de la misma.

**Detectado:** D.1 – D.2 – D.3 – A.3

**Efecto asociado:** No conformidad al SIGC-SUA, asociados a los requisitos de Calidad.

Gestión de Subvenciones y Ayudas Proyectos de I+D+I, Grupos de Investigación y para actividades de carácter específico y/o individual (PC.07.112)

**Riesgo:** No presentar en tiempo y forma la cuenta justificativa requerida con carácter legal o reglamentario.

**Detectado:** D.1 – D.2 – A.1 – A.2

**Efecto asociado:** No conformidad al SIGC-SUA, asociados a los requisitos de Calidad.

**Oportunidad:** Acceso a consulta de módulo correspondiente de UXXI-Investigación a los responsables de gestión internos que intervienen en dicho proceso.

#### ACCIONES

**Acción:** Priorización del estudio y análisis de la convocatoria, minimizando las tareas o funciones ajenas al cumplimiento del factor de calidad, para su correcta difusión, con potenciación de las estructuras organizativas en caso de gestionar una convocatoria con un carácter de dificultad inherente.

**Acción:** Asegurar el cumplimiento del plazo establecido para la rendición de la cuenta justificativa establecido en el desarrollo de proceso, con previo aviso de la finalización del plazo de la actividad, así como la potenciación de las estructuras organizativas que desarrollan el proceso.

- Para los riesgos identificados en este proceso, se han realizado actuaciones para el aviso o determinación en las unidades que intervienen en la rendición de las cuentas justificativas sobre los plazos en los que finalizan las mismas. Por otro lado, el estudio de análisis de las convocatorias gestionadas, estamos en espera de la definición de los criterios que deban tenerse en cuenta, como factor de calidad de nuestra institución, por parte del órgano de gobierno correspondiente a las actividades de carácter investigador. No obstante, en ambas medidas, queda pendiente su materialización en un acuerdo o instrucción técnica que lo refleje con detalle y que se pueda dar lugar a la medición correspondiente.

#### PC 07. - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

##### PC 07.2. - GESTIÓN DE APOYO A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

##### PC07.23. GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

#### RESULTADO PROCESO

Tramitación ante los registros correspondientes de la propiedad industrial e intelectual de los resultados de la investigación

#### RIESGOS/OPORTUNIDADES

Gestión de la protección de la propiedad industrial (PC07.23)

**Riesgo:** Demora excesiva en la tramitación ante los registros correspondientes de la propiedad industrial e intelectual de los resultados de la investigación que puede perjudicar derechos tanto de las personas inventoras como a la propia institución (e instituciones cotitulares en su caso)

**Detectado:** DE.1 – DE.2 – DE.3 - AE.2.

**Efecto asociado:** No conformidad al SIGC-SUA, asociados a los requisitos de Calidad.

#### ACCIONES

**Acción:** Acortar con plazos internos para la tramitación ante los registros correspondientes de la propiedad industrial e intelectual de los resultados de la investigación, así como la contratación externa de servicios profesionales en caso de ser necesario.





- Durante el ciclo de gestión de 2019 se implantó la gestión online del registro de la propiedad intelectual mediante una plataforma específica. Esta actuación ha simplificado la gestión, acortado tiempos de tramitación, reducido costes y estimulado la protección de la propiedad intelectual en nuestra institución.

#### PC 07.1 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### PC 07.2. - GESTIÓN DE APOYO A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### PC 07.2.1. - GESTIÓN DE LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA OFERTA CIENTÍFICA/TECNOLÓGICA

##### RESULTADO PROCESO

Responder a las empresas, personas físicas e instituciones (públicas y privadas) respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles.

##### RIESGOS/OPORTUNIDADES

**Riesgo:** Incumplimiento del plazo de respuesta a las empresas, personas físicas e instituciones (públicas y privadas) respecto de una demanda solicitada.

**Detectado:** D1 – D2 – A2

**Efecto asociado:** No conformidad al SIGC-SUA, asociados a los requisitos de Calidad.

##### ACCIONES

**Acción:** Acortar los plazos internos mediante un seguimiento exhaustivo estableciendo un periodo razonable de maniobrabilidad por parte de los responsables del proceso para poder responder a la demanda en tiempo y mantener las reuniones y contactos necesarios con las empresas, personas jurídicas e instituciones (públicas y privadas) para conocer exactamente lo que demandan.

- Durante el ciclo de gestión del 2019 se ha incorporado un sistema interno de seguimiento exhaustivo (minimizar las fechas límite internas de respuesta, más alertas, más reuniones virtuales y telefónicas, etc.) para acortar los plazos internos, tanto para mantener reuniones con las empresas, personas jurídicas e instituciones (públicas y privadas) para conocer exactamente lo que demandan como el contacto y reunión con los grupos de investigación, PDI que pueden responder a dicha demanda. De este modo se ha podido responder en el transcurso del plazo máximo establecido sin ni siquiera llegar al valor límite y minimizando así el tiempo de respuesta a la misma, que es lo que se pretendía con la implantación de esta medida.

#### PC 07.2 - GESTIÓN DE APOYO A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### PC 07.2.2 - GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN

##### RESULTADO PROCESO

Tramitación al PDI de la UJA de la preceptiva autorización de compatibilidad para llevar a cabo en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

##### RIESGOS/OPORTUNIDADES

**Riesgo:** No obtener el visto bueno del Departamento en el plazo de 10 días que se concede al efecto, retrasando considerablemente la emisión de Resolución de concesión de compatibilidad por parte del Vicerrector competente retrasando al mismo tiempo la firma del contrato y por tanto el inicio de la prestación del servicio por parte del PDI de la UJA.

**Detectado:** D.3

**Efecto asociado:** No conformidad al SIGC-SUA, asociados a los requisitos de Calidad.

##### ACCIONES

**Acción:** Se propone que el Visto Bueno del Director/a del Departamento se incorpore en el propio formulario de solicitud de autorización de compatibilidad. (Hasta ahora el visto bueno se ha recabado por la OTRI)

**Habrà de suprimirse este trámite en el flujograma del proceso afectado (PC 07.2.2)**

- Durante el ciclo de gestión del 2019 se incorporó el V.º B.º del Director/a de Departamento en el propio formulario de solicitud, agilizando la tramitación de la autorización de compatibilidad en los expedientes de prestación de servicios de investigación que era lo que se pretendía con la medida y mejorando, asimismo, la información o el conocimiento por parte de los Directores/as en relación a la actividad concreta a desarrollar por parte del personal docente e investigador de la Universidad de Jaén.
- Durante el ejercicio en curso se llevará a cabo la modificación del flujograma del proceso, de lo cual se dará traslado al Servicio de Planificación para la supresión del apartado específico.

#### PC 07. - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### PC 07.2. - GESTIÓN DE APOYO A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### PC07.24. GESTIÓN DE LA CREACIÓN DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA

##### RESULTADO PROCESO

Aprobación de la empresa basada en el conocimiento

##### RIESGOS/OPORTUNIDADES

Gestión de la creación de empresas de base tecnológica (PC07.24)

**Riesgo:** Demora excesiva en la aprobación de la empresa basada en el conocimiento de la universidad que puede perjudicar tanto los intereses de la empresa como los de sus

##### ACCIONES

**Acción:** Acortar con plazos internos para la aprobación de la empresa basada en el conocimiento.



promotores

- A Durante el ciclo de gestión de 2019 se mejoró la información facilitada a los equipos promotores mediante la creación de plantillas de correo específicas. Debido a la escasez de propuestas recibidas durante 2019 no se ha podido comprobar el efecto de dicha medida.

Con carácter general y en un marco global, si hemos realizado un análisis a través de la siguiente matriz donde hemos determinado los aspectos que fortalecen nuestra gestión, así como las debilidades con las que contamos, trasladándose en diferentes oportunidades y en posibles amenazas, que ya están surgiendo o pudieran surgir.

<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran carga de trabajo.</li> <li>• Nuevos procesos como consecuencia de los múltiples cambios de la gestión en la actividad investigadora.</li> <li>• Duplicidad jerárquica.</li> <li>• Efectivos sin un carácter de estabilidad estructural.</li> <li>• Gran heterogeneidad y necesidad de especialidad técnica de los procesos.</li> </ul>	<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso del personal y motivación individual.</li> <li>• Recursos materiales suficientes.</li> <li>• Buena relación con sus clientes y otras Unidades interrelacionadas en los procesos.</li> <li>• Sistema descentralizado de apoyo a Departamentos lo que permite gran cercanía con nuestros clientes.</li> <li>• Manual de Procesos de fácil acceso y actualizado.</li> <li>• Amplia comunicación horizontal a través de mecanismos y métodos implantados.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de especialización en procesos concretos.</li> <li>• Trabajo colaborativo basado en nuevas tecnologías.</li> <li>• La administración electrónica.</li> </ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de motivación por sobrecargas y estrés continuado.</li> <li>• Funciones novedosas y procesos de nueva incorporación por la continua evolución de la gestión de la actividad investigadora.</li> <li>• Imposibilidad de planificación por requerimiento o condicionamiento de los diferentes Organismos financiadores.</li> <li>• Tendencia creciente a la mayor complejidad técnica de los procesos.</li> </ul>

El grupo de mejora de la Unidad, acordará adaptar la documentación referente al proceso con los resultados esperados en referencia al análisis de riesgos y oportunidades reflejado en el mismo, como se requiere en las diferentes modalidades auditoría.

La Unidad analiza profundamente los valores objetivo y límite de cada uno de los indicadores al igual que las encuestas del ciclo de gestión de 2019, donde nos hacemos cargo de los resultados obtenidos, identificamos de forma individual los incumplimientos y sus causas, así como el grado de satisfacción de la materialización de nuestros procesos.

Se van a implementar una formación de las personas (de nueva incorporación) de forma interna en los procesos en los que va a participar, paliando la ausencia de conocimientos iniciales que se poseen.

Se van a planificar reuniones de carácter periódico y como parte de la gestión de los procesos, abordando su estudio concreto para afrontar con garantías el alcance de unos resultados óptimos en su materialización.

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



<b>Código:</b>	<b>SGI-01-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Grupos focales
<b>Proceso:</b>	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Gestión de la Investigación		
<b>Descripción de la mejora:</b>	CREACIÓN DE GRUPOS FOCALES CON LOS INVESTIGADORES. PARA GOFIN y JUSTIFICACIONES DE ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS		
<b>Causa para su implantación:</b>	Recibir información de los investigadores sobre su parecer en el proceso de gestión, obtener posibles mejoras a propuesta de nuestros usuarios		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar todo el proceso de gestión de convocatorias y justificaciones		
<b>Recursos previstos:</b>	Miembros del SGI e investigadores		
<b>Responsable de implantación:</b>	María Luisa Cañabate, Lourdes Castro Ortega, Roberto Fornés de la Casa		
<b>Previsión de resultados:</b>	En estudio.		
<b>Grado de prioridad:</b>	ALTA		
<b>Planificación de la implantación</b>	Ciclo 2020		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Ciclo 2020	<b>Finalización:</b> Ciclo 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Ante las circunstancias que han marcado la operatividad y desarrollo de los procesos en el SGI, no se ha realizado actuación alguna que determine la elaboración de un proceso documentado sobre Grupos Focales o de Interés en el Ciclo anterior. Por ello, nuevamente lo definimos como Acción de Mejora, ya que consideramos que puede arrojar elementos de mejora en la gestión de nuestros procesos.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	.En proceso		

<b>Código:</b>	<b>SGI-02-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Acceso a la información
<b>Proceso:</b>	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Gestión de la Investigación		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias		
<b>Causa para su implantación:</b>	La localización de documentación asociada a las convocatorias que se gestionan desde el SGI en algunos momentos se hace tediosa y costosa en términos temporales al encontrarse parte de ella en archivos en soporte papel.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias		
<b>Recursos previstos:</b>	Miembros del SGI, miembros del SINF y UNIVERSITAS XXI Investigación		
<b>Responsable de implantación:</b>	Roberto Fornes, María Luisa Cañabate y Pilar Albacete		
<b>Previsión de resultados:</b>	Inmediatos en cuanto a la minoración del tiempo a la hora de gestionar.		
<b>Grado de prioridad:</b>	ALTA		
<b>Planificación de la implantación</b>	Ciclo 2020		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Ciclo 2020	<b>Finalización:</b> Ciclo 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Actualmente podemos definir su grado de implantación más que en proceso en estudio, tal y como podemos observar en las Actas del Grupo de Mejora. Estamos analizando y avanzando sobre la definición de un sistema de gestión documental común a todo el Servicio de Gestión de la Investigación, en sus diferentes Áreas, para tener un acceso a la documentación general y con un depósito común a todos los gestores que la utilicen. Ya hemos comenzado a compartir información a través de las nuevas configuraciones de los equipos realizadas por el Servicio de Informática y, como prueba piloto de implementación de este objetivo.		



**Verificación de resultados en auditoría, si procede:**

En proceso

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2020.

<b>Unidad</b>	Servicio de Gestión de la Investigación	<b>Año</b>	2020
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>		
Responsable de la Unidad a efectos de Calidad	10		

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2020.

<b>Código:</b>	<b>SGI-01-2020</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Grupos focales
<b>Proceso:</b>	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Gestión de la Investigación		
<b>Descripción de la mejora:</b>	CREACIÓN DE GRUPOS FOCALES CON LOS INVESTIGADORES. PARA GOFIN y JUSTIFICACIONES DE ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS		
<b>Causa para su implantación:</b>	Recibir información de los investigadores sobre su parecer en el proceso de gestión, obtener posibles mejoras a propuesta de nuestros usuarios		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar todo el proceso de gestión de convocatorias y justificaciones		
<b>Recursos previstos:</b>	Miembros del SGI e investigadores		
<b>Responsable de implantación:</b>	María Luisa Cañabate, Lourdes Castro Ortega, Roberto Fornés de la Casa		
<b>Previsión de resultados:</b>	En estudio.		
<b>Grado de prioridad:</b>	ALTA		
<b>Planificación de la implantación</b>	Ciclo 2020		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Ciclo 2020	<b>Finalización:</b> Ciclo 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Ante las circunstancias que han marcado la operatividad y desarrollo de los procesos en el SGI, no se ha realizado actuación alguna que determine la elaboración de un proceso documentado sobre Grupos Focales o de Interés en el Ciclo anterior. Por ello, nuevamente lo definimos como Acción de Mejora, ya que consideramos que puede arrojar elementos de mejora en la gestión de nuestros procesos.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	.		

<b>Código:</b>	<b>SGI-02-2020</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Acceso a la información
<b>Proceso:</b>	PC07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Gestión de la Investigación		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias		
<b>Causa para su implantación:</b>	La localización de documentación asociada a las convocatorias que se gestionan desde el SGI en algunos momentos se hace tediosa y costosa en términos temporales al encontrarse parte de ella en archivos en soporte papel.		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias		
<b>Recursos previstos:</b>	Miembros del SGI, miembros del SINP y UNIVERSITAS XXI Investigación		



<b>Responsable de implantación:</b>	Roberto Fornes, María Luisa Cañabate y Pilar Albacete		
<b>Previsión de resultados:</b>	Inmediatos en cuanto a la minoración del tiempo a la hora de gestionar.		
<b>Grado de prioridad:</b>	ALTA		
<b>Planificación de la implantación</b>	Ciclo 2020		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Ciclo 2020	<b>Finalización:</b> Ciclo 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	Actualmente podemos definir su grado de implantación más que en proceso en estudio, tal y como podemos observar en las Actas del Grupo de Mejora. Estamos analizando y avanzando sobre la definición de un sistema de gestión documental común a todo el Servicio de Gestión de la Investigación, en sus diferentes Áreas, para tener un acceso a la documentación general y con un depósito común a todos los gestores que la utilicen. Ya hemos comenzado a compartir información a través de las nuevas configuraciones de los equipos realizadas por el Servicio de Informática y, como prueba piloto de implementación de este objetivo.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

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

Proceso	Año
	2020
Unidad, 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	
Naturaleza de la propuesta	
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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

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

--