



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

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

Control de documentación.

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

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

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC09	I.[PC 09.1]-01	Eficacia del formulario de matrícula en las PAAU > 25 años	Anual	SGA					No medido a fecha de auditoría	3%	0%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.1]-02	Eficacia del formulario de matrícula en las PAAU > 40 años	Anual	SGA					No medido a fecha de auditoría	3%	0%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.1]-03	Eficacia del formulario de matrícula en las PAAU > 25 años	Anual	SGA					No medido a fecha de auditoría	3%	0%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.1]-04	% Usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU.	Después de cada convocatoria (junio/septiembre)	SGA					No medido a fecha de auditoría	3%	3,51%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.3]-01	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	Mensual	SGA			100%	100%	100%	>= 100%	99,17%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.3]-02	Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.	Anual	SGA	8.47	10,63 (G) 3,85 (M) -53,81(PSC)	-3'1%	1.6%	3%	NP	1,70%	
PC09	I.[PC 09.3]-03	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	Anual	SGA	62.12		90'96%	91%	85,53%	>=92%	90,28%	Incumplido

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC09	I.[PC 09.3]-04	Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.	Anual	SGA					0,00%	100%	0,00%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.3]-05	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	Anual	SGA					21.97%	5%	9,87%	Incumplido
PC09	I.[PC 09.4]-01	Porcentaje de alumnos que solicitan reconocimientos y transferencias segmentados.	Anual	SGA	4.8	18,46 (GL) Master Linares (No hay) 6,04 (GJ) 0,29 (MJ)	17,23 (GL) Master Linares 5,1(GJ) 0,37 (MJ)	Grado Jaén:4,24; Master Jaén: 0,82	Grado J 87,8% Master J 12,2% Grado L 14,08% Master L 0%	NP	Grado 5,5% Master 1,5%	
PC09	I.[PC 09.4]-02	Porcentaje de emisión de resoluciones de reconocimiento, enviadas a los solicitantes en el plazo máximo de 2 meses desde el fin del plazo de solicitud	Anual	SGA					100,00%	>=90%	99,57 %	Cumplido
PC09	I.[PC 09.4]-03	Número de solicitudes para la realización de las pruebas de aptitudes desglosadas por titulaciones (homologación de estudios extranjeros).	Anual	SGA	91.0		4	2	0,00%	NP	0,00%	

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC09	I.[PC 09.4]-04	Porcentaje de actas pendientes de firmar fuera de plazo por convocatoria.	Por convocatoria	SGA	15.08	0,37 (ORD1-L) 2,71 (ORD2-L) 2,78 (EX1-L) 7,3 (OR1-J) 18,6 (ORD2-J) 1,2 (EX2-J)	2,78 (EX1-L) 4,26 (ORD1-L) 5,91 (ORD2-L) 0,50 (EX2-L) 19,8 (EX1-J) 7,5 (OR1-J) 7,6 (OR2-J) 0,60 (EX2-J)	9,24 (EX1-J); 22,19 (OR1-J); 7,64 (OR2-J); 2,81 (EX2-J)	EX1 11,54 OR1 1,38 OR2 1,49 EX2 3,52	NP	EX 1 3,96%; OR 1 1,16% OR 2 1,05% EX2 0,82%	
PC09	I.[PC 09.5]-01	Porcentaje de certificaciones académicas personales elaboradas/tramitadas para firma en el plazo máximo de 6 días laborables, desde su solicitud.	Mensual	SGA		100% EPSL 98,69 Jaén	100% EPSL 99,27 Jaén	99,45 % Jaén	100,00%	>=90%	99,94%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-02	Número de títulos oficiales expedidos al año	Anual	SGA	2228.0	4108	3576	3393	3634	NP	3694	
PC09	I.[PC 09.5]-03	Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados	Anual	SGA		324	179	111	98	<=150 días	140	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-04	Títulos de Postgrado-Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	Anual	SGA		324	251	181	99	<=150 días	115	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-05	Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	Anual	SGA					81	<=150 días	139	Cumplido

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-06	Porcentaje de solicitudes de títulos oficiales con incidencias (excluido doctor/a)	Anual	SGA					7,60%	NP	8,74 %	
PC09	I.[PC 09.07]-01	Número de atenciones en ventanilla por año (área de secretaría del Campus de Jaén)	Anual	SGA	1389				16552	NP	12965	
PC09	I.[PC 09.07]-02	Número de atenciones telefónicas por año (área de secretaría del Campus de Jaén)	Anual	SGA	1389				10283	NP	10757	
PC09	I.[PC 09.07]-03	Número de atenciones de solicitudes telemáticas de información por año (área de secretaría del Campus de Jaén)	Anual	SGA	1389				7538	NP	2548	
PC09	I.[PC 09.08]-01	Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC	15 de diciembre de cada año	SGA	1389				96,66%	>= 98%	98,20%%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.08]-02	Porcentaje de carnés de estudiante expedidos sobre el número de remesados.	1 de junio de cada año	SGA	1389				98,60%	>= 98%	98,68%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.08]-03	Porcentaje de incidencias en el carné de estudiante sobre el número de alumnos remesados	1 de junio de cada año	SGA	1389				1,40%	<=3%	1,32%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.09]-01	Número de informes de Análisis recibidos	Anual	SGA	1389				0	2	Sin Actividad	Sin Actividad



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-17-PC09-(Acceso)	SGA	55,56	79,25	76,79	100	100	4,27	4,73	4,69	4,63	4,42	4,14	4,75	4,65	4,49	4,37
EG-18-PC09-(Decanatos)	SGA	40,63	45,45	53,13	37,5	46,88	3	3,93	3,87	3,2	4,07	2,91	3,92	3,8	3,4	3,83
EG-19-PC09-(Usuarios)	SGA	43,08	100	83,08	100	100	3,5	3,37	3,38	3,04	3,35	3,57	3,33	3,18	3,03	3,28

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

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

- 09 01 2019: Agradecimiento gestión de alumna en LADE y Derecho
- 18 03 2019: Agradecimiento por colaboración y trabajo de Vicerrectora de Estudiantes
- 21 11 2019: Agradecimiento de colaboración y ayuda de Aplicaciones Informáticas del SGA al Servicio de Actividades Culturales.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SGA	PC09	17	100%	2,18	1-	100%	0,04	3

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

Identificación de no conformidades, cumplimentación y traslado de Ficha de No Conformidades/acciones correctivas. Internas del indicador I-[PC09.3]-05 "Incidencias que se producen en los plazos de matrícula" no han alcanzado el objetivo establecido, según se evidencia en la medición del ciclo de gestión 2019.

Unidad	SGA	Año	2019
No conformidades Internas	1 INTERNA		
% total de NC cerradas	0%		

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

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



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral: (en los resultados está incluido el personal que durante el ciclo ha pasado al SGE)

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias.:

PEVAU

Los indicadores establecidos para las pruebas de acceso no alcanzan los valores objetivos establecidos en el 3% en lo referente a mayores de 25, 40 y 45 años, que se estancan en el 0, ya que parece que las incidencias se suelen gestionar con el interesado en ventanilla o cuando hacen uso de los formularios no llegan a hacerlo de forma correcta, por lo que se ha optado para este curso 2019-20 modificar los formularios y hacer una adaptación de los mismos con segmentación de preguntas e incidencias.

En lo que respecta a la automatrícula de la PEVAU se sobrepasa en 0,51 % el objetivo que estaba establecido en el 3%, se estudia e implanta nuevos formularios ya que el alumnado utilizaba estos no sólo para incidencias sino como fuente de información general que distorsionaba los datos que se recaban a través de este sistema.

Matricula

Si bien en anteriores ediciones de matrícula se contó con el inconveniente de haber reducido la plantilla de personal de Secretaría de Centros, esta vez se ha solventado, en parte, este déficit al contar con tres personas de contratación por acumulación de tareas que suplen de alguna manera la reducción de cinco efectivos respecto a la anterior RPT, pero que cuentan estas personas con el hándicap de tener menos experiencia en la gestión de los procesos propios de Secretaría.

En el mismo sentido se reestructura y reubica físicamente la mayoría de la plantilla del Servicio de Gestión Académica en lo que respecta al Campus de Jaén. También se redistribuyen gran parte de los procedimientos propios de la Secretaría entre el personal de Secretaría de Centros.

En el mismo sentido una vez finalizados los procesos selectivos de acceso a Puestos Base en la UJA, el personal que consiguió superar estos tienen una cierta mayor estabilidad, al menos hasta que no se empiecen a convocar concursos o se cubran bajas de otros servicios que podrían ser cubiertas por personal del SGA. Esta casuística aunque se sigue dando lo hace en menor proporción a otros cursos académicos.

Se siguen manteniendo las bonificaciones del 99% que estableció la Junta de Andalucía a los estudiantes universitarios que han superado créditos en primea matrícula en cursos anteriores, que siguen añadiendo complejidad a la matrícula así como la posibilidad de pagar hasta en ocho plazos, que se mantiene e implica prácticamente una gestión mensual de cobro de matrícula.

Esta situación ha podido influir en la no consecución de objetivos establecidos, ya que cuando estos objetivos se propusieron para alcanzarlos se hizo contando con una plantilla más amplia que se ha visto mermada en poco tiempo.

La reorganización del Servicio también incide en una mayor inestabilidad a la hora de llevar a cabo los procesos, que no necesariamente son desarrolladas por las personas que tradicionalmente lo hacían, con lo que esto conlleva en necesidad de aprendizaje y coordinación entre el personal del Servicio, lo que también complica y ralentiza el trabajo.

Como factor positivo se tienen en cuenta las peticiones que se llevaron a cabo para contar con programas o sistemas informáticos que sirvieran de apoyo a la gestión, y aunque nos consta que, pese a la evolución de los mismos, aún no se han llegado a poner en práctica, (con lo que se vuelve a ralentizar la gestión al no contar con estos sistemas y con el agravante de que han de dedicarse recursos y tiempo al estudio de su implantación, pruebas y puesta en práctica), no obstante los esfuerzos que se realizan en este sentido, una vez se culminan suelen ser bastante ventajosos

Análisis de los Datos del curso 2019-20:



a. Porcentaje de incremento o disminución del número de matrículas totales.

Si bien en el curso 2018-19 se llegó a alcanzar el 3%, en el 2019-20 se rebaja este dato hasta el 1,70%, por lo que se detectan altibajos continuos según los cursos académicos sin factor determinante que pueda indicar estos vaivenes.

El problema recurrente de la gestión del alumnado de movilidad, especialmente internacional, sigue presentándose, a pesar de la utilización de un sistema nuevo de control y gestión de este alumnado por parte del Servicio encargado de los mismos.

Durante el presente curso académico 2019-20 se puede arrojar algo más de claridad en su gestión, los resultados de esta aplicación se tendrán que analizar con más detenimiento una vez finalice el curso académico y se pueda comparar los resultados con los obtenidos en anteriores cursos. La implantación de este sistema se realiza conforme se van cumpliendo etapas en la gestión de este alumnado por lo que su puesta en práctica está conllevando los lógicos ajustes hasta llevar al nivel más óptimo posible.

b. Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por Internet. A pesar de los problemas antes señalados se ha conseguido mejorar el porcentaje de alumnos que formalizaron la matrícula por Internet superando el 85,83% del curso pasado, llegando en el actual al 90,28% que si bien mejora al anterior no llega a cumplir con el valor objetivo establecido del \geq al 92%. Como se ha reflejado en este informe la gestión de colectivos muy específicos de alumnos que necesitan de un tratamiento más particularizado puede influir en que, en bastantes ocasiones, esta gestión no se pueda desarrollar por internet sino que tenga que ser formalizada desde Secretaría

c. Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA. No pudiéndose llevar el control de este indicador el pasado curso 18-19 por los problemas antes apuntados, especialmente de reducción de personal, en el curso 2019-20 se propone ampliar este plazo para adecuarlo a los recursos existentes y a su vez no incidir negativamente en los alumnos que de anularle la matricula en primer curso conllevaría la pérdida de plaza por ellos solicitada a través del Distrito Único Andaluz y que podría dejarlos fuera del sistema de acceso.

d. Porcentaje de incidencias que se producen en los plazos de matrícula, segmentadas por tipo de incidencias. A pesar de las incidencias técnicas que se han presentado ajenas al Servicio como podrían ser las de tipo informático, aún no llegándose al valor objetivo establecido en 5% sí que se ha mejorado notablemente este valor al pasarse del 21,97 % de incidencias al 9,87 %, se intenta avanzar en este sentido al tratar de discernir entre el tipo de incidencias que se pueden presentar para abordarlo con políticas específicas diferenciadas según el caso.

e. Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud. Hay que señalar que estando cerca del objetivo del 100% no se ha llegado alcanzar al conseguirse un porcentaje del 99,17 % que se espera mejorar en el curso académico próximo.

Reconocimientos

Con la plataforma informática de reconocimientos se siguen manteniendo unos plazos de emisión de resoluciones bastante aceptables ya que si no se llega al 100 % como en el 2017-18, sí se supera el objetivo establecido de \geq 90% al conseguirse un 99,57%.

Esta herramienta sigue facilitando en trabajo y la gestión de los colectivos que intervienen en este proceso a la vez que facilitan información sobre el desarrollo y avance del mismo, las mejoras que se solicitaron a Informática para que este fuese aún más efectivo aún no se han llegado a implantar.

Actas

Se consigue reducir en todas las convocatorias el porcentaje de actas sin firmar fuera del plazo oficial, esta reducción es especialmente notable en las convocatorias extraordinarias, y dentro de ellas la convocatoria extraordinaria I.

Hay que señalar de igual manera el reducido porcentaje de la convocatoria extraordinaria II que tiene una especial incidencia en el proceso de matriculación del alumnado, y que acarrea incidencias de diversa índole en otros procesos del Servicio. En ese sentido señalar la labor constante del personal responsable de actas en el seguimiento del cierre de las mismas y la permanente implicación con el profesorado encargado de su firma, con constantes recordatorios de la situación en que se encuentran.

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

Títulos



Al igual que en el año anteriores se mantiene el incremento respecto a anteriores de títulos expedidos pasando de 3634 en 2017-18 a 3694 e 2018-19 que mantiene la tendencia ascendente iniciada el 17-18.

En la media de los días transcurrido entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados. Se consiguen alcanzar los objetivos marcados en ≤ 150 días al conseguir este en 140 días en los grados y más reducida aún en los másteres de 115 días, si bien en el curso anterior se llegó a conseguir rebajar notablemente el número de días entre solicitud y comunicación a los interesado hasta los 98 y 99 días respectivamente, sí es cierto que en el curso 18-19 se han empezado a emitir de forma generalizado el SET que incrementa notablemente el trabajo, por lo que se estudiará el introducir un nuevo indicador para el control y seguimiento de los SET.

En lo que respecta a los títulos de Postgrado-Doctor también se mantiene la tendencia positiva entre la solicitud y comunicación al interesado al conseguirse 139 días sobre un objetivo de 150. La marca de 81 días conseguida en el 17-18 se reduce al igual que el resto de los títulos al gestionarse de forma paralela el SET.

Aplicaciones Informáticas

Con las incidencias resueltas por OCU se consigue alcanzar el 98,20% por lo que se consigue el objetivo establecido de 98%, se toma como referencia para medir este indicador el 15 de diciembre de cada año natural.

En igual sentido podemos señalar el porcentaje de carnés expedidos que se supera el objetivo de ≥ 98 con un 98,68% y del porcentaje de incidencias en el carné de estudiantes sobre el número de alumnos remesados que se consigue un 1,68% estando establecido el objetivo en $\leq 3\%$

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

El Servicio de Gestión Académica continúa en su línea de responder con rapidez a las quejas y sugerencias planteadas por nuestros usuarios, si bien es cierto que el tiempo de respuesta a los mismos se ha incrementado de una media de respuesta de 1,84 días a 2,18 días, sí es cierto que el número de quejas presentadas se ha reducido este pasado año 2019 de una manera más que notable respecto al año anterior pasándose de 121 quejas en 2018, o lo que es lo mismo el 54% de todas las quejas de la Universidad de Jaén a sólo 7,4% sobre el total de la Universidad.

Respecto a la encuesta de satisfacción de clientes usuarios, para este ciclo de gestión no se ha realizado ninguna modificación del cuestionario. Se mantiene el mismo tamaño de la muestra. Se envían un total de 1862 encuestas, se observa un incremento en la tasa de participación, quizás debido a la migración a una nueva plataforma on line que permite cumplimentar la encuesta a través del móvil.

Como dato previo hay que señalar que se percibe un aumento en el número de encuestas recibidas, de hecho se pasa de 70 a 78 encuestas por lo que la tasa de respuesta repunta un escaso 0,36%. Este aumento se dan en las tres segmentaciones contempladas de alumnos de grado, master y doctorado dándose un aumento significativo en los dos últimos si bien es cierto que las muestras de estos últimos es más limitada cuantitativamente.

En términos generales la frecuencia por nivel de satisfacción aumenta respecto al año anterior, disminuyéndose de una media de insatisfacción en % del 35,53 al 24,75 y de un correlativo aumento de una media de satisfacción de 64,47 a un 75,25%.

Prácticamente todas las frecuencias relativas de la encuesta mejoran en el año 2019 respecto al año 2018, algunas incluso de forma notable por encima del 10%.

Como particularidad se detecta que un número no despreciable de observaciones o sugerencias que plantean los usuarios no se atienden al área de trabajo del Servicio de Gestión Académica sino que hacen referencia a procesos o procedimientos que son propias de otros servicios de la Universidad.

Como novedad, y estando fuera de las previsiones y propuestas de mejora, se ha conseguido a final del año 2019 establecer una encuesta de satisfacción del cliente con la colaboración del SPE, implantando una encuesta de satisfacción post servicio en el procedimiento de gestión de Certificaciones Académicas. Comenzará el control y estudio de las mismas al principio del año 2020 (no sabemos si los problemas informáticos incidieran en el control de las mismas), con ello se inicia el proceso de encuestas de



satisfacción que se habían planteado al Servicio y que hasta el momento no se había conseguido, del estudio de los resultados de estas se conseguirán referentes para hacer extensivas a otros ámbitos y procesos del Servicio en el futuro.

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

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

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

Como consecuencia de la reestructuración del SGA, así como de la revisión de la documentación del proceso, también se prevé una revisión del sistema de detección de las necesidades y expectativas de los usuarios y, por tanto, del sistema de encuestas.

Paralelamente se desarrollará una propuesta piloto de nuevo enfoque del SIGC SUA entre el SGE, el SPE y el SGA en la que se empezó a trabajar a principios del año 2020.

Como se ha señalado, se hará seguimiento de la nueva encuesta de satisfacción de usuarios respecto a las certificaciones académicas implantadas a final del 2019 y según la evolución y resultados de las mismas se verá la posibilidad de trasladar nuevas encuestas a otros ámbitos del Servicio.

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).

Reconocimientos

Si bien el curso 2018-19 baja mínimamente el porcentaje sobre el curso anterior se sigue superando los objetivos establecidos, la gestión se sigue mejorando y se hace más eficiente y eficaz, los agentes involucrados en el sistema tienen mayor conocimiento y se enfrentan a él con mayor agilidad y comprenden su funcionamiento. Para el PDI se muestra un sistema más estructurado y para el alumnado se elimina el papel y la presencia en Secretaría para culminar el procedimiento, por otro lado se minimiza el error humano.

Se vuelven a plantear mejoras en el sistema a nivel informático que una vez se logren conseguirán un mejor nivel de consecución de los objetivos y agilizará aún más la gestión del mismo.

Actas

El establecimiento del procedimiento único de notificación parece dar resultados al ir mejorando la respuesta del profesorado a la hora de firmar las actas. En la convocatoria más problemática del curso, la Extraordinaria II se logra bajar del 1% respecto a las actas firmadas fuera de plazo, lo que repercute de forma notable y positivamente en el proceso de matrícula ya que se minimizan las incidencias en este aspecto que antes tenían un volumen no despreciable.

Es también positiva la visión de la necesidad de cumplir los plazos por parte de los diferentes vicerrectorados que pueden estar implicados en este asunto, que respaldan las actuaciones que se proponen desde Secretaría para mejorar el proceso.

El análisis de los datos desagregados en grados y máster es interesante ya que estos últimos presentan una casuística más complicada que se pretende estudiarse de forma particular en el futuro con un enfoque propio que ayude a minimizar en lo posible las incidencias que este presenta.

**Certificaciones**

Con la nueva reestructuración del trabajo en el SGA se plantea el desarrollo de las certificaciones en área diferente a la que hasta ahora se estaba encargado del asunto, se sigue consiguiendo los objetivos establecidos, no obstante en previsión de fechas concretas de acumulación de trabajo y la reducción que se produce en la plantilla de las secretarías se establece el plazo de 9 días para su realización para el años 2020, en lugar de los 6 anteriormente establecidos

Se está estudiando implantar a finales del año 2020 la misma aplicación informática de gestión de las Certificaciones Académicas a otras áreas del Servicio una vez se estudie la similitud entre el tipo de certificaciones que se emiten en diferentes ámbitos del Servicio. Si finalmente se pudiese replicar el sistema agilizaría la tramitación de forma global para los implicados en este proceso, alumnos, PDI y PAS, dará mayores facilidades al alumnado que lo solicita, tanto en el ámbito de la gestión como en el pago del mismo.

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

De la posibilidad de influir en aspectos de la normativa se ha llegado a replantear procesos como el de cambio de grupo o el ajuste, dentro de la limitación existente por la cronogramación de los diferentes procesos el intentar ajustar los plazos de los procedimientos de manera que sean lo más beneficiosa para todos los implicados en ellos, Alumnos, Centros, Servicios...

Se va consiguiendo de manera lenta, pero progresiva, una aplicación más generalizada de la normativa paliando en la medida de lo posible la excepcionalidad en la gestión de los diferentes procesos que se categorizaba como un análisis de riesgo.

Se empieza a trabajar en prueba piloto con enfoque claramente orientado al usuario.

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

Código:	SGA-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Subsanación de riesgo de pérdida de información, incumplimiento de normativa y oportunidad de mejora de sistema de trabajo Procede ciclo anterior
Proceso:	PC09 -.- Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Implantación del expediente electrónico		
Causa para su implantación:	Adecuación a la normativa relativa a administración electrónica y protección de datos		
Objetivo de la mejora: (2)	Cumplir con la normativa y facilitar acceso a la información de la documentación al área administrativa de la UJA		
Recursos previstos: (3)	Petición de espacio seguro de almacenamiento de documentación y estructuración de esta información. Afectado a diferentes sectores de la UJA como ejemplos más significativos, Archivo General, Secretaría General, Registro, Informática...		



Responsable de implantación:	Diversos servicios y órganos de la UJA		
Previsión de resultados:	Control de documentación, accesibilidad y seguridad en tratamiento de información		
Grado de prioridad:(4)	Alta, previéndose que la implantación de la misma implique vario ciclos		
Planificación de la implantación (5)	Procede de ciclo anterior, habiéndose trasladado la necesidad de la misma a los diferentes organos de gobierno y servicios implicados de forma más directa en ellos tanto al 1.- equipo de gobierno anterior (primer trimestre de 2019) como al actual equipo de gobierno (segundo trimestre de 2019). Del 1 al 4 estaría en un 1 de implantación		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: Desconocido
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Planteamiento de la mejora, estudio de necesidades y propuestas de actuación por auditoria externa, puesta en conocimiento de ámbitos implicados. NO IMPLANTADA por la complejidad y número de ámbitos implicados en ella		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	SGA-02-19	Naturaleza de la mejora: (1)	Riesgo de saturación o colapso en épocas determinadas de atención al usuario y oportunidad de mejora y racionalización del sistema de trabajo Procede Ciclo Anterior.
Proceso:	PC09 -.- Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Implantación de sistema centralizado y profesional de la información telematizada para el alumnado		
Causa para su implantación:	Necesidad de organizar un sistema básico y poco adecuado, con el que se cuenta actualmente, a la necesidad de atención telematizada al alumnado		
Objetivo de la mejora: (2)	Ofrecer un servicio de atención al alumnado más ágil y estructurado que a su vez reduzca tiempos y recursos de gestión		
Recursos previstos: (3)	Petición de sistema normalizado y profesional de atención telematizada		
Responsable de implantación:	Empresa externa o Servicio de Informática (o incluso ambos)		
Previsión de resultados:	Notable agilización y fiabilidad del procedimiento		
Grado de prioridad:(4)	Alta con probabilidad de alcanzar en propio ciclo o siguiente		
Planificación de la implantación (5)	Procede de ciclo anterior, habiéndose trasladado la necesidad de la misma a los diferentes órganos de gobierno y servicios implicados de forma más directa en ellos tanto al 1.- equipo de gobierno anterior (primer trimestre de 2019) como 2.- al actual equipo de gobierno (segundo trimestre de 2019), 3.- Jornada de Benchmarking con Universidad que cuenta con estas aplicaciones, 4.-Contacto por parte de Informática con empresa externa, 5,- estudio y traslado de posibles procesos para prueba piloto. Del 1 al 4 estaría en un 2 de implantación		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Planteamiento de la mejora, puesta en conocimiento de ámbitos implicados, traslado a ámbitos concretos de actuación como informática y empresa externa, traslado de procesos para prueba piloto. EN PROCESO			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				

Código:	SGA-03-19	Naturaleza de la mejora: (1)	Implantación de nueva plataforma de gestión de las Certificaciones de las pruebas de Acceso	
Proceso:	Gestión logística para la gestión del proceso de Selectividad			
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica			
Descripción de la mejora:	Trámite electrónico para solicitar y tramitar la certificación de las pruebas de selectividad			
Causa para su implantación:	Necesidad de atender la demanda de este servicio, que hasta ese momento se realizaba con sistemas más limitados y artesanales			
Objetivo de la mejora: (2)	Implantación de una herramienta que facilite la gestión y permita la extracción de datos			
Recursos previstos: (3)	Replicar sistemas de gestión y emisión de Certificados Académicos por parte del Servicio de Informática			
Responsable de implantación:	Jefe de la Sección de Acceso			
Previsión de resultados:	Racionalización de la gestión			
Grado de prioridad:(4)	Alta			
Planificación de la implantación (5)	Visto que la operatividad del sistema actual no refleja datos fidedignos, se estudia nuevo sistema en 2019 y se implanta y controla a partir del 2020 mientras se establece el solicitado a Informática.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2020	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Aunque aún no se ha llegado a implantar por parte de Informática la aplicación solicitada se estableció a principio de año un sistema diferente al actual que facilite la gestión de información e incidencias en el área de acceso mientras se consigue la implantación del sistema solicitado. Se encuentra en proceso de estudio de la posibilidad de utilizar sistemas utilizados en otras áreas del Servicio para el área concreta de Acceso.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso			



Código:	Nueva incorporada en 2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC09 -.- Gestión Académica Administrativa (Implantación de sistema de acceso al portal del Ministerio)		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Implantación de sistema de gestión de solicitud de información del alumnado a través del portal del Ministerio		
Causa para su implantación:	Necesidad de agilizar y racionalizar procesos que requieren dedicar mucho volumen de trabajo		
Objetivo de la mejora:	Dar mejor y más ágil servicio al alumnado evitando en lo posible pedirle documentación que se puede conseguir a través de otras administraciones		
Recursos previstos:	Servicio de Informática y Ministerio		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática y SGA		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Planificación de la implantación	Se empieza a trabajar a finales de 2019 sobre este asunto y pretende hacer pruebas y acceder al portal en el primer semestre de 2020		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Se plantea a Informática, se comienza a trabajar a finales de 2019 y se intentará llevar a cabo en el primer semestre de 2020. 2 EN PROCESO		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	Nueva incorporada en 2019	Naturaleza de la mejora: (1)	RAPI Practicum, y TFT
Proceso:	Gestión de Actas		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Puesta en marcha de la herramienta RAPI para la gestión de Practicum, TFG y TFM		
Causa para su implantación:	Necesidad de una plataforma que regule y evidencie el flujo de trabajo conducente a la elaboración de la Tesis Doctoral o del documento de actividades del doctorando		
Objetivo de la mejora: (2)	Implantación de una herramienta centralizada que facilite la gestión y permita la extracción de datos		
Recursos previstos: (3)	Herramienta adquirida en 2016 y colaboración del Servicio de Informática		
Responsable de implantación:	Jefe de la Sección de Aplicaciones Informáticas		
Previsión de resultados:	Racionalización de la gestión		
Grado de prioridad:(4)	Alta		



Planificación de la implantación (5)	Propuesta de nueva aplicación por necesidades de obtener datos específicos de TFT y prácticum requeridos por organizaciones externas a la Universidad. Adecuación de los sistemas existentes a las nuevas necesidades, desarrollo del sistema por el S. Informática, implantación progresiva en grado y máster y desarrollo y aplicación del sistema por los encargados de su gestión.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	La herramienta es efectiva si bien es cierto que aún se dan incidencias, cada vez en menor número, sobre todo por desconocimiento de quién debe de usarla según los Centros o titulaciones, ya que unos lo tienen bien interiorizado y otros aún le presentan dudas de cómo utilizarlo ya que están acostumbrados al sistema antiguo de calificación. IMPLANTADO		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso		

Código:	Nueva incorporada en 2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Implantación de encuestas de satisfacción del usuario en lo referente a las Certificaciones Académicas	
Proceso:	Gestión de Certificaciones académicas personales elaboradas para firma en 9 días			
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica			
Descripción de la mejora:	Encuestas post servicio para conocer la satisfacción del usuario en este proceso específico			
Causa para su implantación:	Necesidad de conocer el grado de satisfacción del usuario en este aspecto y posibilidad de su estudio para mejora en el mismo			
Objetivo de la mejora: (2)	Implantación de una herramienta que facilite el conocimiento de grado de satisfacción y su posterior mejora			
Recursos previstos: (3)	Propios del SGA y del SPE ya que sería este el que puede implantar la encuesta			
Responsable de implantación:	Coordinador de Reconocimientos			
Previsión de resultados:	Racionalización y mejora de la gestión			
Grado de prioridad:(4)	Alta			
Planificación de la implantación (5)	Visto con el SPE la posibilidad de implantar un sistema de encuestas de satisfacción en lo referente a este procedimiento, a mitad del año 2019 se estudió la posibilidad de implantarlos, se estudiaron los ítems a plantear y se llegó a conseguir establecerlo el último día de 2019			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2020	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Aunque no se tenía pensado ni programada la posibilidad de llevar a cabo encuestas, en tanto se asentara la reestructuración del Servicio, se vio la oportunidad de implantar esta mejora con la colaboración del SPE y se decidió aprovechar la ocasión y la oportunidad lográndose su funcionamiento a principios de 2020. IMPLANTADO			



Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	Implantada

Código:	SGA-SGE-03-2019-AI	Naturaleza de la mejora: (1)	Identificación de objetivos de comunicación del Servicio
Proceso:	Matrícula		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Se identifican dos objetivos de comunicación para el Servicio, uno enfocado a alumnos de la UJA, y el otro destinado al Consejo de Gobierno, responsables de los Centros y Representantes de alumnos de la UJA		
Causa para su implantación:	Sugerencia de necesidad de mejora de establecer fichas de acciones de comunicación externa		
Objetivo de la mejora: (2)	Dar a conocer a los usuarios objetivos de comunicación externa propios del SGA		
Recursos previstos: (3)	Recursos propios del SGA		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Gestión Académica		
Previsión de resultados:	Mayor conocimiento por parte del usuario de distintos grupos de interés de procesos del Servicio		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	Estudio en 2019 de los objetivos de comunicación y plasmación e inclusión de ficha de "Acciones de comunicación externa" en 2020.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2020	Finalización: 2021
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Estudio y seguimiento de procedimientos específicos de comunicación para estudio y evaluación de los mismos, como por ejemplo comunicación de cobro de plazos de matrícula y convocatoria de estudio y publicación de normativa de matrícula. 2 en proceso		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso		

Código:	SGA-SGE-04-2019-AI	Naturaleza de la mejora: (1)	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	Matrícula		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción de la mejora:	1.- Respecto a las Instrucciones Técnicas (IT) conceptos aplicables bonificación discapacidad y aplicación de bonificación familia numerosa, si bien en el programa de gestión aparece la bonificación que le corresponde, en la IT no aparecen de forma clara que tipo de bonificación se aplica; siempre, 1ª, 2ª matrícula, FN 1ª mitad de precios públicos, FN 2º total etc... Se incorporaran a las IT de forma clara estas cuestiones, además y dado la gran variedad de bonificaciones se verá la posibilidad de incorporar en una IT conjunta, la forma de proceder en cada caso establecido de bonificación.		
Causa para su implantación:	Mayor control de procesos y desglose de información por posible estudio de mejora		
Objetivo de la mejora: (2)	Obtener mayor nivel de información y más desglosado de procedimientos concretos de matrícula como son las bonificaciones		
Recursos previstos: (3)	Propios del SGA		
Responsable de implantación:	Coordinador de matrícula		
Previsión de resultados:	Obtención de información desagregada que pueda ser utilizada como base de toma de decisiones para la mejora		
Grado de prioridad: (4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	Estudio y actualización de las instrucciones técnicas de las bonificaciones y prevalencia de la aplicación de estas conforme al último decreto de Precios Públicos publicado en julio de 2019. Se comenzaría en el ciclo actual y siempre posterior a la finalización de los plazos oficiales de matrícula. TRAS EL PLAZO DE AMPLIACIÓN DE MATRÍCULA SE ESTUDIA LA RECOMENDACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES TECNICAS DE LAS BONIFICACIONES https://www.ujaen.es/servicios/sga/sites/servicio_sga/files/uploads/I.T.8%20%28aplicacion%20bonificacion%20familia%20numerosa%29_0.pdf		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Una vez publicado el Decreto de Precios Públicos de la Junta de Andalucía (julio 2019), aplicación de los mismos, estudio, adecuación y actualización de estas a las instrucciones técnicas, desarrollando las bonificación y su prevalencia en la hora de aplicarlas		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso		

Código:	SGA-SGE-05-2019-AI	Naturaleza de la mejora: (1)	La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios
Proceso:	Matrícula		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		



Descripción de la mejora:	Respecto al indicador I.[PC 09.3]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud, llevar un control de la fecha de solicitud de la devolución hasta la fecha de su tramitación, lo que permitirá verificar el cumplimiento del plazo de 20 días. (Se ha considerado que es necesario incluir un nuevo indicador para el próximo curso académico, que mida el tiempo medio de generación y envío de remesas a Asuntos Económicos por parte de la Sección de Aplicaciones Informáticas)		
Causa para su implantación:	Los datos ofrecidos en porcentajes arrojaban una información menos detallada que la que se pretende con esta mejora		
Objetivo de la mejora: (2)	Obtención de datos más reales, fiables y utilizables		
Recursos previstos: (3)	Recursos propios del SGA		
Responsable de implantación:	Jefe de Coordinación de Matrícula		
Previsión de resultados:	Tener datos más fiables y de más fácil tratamiento		
Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	Se replantea para el nuevo ciclo el tomar como referencia e indicador, el "tiempo medio de generación y envío de remesas a Asuntos Económicos" en lugar del anterior indicador de "Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud". Se iniciará a computar desde septiembre de 2019 (Se contabilizará el porcentaje de solicitudes de devolución de precios públicos que se tramitan en un plazo no superior a 20 días (excluidos los periodos de agosto y navidad) desde que el estudiante solicita correctamente la petición hasta la grabación de la misma, a través de su envío a la Sección de Aplicaciones Informáticas.)		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Se comenzó en septiembre de 2019 y tendremos un ciclo completo en septiembre u octubre de 2020. En proceso		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	En proceso		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Año	2019
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Grupo de mejora del proceso PC 09.1 (Acceso)		3
Grupo de mejora del proceso PC 09.21 (Matrícula)		15
Grupo de mejora del proceso PC 09.22, PC 09.23 (Reconocimientos y Actas)		8

Grupo de mejora de Aplicaciones Informáticas	2
Grupo de mejora de Títulos	2

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2020.

Código:	SGA-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Subsanación de riesgo de pérdida de información, incumplimiento de normativa y oportunidad de mejora de sistema de trabajo Procede ciclo anterior	
Proceso:	PC09 - - Gestión Académica Administrativa			
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica			
Descripción de la mejora:	Implantación del expediente electrónico			
Causa para su implantación:	Adecuación a la normativa relativa a administración electrónica y protección de datos			
Objetivo de la mejora: (2)	Cumplir con la normativa y facilitar acceso a la información de la documentación al área administrativa de la UJA			
Recursos previstos: (3)	Petición de espacio seguro de almacenamiento de documentación y estructuración de esta información. Afectado a diferentes sectores de la UJA como ejemplos más significativos, Archivo General, Secretaría General, Registro, Informática...			
Responsable de implantación:	Diversos servicios y órganos de la UJA			
Previsión de resultados:	Control de documentación, accesibilidad y seguridad en tratamiento de información			
Grado de prioridad:(4)	Alta, previéndose que la implantación de la misma implique vario ciclos			
Planificación de la implantación (5)	Procede de ciclo anterior, habiéndose trasladado la necesidad de la misma a los diferentes organos de gobierno y servicios implicados de forma más directa en ellos tanto al 1.- equipo de gobierno anterior (primer trimestre de 2019) como al actual equipo de gobierno (segundo trimestre de 2019). Del 1 al 4 estaría en un 1 de implantación			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización:	Desconocido
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Planteamiento de la mejora, estudio de necesidades y propuestas de actuación por auditoria externa, puesta en conocimiento de ámbitos implicados. NO IMPLANTADA por la complejidad y número de ámbitos implicados en ella			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				



Código:	SGA-02-19	Naturaleza de la mejora: (1)	Riesgo de saturación o colapso en épocas determinadas de atención al usuario y oportunidad de mejora y racionalización del sistema de trabajo Procede Ciclo Anterior.
Proceso:	PC09 -.- Gestión Académica Administrativa		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Implantación de sistema centralizado y profesional de la información telematizada para el alumnado		
Causa para su implantación:	Necesidad de organizar un sistema básico y poco adecuado, con el que se cuenta actualmente, a la necesidad de atención telematizada al alumnado		
Objetivo de la mejora: (2)	Ofrecer un servicio de atención al alumnado más ágil y estructurado que a su vez reduzca tiempos y recursos de gestión		
Recursos previstos: (3)	Petición de sistema normalizado y profesional de atención telematizada		
Responsable de implantación:	Empresa externa o Servicio de Informática (o incluso ambos)		
Previsión de resultados:	Notable agilización y fiabilidad del procedimiento		
Grado de prioridad:(4)	Alta con probabilidad de alcanzar en propio ciclo o siguiente		
Planificación de la implantación (5)	Procede de ciclo anterior, habiéndose trasladado la necesidad de la misma a los diferentes órganos de gobierno y servicios implicados de forma más directa en ellos tanto al 1.- equipo de gobierno anterior (primer trimestre de 2019) como 2,- al actual equipo de gobierno (segundo trimestre de 2019), 3,- Jornada de Benchmarking con Universidad que cuenta con estas aplicaciones, 4,-Contacto por parte de Informática con empresa externa, 5,- estudio y traslado de posibles procesos para prueba piloto. Del 1 al 4 estaría en un 2 de implantación		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Planteamiento de la mejora, puesta en conocimiento de ámbitos implicados, traslado a ámbitos concretos de actuación como informática y empresa externa, traslado de procesos para prueba piloto. EN PROCESO		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	SGA-03-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Réplica del sistema de Certificaciones Académicas a otras áreas del Servicio que también utilizan certificaciones Procede ciclo anterior
Proceso:	PC09 -.- Gestión Académica Administrativa (Implantación de sistema de gestión de certificados de acceso)		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Implantación de sistema de gestión de certificados similar al de los Certificados Académicos Oficiales que gestionan otras áreas		



Causa para su implantación:	Necesidad de agilizar y racionalizar procesos que requieren dedicar mucho volumen de trabajo		
Objetivo de la mejora: (2)	Dar mejor y más ágil servicio al alumnado que solicita estos certificados		
Recursos previstos: (3)	Petición de réplica del sistema de gestión de certificados que utilizan otras áreas del Servicio. No obstante hay un par de peticiones planteadas al S. de Informática que tienen prioridad sobre este proceso		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Notable agilización y fiabilidad del proceso		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	Se plantea en el primer trimestre de 2019, se traslada a Informática que valorará la fecha de implantación según priorice el grupo de trabajo de administración electrónica		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Procede de este ciclo, se plantea a Informática, una vez estudiada la oportunidad y la priorización de hacerlo se intentará llevar a cabo a finales del 2019 o primer semestre de 2020. 2 EN PROCESO		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	Nueva incorporada en 2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC09 -.- Gestión Académica Administrativa (Implantación de sistema de acceso al portal del Ministerio)		
Unidad/es:	Servicio de Gestión Académica		
Descripción de la mejora:	Implantación de sistema de gestión de solicitud de información del alumnado a través del portal del Ministerio		
Causa para su implantación:	Necesidad de agilizar y racionalizar procesos que requieren dedicar mucho volumen de trabajo		
Objetivo de la mejora:	Dar mejor y más ágil servicio al alumnado evitando en lo posible pedirle documentación que se puede conseguir a través de otras administraciones		
Recursos previstos:	Servicio de Informática y Ministerio		
Responsable de implantación:	Servicio de Informática y SGA		
Previsión de resultados:			
Grado de prioridad:	Alta		
Planificación de la implantación	Se empieza a trabajar a finales de 2019 sobre este asunto y pretende hacer pruebas y acceder al portal en el primer semestre de 2020		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración	Se plantea a Informática, se comienza a trabajar a finales de		

del grado de implantación:	2019 y se intentará llevar a cabo en el primer semestre de 2020. 2 EN PROCESO
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

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

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

Proceso:	Información automatizada de Acceso Universidad	Año)	2020
Unidad/es si procede	SGA y SINF		
Naturaleza de la propuesta	Implantación de Chatbot de temática de respuesta de acceso a la universidad		
Denominación	Chatbot		
Descripción:	Sistema automatizado de preguntas y respuestas frecuentes en materia de acceso		
Objetivo de la propuesta)	Rapidez de respuesta automatizada a consultas de usuarios		

Proceso:	Información telefónica del Servicio	Año)	2020
Unidad/es si procede	SGA y SINF		
Naturaleza de la propuesta	Establecimiento más avanzado de sistema de telefonía que agilice organización del mismo		
Denominación	Call Center		
Descripción:	Sistema de organización de llamadas telefónicas		
Objetivo de la propuesta)	Conseguir una mejor y más rápida atención al usuario ofreciendo a este mejores tiempos de atención		

Proceso:	Control de documentación	Año)	2020
Unidad/es si procede	SGA y SINF		
Naturaleza de la propuesta	Consecución de acceso a la Plataforma de Intermediación de datos del ministerio para acceso a documentación que no sería necesario pedir al alumnado		



Denominación	Plataforma de Intermediación de datos
Descripción:	Sistema de acceso a la información de que disponen organismos oficiales y que dependiendo de su acceso evitaría tener que pedir esa documentación al alumnado
Objetivo de la propuesta)	Conseguir una mejor y más rápida gestión de la documentación requerida al usuario ofreciendo a este mayor comodidad y menor exigencia de documentación

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

Unidad/es	Servicio de Gestión Académica
Naturaleza de la propuesta	Revisión de todos los procesos con enfoque de utilidad al usuario
Procesos	Revisión de los principales procesos del SGA en función de sus áreas
Descripción:	Propuesta piloto entre el SPE, SGE y el SGA
Justificación/Objetivos	Mayor enfoque a las necesidades y satisfacción del usuario

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

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

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