



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

## PC09 -GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS

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>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes <b>Cargo:</b> Gerente
<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 09.4]-05	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.	Semestral	UNAD	554	731,00	405	34	NP	218	Cumplido
PC09	I.[PC 09.4]-07	Número total de Tribunales de tesis realizadas	Anual	UNAD	60	102,00	87	29	NP	63	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-07	UNAD-Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)	Semestral	UNAD	0,22	0,00	0,76	2,07	<=10%	1,70	Cumplido
PC09	I.[PC 09.5]-08	UNAD-Número total de títulos no oficiales gestionados.	Anual	UNAD	1389	986,00	2099	2410	NP	3797	Cumplido



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

La unidad no dispone de encuestas generales

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

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

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

El número de felicitaciones recibidas por escrito por los miembros de la Unidad durante el año 2019 ha sido de 16, aunque hemos tenido muchas más pero siempre realizadas de manera verbal, debido a que la relación con nuestros clientes es muy cercana y directa. Con respecto a quejas y sugerencias no tenemos ninguna.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UNAD	PC07	-	-	-	-	--	-	16

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

No procede

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

No procede

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2019, dentro del PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:

**PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:**

I.[PC 09.4]-05	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.4	Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.
I.[PC 09.4]-07	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.4	Número total de Tribunales de tesis realizadas
I.[PC 09.5]-07	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.5	Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)
I.[PC 09.5]-08	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	PC09	PC09.5	Número total de títulos no oficiales gestionados.

**ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN**

<b>I.[PC 09.4]-05</b>	Número total de Trabajos fin de Grado.
-----------------------	--

En este indicador se ha visto un aumento significativo: en el año 2018 había un total de 34 TFG, mientras que en el año 2019 el número total asciende a 218. Esto es debido a la culminación de los nuevos títulos de Grados, puesto que todos ellos tienen trabajo fin de Grado, cuando antes solo había proyectos fin de Carrera en las titulaciones técnicas y a que normalmente la gestión de los trabajos fin de grado se han centralizado en los centros, por lo que nuestra gestión se va actualizando y durante el año 2018 fue muy pequeña pero se ha visto que la operatividad y la cercanía a los profesores hace más fácil el trabajo a estos últimos y dependiendo en cada Departamento la participación en el proceso es menor o mayor, por lo que el número es muy variable de unos Departamento a otros.

<b>I.[PC 09.4]-07</b>	Número total de Tribunales de tesis realizadas.
-----------------------	---

En el 2019 se ha visto que el número de tesis leídas durante el año han aumentado con respecto al año pasado. Con respecto a este indicador se solicita el cambio de registro, ya que las solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales son aprobadas por los Departamentos, en muchas ocasiones, con años de antelación a la lectura de la tesis, y consideramos que si el indicador es "Número total de tribunales de tesis realizadas" un registro más fiable podría ser el nombramiento del tribunal que siempre coincide con las tesis leídas.



Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido
2016	102	2017	87	2018	29	2019	63

I.[PC 09.5]-07	Porcentaje de Títulos gestionados con incidencias (Tasas de fracaso).
I.[PC 09.5]-08	Número total de títulos gestionados.

El proceso **Gestión de Títulos No Oficiales (PC 09.5)** secuencia las actividades de atención y gestión administrativa del procedimiento de expedición de los títulos no oficiales. Tiene como finalidad básica facilitar el ejercicio del derecho reconocido a los alumnos de obtener su correspondiente título, previa verificación de los requisitos, así como tramitar las solicitudes y el expediente, en este caso, en un procedimiento de competencia exclusiva de la Universidad.

El número de títulos ha aumentado con respecto al año 2018, y el porcentaje de incidencias ha disminuido, ya que este año el porcentaje ha sido 1,70%. Durante el 2019 se han gestionado 3797 cursos frente a los 2410 gestionados el año anterior. El porcentaje de incidencias en el año 2018 fue del 2,07 %.

### **Propuesta de mejoras año 2020.**

Como mejora para el año 2020 una vez realizada la actualización del proceso por parte del responsable del mismo, se propone la automatización de la recogida de datos tanto de indicadores como de carga de trabajo, este se puede llevar a cabo con la implantación de varias aplicaciones informáticas para realizar trabajos que antes se realizaban de forma manual, en el caso de este proceso sería la aplicación Universitas XXI cursos cortos, así como el cambio de estructura de la Unidad pasando a trabajar por equipo de trabajo en cada Centros/Facultades.

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

Durante el año 2019 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que la cercanía con nuestros clientes/usuarios (los profesores de los Departamentos) si hay alguna queja o sugerencia, se traslada verbalmente al Responsable de Gestión del Departamento.

Lo mismo ocurre con respecto a las felicitaciones: se han enviado por escrito 16. Estas se consideran referidas al trabajo general realizado por los miembros de la Unidad.

**Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2019. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).**

#### **Niveles de participación.**

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomas los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 100,00 % (95 respuestas recibidas) sobre la



cantidad óptima.

#### Resultados/valoración:

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (4,39 de media) con un porcentaje de 91,58% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 8,42% (8 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (4,20 de media) con un porcentaje de 87,21% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 12,79 % (11 persona).
3. Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,20 y 4,43 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, vemos con respecto a 2018 una subida de la media y de los niveles de satisfacción, esto es producto de la estabilidad de la plantilla durante el año 2019. Seguimos con unos pequeños niveles de insatisfacción y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde con las cargas de trabajo de algunos Departamentos, que con los cambios incluidos en la nueva Relación de Puestos de Trabajo que se pondrán en marcha durante el año 2020 se solventaran al trabajar por Centros/Facultades y compensar las cargas de trabajo dentro de los mismo. Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 38 personas sin relación jerárquica y en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad (A partir del año 2019 la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y a partir del año 2020 se estructura por Centros/Facultades). Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

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

Antes de nada indicar que esta Unidad está formada por 38 miembros todos en puestos individualizados en ubicaciones distintas en Jaén y Linares, por lo tanto la difusión de los resultados no es fácil y se han implementados dos medios principalmente, con la creación de una lista de distribución de correos electrónicos [negapoyodepcentros@ujaen.es](mailto:negapoyodepcentros@ujaen.es) y de una página web (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/negapoyo>) en la que la información está actualizada y detallada.

#### 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.

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, sostener los resultados de porcentaje de satisfacción en al menos 80%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 4,0, como se ha indicado anteriormente este año 2019 ha sido un año de estabilización de la plantilla que se ha reflejado en unos mejores resultados y durante el año 2020 se realizaran cambios importantes, la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas (año 2019) y se estructura por Centros/Facultades (año 2020). Con estos cambios se solucionarían las diferencias de cargas de trabajo por Centros/Facultades



### 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).

De los informes añadidos se desprende que el año 2019 ha sido un año de estabilización de la platilla y la implantación de una nueva Relación de Puestos de Trabajo se realizara durante el año 2020 esto supondrá por un lado la inclusión de la Unidad dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y por otro el cambio de estructura por Centros/Facultades, que facilitara el reparto de las cargas de trabajo por Centros/Facultades. Estos cambios supondrán un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la valoración de los resultados obtenidos este año en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,39 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Y consideramos importante la realización de un curso para clarificar toda la información referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la automatización en la toma de datos de indicadores, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Calidad de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la mejora en la toma de datos de indicadores, intentando que esta sea lo más automática posible, seguimos probando con la aplicación Universitas XXI económico, y durante el año 2019 con la entrada en funcionamiento de la aplicación Universitas XXI (cursos cortos)

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2020 la realización de un curso específico para los miembros de la Unidad, sobre trabajo en equipo y Google Drive, necesarios para la puesta en marcha de la nueva estructura y forma de trabajo en la Unidad. Así como una vez revisados los procesos de la Unidad y comprobado que gran parte del trabajo realizado es con la ayuda de distintas aplicaciones informáticas se apuesta por la automatización de la toma de datos de indicadores y carga de trabajo de manera automática y sin la implicación de los distintos responsables de Gestión es decir sacar los datos directamente de esas aplicaciones, después de varios años tomando los datos segmentados por cada miembro de la Unidad consideramos que ahora con la modificación de la Relación de Puestos de Trabajos es el momento de implementarlos (para esto necesitamos la ayuda del Servicio de Informática de la Universidad o alguna empresa externa).

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

Análisis DAFO de la Unidad actualizado durante el año 2019

##### FORTALEZAS

- Número de personal suficiente
- Personal con amplia experiencia profesional en la Universidad y particularmente en la Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.
- Recursos materiales suficientes.
- Autonomía en el desarrollo del trabajo.
- Sistema descentralizado de apoyo a departamentos lo que permite gran cercanía con nuestros clientes.
- Manual de Procesos de fácil acceso y actualizado.
- Existe buena relación con el PDI y entre los miembros de la Unidad.
- Amplia y efectiva comunicación horizontal.

##### DEBILIDADES

- Desigualdad de carga de trabajo (falta de atención a PDI, agravio comparativo, incumplimiento de plazos).
- Disparidad en tratamiento de algunas tareas (p.ej. archivo, relación con proveedores, relación con PDI).
- Duplicidad jerárquica.
- Un único efectivo.
- Heterogeneidad de las tareas que se realizan.

##### OPORTUNIDADES





- Especialización en tareas concretas de miembros del equipo.
- Facilitar la comunicación entre otros Servicios y los miembros de la Unidad.
- Establecer una mayor comunicación vertical y horizontal entre los miembros del equipo, superiores y otros servicios.
- Trabajo colaborativo basado en nuevas tecnologías.
- La administración electrónica,

#### AMENAZAS

- Falta de motivación debido a la escasa promoción profesional y reconocimiento.
- Desconocimiento de otros servicios y descarga de funciones hacia nuestra unidad.
- Trabajos a demanda. Práctica imposibilidad de planificación.
- Tendencia creciente a la mayor carga burocrática

El grupo de mejora de la Unidad, acuerda adaptar la documentación referente al proceso con los resultados de los procesos esperados en referencia al análisis de riesgos y oportunidades reflejado en el mismo, de forma que se aborda la recomendación realizada en la última auditoría interna. Además, en relación con las Debilidades y Amenazas identificadas en el análisis DAFO incluido , se han planteado los siguientes extremos:

- La Unidad va analizar profundamente la documentación referente al proceso para homogeneizar los valores objetivo y límite de cada uno de los indicadores. En este sentido, dado el procedimiento de que se trata, y en relación también a las fortalezas identificadas de adaptación al cambio y la incorporación de TICs al proceso, incidirán en la mejora de los tiempos de resolución de los pedidos en una mejora del tiempo de respuesta.

- Se han analizado las encuestas del ciclo de gestión de 2019, de la que se puede extraer que los datos de satisfacción son altos con una participación óptima, Seguimos con unos pequeños niveles de insatisfacción y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde con las cargas de trabajo de algunos Departamentos, que con los cambios incluidos en la nueva Relación de Puestos de Trabajo que se pondrán en marcha durante el año 2020 se solventaran al trabajar por Centros/Facultades y compensar las cargas de trabajo dentro de los mismo

- La falta de formación de las personas (de nueva incorporación) implicadas en el proceso queda paliada con la puesta en conocimiento de las mismas de la documentación referente al proceso.

- Se propone que antes de derivar por parte de los Servicios trabajo a las Unidades de Apoyo a Departamentos, se realicen reuniones para obtener información de las cargas de trabajo de cada uno de los puestos, con objeto de analizar y establecer una forma de abordar la gestión del proceso con garantías de que se alcancen los resultados obtenidos. En este sentido, la nueva RPT contempla una reestructuración de las Unidades y Servicios que se espera repercuta positivamente en la mejora en la distribución de la carga de trabajo entre todos los miembros de la Unidad.

- Analizada la situación actual, se espera que con el despliegue de la nueva RPT durante 2020 esta amenaza quede minimizada.

El grupo de mejora de la Unidad acuerda analizar la documentación vigente relativa al proceso para evaluar la posibilidad de identificar riesgos/oportunidades de los requisitos de calidad, del propio flujograma del proceso, objetivos, resultados y recursos actualizando dicha documentación a la nueva estructura de la Unidad siempre que se considere necesario.



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

<b>Código:</b>	<b>UNAD-01-2019</b>	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>	PC09 - Gestión Académica -Administrativa		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo		
<b>Causa para su implantación:</b>	Subjetividad datos		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Imparcialidad de los datos		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios de la Universidad principalmente		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los miembros de las Unidades implicadas		
<b>Previsión de resultados:</b>	Facilitar la toma de datos de manera ágil		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media (por la dificultad de implantación)		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	1- Contactar con los Servicios responsables de la información; 2 -Elaboración de Excel para captura y contabilización de los datos remitidos; 3 - Puesta en marcha de la mejora		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2019	<b>Finalización:</b> 2021
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	<p><b>2 - 1- Se han mantenido reuniones con el responsable de la información necesaria para los indicadores del proceso PC09; Se ha elaborado el Excel para la captura y contabilización de los datos incluidos en las aplicaciones informáticas de uso por los miembros de la Unidad Universitarias XXI económico, durante el año 2020, se realizarán pruebas para el acceso a los datos directamente en la aplicación informática y se compararan con los datos entregados por todos los miembros de la Unidad.</b></p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

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

<b>Unidad</b>	<i>Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación</i>	<b>Año</b>	2019
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
<i>Responsable de la Unidad a efectos de Calidad</i>		Joaquín Segura Martín	

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Grupo de Mejora de la Unidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Javier Ibanco Arnaldo</li> <li>o Dolores Ortiz Martínez</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o Isabel M<sup>a</sup> Trillo Espejo</li> <li>o Francisco J. Arévalo Sevilla</li> </ul>

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Base de Datos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Elena Casañas Carrillo</li> <li>o Dolores Ortiz Martínez</li> <li>o Laura Romero Perpiñán</li> </ul>

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Carta de Servicios</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Pilar Iglesias Aguayo</li> <li>o Antonio Moral Santiago</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o Agustín Tudela Caballero</li> <li>o Francisco Zafra Milla</li> </ul>

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Francisco José Espinosa Montoro</li> <li>o M<sup>a</sup> Dolores González Jiménez</li> <li>o Francisco Javier Ibanco Arnaldo</li> <li>o Jorge Ruíz Rabaneda</li> <li>o Joaquín Segura Martín</li> <li>o Antonio Sierra Martín</li> </ul>

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Control de Indicadores</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Dolores Ortiz Martínez (Edif. D2)</li> <li>o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3)</li> <li>o José Manuel Martín Sillero (Linares)</li> <li>o Francisca Jordán Aguayo (D3)</li> <li>o Javier Ibanco Arnaldo (Edif. A3)</li> <li>o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6)</li> </ul>



<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos</i>	<input type="radio"/> Francisco J. Arévalo Sevilla <input type="radio"/> Enrique Garrido Carrillo <input type="radio"/> José Manuel Martín Sillero

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Documentación Electrónica</i>	<input type="radio"/> Quiteria Bolaños Jiménez <input type="radio"/> Elena Casañas Carrillo <input type="radio"/> Francisco José Espinosa Montoro <input type="radio"/> M <sup>a</sup> Ángeles García Domínguez <input type="radio"/> Francisca Jordán Aguayo

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Gestión por Procesos</i>	<input type="radio"/> Quiteria Bolaños Jiménez <input type="radio"/> José López Martínez <input type="radio"/> Rafael Moreno Barranco <input type="radio"/> Francisco Ortega Peñas <input type="radio"/> Dolores Ortíz Martínez <input type="radio"/> Joaquín Segura Martín <input type="radio"/> M <sup>a</sup> Dolores Serrano Carrillo <input type="radio"/> M <sup>a</sup> Ángeles Solas Martínez <input type="radio"/> Isabel M <sup>a</sup> Trillo Espejo

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo"</i>	<input type="radio"/> Elena Casañas Carrillo <input type="radio"/> Antonio Moral Santiago

<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>
<i>Responsable de Formación</i>	<input type="radio"/> M <sup>a</sup> Ángeles García Domínguez

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

<b>Código:</b>	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>
<b>Proceso:</b>	PC09 - Gestión Académica -Administrativa
<b>Unidad/es:</b>	UNAD
<b>Descripción de la mejora:</b>	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo
<b>Causa para su implantación:</b>	Subjetividad datos



<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Imparcialidad de los datos		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios de la Universidad principalmente		
<b>Responsable de implantación:</b>	Los miembros de las Unidades implicadas		
<b>Previsión de resultados:</b>	Facilitar la toma de datos de manera ágil		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Media (por la dificultad de implantación)		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	1- Contactar con los Servicios responsables de la información; 2 -Elaboración de excell para captura y contabilización de los datos remitidos; 3 - Puesta en marcha de la mejora		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2019	<b>Finalización:</b> 2021
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	2 - 1- Se han mantenido reuniones con el responsable de la información necesaria para los indicadores del proceso PC09; Se ha elaborado el Excel para la captura y contabilización de los datos incluidos en las aplicaciones informáticas de uso por los miembros de la Unidad Universitat XXI económico, durante el año 2020, se realizarán pruebas para el acceso a los datos directamente en la aplicación informática y se compararan con los datos entregados por todos los miembros de la Unidad.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>	PC09 - Gestión Académica -Administrativa		
<b>Unidad/es:</b>	UNAD		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Modificación de la estructura de la Unidad (trabajo en equipo por Centros/Facultades)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Diferencias en las cargas de trabajo en la estructura actual plazas individualizadas		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Compensar las cargas de trabajo entre los miembros de la Unidad (trabajo en equipo)		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Los propios de la Universidad		
<b>Responsable de implantación:</b>	Gerencia, conlleva un cambio en la RPT		



<b>Previsión de resultados:</b>	Compensación de cargas de trabajo (trabajo en equipo), pasamos de plazas individualizadas a grupos de trabajo en cada Centros/Facultades)		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	alta		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	1 Modificación de la RPT, 2 Concurso para la adjudicación de las nuevas plaza (Responsables de equipo de Centros/Facultades), (Responsable de equipo de Calidad), 3 Toma de posesión de las plazas e implantación del cambio de estructura.		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	2019		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	2019	<b>Finalización:</b> 2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	2 - Durante el año 2019 se ha realizado el cambio en la RPT y el concurso de adjudicación de las nuevas plazas, para el 2020, se realizara la toma de posesión y la implantación del cambio de estructura		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

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

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			



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

<b>Unidad/es</b>	UNAD
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Actualización de la documentación a la nueva estructura de la Unidad
<b>Procesos</b>	Pc09
<b>Descripción:</b>	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso a la nueva estructura de la Unidad
<b>Justificación/Objetivos</b>	

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

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

--