



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

## PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

### SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

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

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

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

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido/No medido
PC09	I.[PC 09.2]-01	Eficacia del formulario de preinscripción en Programas de Doctorado	por convocatoria	SGE				Primavera: 28%. Verano: 46% Otoño 92% (se empezó a medir en la convocatoria de primavera)	<b>PENDIENTE DE DETERMINAR</b>	Medición por convocatoria: Invierno: 20% Primavera: 24%.Verano: 31%,Otoño 26%	Sin objetivo
PC09	I.[PC 09.3]-06	Uso de UXXI para la gestión de la formación permanente	Anual	SGE				38% (en la medición no se han excluido los cursos autorizados pero no impartidos, por lo que el valor real es superior; afinaremos el método de medición SGE	<b>100% 60% (para 2018)</b>	100%	Cumplido
PC09	I.[PC 09.4]-06	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	Anual	SGE	--	--	--	6%	<b>3%</b>	4%	Cumplido

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido/No medido
PC09	I.[PC 09.6]-01	Errores no forzados por la documentación remitida por los responsables del título en la elaboración de la memoria	Anual	SGE				Sin actividad	<b>PENDIENTE DE DEFINICIÓN</b>	90%	Sin objetivo
PC09	I.[PC 09.06]-02	Eficacia plantillas tipo para Grado,Máster y Doctorado	Anual	SGE				Sin actividad	<b>PENDIENTE DE DEFINICIÓN</b>	90%	Sin objetivo
PC09	I.[PC 09.09]-01	Número de informes de Análisis recibidos	Anual	SGE / SGA	--	--	--			--	No medido



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

El Servicio es de nueva creación y no dispone actualmente de encuestas generales

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

El Servicio es de nueva creación y no dispone actualmente de encuestas post-servicio

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
SGE	PC09	-	-	-	-	-	--	0

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

Puesto que la mayoría de los procesos aún están por definir y asignar no existen no conformidades.

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

Puesto que la mayoría de los procesos aún están por definir y asignar no existen no conformidades.

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

Las encuestas se han realizado de forma conjunta para los Servicios de Gestión Académica y Gestión de las Enseñanzas, de manera que no se pueden obtener datos útiles; además, debido a que el Servicio aún no está funcionando al 100% es pronto para valorar la satisfacción de las personas.

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias:

#### I.[PC 09.2]-01 Eficacia del formulario de preinscripción en Programas de Doctorado

Cuanto más elevado es el valor menos eficaz es la información proporcionada para cumplimentar el formulario. Se pretende tener una idea de la utilidad de la información proporcionada para cumplimentar la solicitud: cuantas más subsanaciones tengamos que requerir menos eficaz es la información previa.

Se observa que en 2018 los valores son irregulares y altos, y en 2019 ya se tienden a estabilizar entre el 20 y el 31%. Esto ya es una base para fijar un valor objetivo, que determinaremos en función de los resultados de 2020.

**I.[PC 09.4]-06 Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis**

2019 fue el segundo año de actividad de este indicador; con él se pretende detectar carencias en cuanto a la información y los formatos que deben acompañar a la tesis doctoral, en el supuesto de que cuantas más subsanaciones se requieran menos calidad tendrá la información suministrada. Ha descendido del 6% al 4% y se ha situado dentro del límite admisible, con lo cual parece que la información tiene el nivel de calidad que nos hemos propuesto.

**I.[PC 09.3]-06 Uso de UXXI para la gestión de la formación permanente**

El indicador se estableció a consecuencia de la implantación del módulo de UXXI-AC para la gestión de los cursos cortos. Superadas las dificultades iniciales se observa que durante 2019 todos los cursos se informatizaron en el sistema, y es poco probable retroceder en este sentido, así que es posible que durante 2020 se proponga la eliminación del indicador por haber cumplido ya su función.

**PC09 I.[PC 09.6]-01 Errores no forzados por la documentación remitida por los responsables del título en la elaboración de la memoria**

Este indicador pone de manifiesto que los responsables de los programas formativos cumplimentan en un porcentaje alto cada uno de los apartados o criterios en los que está estructurada una memoria de título.

Cuanto más alto sea el porcentaje mayor grado de cumplimiento en la información que se nos remite. El margen del 10% está considerado por los cambios organizativos y de instrucciones de la DEVA en curso analizado.

**PC09 I.[PC 09.06]-02 Eficacia plantillas tipo para Grado, Máster y Doctorado**

Este indicador, relacionado con el anterior nos indica el grado de cumplimiento en las instrucciones y documentación aportada desde el servicio a los responsables de los programas formativos; cuanto mayor es el porcentaje mayor es grado de eficacia en el envío o remisión de información. El margen del 10% está considerado por los cambios organizativos y de instrucciones de la DEVA en curso analizado

La desviación entre ellos daría lugar a un análisis tanto en el 02 como en el 01 respecto a la claridad de la información tanto enviada como recibida.

**PC09 I.[PC 09.09]-01 Número de informes de Análisis recibidos**

Este indicador responde a un primer acercamiento a la gestión del riesgo, pero como se dice en el apartado C.1 se pretende focalizar la del trabajo en las oportunidades de mejora, fruto de la gestión del riesgo y de las oportunidades. El indicador no responde a lo que se pretendía, y se propondrá su eliminación.

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

El Servicio de Gestión de las Enseñanzas aún está diseñando sus procesos y asignando responsabilidades, por lo que no se han realizado encuestas.

En cuanto a las quejas, lo más reseñable fue un corte en la plataforma de Docencia Virtual durante la Semana Santa, y a consecuencia de las quejas se propuso a Gerencia la inclusión de este servicio en la relación de servicios críticos para una rápida respuesta por parte de los Servicios que puedan contribuir a su resolución, con independencia del carácter laboral o festivo de los días en los que suceda el incidente.

En cuanto a las felicitaciones, se observa que el mayor enfoque a los usuarios internos del nuevo Servicio afecta a que su trabajo sea más apreciado, ya que son frecuentes las felicitaciones y agradecimientos verbales o por correo electrónico. Por ejemplo:

- Correo del 27 de febrero del Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente con motivo de las modificaciones de títulos tramitadas durante ese mes.
- Correo del 26 de marzo del Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales agradeciendo el trabajo para la renovación del certificado del sistema de garantía de calidad interno del Centro.
- Correo del 13 de noviembre del Vicegerente de Asuntos Económicos agradeciendo el esfuerzo para



proporcionar los datos del Doctorado para financiación.

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

Puesto que la mayoría de los procesos aún están por definir y asignar no se realizan encuestas.

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

Se hizo el ejercicio de plasmar en forma de oportunidades de mejora los objetivos estratégicos y del programa electoral del Rector, y como resultado de las mismas surgieron una serie de objetivos operativos del Servicio, cuyo seguimiento la práctica ha demostrado que es mucho más sencillo mediante el control de las oportunidades de mejora y sus correspondientes hitos o logros.

### 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).

Como se ha dicho se trata de un Servicio nuevo que está integrando procesos que antes se encontraban dispersos en distintos ámbitos de gestión, o bien directamente no se realizaban. Aún no se han formalizado tales procesos, por lo que es pronto para analizar mejoras y resultados.

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

A falta de otra documentación el sistema de gestión utilizado por el Servicio se basa precisamente en los riesgos y oportunidades de mejora. De hecho, a fecha de este informe y respecto de 2019 existen tres oportunidades de mejora cerradas y seis aún en marcha, todas relacionadas como se ha dicho con los correspondientes objetivos.

La experiencia es muy positiva, y muy posiblemente este tipo de fichas se consolide como el mejor método de seguimiento y control de la actividad del Servicio.

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

Código	SGE-01-2019	Naturaleza de la mejora	Riesgo
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades PC.09.8 Aplicaciones		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<b>Proponer a la Gerencia la inclusión de la plataforma de docencia virtual en el catálogo de servicios TIC críticos en caso de incidencias</b>		



Causa para su implantación	<p>Varias quejas, por ejemplo la 2019/000133, a consecuencia de una caída de los servidores en Semana Santa, debida a un corte en el suministro eléctrico.</p> <p>Este servicio no está considerado como crítico, y por tanto no está previsto destinar recursos a su recuperación fuera de la jornada de trabajo habitual.</p>
Objetivos de la mejora	Evitar interrupciones en el flujo de enseñanza-aprendizaje y, por tanto, molestias para PDI y estudiantes.
Recursos previstos	En el caso de que el Consejo de Dirección acepte la propuesta, el Gerente determinará los recursos junto con quien considere oportuno (previsiblemente la Jefa del Servicio de Informática y el miembro del equipo de Gobierno responsable de las TIC). Probablemente también deba participar en el proceso la Junta de Personal.
Responsables de implantación	Jefe del Servicio (aún no está dotada la Jefatura de la Sección correspondiente)
Previsión de resultados	Conseguir que el servicio esté disponible con mayor rapidez en caso de incidencias.
Prioridad	Media

## Planificación de la implantación

Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Quejas que ponen de manifiesto la oportunidad		25-4-2019	<a href="#">Queja 2019/000133</a>
2. Comunicación a la Gerencia		25-4-2019	<a href="#">Correo</a>
3. Inclusión en la agenda del Gerente		25-4-2019	<a href="#">Correo</a>
4. Recordatorio al Gerente para que lo lleve al Consejo de Dirección		8-7-2019 12-9-2019	<a href="#">Correo</a> <a href="#">Correo</a>
5. Recordatorio al Director del Secretariado de Innovación Docente y Enseñanza Virtual, y a la Vicerrectora de Calidad de las Enseñanzas		13-9-2019	<a href="#">Correo</a>
6. Nuevo recordatorio a los dos anteriores		4-12-2019 16-12-2019	<a href="#">Correo</a>
7. Decisión por parte del Consejo de Dirección	JUN-2019	No necesario	





8. Autorización del Gerente		16-12-2019	<a href="#">Correo</a>
Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación			
<b>IMPLANTADA</b>  El hito 5 se ha retrasado porque el Gerente no lo elevó al Consejo de Gobierno en junio de 2019 como estaba previsto. La inclusión de los hito 4, 5 y 6 es consecuencia del retraso del 7.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede			

Código	SGE-07-2019	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades --.--.- Docencia Virtual		
Unidad/es	Sección de Docencia Virtual		
Descripción de la mejora	<b>Talleres de introducción a Ilias para estudiantes</b>		
Causa para su implantación	<p>El Director de la E.P.S.J. se pudo en contacto con el Jefe del Servicio para solicitar la impartición de un taller a los nuevos estudiantes de ese Centro, con motivo de las jornadas de recepción de estudiantes.</p> <p>Se planteó la solicitud al Director de Secretariado de Innovación Docente y Enseñanza no Presencial y al futuro responsable de la Sección (aún no nombrado), y se propuso sistematizar la convocatoria e impartición de estos talleres para todo el alumnado de nuevo ingreso.</p>		
Objetivos de la mejora	Que los estudiantes de nuevo ingreso obtengan una capacitación básica para utilizar Ilias.		
Recursos previstos	Sección de Docencia Virtual		
Responsables de implantación	Jefe de la Sección de Docencia Virtual		
Previsión de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer la demanda de la E.P.S.J.</li> </ul>		



resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportar un valor añadido para los demás Centros</li> <li>Aumentar la capacitación de los estudiantes</li> </ul>		
Prioridad	Media		
Planificación de la implantación			
Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Llamada del Director de la E.P.S.J.		3-9-2019	
2. Decidir si es oportuno extender la formación a todos los Centros	sep-2019	4-9-2019	<a href="#">Correo</a>
3. Decidir si el Servicio de Gestión de las Enseñanzas se hará cargo de impartir la formación	sep-2019	4-9-2019	<a href="#">Correo</a>
4. En su caso, elaborar el programa y publicar la convocatoria	sep-2019	10-9-2019	<a href="#">Correo</a>
5. En su caso, impartir el primer taller	sep-2019	13-9-2019	
Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación			
<p>Implantada.</p> <p>El Director del Secretariado consultó con los responsables de los Centros y constató que sus necesidades no son homogéneas, así que se decidió actuar a demanda.</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede			

Código	SGE-07-2019	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<b>Enlace directo a RAPI en la Intranet de la UJA</b>		



Causa para su implantación	Sugerencia 2019/000353 <i>“Buenos días, esta sugerencia es para la Escuela de Doctorado. Sugiero que la plataforma RAPI, a través de la cual tenemos que interaccionar estudiantes y profesorado de Doctorado, tenga un enlace en la INTRANET de la UJA puesto que es difícilísimo encontrar el enlace cuando nos es necesario. Gracias, Ana”</i>		
Objetivos de la mejora	Facilitar el acceso a la plataforma		
Recursos previstos	Servicio de Informática		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Previsión de resultados	Un enlace directo a RAPI en la Intranet de la UJA		
Prioridad	Baja		
Planificación de la implantación			
Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Recepción de la sugerencia		15-10-2019	<a href="#">Sistema QYS</a>
2. Consulta con el Director de la ED y el Jefe de la Sección		15-10-2019	<a href="#">Correo</a>
3. Solicitud al Servicio de Informática	OCT-2019	5-11-2019	<a href="#">Correo</a>
4. Inclusión del enlace en Intranet	OCT-2019	7-11-2019	<a href="#">Correo</a>
5. Información a la interesada	OCT-2019	8-11-2019	<a href="#">Correo</a>
Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación			
Implantada.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede			



## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Aún no existen, ya que prácticamente no hay responsables de Sección.

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

Código	SGE-01-2020	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	Planes de Estudio		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<p>La <a href="#">guía de seguimiento de la DEVA</a>, en referencia al seguimiento interno, dice lo siguiente:</p> <p><i>"Independientemente de los seguimientos que realice la DEVA, las universidades deben establecer mecanismos internos de seguimiento que permitan recoger información y llevar un registro de indicadores con carácter anual. Esta actualización anual interna del sistema documental de cada universidad permitirá a las Comisiones de Calidad de las titulaciones analizar, reflexionar y adoptar medidas oportunas en sus correspondientes planes de mejora. "</i></p> <p>Actualmente se pide a los responsables de los títulos en seguimiento interno que realicen un informe idéntico al que en otra fase se realiza para la evaluación externa, pero el texto de la guía no es tan exigente.</p>		
Causa para su implantación	Nueva interpretación de las instrucciones de la DEVA.		
Objetivos de la mejora	Reducir la burocracia que se exige a las Comisiones y responsables de los títulos.		
Recursos previstos	Recursos propios.		
Responsables de implantación	Sección de Seguimiento y Renovación de la Acreditación.		
Previsión de resultados	quizás basta con un repositorio de los indicadores (que ya existe), y con algún sistema para asegurarnos de que el plan de mejora se revisa anualmente (cada vez veo más claro que hay que diseñar una herramienta para gestión de los planes de mejora).		
Prioridad			



## Planificación de la implantación

Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Información previa al Vicerrectorado de Calidad de las Enseñanzas		29-1-2020	<a href="#">Correo</a>
2. Estudio de viabilidad			
3. Definición del procedimiento			
4. Instrucción de Servicio para el seguimiento interno			

Fecha de autorización de la Gerencia

## Desarrollo temporal

Inicio	Fin

Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Verificación de resultados en auditoría, si procede

Código	SGE-02-2019	Naturaleza de la mejora	Riesgo
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades PC.09.6 Planes de estudios Pte. cód. Organización Docente		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		



	Servicio de Informática
Descripción de la mejora	<b>Trabajar sobre las guías docentes del curso siguiente con independencia del estado del año académico en UXXI-Recursos Docentes (planeación o ejecución)</b>
Causa para su implantación	<p>El SGE ha asumido esta tarea, que en gran parte era realizada por becarios, lo que ha ido acumulando una serie de comportamientos y formas de trabajar que se apartan de la secuencia lógica y desprecian riesgos para el proceso.</p> <p>No se puede trabajar sobre las guías docentes hasta que la Sección de Organización Docente no pasa a ejecución el curso afectado, lo que está condicionado por la aprobación y carga del P.O.D., a pesar de que buena parte de la información se puede cargar o modificar sin necesidad de que las asignaturas tengan asignado al profesorado.</p> <p>El paso a ejecución del curso académico implica que cualquier modificación posterior hay que hacerla en planeación y en ejecución, así que se intenta demorar al máximo el paso a ejecución.</p> <p>El resultado es que para evitar duplicidad de trabajo en una Sección se produce una concentración de la carga en otra, que se ha de realizar en pocos días con un elevado riesgo de error, máxime teniendo en cuenta que la aplicación es manifiestamente mejorable (lo que se tratará como otra oportunidad de mejora).</p> <p>Las guías docentes contienen dos tipos de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fijada por las memorias de los títulos, para cuya carga no es necesaria la intervención del profesorado y se puede realizar desde el momento en el que se conocen las asignaturas del plan de estudios (es decir, desde que se aprueba)</li> <li>• La que define el profesorado, que obviamente no se puede introducir hasta que no se asignan los profesores a las asignaturas</li> </ul>
Objetivos de la mejora	Disponer de más tiempo para gestionar y depurar las guías docentes
Recursos previstos	Servicio de Informática
Responsables de implantación	Jefe de la Sección de Diseño y Modificación de Títulos
Previsión de resultados	Desligar del P.O.D. y/o del paso a ejecución del ejercicio la carga de la información contenida en las memorias en las guías docentes, que no es responsabilidad del profesorado.
Prioridad	Alta



Planificación de la implantación			
Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Reunión de los Jefes de las Secciones implicadas y el Servicio de Informática para trasladar a este último el problema y decidir los siguientes pasos.	SEP-2019		
Poder modificar o cargar la información general de las guías docentes.	FEB-2019		
Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación			
En proceso.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede			

Código	SGE-03-2019	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades PC.09.6 Planes de estudios Pte. cód. Organización Docente		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<b>Parametrizar la distribución de estudiantes en grupos en el ejercicio en planificación</b>		
Causa para su implantación	<p>La parametrización de los criterios de distribución de estudiantes en grupo establecidos por los Centros es vital para el correcto desarrollo de la matrícula. La aprobación de dichos criterios se puede realizar en momentos tempranos, ya que para establecer los correspondientes al curso siguiente se tienen en cuenta los datos de matrícula del curso actual, y éstos son relativamente estables desde el mes de octubre.</p> <p>Cuando la Sección de Organización Docente pasa a ejecución el curso afectado se copian los parámetros del año anterior, y es entonces cuando se pueden modificar cara a la siguiente campaña de matrícula, pero ese paso a ejecución está condicionado por la aprobación y carga del P.O.D., a pesar de que la información se puede cargar o modificar sin necesidad de que las asignaturas tengan asignado al profesorado.</p> <p>El paso a ejecución del curso académico implica que cualquier modificación</p>		



	<p>posterior hay que hacerla en planeación y en ejecución, así que se intenta demorar al máximo.</p> <p>Como ese paso a ejecución se realiza en unas fechas muy cercanas a la matrícula se pierde una oportunidad de poder trabajar en los criterios con más tranquilidad y disponer de margen para corregir posibles errores, tanto en la carga como en la asignación de criterios.</p>		
Objetivos de la mejora	Disponer de más tiempo para parametrizar los grupos de matrícula, lo que evitaría errores y por lo tanto molestias a los responsables de los Centros, al Servicio de Gestión Académica, y a los estudiantes.		
Recursos previstos	Oficina de Cooperación Universitaria		
Responsables de implantación	Jefe de la Sección de Diseño y Modificación de Títulos		
Previsión de resultados	Parametrizar los grupos para matrícula del 2020-21 en el primer cuatrimestre de 2020.		
Prioridad	Media		
<b>Planificación de la implantación</b>			
Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Solicitud a OCU Recordatorio a OCU	SEP-2019	7-10-2019 10-12-2019	<a href="#">Correo</a> <a href="#">Correo</a>
2. Presupuesto de OCU	OCT-2019		
3. Aprobación del presupuesto	OCT-2019		
4. Instalación de la mejora en UXXI	DIC-2019		
5. Comunicación de los criterios por parte de los Centros	MAR-2020		
6. Carga de los criterios en planificación	ABR-2020		
7. Traspaso a ejecución	MAY-2020		
<b>Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación</b>			





## Verificación de resultados en auditoría, si procede

Código	SGE-04-2019	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades PC.09.6 Planes de estudios		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<b>Creación y mantenimiento de un calendario con los principales hitos y plazos, internos y externos, que afecten a los procesos de verificación, seguimiento, modificación y renovación de la acreditación</b>		
Causa para su implantación	Los responsables de los títulos desconocen en gran medida las actuaciones que deben de realizar a lo largo del año, así como los plazos y procedimientos para realizarlas. Esto provoca cierta inseguridad y dificultad para planificar su trabajo, y el del Servicio.		
Objetivos de la mejora	Permitir planificar el trabajo, distribuir adecuadamente los recursos y hacer más transparentes estos procesos.		
Recursos previstos	Apoyo del Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas		
Responsables de implantación	Jefe de la Sección de Diseño y Modificación de Títulos Jefe de la Sección de Seguimiento y Acreditación de títulos		
Previsión de resultados	Un sistema dinámico y comprensible que permita consultar el estado de cada título, y quién y cuándo se ha de realizar cada tarea		
Prioridad	Media		
Planificación de la implantación			
	<b>Hito</b>	<b>Previsto</b>	<b>Ejecutado</b>
		<b>Evidencia</b>	
1. Diseño de la propuesta	NOV-2019		
2. Consenso y aprobación por los Vicerrectorados afectados	DIC-2019		
3. Publicación e información a los responsables de los títulos	DIC-2019		



## Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

Verificación de resultados en auditoría, si procede

Código	SGE-05-2019	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades PC.09.6 Planes de estudios		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<b>Evaluación y mejora de la plataforma para gestionar las guías docentes, o adquisición o elaboración de una nueva</b>		
Causa para su implantación	<p>El SGE ha asumido la gestión de las guías docentes, que en gran parte era realizada por becarios, lo que ha ido acumulando una serie de comportamientos y formas de trabajar que se apartan de la secuencia lógica y desprecian riesgos para el proceso.</p> <p>La aplicación que se utiliza se diseñó según los parámetros normativos y el conocimiento de la gestión que se tenía cuando se adaptaron los títulos al E.E.E.S., pero las necesidades han cambiado y se han viciado viejas rutinas de trabajo, que han provocado que la aplicación sea muy difícil de gestionar.</p>		
Objetivos de la mejora	Disponer de un sistema ágil que aproveche la información cargada en otros sistemas, que permita trabajar con antelación y seguridad		
Recursos previstos	Apoyo del Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas Servicio de Informática		
Responsables de implantación	Jefe de la Sección de Diseño y Modificación de Títulos		
Previsión de resultados	Adelantar y simplificar el flujo de trabajo de las guías docentes		
Prioridad	Baja / Alta (según se consigan los resultados de la OM-SGE-02-2019)		
Planificación de la implantación			



Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Evaluación de los inconvenientes de la plataforma actual y estudio de las necesidades no cubiertas por la misma	OCT-2019		
3. Reunión informativa y de consenso con el Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas y el Servicio de Informática	NOV-2019		
2. Evaluación de soluciones adoptadas por otras Universidades	NOV-2019 ENE-2020		
3. Decisión entre modificar, programar o adquirir	ENE-2020		
En función del hito anterior se definirán los siguientes.			
Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación			
En proceso			
Verificación de resultados en auditoría, si procede			

Código	SGE-06-2019	Naturaleza de la mejora	Oportunidad
Proceso/s	PC.09.9 Gestión de riesgos y oportunidades		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	<b>Migración a RAPI del histórico de datos de TFT</b>		
Causa para su implantación	<p>Durante el año 2018 se comenzó a explotar en su totalidad el módulo RAPI para la gestión de los TFT. Lógicamente, sólo se pueden explotar los datos cargados en dicha plataforma.</p> <p>Hasta ese momento el único nexo común entre algunos Centros en la gestión de TFT es el uso de la aplicación UNISOFT, desarrollada por un compañero del SGE.</p> <p>Para aprovechar el potencial de RAPI y poder explotar toda la información posible, se plantea la posibilidad de migrar los datos que ya existen en</p>		



	UNISOFT.		
Objetivos de la mejora	Que al menos algunos Centros puedan explotar en RAPI información anterior a su implantación		
Recursos previstos	Servicio de Informática Servicio de Gestión Académica (Sección de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas) Oficina de Cooperación Universitaria		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Previsión de resultados	Aumentar al máximo la cantidad de información disponible en RAPI		
Prioridad	Baja		
Planificación de la implantación			
Hito	Previsto	Ejecutado	Evidencia
1. Consulta con los compañeros afectados		4-12-2018	<a href="#">Correo</a>
2. Inclusión en las necesidades informáticas para 2019	DIC-2018	10-12-2018	<a href="#">Correo</a>
3. Inclusión en la agenda del Servicio de Informática	2019	29-4-2019	<a href="#">Correo</a>
4. Consulta a los compañeros sobre los campos más importantes para la migración		23-5-2019	<a href="#">Correo</a>
5. Aceptación del presupuesto de OCU	JUN-2019	23-7-2019	<a href="#">Pedido</a>
6. Comunicación de la estructura del fichero de migración, por si se pueden adaptar los Centros que no utilizaban UNISOFT		25-7-2019 30-7-2019	<a href="#">Correo</a> <a href="#">Correo</a>
7. Migración de datos	SEP-2019		
Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación			
Verificación de resultados en auditoría, si procede			



Código	SGE-09-2019	Naturaleza de la mejora	Riesgo
Proceso/s	Planes de estudios		
Unidad/es	Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Descripción de la mejora	Centralización del mantenimiento de los sitios de los títulos y diseño e implementación de un sistema de actualización de la web de cada título que permita que los responsables puedan actualizar la información más volátil con autonomía y menor dependencia del Servicio		
Causa para su implantación	El responsable del SGE se comprometió a asumir el mantenimiento de la web de los títulos dentro del apartado " <a href="#">oferta académica</a> ". Estos sitios eran mantenidos por distintas personas, con distintos estatus jurídicos respecto de la UJA, y disparidad de criterios.		
Objetivos de la mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descongestionar a la Dirección del Centro de Estudios de Postgrado</li> <li>• Facilitar el trabajo a los responsables de los títulos y permitirles mayor autonomía</li> <li>• Homogeneizar la información del portal de la UJA</li> <li>• Evitar problemas de seguridad: un usuario genérico era compartido por varias personas desde hace varios años (algunas de las cuales incluso finalizaron su relación con la UJA)</li> </ul>		
Recursos previstos	Recursos propios		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Gestión de las Enseñanzas		
Previsión de resultados	Que el SGE sólo deba intervenir en la modificación de textos fijos en la web, permitiendo mayor libertad y autonomía a los responsables de los títulos, con una imagen más homogénea del sitio de la oferta académica de la UJA.		
Prioridad	Alta 2019-2020		
Planificación de la implantación			
	<b>Hito</b>	<b>Previsto</b>	<b>Ejecutado</b>
	1. Asumir el mantenimiento de la web	ENE 2020	DIC 2019
	2. Informar a los responsables de los Másteres	ENE 2020	DIC 2019 <a href="#">Correo 17-12-2019</a>
	3. Migración progresiva de contenidos volátiles a Drive	2020	



4. Reunión de coordinación con el Director de la Escuela de Doctorado	ENE 2020		
5. Reunión de coordinación con los Jefes de Sección de Planes de Estudios y Doctorado	FEB 2020		

Fecha de autorización de la Gerencia

### Desarrollo temporal

<b>Inicio</b>	DIC 2019	<b>Fin</b>	DIC 2020
---------------	----------	------------	----------

Resultados obtenidos y valoración del grado de implantación

En proceso

Verificación de resultados en auditoría, si procede

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

Mientras no esté dotada la estructura no es conveniente plantear objetivos de calidad, ya que se haría sin contar con quienes se responsabilizarán del diseño de los procesos y el cumplimiento de tales objetivos.

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

<b>Unidad/es</b>	Servicio de Gestión de las Enseñanzas
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Revisión completa de la documentación del sistema.
<b>Procesos</b>	
<b>Descripción:</b>	
<b>Justificación/Obejtivos</b>	Servicio de nueva creación y sus procesos principales son nuevos en el SIGCSUA.

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

Aprovechando que se trata de un nuevo Servicio que mayormente dará soporte a procesos hasta ahora no integrados en el SIGCSUA (sea por su novedad o bien porque recaían directamente en personal académico), la documentación correspondiente se confeccionará teniendo en cuenta de una forma más directa el resto de sistemas con los que se debe alinear (sistemas de garantía de calidad de los Centros y de los títulos, plan estratégico y planes directores...).