

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

## INFORME ANUAL DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SIGC-SUA

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	<b>Aprobado por:</b> Comité de Calidad
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Juan Gómez Ortega.
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b> 17-03-2020	<b>Fecha:</b> 19-03-2020
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

## INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

<b>Elaborado por:</b> Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).	<b>Aprobado por:</b> Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad.	<b>Aprobado por:</b> Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo	<b>Nombre:</b> Juan Manuel Rosas Santos	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b> Jefe del Servicio	<b>Cargo:</b> Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 17-03-2020	<b>Fecha:</b> 19-03-2020	<b>Fecha:</b> 19-03-2020
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	13/03/2020	Documento	Creación del documento
02	19/03/2020	Documento	Rectificación de erratas

## ***ESTRUCTURA DEL INFORME***

### PORTADA Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

RESUMEN EJECUTIVO..... Pág.3

### **I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.**

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA. .... Pág.13
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. . .... Pág.19
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. .... Pág.27
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. .... Pág.30
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. . .... Pág.33
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. . .... Pág.35
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. . Pág.37
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. .... Pág.40
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. . .... Pág.44
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. .... Pág.51

### **II. MEJORA DE LOS PROCESOS.**

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS..... Pág.52
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. .... Pág.56

### **III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.**

13. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.  
 ..... Pág.57

### **IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LOS EQUIPOS DE PROCESOS**

14. CONSIDERACIONES FINALES. .... Pág.59

### **V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME.**

- ANEXO Nº 1. INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ..... Pág.69

### **VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS.**

- ANEXO Nº 2. EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA EL 2020. .... Pág.73
- ANEXO Nº 3. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL 2020..... Pág.103

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe final integra los informes de seguimiento de procesos realizados por las Unidades/Equipos de Procesos y el de retroalimentación de los grupos de interés.

Este informe anual agrupado, junto con el Informe de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección y el Informe de Auditoría Interna Anual, constituye el documento base de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-SUA, por lo que se aprueba por el Comité de Calidad a efectos de la Revisión Anual del Sistema por el Consejo de Dirección.

Los informes de seguimiento de procesos están publicados en la página web del SIGC-SUA, enlace: [http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2019/Rvm2019/INF\\_PROCES\\_2019.html](http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2019/Rvm2019/INF_PROCES_2019.html)

### VALORACIÓN GLOBAL Y ASPECTOS A DESTACAR

La perspectiva temporal de **diez ciclos de gestión** permite realizar una valoración de los resultados obtenidos en el sistema de gestión enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua.

Un primer aspecto de análisis es el grado en que se comprende y cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios**. En este sentido, de los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos se puede concluir en el **grado efectivo de su cumplimiento por ausencia de no conformidades al respecto**, si bien en el ciclo 2019 se han aplicado **3 planes de acciones de mejora**, dando respuesta a 3 No conformidades de auditoría externa, quedando pendientes otras tres.

Un segundo aspecto se relaciona con el **valor aportado por el sistema de procesos como mecanismo de conocimiento formalizado de la gestión**. Sobre este aspecto se indica que está en continua revisión y desarrollo. Los datos que lo evidencia son el **alcance de los ámbitos técnicos gestionados mediante procesos documentados** (con nuevas propuestas de ampliación, alcanzando 46 ámbitos diferenciados), así como por el número de propuestas de modificación y ampliación de la documentación de procesos que siguen realizando las Unidades.

#### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número de propuestas individualizadas.	53	58	67	43	57	68
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	83,33%	91,67%	91,67%	75%	91,60%	91,67%

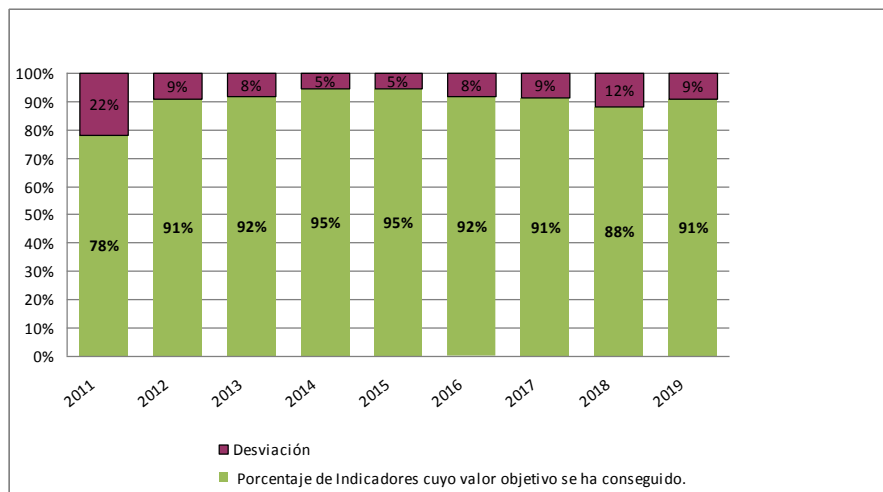
El conocimiento documentado sobre la gestión de los procesos y la mejora continua debe, sin duda, estar presente en todas las personas que participan. En este sentido, y para hacer comprensible el valor aportado se sigue aplicando el **Plan de Comunicación** del SIGC-SUA que incide en sistematizar un conjunto de acciones de comunicación referidas a los aspectos claves de la gestión del SIGC-SUA, continuar desplegando en el ámbito interno y externo este Plan ha de redundar en el objetivo de que **la gestión del sistema de calidad sea cada vez más conocida y comprendida por todos**.

El **Plan de seguridad documental** del SIGC-SUA constituye otro de los instrumentos básicos para la gestión del conocimiento de los procesos.

El tercer aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia de los procesos**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 98%**.

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia creciente** en todos los ciclos de gestión anteriores al 2016, en este ciclo 2019, **el nivel conseguido es de un 90,83 %**, produciéndose un ligero ascenso de 2,7 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior. El valor sostenido se mantiene próximo al 91% de eficacia, con 22 indicadores (de 240) sin alcanzar los valores planificados. El nivel de eficacia conseguido no impide apreciar la **necesidad de seguir mejorando para el cumplimiento total o la revisión de los indicadores** (27 observaciones finales en los informes de auditorías sobre cumplimientos de objetivos, 7 recomendaciones sobre la conveniencia de identificación interna de una no conformidad para aplicar acciones correctivas sobre indicadores, 46 sobre revisión de indicadores y 19 sobre la integridad de las mediciones).

### Evolución del porcentaje de eficacia.

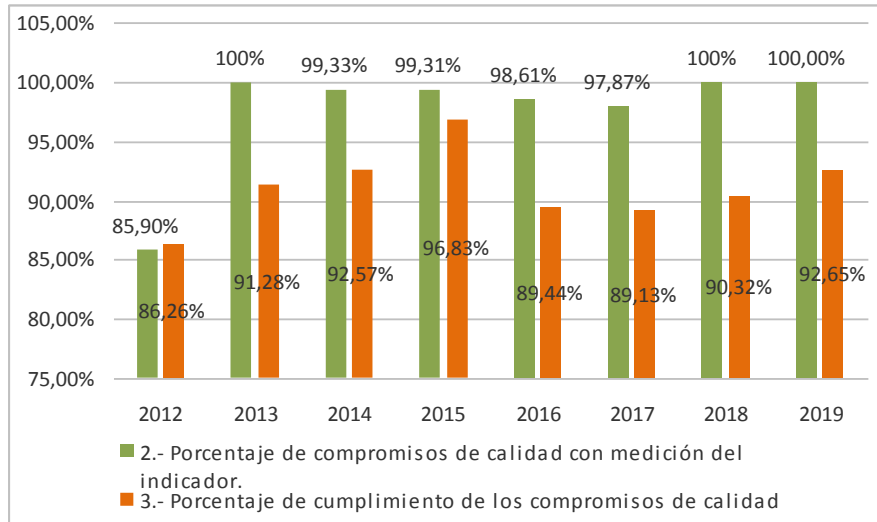


La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido enfocar los **compromisos de calidad** en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. En este ciclo **se continúa la publicación de los resultados en el Portal de Transparencia de la Universidad**.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	151	149	145	144	141	140	138
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	99,33%	99,31%	98,61%	97,87%	100%	100%

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido el cumplimiento en un 92,65%** que supone un incremento de casi 2 puntos porcentuales con respecto al ciclo anterior. Del total de compromisos de calidad (138) se han incumplido 10, tres menos que el ciclo anterior, aunque las desviaciones en 6 casos son mínimas.

### Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad

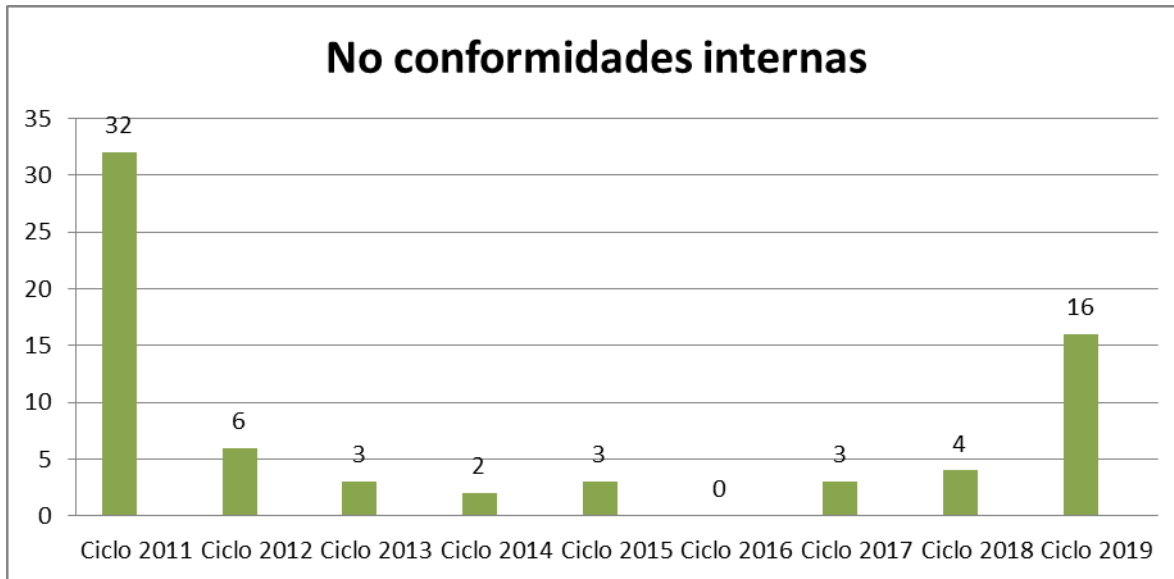


Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna siguen corroborando la conformidad de la gestión de los procesos** y servicios prestados auditados. **No obstante, se indica la necesidad de seguir perfeccionándolo**, pues se han indicado 13 observaciones sobre la gestión de los procesos, 18 sobre revisión de documentación y 9 sobre registros. Por otra parte se ha realizado una recomendación sobre la conveniencia de identificación interna de una no conformidad para aplicar acciones correctivas sobre la gestión de procesos.

Asimismo, en este ciclo de gestión se han auditado 6 no conformidades de Auditoría Externa. Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican ha sido posible el cierre de 3 no conformidades, quedando abiertas las otras tres. De las 8 no conformidades internas de 2018, 5 han sido verificadas y cerradas, quedando pendientes otras tres. Por otra parte se han formalizado en este ciclo 2019 otras 8 de las cuales 2 se han cerrado y las otras 6 serán objeto de auditoría en el ciclo de gestión 2020, según la planificación de sus acciones correctivas.

Se sigue constatando un déficit general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para acometer acciones de mejora, si bien se ha producido un aumento significativo en 2019.

**Evolución del número de no conformidades Internas. Totales**



Otro elemento esencial de resultados de los procesos y en contraste con su eficacia son los **indicadores de retroalimentación de los grupos de interés**.

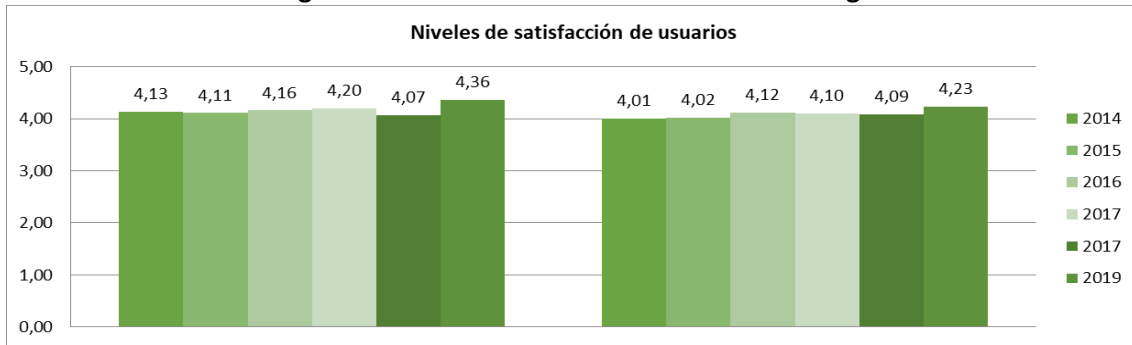
En primer lugar, están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA. El sistema está estructurado en un **cuadro de 24 encuestas generales y 59 encuestas post servicios**.

Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2019:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	15 encuestas (94%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	15 encuestas de 16 (94%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	11 encuestas de 16 (69%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	14 encuestas de 15 (93%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	11 encuestas de 15 (73%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	12 encuestas de 15 (80%)

La tendencia de las **encuestas generales**, valoradas globalmente, presenta un cambio en su comportamiento con **tendencias positivas**, tanto en los niveles de satisfacción global (4,36) como en la percepción sobre la mejora (4,23), volviéndose a posicionar en valores superiores a 4.

### Evolución general de niveles de satisfacción. Encuestas generales.



El recorrido hacia la mejora también se observa por las tendencias positivas en el promedio del porcentaje del nivel de participación (79%), posicionándose 5 puntos por encima del anterior ciclo de gestión (74%). Es significativo, además, el incremento, 8 puntos porcentuales, en el porcentaje de encuestas con indicador de participación del 100% (56%). Ambos indicadores pudieran dejar entrever la efectividad de la nueva plataforma on-line como herramienta para facilitar la cumplimentación de los cuestionarios y el seguimiento de la tasa de participación de cara a reforzar las actuaciones de estímulo a la participación llevadas a cabo por las Unidades. No obstante, se sigue incidiendo en la oportunidad que suponen los procesos de revisión de las encuestas, así como la implantación de la técnica de grupos focales para incentivar la participación y mejorar el sistema de cara a incrementar su eficiencia.

En el sistema de encuestas, las post-servicio suman 59, y **se han activado plenamente en este ciclo 53**. Los indicadores globales con cálculos posibles (38 encuestas) indican que **se obtiene una valoración de satisfacción global de 4,51 de media** y un 87% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,43** obteniendo la totalidad de las encuestas con cálculos posibles (7 encuestas) el igual o superior a 4.

Sobre esta modalidad de encuestas se incide en la necesidad de **seguir avanzando en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados**, mediante el establecimiento de un procedimiento común que permita la homogenización y tratamiento de la información que aportan las Unidades, sin perjuicio de su inclusión en los criterios de revisión establecidos en el “Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”.

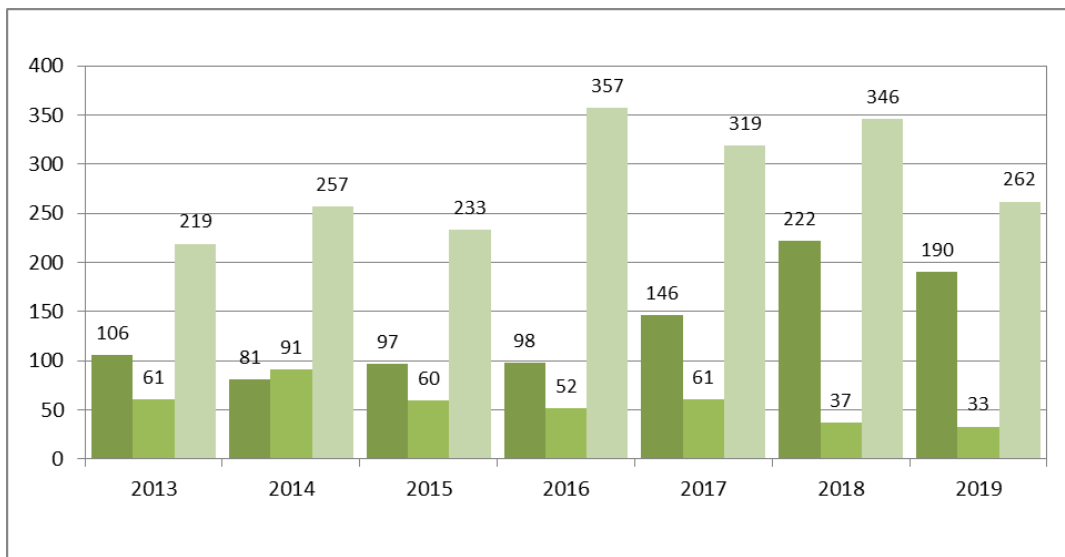
En este ciclo se ha continuado con la implementación de una sistemática para el establecimiento de objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios. Sin embargo, sigue sin producirse la previsión de su aplicación al 100% de las encuestas activas, si bien se mantienen el porcentaje de encuestas generales con fijación de objetivos 66,67% (16 de 24) y se produce un incremento significativo (20 puntos porcentuales) en el porcentaje de encuestas post-servicio 57% (30 de 53).

Asimismo, se vuelve a insistir en la recomendación de potenciar los espacios web en la Unidades para la difusión de los resultados de las encuestas entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos.

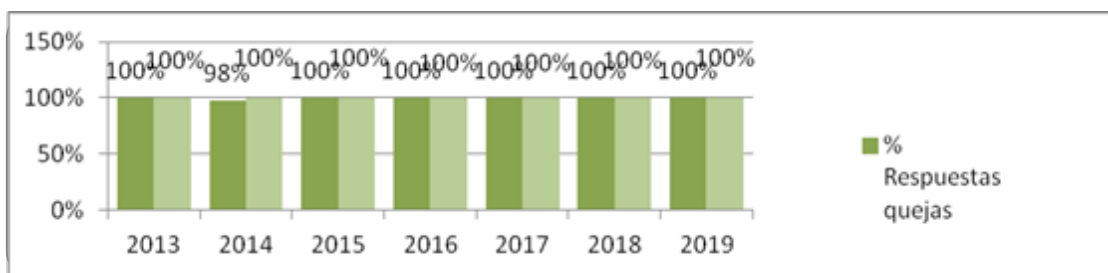
Para finalizar respecto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**:  
 1. El alcance de los informes técnicos de **revisión ha afectado a 3 de las 59 encuestas post-servicio y 5 de las 24 encuestas generales**.  
 2. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**.

Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha producido un cambio significativo al disminuir en un 14% (32) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias, se constata una reducción en un 11% (4). En el número de felicitaciones se ha producido un descenso, computándose un total de 262. **Los compromisos** asociados a la gestión de las quejas y sugerencias **siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas.**

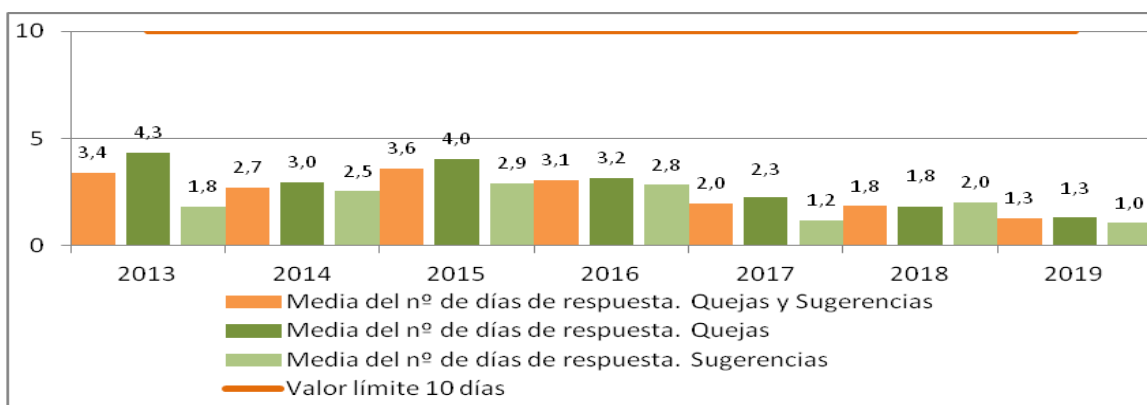
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



**Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.**



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**





El cuarto y último aspecto de análisis es la **aplicación**, en función de las mediciones y resultados, **de la mejora continua**. En este sentido se analiza en el Informe del Plan de Auditoría Interna el **grado de aplicación de las indicaciones de los informes de auditoría interna y externa y de la implantación de las mejoras en los procesos**, con la siguiente información básica:

	<b>Ciclo 2015</b>	<b>Ciclo 2016</b>	<b>Ciclo 2017</b>	<b>Ciclo 2018</b>	<b>2019</b>
<b>Auditoría Externa.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	6-5- <b>55%</b> (sobre 20)	11-23- <b>72%</b> (sobre 47)	25-16- <b>76%</b> (sobre 54)	13-14- <b>63%</b> (sobre 43)	17-15- <b>78%</b> (sobre 41, de las cuales 5 sin datos)
<b>Auditoría Interna.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	53-18- <b>75%</b> (sobre 95)	111-73- <b>74%</b> (sobre 249)	50-19- <b>68%</b> (sobre 101)	62-39- <b>79%</b> (sobre 128)	78-74- <b>77%</b> (sobre 197, de las cuales 10 sin datos)

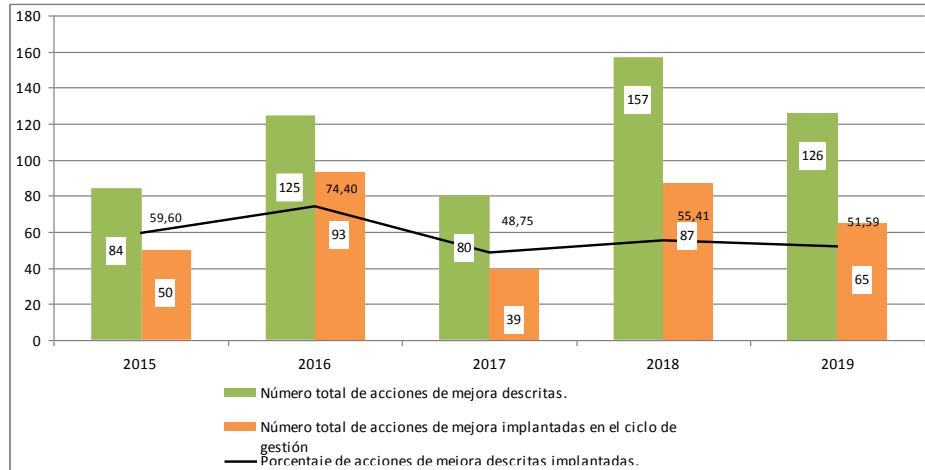
El **grado de implantación de indicaciones aplicadas y auditadas se sigue considerando un punto fuerte** del SIGC-SUA, valorando el resultado total de las indicaciones que se consideran e implantan produciéndose un aumento significativo respecto a la auditoría externa.

#### **RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018<sup>2</sup></b>	<b>2019<sup>3</sup></b>
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	89 <sup>1</sup>	84	125	80	159	126
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)	48,75% (39)	52,20% 83	51,59% 65
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)	51,25% (41)	47,80% 76	45,23% 57

En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior, se ha producido un descenso de las propuestas de mejora, pasando de 159 a 126, produciéndose un leve descenso en las implantadas pasando del 52,20% en 2018 a 51,59% en 2019. La naturaleza de las mejoras responde a diversos criterios y la amplitud de la desagregación de los procesos claves. Se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo, evidenciando por tanto un **nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia**.

**Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión**



Por otra parte, la totalidad de las Unidades con responsabilidad en los procesos realizan sus respectivos informes de seguimiento y resultados, con análisis y valoraciones que derivan en propuestas sobre mejoras de los procesos y documentación de estos.

Las **propuestas de mejoras de los procesos para el siguiente ciclo** son las siguientes:

**RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.**

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	87	82	75	87	126	108	112
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	91,67%	100%	100%	100%	100%

La **tendencia ha sido sostenida** tanto en las propuestas de acciones de mejora adoptadas y descritas por las unidades como en el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas.

El número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA han sido 14.

Con respecto a las **personas que gestionan el sistema de calidad**, destacamos que se mantiene el número de equipos internos y el alto nivel de participación en ellos.

**EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	65	73	67	66	75	68	63
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	445	455	428	428	466	428	354
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96% <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Para este año y SGE tiene pendiente definir equipos calidad

Para finalizar, en este ciclo de gestión se ha realizado, con carácter bienal, la encuesta de clima laboral dirigida a la totalidad del PAS en situación de servicio activo. Se mantiene el mismo cuestionario conservando tanto la estructura como el número de ítems. No obstante, como acción de mejora, se habilita la posibilidad de expresar opiniones y sugerencias en todas las dimensiones.

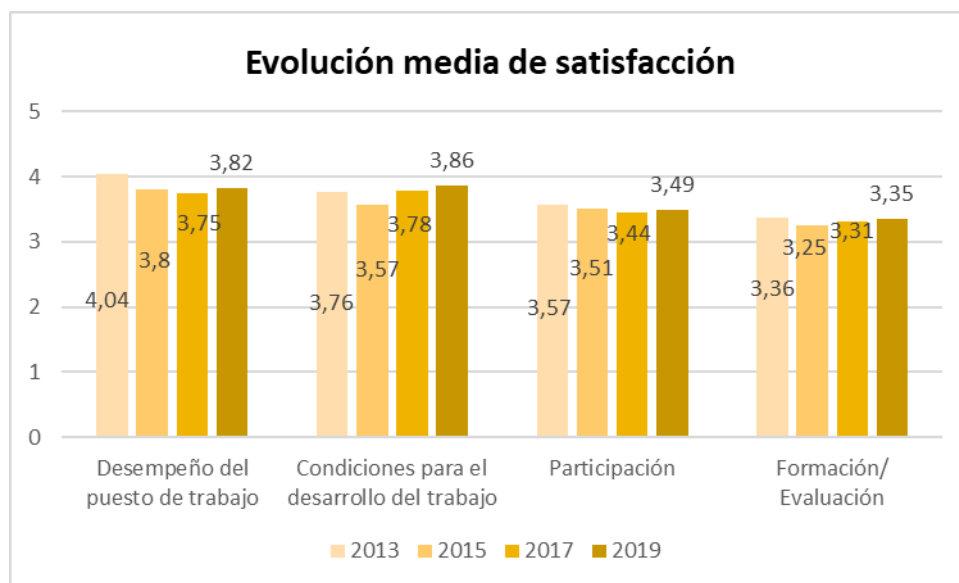
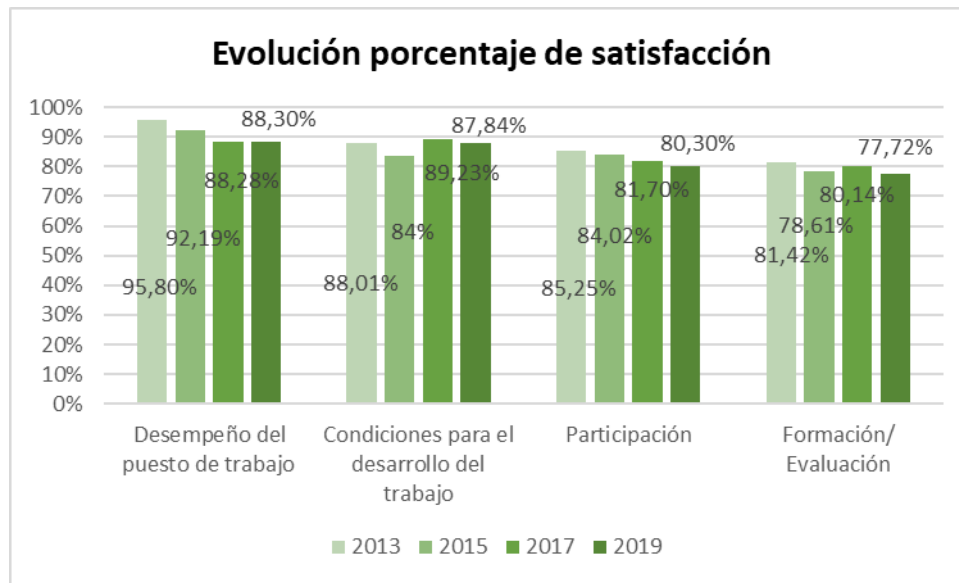
<b>Resultados encuesta clima laboral</b>				
	<b>2013</b>	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>
Tasa de respuesta	77%	63%	60%	59%
<b>Ámbitos</b>	<b>Media de satisfacción</b>			
Desempeño del puesto de trabajo	4,04	3,8	3,75	3,82
Condiciones para el desarrollo del trabajo	3,76	3,57	3,78	3,86
Participación	3,57	3,51	3,44	3,49
Formación/ Evaluación	3,36	3,25	3,31	3,35

Por cuarto ciclo consecutivo, la tasa de participación (59%) presenta tendencias decrecientes, si bien, la variación en este ciclo no es tan significativa (1,61 puntos porcentuales), quedando, en términos globales, de nuevo garantizada la representatividad de la encuesta.

No obstante, se señala como riesgo la ineficacia de los sistemas de comunicación y de las actuaciones de estímulo a la participación, provocando situaciones de desigualdad entre Unidades y se recomienda el establecimiento de mecanismos que permitan fijar, con rigor, las variables que más influyen en la participación de las personas.

La evolución de las mediciones señala una ligera recuperación de posicionamiento en todas las dimensiones”, destacando las valoraciones relacionadas con los factores que motivan la descentralización funcional (aplicabilidad de la competencia profesional, conocimiento de funciones...), y las condiciones del puesto (físicas, materiales...), que se posicionan muy cerca de los niveles excelentes de satisfacción (>=4).

A pesar de ello, los resultados en formación y participación (<3,5) invitan a pensar que el incremento de la satisfacción de las personas pasa por mejorar su formación, así como en fortalecer los principios y mecanismos de actuación participativa establecidos por la institución.



Por último, en este ciclo de gestión las valoraciones reafirman la satisfacción del colectivo PAS con los sistemas de gestión de calidad y modelos de excelencia organizacional (87,46%).

## CONCLUSIÓN GENERAL

Del análisis de los datos, se puede concluir en la consolidación del sistema de mejora continua y la consecución de resultados eficaces en la prestación de servicios, que se corrobora con los resultados de satisfacción de los clientes y usuarios, y así es percibido también por las personas que gestionan los procesos y la prestación de servicios.

Para el siguiente ciclo se plantea el reto implantar una solución informática para la gestión del SIGC-SUA, con la que se pretende facilitar la gestión del propio sistema.

## I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

#### REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total de Indicadores activos.	374	371	381	379	380	388	401
2.- Número total de Indicadores revisados.	7	46	59	34	27	27	39
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	1,87%	12,40%	15,49%	8,97%	7,11%	6,96%	9,73%
4.- Número de indicadores de nueva medición.	34	13	14	2	5	35	15
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.	9,09%	3,50%	3,67%	0,53%	1,32%	9,02%	3,74%

#### ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	227	231 <sup>2</sup>	237	237	233	241	246
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	60,70%	62,26%	62,20%	62,53%	61,32%	62,11%	61,35%
3.- Número de indicadores de actividad.	133	129 <sup>3</sup>	133	133	140	139 <sup>8</sup>	148
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	241 <sup>1</sup>	242 <sup>4</sup>	248 <sup>5</sup>	246 <sup>6</sup>	240 <sup>7</sup>	249 <sup>9</sup>	253 <sup>10</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	64,44%	65,23%	65,09%	64,91%	63,16%	64,18%	63,1%

<sup>1</sup> 14 indicadores de eficacia de gestión están en análisis y pendiente de asignar valor objetivo por ser de nueva incorporación (diferencia entre 227 y 241).

<sup>2</sup> Se computan los indicadores incumplidos, no medidos, cumplidos, sin actividad, no operativa y en suspensión provisional.

<sup>3</sup> Se computa actividad y actividad en suspensión provisional.

<sup>4</sup> Se computa eficacia, eficacia en análisis, eficacia medición ciclo 2014 y eficacia en suspensión provisional.

<sup>5</sup> Se computa 11 indicadores de eficacia con objetivo en análisis (diferencia entre 237 y 248).

<sup>6</sup> Se computa 9 indicadores de eficacia con objetivo en análisis y 1 eficacia en suspensión provisional (diferencia entre 237 y 246)

<sup>7</sup> Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

<sup>8</sup> Se computa actividad, actividad en suspensión provisional o sin actividad y medición para 2019.

<sup>9</sup> Se computa 8 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

<sup>10</sup> Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

**NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número de Indicadores medidos.	370	361 <sup>2</sup>	365	372	367	380	387
2.- Número de Indicadores no medidos.	4 <sup>1</sup>	2 <sup>3</sup>	2	1 <sup>4</sup>	5	5 <sup>5</sup>	8 <sup>6</sup>
3- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.		5	5	2	1	1	0
4- Número de indicadores sin actividad, ya no se realiza el servicio.		3	9	4	7	2	6

<sup>1</sup> Indicador no medido por no disponibilidad de la herramienta de control. 3 suspendidos por revisión y suspensión temporal del proceso en fase de revisión.

<sup>2</sup> Se computan en análisis, sin objetivo, cumplido, incumplido.

<sup>3</sup> Se computan no medidos por la Unidad pero con obligación de medición.

<sup>4</sup> Se computa un no medido por la Unidad por revisión del sistema informático.

<sup>5</sup> Se computa 5 no medidos ya que la medición será desde 2019.

<sup>6</sup> Se computa 1 BIBL. No medido por problemas software/ 7 UT no medidos (2 pendiente de implantación nueva aplicación almacén, y 5 por demora en cobertura puesto jefatura sección).

**RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	204	209 <sup>1</sup>	216	212	205	208	218
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	91,89%	94,57% <sup>2</sup>	94,74% <sup>3</sup>	91,77% <sup>4</sup>	91,11% <sup>5</sup>	88,14% <sup>6</sup>	90,83% <sup>7</sup>

<sup>1</sup> Se computan sólo los cumplidos.

<sup>2</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (221).

<sup>3</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (228).

<sup>4</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

<sup>5</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (225)

<sup>6</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (236)

<sup>7</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos en eficacia (240)/ no computan los que están en eficacia en análisis.

**RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES.**

Proceso	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	100%	100%	100%	93,75%	93,75%	93,75%	100%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	93%
PC 03. Gestión de Espacios.	95%	100%	90%	100%	90,48%	95,24%	100%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	88%	100%	85,29%	94,12%	87,88%	96,97%	85%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	88%	95,83%	100%	75%	95,45%	91,30%	100%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	92,11%	84,21%	88,24%	91,67%	91,67%	70,27%	88%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	96%	92,59%	100%	92,31%	95,83%	91,67%	86%

**RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES.**

<i>Proceso</i>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	84,62%	92,31%	100%	88,24%	87,50%	100,00%	93%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	72,73%	83,33%	100%	100%	100%	56,25%	68%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	100%	100%	85,71%	85,71%	57,14%	100,00%	86%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	88,89%	94,44%	100%	88,89%	88,89%	88,89%	100%
PC 12. Gestión Documental.	100%	100%	100%	100%	92,31%	92,31%	100%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos

**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.**

<i>Nº</i>	<i>Proceso</i>	<i>Indicador</i>	<i>Valor objetivo</i>	<i>Valor 2019</i>	<i>Desviación</i>
1	PC04	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	<=3	3,45%	0,45%
2	PC04	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	>=70%	69,92%	-0,08%
3	PC04	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días.	>=80%	78,09%	-1,91%
4	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=95%	94,60%	-0,4%
5	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	83%	-17%
6	PC06	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	5,4	-0,6%
7	PC06	Número de préstamos a domicilio por usuario potencial	>=6	5,4	-0,6%
8	PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 01. Estudiantes de grado).	>=10%	9,40%	-0,6%
9	PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 03.PDI).	>=8%	3,30%	-4,7%
10	PC06	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	>=90%	87,76	-2,24%

**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.**

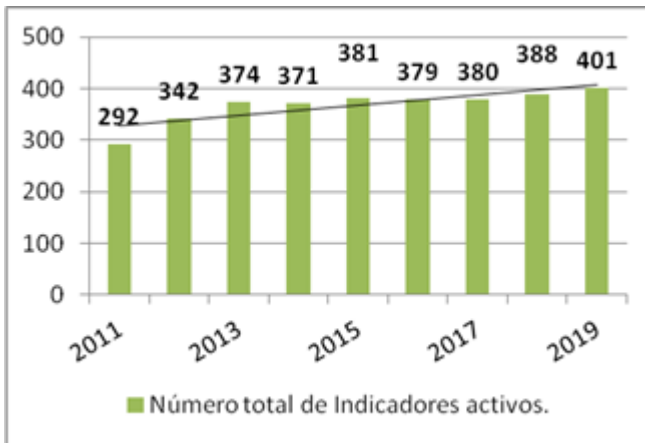
<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Valor 2019</b>	<b>Desviación</b>
11	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>= 85 %	81,00%	-4%
12	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>=85 %	80,00%	-5%
13	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90 %	77,33%	-12,67%
14	PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos:0-2 días hábiles.	>=60%	59,00%	-1%
15	PC09	% Usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU.	3%	3,51%	0,51%
16	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	>= 100%	99,17%	-0,72%
17	PC09	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=92%	90,28%	-1,72%
18	PC09	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.	100%	0,00%	-100%
19	PC09	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	5%	9,87%	4,87%
20	PC09	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	3%	4%	1%
21	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	100%	99,84	-0,16%
22	PC04	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	<=3	3,45%	0,45%



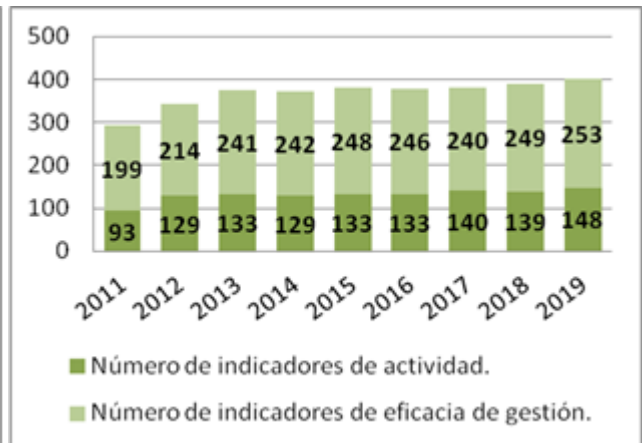
**REVISIÓN DE INDICADORES:**

- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (39), la mayor parte con revisión de objetivos(18 ) y 15 de nueva medición, se ha producido un incremento leve con un total de 401 indicadores.
- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia con objetivos asociados (61,35%). Este último porcentaje se mantiene estable, si bien se ha producido un leve descenso de cerca del 1%.
- No obstante, se sigue indicando en el informe de auditoría interna la necesidad de realizar ajustes técnicos y recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos.
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias, continuando con la aplicación de la recomendación del Informe de Auditoría Externa de disponer de datos comparados y analizar las tendencias.

**Evolución del número de indicadores Activos.**



**Evolución por tipos de indicadores.**

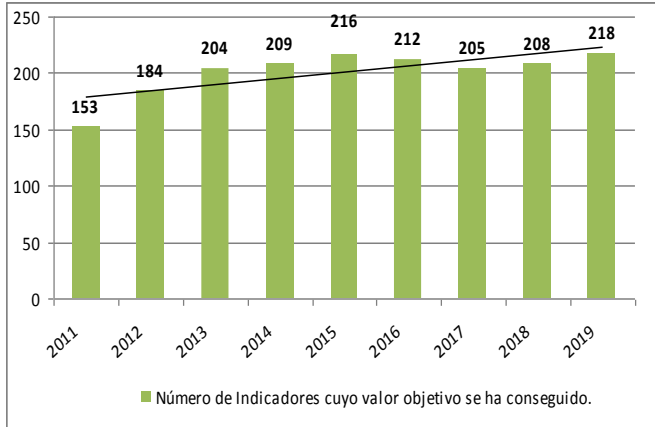


**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

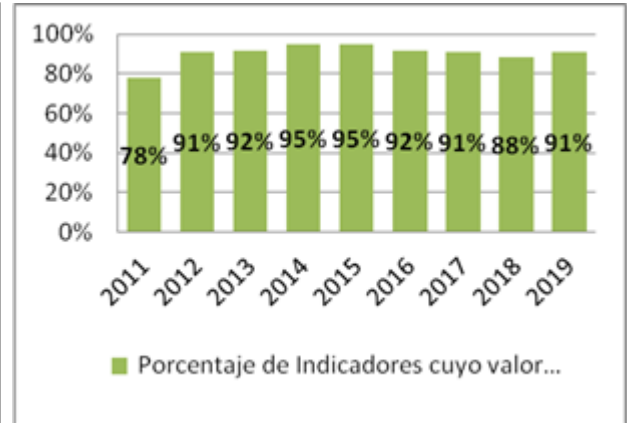
- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 90,83% (218 sobre un total de 240 indicadores medidos, sin contar los seis que hay sin actividad ), manteniéndose de forma sostenida respecto al ciclo anterior y en la tendencia creciente en todos los ciclos de gestión,
- También se observa que, de los 22 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos (número que ha bajado con respecto al año anterior), en la mitad de ellos el nivel de desviación es mínimo. Sobre la no consecución se han indicado en el informe de auditoría interna las recomendaciones sobre la mejora de los resultados o revisiones de los objetivos, en un supuesto se ha establecido una no conformidad de Auditoría Interna.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 7 incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 5 de los cuales cumplen el 100%, 7 lo disminuyen. En conjunto, estos valores reflejan un ligero ascenso respecto a los del anterior ciclo de gestión.



**Evolución del número de indicadores con objetivo conseguido.**



**Evolución del porcentaje de eficacia.**



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

### RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,03	4,13	4,12	4,16	4,2	4,07	4,36
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 3,5$ .	95,00% (21)	100% (22)	90% (19)	96% (22)	91% (21)	85% (18)	94% (15)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq 4$ . (**)	64% (14)	64% (14)	71% (15)	74% (17)	70% (16)	76% (16)	94% (15)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	3,94	4,01	4,02	4,12	4,1	4,01	4,23
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	95% (20)	95% (21)	95% (20)	91% (21)	95% (21)	85% (17)	93% (14)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	52% (11)	59% (13)	71% (15)	65% (15)	64% (14)	60% (12)	73;33% (11)

(\*) El número de ámbitos de gestión es 38 (2013) respecto a 42 del SIGC-SUA y de 40 (2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(\*\*) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 2 (2011), 9 (2012), 3 (2013), 2 (2014), 5 (2015), 7 (2016), 6 (2017), 10 (2018) y 9 (2019).

### CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	23	22	23	24	24	24	24 <sup>(1)</sup>
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	90%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	13% (3)	9% (2)	23% (5)	29% (7)	26% (6)	48% (10)	56,25% (9)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	35% (8)	23% (5)	27% (6)	29% (7)	43% (10)	29% (6)	18,75% (3)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	52% (12)	68 % (15)	50 % (11)	42% (10)	30% (7)	24% (5)	25% (4)

(1) 8 encuestas no se realizan debido a la incidencia técnica recogida en la NCI.PE02.SPE.2019

(2) Los porcentajes se calculan tomando como denominador el número de encuestas activas y con informe de resultados

(\*) La escala de la encuesta es: "1" muy insatisfecho. "2" insatisfecho. "3" satisfecho. "4" bastante satisfecho. "5" muy insatisfecho.

(\*\*) Nueva segmentación adaptada al cuadro de indicadores EFQM.

**RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:**

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-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	78,69	100	68,42	100	100	4,15	4,16	4,44	4,03	4,26	4,07	4,04	4,5	3,88	4,16
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	22,73	73,91	47,83	58,7	68,75	4,3	4,15	4,23	4,04	4,29	4,1	4	4,05	3,85	4,27
EG-03-PC02-PC0	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno.	37,21	47,92	55,32	62,79	64,29	3,81	3,95	4,36	3,92	4,72	3,62	3,95	4,22	3,87	4,71
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	100	100	92,73	100	100	4,54	4,35	3,96	4,33	4,39	4,42	4,22	3,85	4,14	4,2
EG-05-PC03-PAS	Unidad de Conserjerías	100	82,69	84,31	Activa-No realizada	100	4,32	4,17	4,4	Activa-No realizada	4,48	4,19	4,05	4,32	Activa-No realizada	3,98
EG-06-PC03-PDI.	Unidad de Conserjerías	91,67	100	100	Activa-No realizada	100	4,65	4,55	4,74	Activa-No realizada	4,68	4,51	4,38	4,67	Activa-No realizada	4,67
EG-07-PC04-PC08	Servicio de Informática.	100	100	100	100	Incidencia Técnica	3,73	3,76	3,96	4,1	Incidencia Técnica	3,69	3,81	3,93	4,05	Incidencia Técnica



Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-08-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	75,38	89,23	100	100	100	3,77	3,96	4,08	4,07	4,11	3,59	3,89	3,91	3,77	3,99
EG-09-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	37,5	41,67	33,33	41,67	50	4,06	4,05	3,67	4	4,33	4,19	3,89	3,73	4,06	4,09
EG-10-PC06	Biblioteca	100	100	100	100	Inciden cia Técnica	4,2	4,16	4,23	4,29	Inciden cia Técnica	4,16	4,12	4,15	4,25	Inciden cia Técnica
EG-11-PC06- (A. ACAD.)	Servicio de Planificación y Evaluación	-	100	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Inciden cia Técnica	-	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Inciden cia Técnica	-	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Inciden cia Técnica
EG-12-PC06- (A-CT)	Servicio de Planificación y Evaluación	58,33	50	38,89	55	Inciden cia Técnica	3,86	4	3,43	3,4	Inciden cia Técnica	3,69	3,67	3,57	3,4	Inciden cia Técnica
EG-13-PC06 (AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	25	55,56	66,67	70,59	Inciden cia Técnica	-	3,9	3,67	3,56	Inciden cia Técnica	-		3,7	3,82	Inciden cia Técnica
EG-14-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación.	40,91	41,86	51,16	65,12	Inciden cia Técnica	4	4,12	4,5	4,43	Inciden cia Técnica	4	4,19	4,27	4,4	Inciden cia Técnica
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	100	63,46	100	100	Inciden cia Técnica	4,38	4,67	4,48	4,43	Inciden cia Técnica	4,11	4,58	4,32	4,3	Inciden cia Técnica
EG-16-PC08- 2013	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	49,09	78,18	65,45	100	100	4,24	4,2	4,13	4,4	4,42	4,05	4,05	4,11	4,26	4,3



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)	Servicio de Gestión Académica	55,56	79,25	76,79	100	<b>100</b>	4,27	4,73	4,69	4,63	<b>4,42</b>	4,14	4,75	4,65	4,49	<b>4,37</b>
EG-18-PC09-(Decanatos)	Servicio de Gestión Académica.	40,63	45,45	53,13	37,5	<b>46,88</b>	3	3,93	3,87	3,2	<b>4,07</b>	2,91	3,92	3,8	3,4	<b>3,83</b>
EG-19-PC09-(Usuarios)	Servicio de Gestión Académica.	43,08	100	83,08	100	<b>100</b>	3,5	3,37	3,38	3,04	<b>3,35</b>	3,57	3,33	3,18	3,03	<b>3,28</b>
EG-21-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	51,43	36,67	46,67	43,33	<b>56,25</b>	4,39	4,36	4,77	4,77	<b>4,61</b>	4,47	4,56	4,64	4,73	<b>4,6</b>
EG-22-PC11-(Medios)	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	17,24	14,29	100	100	<b>100</b>	4,6	4,33	4,8	4,61	<b>4,75</b>	4,2	4,33	-	-	
EG-23-PC12	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	40,91	36,36	29,55	27,27	<b>36,36</b>	4,59	4	4,5	4,08	<b>4,38</b>	4,33	4	4,45	4,08	<b>4,4</b>
EG-24-PC06	Unidad de Apoyo Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)	36	10	37,5	20,83	<b>40</b>	4,2	SD-Sin informe	4,83	4,6	<b>4,5</b>	4,2	SD-Sin informe	4,67	4,6	<b>4,67</b>
EG-25-PC08	Centro de Producción y Experimentación animal		40,91	35,29	75	<b>Incidencia Técnica</b>		4,33	4,6	3,63	<b>Incidencia Técnica</b>		4,38	4,67	4	<b>Incidencia Técnica</b>

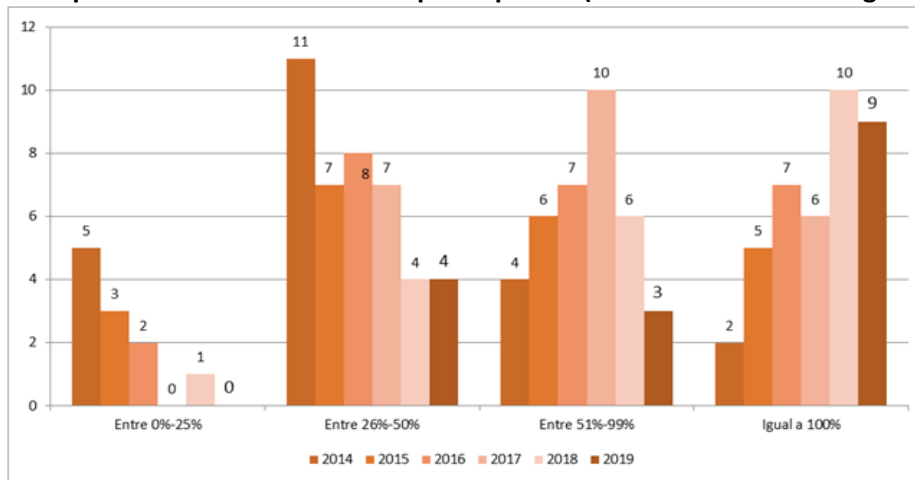
## DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2019) a febrero (2020), mediante el sistema Online. Para este ciclo se ha mantenido la misma planificación de lanzamiento de encuestas que la establecida en el ejercicio anterior, salvo aquellas encuestas cuyo lanzamiento se condiciona a la celebración de reuniones con los grupos de interés y a la finalización del proceso de auditoría. El 58% (14 de 24) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento planificado para evitar su lanzamiento muy próximo al periodo vacacional y la imposibilidad de lanzamiento de 8 encuestas debido a la incidencia técnica que se contempla en la NCI.PE02.SPE.2019
- En el actual ciclo se ha continuado avanzando en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, desarrollando la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección, que se concreta en el desarrollo de cuatro líneas de actuación de las encuestas (SIGC-SUA): revisión encuestas post-servicio, sistema de difusión de resultados de las encuestas, sistemas de establecimiento de objetivos y desarrollo de grupos focales, lo que ha supuesto, por otro lado, un avance significativo del plan de acción EFQM, dando, a su vez, respuesta a las recomendaciones que al respecto se indicaron en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de la Certificación del Sistema.
- El sistema actual de encuestas se estructura en 24 encuestas generales y 59 encuestas post-servicios.
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión, y como consecuencia de la ejecución del **“Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”**, así como de las recomendaciones de los procesos de auditoría, las actuaciones de revisión se han concretado en los correspondientes **“Informes de Asesoramiento Técnico”**, tal y como se detalla en el **“Cuadro de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA”**.
- Por otro lado, a nivel de difusión de los resultados de las encuestas la situación prácticamente es semejante al anterior ciclo de gestión, tan solo una Unidad lleva a cabo actuaciones para habilitar espacios Web de difusión de encuestas, y todavía se siguen presentando Unidades que o bien no difunden los resultados de las encuestas (4 de 28) o bien limitan su acceso entre los integrantes de la unidad (3 de 28). Por ello se vuelve a insistir en la recomendación de potenciar los espacios web en la Unidades para la difusión de los resultados entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos.
- Igualmente, no se registra variación en el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción con respecto al anterior ciclo de gestión. 66,67% (16 de 24) y todavía 4 Unidades no han establecido ningún objetivo, impidiendo el cumplimiento de la recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total. El análisis detallado puede consultarse en el **“Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA”** publicitado en la web del SIGC-SUA.
- Tampoco se produce nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**, y ello a pesar de las recomendaciones realizadas en los correspondientes informes de auditoría, si bien una Unidad ha solicitado asesoramiento técnico con la intención de implantar esta técnica en el siguiente ciclo de gestión
- La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:  
<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2016/revmejora2016.html>
- El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.

**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:**

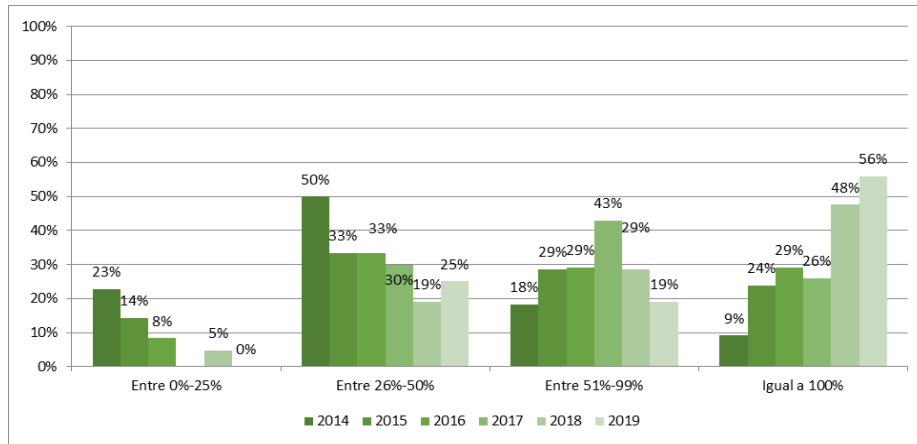
- Globalmente, en el ciclo 2019, el **promedio del porcentaje de participación** registra valores de 79%, lo que supone un ligero incremento de 5 puntos porcentuales con respecto al anterior ciclo de gestión (74%), manteniéndose la evolución positiva registrada en los cuatro anteriores ciclos de gestión. Es significativo que la totalidad de encuestas mantienen o incrementan el porcentaje de satisfacción.
- De esta forma, tal y como se observa en las correspondientes tablas, se incrementa en 8 puntos porcentuales, el porcentaje de encuestas que alcanzan el valor 100% de la tasa de participación, y en consecuencia, decrece el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos superiores al 50%, pasando de un 29% a un 18%. No obstante, se señala como riesgo que 4 de las 16 encuestas con informe hayan obtenidos valores de participación por debajo del 50%.
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. El incremento que de nuevo se produce en el número de encuestas cuya tasa de participación se posicionan en 100% de la tasa de participación pudiera dejar entrever la efectividad de la nueva plataforma como herramienta para facilitar la cumplimentación de los cuestionarios y el seguimiento de la tasa de participación, así como las actuaciones de estímulo a la participación llevadas a cabo por las Unidades. No obstante, se sigue incidiendo en la oportunidad que suponen los procesos de revisión de las encuestas, así como la implantación de la técnica de grupos focales para incentivar la participación y mejorar el sistema de cara a incrementar su eficiencia. 2. Sigue sin sistematizarse, a nivel global, la asignación de objetivos por parte de las Unidades para realizar el seguimiento de los resultados de las encuestas del SIGC-SUA, volviéndose a producir situaciones en las que las Unidades no establecen objetivos de mejora.

**Evolución por escalas del indicador de participación (Número de encuestas generales)**



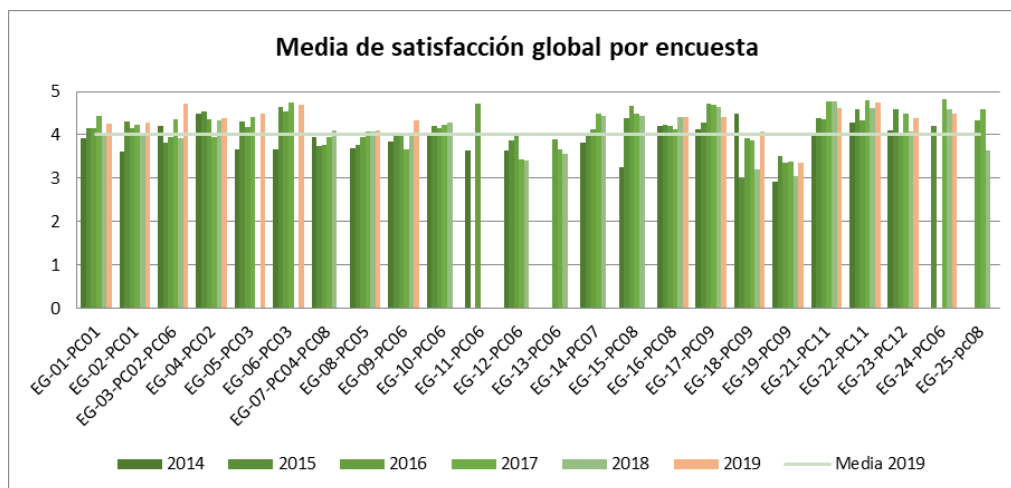


**Evolución por escalas del indicador de participación. (Porcentaje de encuestas generales).**

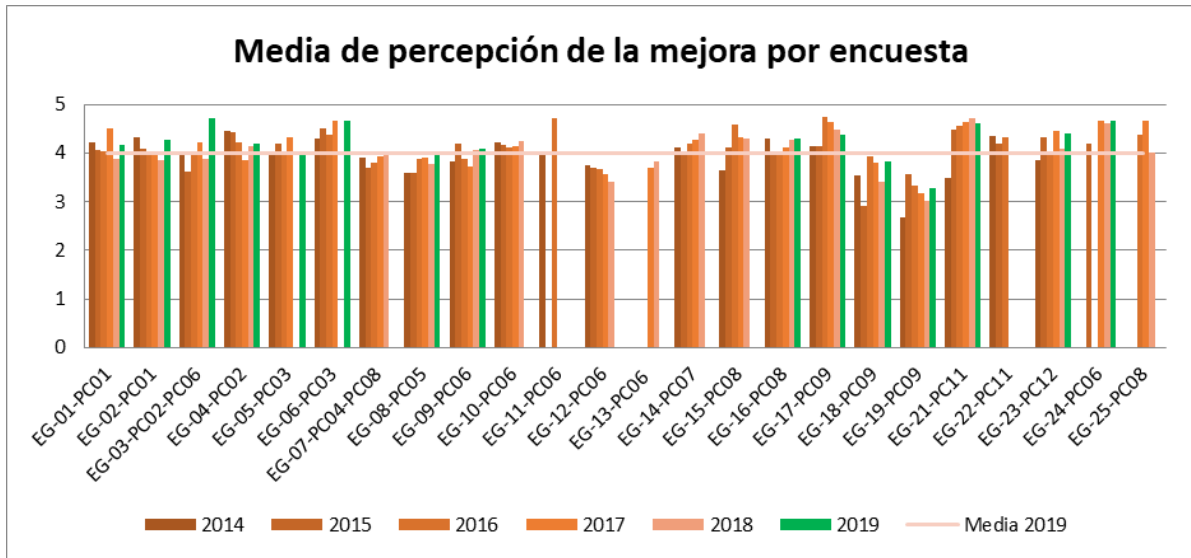


**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- Recuperación de las medias de satisfacción con tendencias positivas en la valoración global y en la valoración global sobre la mejora percibida, superando, en ambos casos, el valor "4".
- Igualmente, se produce un incremento en el número y porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción " >=3,5", con tan solo 1 encuesta que se posicionan por debajo de este indicador, frente a 3 en el anterior ciclo de gestión. Es significativo el aumento en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4", produciéndose en el resto de las encuestas y rompiendo con la tendencia del anterior ciclo de gestión donde 7 encuestas no alcanzaban este valor.
- En consecuencia, el recorrido hacia la mejora se hace evidente por el número de encuestas que mejoran los resultados globales, 11 encuestas (69%).
- Asimismo y con carácter general las variaciones son ascendentes en la valoración sobre la mejora percibida, con incrementos de 8 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5", (93%), y de 13 puntos, en el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (73%).
- Este comportamiento también se observa en que, 12 encuestas (80%) incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo



**Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.**



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

#### CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.

	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	49	51	51	51	53 <sup>1</sup>
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado <sup>2</sup> .	5,55% (2)	6,55% (4)	0	2,5% (1)	0
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	19,44% (7)	29,41% (15)	23,68% (9)	20% (8)	14,28% (5)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.	75% (27)	50,98% (15)	76,32% (29)	77,5% (31)	82,85 (29)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	91,66% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>	91,66% <sup>3</sup>	100% <sup>3</sup>
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	30	38	37	33	34
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	19	26	25	24	25

<sup>1</sup> Se computan 53 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es 59. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados participación (35).

<sup>3</sup> Se computan el porcentaje de procesos claves que disponen, al menos, de una encuesta post-servicio.

#### RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. <sup>1</sup>

	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). <sup>2</sup>	4,34	4,37	4,43	4,48	4,51
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 3,5.	92,85% (39)	95,83% (46)	95,34% (41)	97,95%(48)	97,36% (37)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 4.	76,19% (32)	85,54% (41)	90,69% (39)	87,75% (43)	86,84% (33)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,32	4,54	4,48	4,41	4,43
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	100% (11)	100% (13)	100% (11)	100% (11)	100% (7)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior >= 4.	91,66% (9)	92,30% (12)	100% (11)	100% (11)	100% (7)

<sup>1</sup> Los resultados pueden presentar discrepancia con la información suministrada por las Unidades ya que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y el alineamiento con las encuestas generales.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (38).

<sup>3</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (7).

**CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. DESAGREGACIÓN POR PROCESOS.**

<i>Proceso Clave</i>	<i>Número Activas</i>					<i>Número con resultados satisfactorios.</i>				
	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	7	9	9	10	9	6	7	6	10	7
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	7	6	7	7	7	2	6	5	7	6
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	8	8	9	8	8	6	8	7	6	4
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	4	4*	2	2	2	3	4	2	2	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa y Gestión de las Enseñanzas	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	9	10	10	10	10	9	10	10	10	7
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>38</b>

**CUADRO DE ACTUACIONES DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DEL SIGC-SUA (generales y post-servicio).\***

Código de encuestas	Unidad	Criterio de revisión
EG-17-PC09/EG-18-PC09/EG-19-PC09	Servicio de Gestión Académica	Contenido de cuestionario/incrementar la tasa de participación
EP-67-PC09	Servicio de Gestión Académica	Conocer la percepción de los GI sobre las certificaciones académicas
EP50PC11 y EP51PC11	Servicio de Actividades Culturales	Presentar una nueva encuesta que facilite no solo la medición y mejora del servicio prestado, sino también la del propio Programa Universitario de Mayores
EG-01-PC01	Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Contenido cuestionario
EG02PC02PC06	Unidad de apoyo a órganos de gobierno e institucionales	Incrementar la tasa de participación/Revisar cuestionario

\* Criterios de revisión según "Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA" y criterios de revisión establecidos en los informes de asesoramiento técnico de los sistemas de retroalimentación de las Unidades .

## DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 57,62% (34 de 59) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 42,37% de encuestas (25 de 59) gestionadas directamente por las Unidades quienes realizan la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos. Por otro lado, como novedad, debido tanto a la reestructuración organizativa provocada por la nueva RPT junto con la incorporación de una nueva encuesta, este ciclo de gestión todos los procesos claves disponen de encuestas post-servicio.
  - Estas encuestas se realizan mediante **sistemas Online** en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad los supuestos excepcionados lo son por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad opta por aplicar un sistema de reenvío mediante correo electrónico.
  - En términos absolutos, se incrementa en 1 el número de encuestas activas (53). No obstante, algunas de las encuestas activas no se han realizado, principalmente debido a la incidencia técnica contemplada en la NCI.PE.02.SPE.2019.1. El resto de encuesta arrastra periodo de desactivación en el tiempo. *Esta circunstancia deja latente la necesidad de revisar el sistema de encuestas de cada Unidad de forma que englobe solo aquellas encuestas cuya gestión responde a criterios de eficacia y eficiencia real.*
  - Los criterios de análisis para el desarrollo del proceso de revisión se determinan en el **Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA**, así como en los correspondientes informes de auditoría. En base a ellos, las Unidades han solicitado la revisión de 3 encuestas, reflejándose las actuaciones llevadas a cabo en los correspondientes Informes de Asesoramiento Técnico. *Sin embargo, no se ha producido el pleno desarrollo de las actuaciones de revisión establecidas en los citados informes, por lo que se recomienda seguir avanzando en su ejecución.*
  - Al igual que en el anterior ciclo de gestión la variabilidad de la estructura de las encuestas gestionadas directamente por las Unidades sigue provocando dificultades para el análisis global, sin producirse mejoras en este aspecto. Por lo que se mantiene el compromiso de establecer, tal y como se propuso en el anterior ciclo de gestión, un formato para que los datos que aportan las Unidades estén homogeneizados.
- 
- No se registran ampliación de los canales de información para la difusión de resultados con respecto al anterior ciclo de gestión salvo una Unidad que habilita su Web. Es por ello, que se recomienda seguir avanzando en la línea ya iniciada el anterior ciclo de gestión de cara a conseguir la utilización, por parte de todas las Unidades, de sus espacios web que garantice la difusión de los resultados tanto entre los usuarios internos como externos.
  - El recorrido hacia la mejora se produce en el porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, que en este ciclo de gestión presenta un valor 56,60% (30 de 53), veinte puntos por encima del anterior ciclo de gestión. No obstante, y a pesar de este incremento, 8 Unidades no han establecido ningún objetivo para el 2020, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de consolidar el sistema de asignación de objetivos de forma que favorezca su desarrollo definitivo y estimule la implicación de las Unidades.

## ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:

- En el ciclo 2019, el número de encuestas con valoración del nivel de participación se sitúa en 35, 5 menos que en el anterior ciclo de gestión. No obstante, parte de este descenso se produce en aquellas encuestas con incidencia técnica. A pesar de ello, sigue sin variar esta situación en aquellas encuestas gestionadas por las Unidades, por lo que se vuelve a insistir en *la necesidad de reforzar la línea de actuación ya indicada en el anterior apartado en aras de conseguir la equiparación de la información aportada por todas las Unidades gestoras.*



---

**ANÁLISIS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:**

- Por la naturaleza de las encuestas post-servicio (confirmada por atributos de calidad específicos de la prestación del servicio) en este informe agrupado se presenta una valoración global de satisfacción. El análisis detallado realizado por las Unidades puede consultarse en los informes de procesos publicados en la web del SIGC-SUA.
  - En este ciclo se ha calculado un indicador de satisfacción global de 38 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,51 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ),el 86,84%, y presentando tendencias negativas en los últimos tres ciclos de medición
  - Igual valoración se realiza sobre el indicador de satisfacción en la percepción de mejora, en este caso sólo es posible el cálculo en 7 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,48 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que por tercer ciclo consecutivo el 100% de las encuestas obtienen estos valores.
-

#### 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

##### SELECCIÓN DE ÍTEMS SIGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

ítem	% Satisfacción				Media			
	2013	2015	2017	2019	2013	2015	2017	2019
<b>DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>								
1. Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	97,78%	91,69%	86,21%	85,71%	4,21	3,78	3,70	3,72
2. Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	93,82%	92,68%	90,34%	90,88%	3,87	3,81	3,80	3,93
<b>CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>								
3. Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	79,94%	76,92%	79,51%	78,71%	3,52	3,35	3,47	3,55
4. Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	89,69%	88,46%	94,46%	94,19%	3,85	3,76	3,92	4,04
5. Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	94,40%	85,58%	93,73%	90,61%	3,92	3,61	3,94	3,99
<b>PARTICIPACIÓN.</b>								
6. Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	84,64%	85,39%	81,43%	81,00%	3,55	3,53	3,37	3,44
7. Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	81,48%	79,61%	77,74%	73,86%	3,44	3,35	3,28	3,30
8. Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	89,63%	87,06%	85,92%	86,04%	3,73	3,66	3,67	3,75
<b>FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>								
9. Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	88,41%	85,25%	84,81%	85,43%	3,53	3,48	3,54	3,64
10. Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	86,29%	82,58%	82,81%	80,98%	3,50	3,32	3,41	3,51
11. Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	69,94%	65,36%	66,90%	66,11%	3,09	2,88	2,93	2,94
12. Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	71,68%	68,73%	72,03%	67,76%	3,16	3,01	3,06	3,01
13. Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	87,07%	87,25%	89,82%	85,33%	3,52	3,47	3,52	3,57
14. Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	85,13%	82,51%	84,48%	80,73%	3,38	3,33	3,39	3,41

(1) Indicador de participación 2013: 77,02%; 2015: 63%; 2017: 60,55% 2019: 58,94%: Escala 1-5.

##### DESARROLLO:

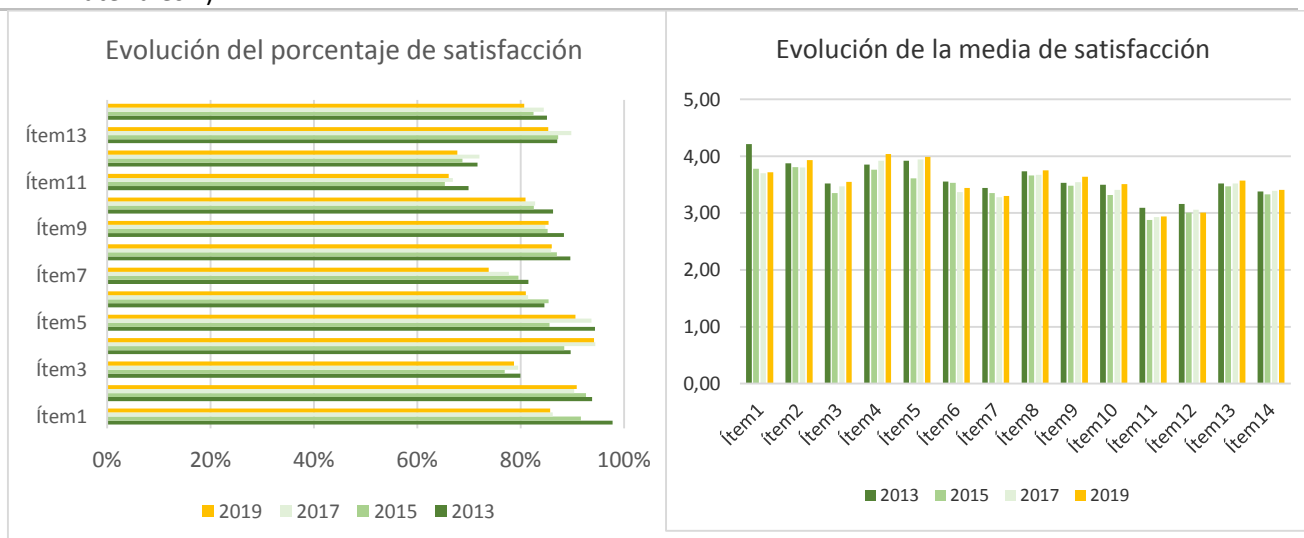
- El proceso de encuestación de clima laboral, con carácter bienal se ha realizado en este ciclo de gestión dirigiéndose a la totalidad del PAS, que en el momento de su cumplimentación, se encontraban en situación profesional de servicio activo.
- En este ciclo de gestión, se mantiene el mismo cuestionario. No obstante, como acción de mejora, se habilita la posibilidad de expresar opiniones y sugerencias en todas las dimensiones.

Asimismo, se repiten actuaciones de estímulo a la participación tras el control de los índices de respuesta.

- El indicador de participación se sitúa en un 58,94% del total de la plantilla PAS, presentando tendencias decrecientes en los último cuatro ciclos de gestión, lo que ha deriva una pérdida en su posicionamiento de 23 puntos porcentuales con respecto al ejercicio 2011 (82%). Sin embargo, la variación en este ciclo no es tan significativa (1,61 puntos porcentuales), quedando garantizada la representatividad de la encuesta, en términos globales.
- En base a los resultados, se recomienda establecer mecanismos que permitan fijar, con rigor, las variables que más influyen en la participación de las personas en el proceso de encuestación.

### ANÁLISIS DE RESULTADOS:

- El porcentaje de satisfacción en 2019 presenta tendencias negativas prácticamente en todos ítems, si bien registra **resultados sobresalientes (>=90%)** en 3 de los 14 ítems del cuestionario (21,42%). No obstante, supone un decremento significativo con respecto a las mediciones del ciclo anterior dónde 6 ítems se posicionaban en estos valores. Además, se incrementan los ítems que se sitúan por debajo de los valores límites (<=75%), 3 de 14, uno más que en el anterior ciclo.
- Igualmente, se señala el comportamiento negativo en tendencias de los ítems relacionados con la formación y la participación, registrando decrementos en su mayoría y sin presentar valores de mejora ni de resultados sobresalientes.
- Se apunta como riesgo la formación especializada para el desempeño del puesto y promoción y la posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo, con desviaciones negativas, se vuelven a situar por debajo de los **valores límites (<=75%)**.
- Con referencia al comportamiento de la media, el recorrido hacia la mejora se observa en los ítems sobre los recursos y las posibilidades de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades para el desarrollo del trabajo que se posicionan muy cerca o alcanzan **niveles excelentes de satisfacción (>=4)**.
- Del análisis de los datos se desprende que se ha producido una pérdida en el posicionamiento de los ítems relacionados con la formación y la participación, lo que invita a pensar que el incremento de la satisfacción de las personas pasa por mejorar su formación, así como en fortalecer los principios y mecanismos de actuación participativa establecidos por la institución. Por otro lado, se presenta una relación positiva con los factores que motivan la descentralización funcional (aplicabilidad de la competencia profesional, conocimiento de funciones...), y las condiciones del puesto (físicas, materiales...).





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

**CUADRO DE INDICADORES DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.-Número total de quejas.	106	81	97	98	146	222	190
2.-Número total de sugerencias.	61	91	60	52	61	37	33
3.-Número total de felicitaciones.	219	257	233	357	319	346	262
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.-Número de días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	3,40	2,70	3,589	3,050	1,95	1,83	1,26
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	4,32	2,95	4,027	3,167	2,25	1,79	1,30
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,82	2,53	2,915	2,829	1,18	2,02	1,04

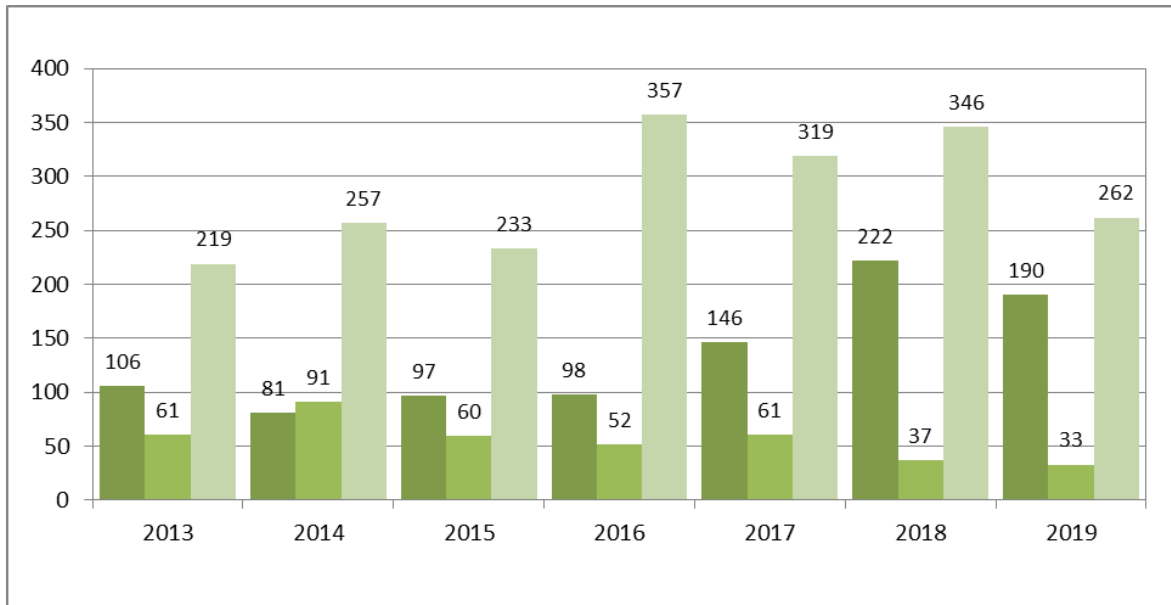
### DESARROLLO:

- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En los Programas de Auditoría Interna se ha verificado la gestión de las quejas y sugerencias realizada por las Unidades respecto al indicador de respuesta y del plazo, constatándose su cumplimiento y la disponibilidad de los registros correspondientes.

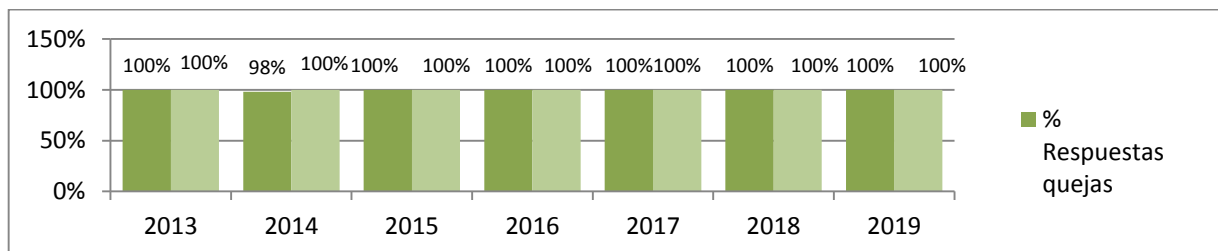
### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al disminuir en un 14% (32) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata una reducción en un 11% (4).
- En el número de felicitaciones se ha producido un descenso, computándose un total de 262
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100% (cumpliéndose el compromiso de calidad).
- El valor medio y global en días de respuesta se sigue manteniendo en valores óptimos, inferior a 2 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 1,30 días para las quejas y 1,04 días para las sugerencias.
- Como reflexión general, se sigue considerando necesaria una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.
- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

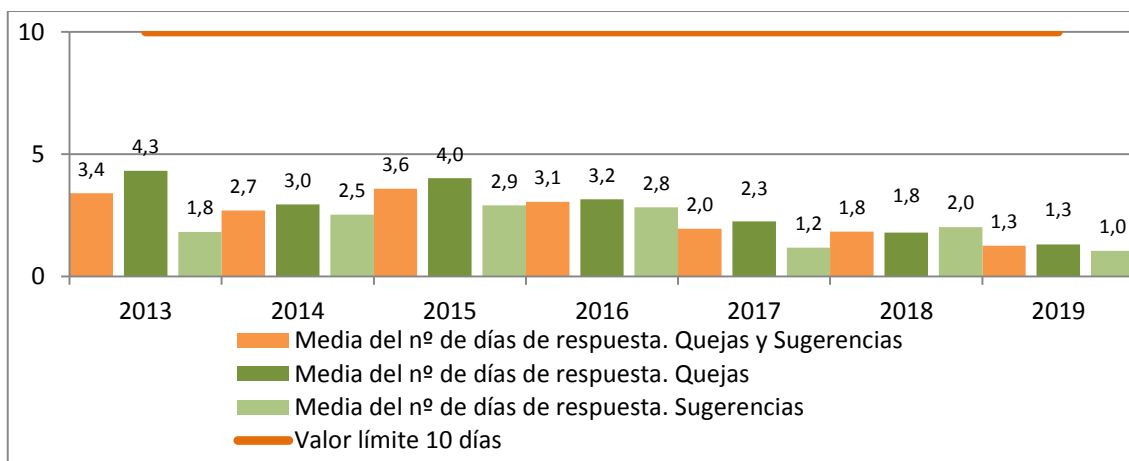
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



**Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.**



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



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

### RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2019):

1.-Número total de No conformidades internas.	16
2.-Número total de No conformidades internas gestionadas.	16
3.-Número total de No conformidades internas archivadas (no procedencia de plan de mejora).	0
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas con verificación y cierre	7

### IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. DETALLE:

Nº	Código	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Resultado
1	NCI.PC04.UT.2018.1	PC 04.13 Ejecución del mantenimiento correctivo	UT	Cerrada
2	NCI.PC04.UT.2018.2	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	UT	Abierta
3	NCI.PC04.UT.2018.3	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	UT	Abierta
4	NCI.PC06.UT.2018.1	PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	UT	Abierta
5	NCI.PC06.BIBL.2018.1	PC06.22. Alfabetización Informacional.	BIBL	Cerrada
6	NCI.PC06.BIBL.2018.2	PC06.23 Apoyo a la Producción Científica.	BIBL	Cerrada
7	NCI.PC06.BIBL.2018.3	PC06.23 Apoyo a la Producción Científica.	BIBL	Cerrada
8	NCI.PC06.SPE.2018.1	PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional	SPE	Cerrada
9	NCI.PC06.BIBL.2019.1	PC06.22. Alfabetización Informacional	BIBL	Cerrada
10	NCI.PC06.BIBL.2019.2	PC06.23 Apoyo a la Producción Científica	BIBL	Cerrada
11	NCI.PC09.SGA.2019.1	PC09. Gestión Académica Administrativa	SGA	Abierta
12	NCI.PC04.SINF.2019.1	PC04. Gestión del Mantenimiento	SINF	Abierta
13	NCI.PC04.SINF.2019.2	PC04. Gestión del Mantenimiento	SINF	Abierta
14	NCI.PC11.SACU.2019.1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	SACU	Abierta
15	NCI.PE02.SPE.2019.1	PE02. Retroalimentación de los grupos de interés	SPE	Abierta
16	NCI.PC06.SPE.2019.2	PC6.30. Retroalimentación de los grupos de interés	SPE	Abierta

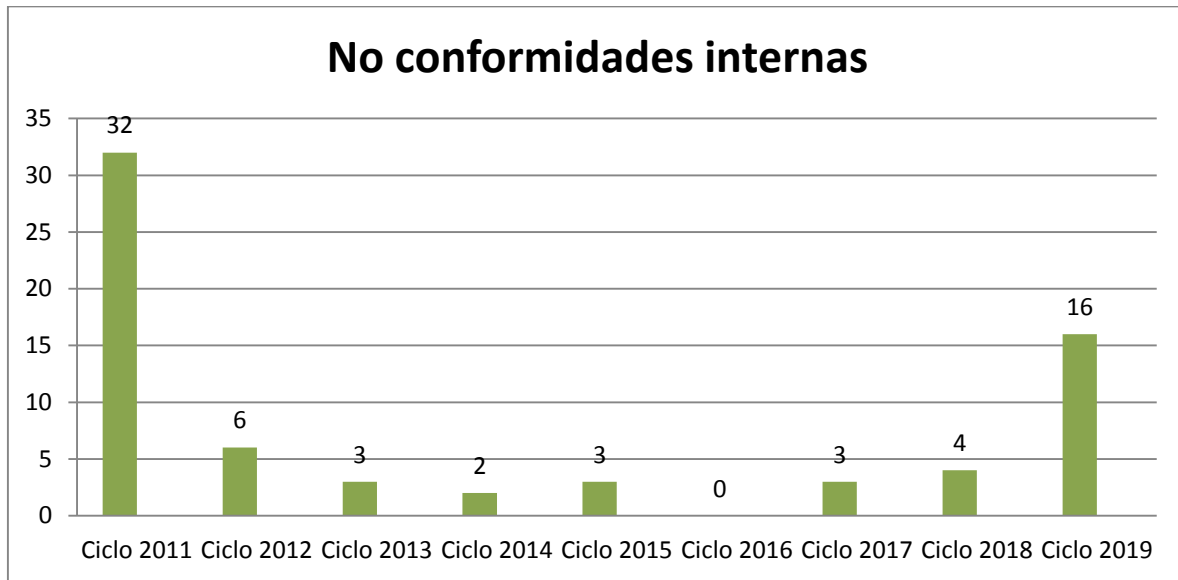
**DESARROLLO:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que, 7 no conformidades internas 5 del Servicio de Biblioteca (3 del ciclo 2018 y 2 realizadas en el ciclo 2019) ,1 del Servicio de Planificación y Evaluación y 1 de la Unidad Técnica se han cerrado tras verificar en auditoría las mejoras implantadas, quedando 3 abiertas para 2020. Por otra parte 2019 se han formalizado otras 6 no conformidades que serán objeto de auditoría en 2020, según la planificación de sus acciones correctivas.

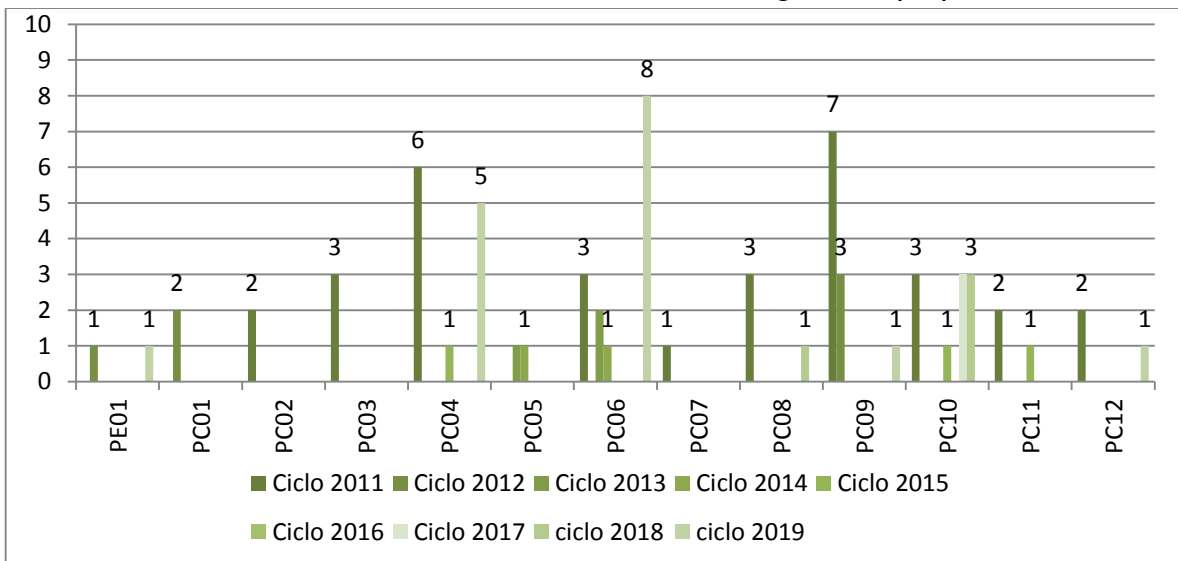
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- Se observa, como en ciclos de gestión anteriores, una limitación en general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para abordar acciones mejora, si bien se ha producido un aumento significativo en 2019.

Evolución del número de no conformidades Internas. Totales



Evolución del número de no conformidades Internas. Segmentado por proceso.



## 7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.

### RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2019):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	6
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	0
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Interna Anual/ Cerradas.	50% (3 de 6)

### RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.

Nº	Código (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Unidad	Resultado
1	Auditoría del 1er seguimiento de la certificación. Nº: 01/2018. No conformidad: 2	PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	SPER	Cerrada
2	Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	BIBL	Abierta
3	Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	SACU	Abierta
4	Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01B/2019. No conformidad: 1	PC 04. Gestión del mantenimiento.	UT	Cerrada
5	Auditoría del 2º seguimiento de la certificación Nº: 01C/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	SDEP	Cerrada
6	Auditoría del 2º seguimiento de la certificación Nº: 01D/2019. No conformidad: 1	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	SACU	Abierta

**EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS**

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica	1									1					
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	Servicio de Contratación y Patrimonio. Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno. Unidad Funcional de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. Unidad de Actividades Culturales	1								1						
PC 03. Gestión de Espacios	Unidad de Actividades deportivas	1						1								
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad funcional de Técnicos de laboratorio	1						1								
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	2							1	1						
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Prevención Riesgos Laborales.	4				1							2	1 (cont)	1	
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Servicio de personal y organización docente	2						1	1							
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Servicio de Planificación y Evaluación.	2								1 (cont.)	1 (cont.)	1				
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	1							1 (cont.)							
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de Investigación	2	1			1										

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AEXT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT	AINT
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Servicio de Informática	1	1													
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	0														
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	3				1				2 (cont.)	2 (cont.)	2 (cont.)	1 (cont.)			
PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Unidad de Actividades Culturales.	3						1	2 (cont.)							
	Servicio de deportes	1							1							

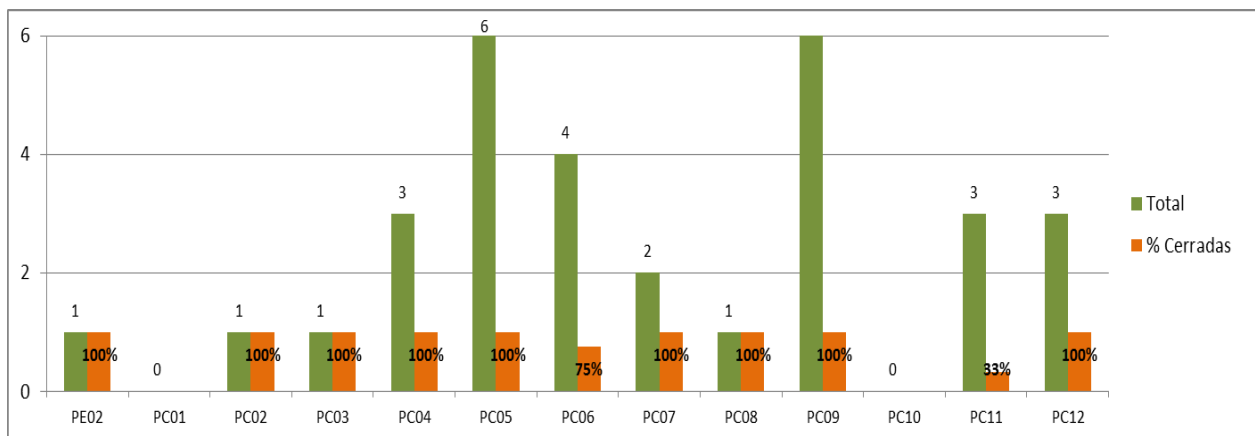
**DESARROLLO:**

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 6 no conformidades de Auditoría ·Externa. El estudio más detallado se encuentra en el Informe Final del Plan de Auditoría Interna.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que ha sido posible el cierre de 3 no conformidades externas auditadas (PC04, PC05 y PC11) y han quedado abiertas otras 3, una del PC06 y dos del PC11.

**Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentación por Procesos.**



## 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	151	149	145	144	141	140	138 <sup>1</sup>
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	99,33%	99,31%	98,61%	97,87%	100%	100% <sup>2</sup>
3.- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	91,28%	92,57%	96,83%	89,44%	89,13%	90.71%	92,65% <sup>3</sup>

<sup>1</sup>compromisos de calidad integrados y no integrados

<sup>2</sup> SGI tiene dos compromisos sin actividad

<sup>3</sup>datos obtenidos sobre total medidos (136)

### RESULTADOS POR UNIDADES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD:

Unidad	Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Biblioteca.	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	100%	83,33%	83,33%	83,33%	66,67%	100%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas							100%



Unidad	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	100%	100%	80%	60%	100%	80%
Servicio de Biblioteca	100%	90,91%	90,00%	90%	88,89%	80%	100%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	85,71%	85,71%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	80%	100%	80%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	95%	90%	100%	94,74%	89,47%	90%	100%
Servicio de Gestión Académica	87,50%	80%	100%	100%	100%	100%	75%
Servicio de Gestión de la Investigación	100%	95%	100%	90%	94,44%	88,89%	81,25%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	100%	100%	100%	66,67%	66,67%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%
Servicio de Informática	87,50%	88,89%	100%	66,67%	66,67%	100%	62,5%
Servicio de Planificación y Evaluación	50%	50%	100%	100%	100%	0%	100%
Servicio de Personal	100%	100%	100%	66,67%	83,33%	66,67%	100%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	75%	75%	50%	75%	100%	66,67%	100%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	42,86%	85,71%	100%	71,43%	100%	100%	85,7%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%
Servicio de Actividades Culturales	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	87,50%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	75%	100%	66,67%	100%	100%	66,67%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	80%	100%	100%	100%	80%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas							100%

**DESARROLLO:**

- Los compromisos de calidad correspondientes a este ciclo de gestión son el resultado del proceso de revisión iniciado en el año 2012, orientado a su integración con los indicadores de eficacia de los procesos, ya que los anteriores se formularon antes de la certificación del SIGC-SUA.

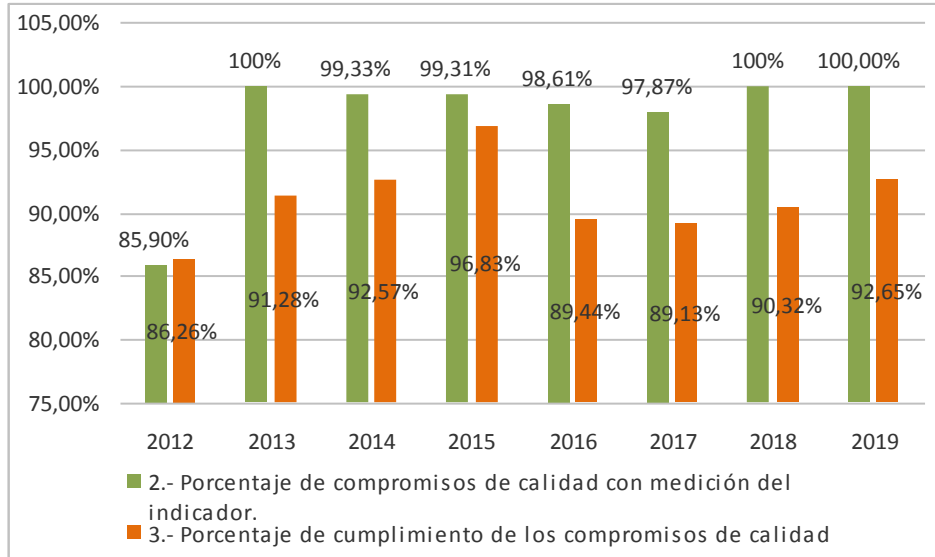
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 98,55% de efectividad en la medición (2 sin actividad del Servicio de Gestión de la Investigación).
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 92.65%. Se mantiene también estable respecto al ciclo anterior con un leve ascenso.
- Del total de compromisos de calidad (138) se han incumplido 10. Tres menos que el ciclo anterior, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en 6 casos son mínimas.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 75% (18 de 24), aumentando este porcentaje respecto al ciclo anterior, con 4 Unidades más.

**INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD.  
NIVELES DE DESVIACIÓN.**

<b>Nº</b>	<b>Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Valor 2018</b>	<b>Desviación</b>
1	PC04	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	<=3	3,45%	0,45%
2	PC04	Porcentaje de de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.	>=70%, >=80%	69,92% 78,09%	-0,8% -1,91%
3	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	83%	-17%
4	PC06	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	>=90%	87,76	-2,24%
5	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>=85%	81,00%	-4%
6	PC07	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.	>=85%	80%	-5%
7	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90%	77,33%	-12,67%
8	PC08	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5, y más de 5 días hábiles.	>=60%	59%	-1%
9	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud.	>=100%	99,17%	-0,83%
10	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	100%	99,84%	-0,16%

**Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad**



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

### RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2014	2015	2016	2017	2018 <sup>2</sup>	2019 <sup>3</sup>
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	89 <sup>1</sup>	84	125	80	159	126
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	69,66% (62)	59,60% (50)	74,40% (93)	48,75% (39)	52,20% 83	51,59% 65
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	26,97% (24)	40,40% (34)	25,60% (32)	51,25% (41)	47,80% 76	45,23% 57

(\*) Como tal se computan las clasificadas como iniciadas/continuadas, parciales y pendientes (una) por aplicación en el siguiente ciclo de gestión.

<sup>1</sup> En 2014 se computan 3 mejoras no implantadas por valorarse no procedente.

<sup>2</sup> Datos obtenidos de los informes de auditoría interna realizados

<sup>3</sup> Datos obtenidos de los informes de auditoría interna e informes seguimiento

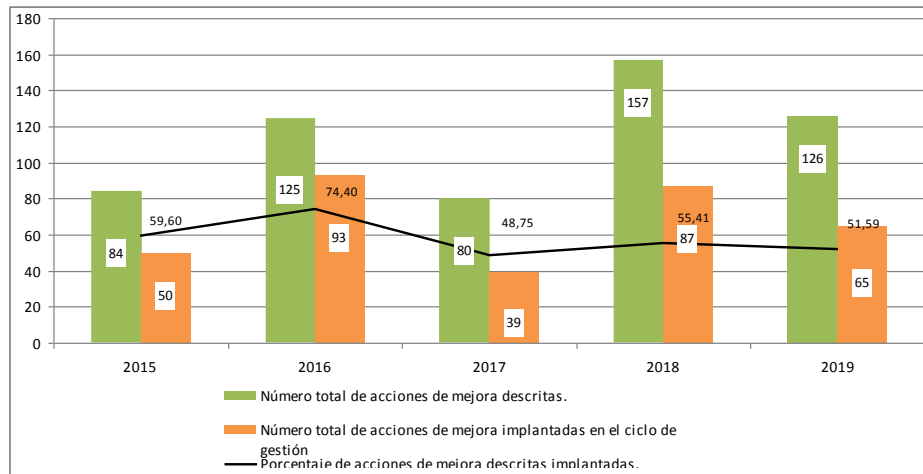
#### DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2019. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que se insertan en los informes de seguimiento de los procesos, así como en la información remitida por los Servicios y Unidades a Coordinación Técnica, habiendo sido objeto de verificación en el Programa de Auditoría Interna Anual.

#### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior se ha producido un descenso de las propuestas de mejora pasando de 159 en el ciclo anterior a 126 en este 2019, produciéndose un leve descenso en las implantadas pasando del 52,20% en 2018 a 51,59% en 2019. La naturaleza de las mejoras pueden responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos claves, también, condiciona el número de mejoras por procesos, aun así, se observa en la tabla y gráfico detallado, que se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo.
- Las mejoras no implantadas en su totalidad en el ciclo de gestión normalmente están iniciadas o pendientes y se realiza, al respecto, el análisis correspondiente por las Unidades.

**Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión**



Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>
Servicio de Asuntos Económicos	1	2	3	12	5	4	3	67%	33%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	1	1	2	2	5	4	6	83%	17%
Servicio de Control Interno		1	0	5	1	8	6	67%	33%
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>
Servicio de Contratación y Patrimonio	3	2	4	5	3	2	4	50%	50%
Servicio de Informática.						1	0	0%	0%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	1	1	1	1	4	50%	50%
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos	2	2	1	2	3	1	1	0%	100%

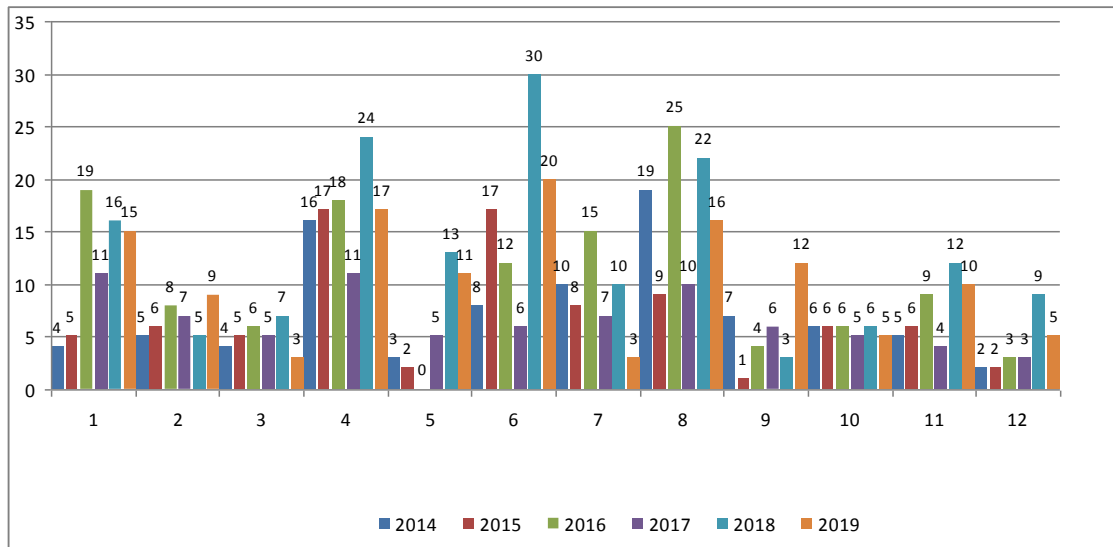
Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	9	4	5	6	5	4	3	67%	33%
Unidad de Conserjerías.	5	3	2	4	3	0	0	0%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	1		2	0	0	0	0	0%	0%
Servicio de Biblioteca.	1			0	0	0	0	0%	0%
Unidad Técnica		1	1	0	0	1	1	0%	100%
Servicio de Deportes.	2			2	2	3	2	100%	0%
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>
Unidad Técnica	1	5	3	3	7	5	35	33%	67%
Servicio de Informática.	7	7	6	8	2	7	5	60%	40%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	2	6	4	2	4	2	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	1	2	2	0	2	3	100%	0%
Prevención de Riesgos Laborales.		1		1	0	5	4	50%	50%
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>9%</b>	<b>82%</b>
Servicio de Personal y Organización Docente.	7	3	2	0	3	5	2	33%	67%
Prevención de Riesgos Laborales.				0	2	8	1	0%	88%
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>
SIAG (Publicaciones).	2		1	1	1	1	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1	2	3	2	4	5	0%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación.	1		1	0	2	11	0	91%	9%
Servicio de Biblioteca.	4	6	7	5	0	5	3	100%	0%

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	6	3	1	9	2	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo	1			0	0	0	1	0%	
<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Servicio de Gestión de la Investigación.	8	6	7	13	4	9	2	0%	100%
Unidad de Negociados de Apoyo	1	4	1	2	3	1	1	0%	100%
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>
Servicio de Informática.	12	4	5	7	2	7	5	60%	40%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	12	2	16	5	3	5	100%	0%
Centro de Producción y Experimentación Animal	0	0	0	0	1	8	4	25%	75%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	4	3	2	2	2	4	2	100%	0%
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>33%</b>	<b>58%</b>
Servicio de Gestión Académica.	6	5		2	3	6	6	17%	67%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas							5	60%	40%
Unidad de Negociados de Apoyo	1	2	1	2	3	1	1	0%	100%

Proceso clave/Unidad	Número total de acciones de mejora descritas y porcentajes de implantación								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</b>	7	6	6	6	5	7	5	60%	40%
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	4	5	6	9	4	12	10	50%	40%
Servicio de Deportes				3	2	3	3	33%	67%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	2	1	4	4	1	5	5	80%	20%
Unidad de Actividades Culturales.	1	3	2	1	0	2	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1		1	1	2	1	0%	0%
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	5	2	2	3	3	9	5	40%	40%
Servicio del Archivo General.	2	2	1	1	1	5	3	33%	67%
Servicio de Información y Asuntos Generales	3		1	2	2	4	2	50%	0%



**Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.**



**Resumen de la aplicación de las Indicaciones del Informe de Auditoría Externa y Auditoría Interna**

- Se extrae la información aportada del Informe del Programa de Auditoría Interna. Se computa el grado de implantación (previa verificación de auditoría) de las indicaciones sobre riesgos del sistema, observaciones, oportunidad de mejora, riesgos y amenazas, así como indicaciones de auditoría interna sobre, acción correctiva/oportunidad de mejora y otras recomendaciones sobre la gestión del sistema y documentación de los procesos.

La información detallada puede consultarse en el Informe del Plan de Auditoría Interna que está publicado en el siguiente enlace:

[https://web.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion\\_2019/cgestion2019\\_auditorias.html](https://web.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion_2019/cgestion2019_auditorias.html)

Año	Total	Implantada (1)	Iniciada/continuada (2)	Parcial	Pendiente	No estimada/sin datos	Total % * Implantadas
2019	41	17	15	0	2	7	78%
2018	43	13	14	0	11	5	63%
2017	54	25	16	0	6	7	76%
2016	47	11	23	0	8	5	72%
2015	20	6	5	0	3	6	55%
2014	50	30	10	1	1	8	80%
2013	31	15	10	0	4	1	81%

**Tabla resumen. Indicaciones del Informe de Auditoría Interna.**

Año	Total	Implantada	Iniciada/continuada	Parcial	Pendiente	No procede/No estimada/Sin datos	Total % Implantadas
2019	197	78	74	0	12	33	77%
2018	128	62	39	0	10	17	79%
2017	101	50	19	0	9	23	68%
2016	249	111	72	1	19	46	74%
2015	95	53	18	0	10	14	75%
2014	168	106	34	2	10	16	83%
2013	145	79	24	10	11	21	71%

**APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

En este ciclo continuamos con un seguimiento específico de la implantación de mejoras asociadas a riesgos y oportunidades. Se han identificado en Auditoría Interna un total de 69 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 97% (implantadas y en proceso).

Grado de Implantación Riesgos	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implantada	22	51%	
En proceso	19	44%	96%
No implantada	2	4%	
No procede			

Se han identificado en Auditoría Interna un total de **26 acciones asociadas a oportunidades** con el siguiente resultado de aplicación:

Grado de Implantación Oportunidades	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implantada	18	69%	
En proceso	8	31%	100%
No implantada			
No procede			

Nota: algunas acciones pueden corresponder simultáneamente a riesgos y oportunidades

Nota: Los resultados globales y segmentados por unidades y procesos se podrán consultar en el informe de seguimiento de implantación de las acciones y mejoras asociadas a riesgos y oportunidades.

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.

### EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

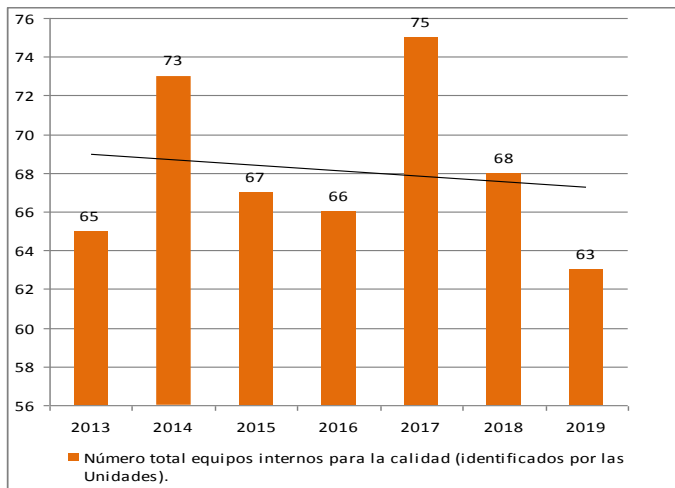
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	65	73	67	66	75	68	63 <sup>1</sup>
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	445	455	428	428	466	428	354 <sup>1</sup>
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96% <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Para este año y SGE tiene pendiente definir equipos calidad

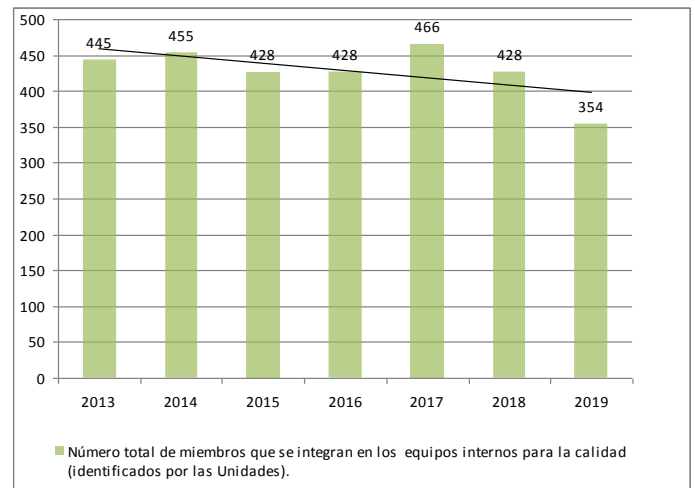
### DESARROLLO:

- La denominación de equipos internos responde a estructuras que se crean en las Unidades para la gestión de la calidad. Pueden referirse a comités internos de calidad, grupos de trabajo o de mejora y que despliega el sistema de participación de todas las personas que gestionan los procesos del SIGC-SUA.

**Evolución del número de equipos internos para la calidad identificados.**



**Evolución del número de miembros que se integran en los equipos internos de calidad.**



## II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

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

#### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	87	82	75	87	126	108	112
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	91,67%	100%	100%	100%	100%

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2020

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	2	3	3	6	4	3	4
	SCPR	1	1	2	4	4	6	6
	Servicio de Control Interno	1		1	1	8	6	4
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	2	4	4	3	1	4	4
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	1	1	2	1	4	2
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	2	1	2	3	1	1	2
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes				2	1	2	2
	Biblioteca					0		0
	Unidad de Conserjerías	3	2	4	3	4		1
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios		2			0	0	1
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	1			1	1	1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	7	6	8	5	9	5	5
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	5	3		7	3	5	1
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	1	2	2	1	0	3	3

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2020**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	2	6	1	2	6	2	4
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad			1		6	0	2
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	3	2		3	2	3	3
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	1	1			9	0	7
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Biblioteca	6	4	5	1	1	1	4
	Servicio información, Registro y Administración Electrónica	1	3	1	2	1	1	2
	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas			1	1	0	2	4
	SPE		1	3	1	11	11	3
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	4	3	2	7	5	2
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos					0		0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		1			0	0	0
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	6	8	3	6	9	2	2
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos,	3	1	2	3*	1	1	2
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	11	2	5	5	3	5	6
	Centro de Producción y Experimentación Animal					8	4	5
	Servicio de Informática	4	6	6	6	8	5	5
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	3	2	2	2	1	2	1

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2020**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2014	Nº DE PROPUESTAS 2015	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	5		-	3	2	3	4
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	2	1	2	3*	1	1	2
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas							7
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	6	6	6	6	5	5	3
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes				2	1	3	2
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1		1	1	1		1
	Servicio de Actividades Culturales	3	2	1	1	1	1	0
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	4	2	3	3	5	1
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	1	1	2	1	3	3
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		1	2	1	1	2	1
PE02:Retroalimentación grupos de interés ( Quejas y sugerencias	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica						1	0
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>87</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>112</b>

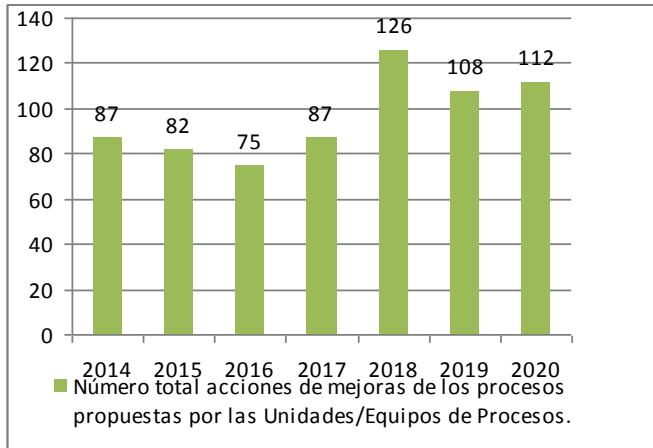
**DESARROLLO:**

- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).

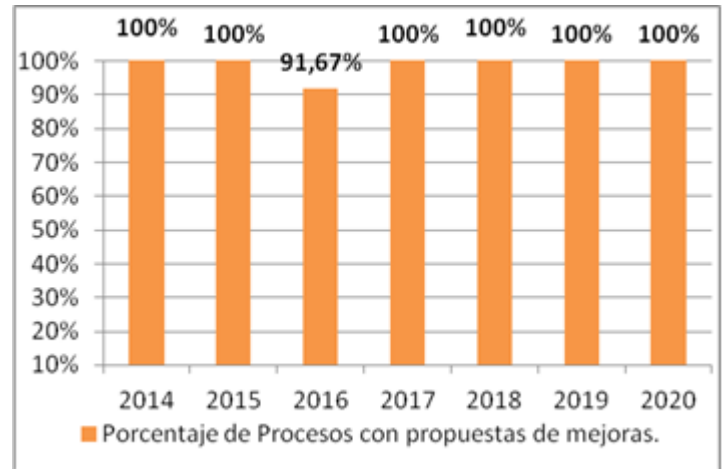
**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

- La tendencia ha sido sostenida tanto en las propuestas de acciones de mejora adoptadas y descritas por las unidades como en el porcentaje de procesos claves que incluyen propuestas.

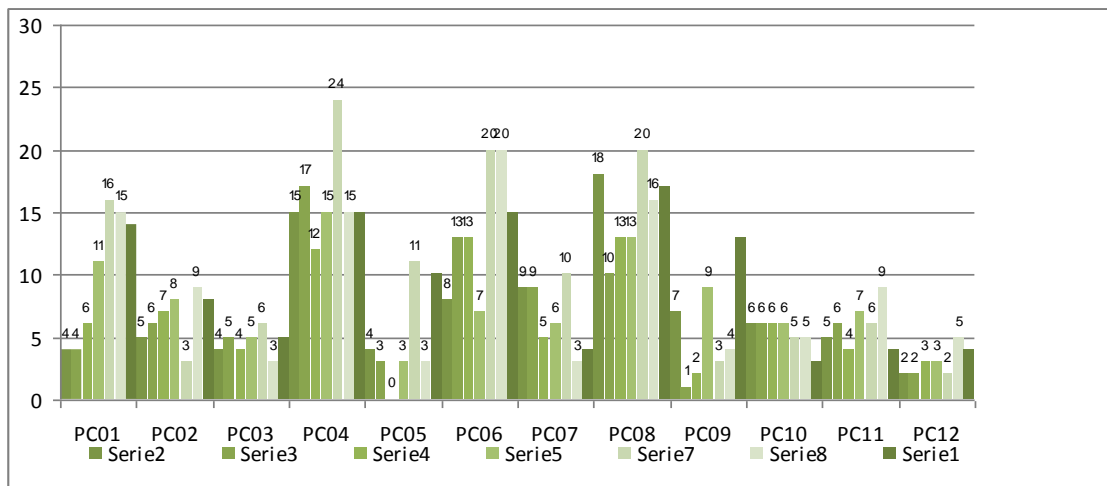
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos**



**Porcentaje de Procesos Claves con propuestas de mejoras.**



**Evolución por procesos clave de las propuestas de mejora de los procesos.**



## 12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.- Número de propuestas individualizadas.	53	58	67	43	57	68
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	83,33%	91,67%	91,67%	75%	91,60%	91,67%

### CUADRO RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.	2		1			
2. Reestructuración servicios/procesos.	2	2				
3. Revisión general.	2	1	8	7	3	13
4. Descripción de procesos.						
5. Flujogramas.	3	5	4	3	4	2
6. Instrucciones técnicas.	5	15	16	11	2	7
7. Registros.	1		1			
8. Formatos.	2	2	7	3	1	1
9. Legislación.	3	5	3	7	1	6
10. Trámites telematizados						
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.	1					
12. Indicadores.	31	28	27	12	29	25
13. Otras	1				7	4
14. Anexos					10	10

#### DESARROLLO:

- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 3 (Documento específico).

#### VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

- Este año ha aumentado significativamente el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos tras la revisión realizada en este ciclo de gestión ( 11 más que el ciclo 2019)



### III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.

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

##### RESULTADOS GLOBALES:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.

14

##### EXTRACTO DE PROPUESTAS:

<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
1-PC02 UAOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustar los valores límite y objetivo de los indicadores del proceso PC02 a la capacidad real del mismo, dada la tendencia creciente y sostenida en el tiempo de los resultados de medición obtenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
1 PC06-SPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar cómo afectan al SIGC-SUA otros sistemas de gestión de la UJA, como el sistema de información institucional (SIIUJA/OBI), proyecto de administración electrónica, sistema de protección de datos de carácter personal, sistema de dirección estratégica, sistema de garantía de calidad de los Centros, sistema de carta de servicios, sistema de encuestas, etc. Consecuentemente, proponer los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar todas las piezas de los diferentes sistemas de gestión de la UJA que guardan relación con el SIGC-SUA. Establecer un propósito común y una visión compartida donde prime el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios y soluciones que proporciona el SIGC-SUA, procurando hacerlo de la forma más eficaz y sencilla posible</li> </ul>
1-PC04-UT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unificar la nomenclatura básica de las instalaciones de la UJA. Se trata de que los datos básicos de las infraestructuras de la UJA, que son utilizados por todas las unidades en sus respectivos procesos, tengan una denominación común.</li> <li>Unidad si procede: UT, Servicio De Personal, Área Económica, Servicio de Informática y otros que puedan ser afectados</li> </ul>	<p>Facilitar la transversalidad de los procesos inter unidades, agilizando su gestión.</p> <p>Facilitar el intercambio informático de la información</p>
1 PC06-UAOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis, revisión y alineamiento de indicadores del Gabinete de Comunicación de acuerdo al nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el reflejo del trabajo diario del Gabinete de Comunicación a través de sus indicadores</li> </ul>
1 PC06-SIR@	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de una herramienta de gestión de la documentación generada en los procesos de SIGC-SUA. La documentación del SIGC-SUA es considerable, teniendo en cuenta los datos de fichas, históricos desde hace ocho años, por lo que se propone la adquisición de una herramienta que facilite la gestión para la mejor toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la gestión documental del SIGC-SUA.</li> </ul>
2 PC06-SIR@	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de una herramienta de gestión de los proyectos en los procesos de SIGC-SUA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la gestión de los proyectos del SIGC-SUA.</li> </ul>

	Los proyectos de mejora, operativos, etc.. que se derivan de la gestión del del SIGC-SUA es considerable, teniendo en cuenta los datos de fichas, históricos desde hace ocho años, por lo que se propone la adquisición de una herramienta que facilite la gestión de los mismos para la mejor toma de decisiones.	
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
1-PC09-SGA y SINIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de Chatbot de temática de respuesta de acceso a la universidad Sistema automatizado de preguntas y respuestas frecuentes en materia de acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapidez de respuesta automatizada a consultas de usuarios</li> </ul>
2-PC09-SGA y SINIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento más avanzado de sistema de telefonía que agilice organización del mismo Sistema de organización de llamadas telefónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir una mejor y más rápida atención al usuario ofreciendo a este mejores tiempos de atención</li> </ul>
3-PC09-SGA y SINIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consecución de acceso a la Plataforma de Intermediación de datos del ministerio para acceso a documentación que no sería necesario pedir al alumnado 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consecución de acceso a la Plataforma de Intermediación de datos del ministerio para acceso a documentación que no sería necesario pedir al alumnado</li> </ul>
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
1-PC11-UAOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión (al menos una al semestre) de los miembros de la unidad con participantes en los grupos internos de trabajo para el análisis y control integral del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar la gestión del proceso así como la marcha de los indicadores, acciones a abordar para dar cumplimiento, si procede, a las indicaciones y observaciones de auditoría interna así como las propuestas de mejora</li> </ul>
<b>Nº propuesta</b>	<b>Propuesta.</b>	<b>Objetivo de la propuesta</b>
1-PC12-SAG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acondicionar los depósitos con los equipos de medición y climatización necesarios.</li> <li>Adquisición de los equipos de medición y climatización que permita el presupuesto asignado al Archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de unas condiciones adecuadas para la conservación de la documentación</li> </ul>
2-PC12-SAG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en el Grupo de Trabajo "Proyecto de Adaptación a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común" En 2018 se creó el mencionado grupo para trabajar en la elaboración de las herramientas necesarias para la Administración electrónica y se continúa participando activamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de la administración electrónica en cumplimiento a las leyes 39 y 40/2015</li> </ul>
3-PC12-SAG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de los libros de actas de notas desde 1993 a la actualidad por ser documentación de carácter esencial. Aprobación por la Comisión Calificadora de Documentos de la UJA. Se procedió a pedir presupuesto para la digitalización de unos 1000 libros de actas de notas para que la Gerencia dispusiera del presupuesto necesario. Al tratarse de un contrato mayor en 2019 se ha procedido a la elaboración del pliego de condiciones para su licitación, junto con el Servicio de Contratación y Patrimonio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de documentos esenciales (Libros de Actas de notas) por motivos de seguridad al tratarse de documentos de vital importancia para la Universidad de Jaén.</li> </ul>
4-PC12-SAG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar para su aprobación a la Comisión Calificadora de documentos de dos propuestas de valoración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de la documentación sin valor y preservación de la que tiene valor histórico</li> </ul>

## IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.

### 14. CONSIDERACIONES FINALES.

#### DESARROLLO:

- Este apartado es cumplimentado por los equipos de proceso, de forma conjunta o incorporando valoraciones por Unidades.

#### PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

Equipo de Proceso	
Servicios de Asuntos Económicos	<p>Como puede observarse en los distintos Informes de Seguimiento del proceso PC 01 presentados por los Servicios que intervienen en el mismo, se observa un buen cumplimiento de los indicadores en todos ellos (en consonancia con las medidas realizadas en otros ejercicios e incluso mejorando en algunos de ellos).</p> <p>Respecto al indicador I. [PC 01.231]-07 Período Medio de Pago a proveedores, que es uno de los indicadores más importantes del proceso y que es obligado publicitarlo por Ley, recordar que su forma de medición cambió en marzo de 2018, ya que a partir del 1 de abril se modificaba su forma de cálculo, al entrar en vigor el Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre. Para este ejercicio se mide un nuevo indicador que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el citado I.[PC 01.231]-07. Así y como indica el informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos:</p> <p>Como puede observarse en la medición de los objetivos del año 2019 de los indicadores, se ha cumplido todos los objetivos, con lo que se consigue retomar y mantener una tendencia muy positiva, una vez adoptadas las medidas para el cumplimiento en 2018 del objetivo del I. [PC 01.231]-01 Período Medio de Pago a proveedores que en 2017 se incumplió por una desviación de 3 días, aunque el resultado que obtuvimos en 2017 mejoraba la exigencia legal.</p> <p>Se ha incluido un nuevo indicador (I.[PC 01.231]-03 Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas) que nos permita conocer, en su totalidad, el tiempo de pago en la UJA y completar el I.[PC 01.231]-01, lo que pone de manifiesto el cumplimiento holgadamente tanto del período medio de pago a proveedores como el plazo medio de aceptación o comprobación de las facturas.</p> <p>Niveles altos de satisfacción recogidos en la encuesta de clima laboral de los tres Servicios que forman parte del Proceso, por encima de la media de la Universidad. Con un descenso en la participación en el Servicio de Asuntos Económicos explicable por la inestabilidad del personal en los últimos ejercicios. En el Servicio de Control Interno al respecto se comentan varios temas: que se mantiene la insatisfacción por el sistema de recompensas por trabajos extraordinarios o labores que van más allá del mero cumplimiento de las tareas encomendadas, que necesitan formación en algunas materias objeto de fiscalización, que tienen un volumen de trabajo excesivo y que disponen de escasas posibilidad de promoción y desarrollo de la carrera profesional. En cuanto al análisis segmentado de esta encuesta, señalar que no se incluye la información del Servicio de Control Interno “cuyo número de integrantes o de respuestas no asegura la representatividad de la encuesta ni garantiza la confidencialidad de los encuestados. No obstante, esta información si se contempla a nivel global”.</p> <p>En cuanto a la satisfacción de los usuarios, también se continúa con un buen nivel de satisfacción, aunque con algo menos de participación en comparación con el ejercicio anterior. Como ya se ha comentado, para el ciclo de gestión 2019 se ha realizado un cambio en el cuestionario, siguiendo las recomendaciones de auditoría interna, para poder conocer la satisfacción de los usuarios con</p>

respecto a la implementación de la factura electrónica. Así lo comenta el Servicio de Contabilidad y Presupuestos en su informe, “éste es el primer año en que la encuesta se ha segmentado a los usuarios en dos grupos, para seguir las recomendaciones de auditoría interna con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la implementación de la factura electrónica, el grupo de usuarios de proveedores y responsables de gestión del gasto a la pregunta sobre la implantación y utilidad de la factura electrónica en la prestación del servicio han indicado una satisfacción del 97,62%”. Respecto a las encuestas post-servicio, el Servicio de Control Interno comenta que no ha sido posible su realización debido a una incidencia técnica muy grave en los sistemas informáticos de la Institución ajena a este Servicio.

Además en relación a los objetivos establecido para la encuesta general de satisfacción de clientes/usuarios: los Servicios de Asuntos Económicos y de Contabilidad y Presupuestos establecieron como objetivo a alcanzar en el ciclo de gestión 2019 en los ítems sobre el servicio prestado y la mejora percibida, el valor del porcentaje de  $\geq 85\%$  (cuando el valor alcanzado en 2019 ha sido del 95,35% para los proveedores y responsables de gestión de centros y del 100% para los responsables de unidades de gasto) y media de satisfacción  $\geq 3,90$  (cuando el valor alcanzado ha sido del 4,25 para los proveedores y responsables de gestión de centros y del 5 para los responsables de unidades de gasto). Por tanto, hemos cumplido ambos objetivos holgadamente.

En el trato directo con los clientes/proveedores, es de destacar que percibimos esa satisfacción e, incluso, la misma se refleja en las felicitaciones y agradecimientos recibidos; así como en la ausencia de quejas presentadas.

Como se indica en el informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, “Consideramos que las encuestas responden al objetivo de las mismas: dar suficiente información para captar el grado de satisfacción. Permiten a los usuarios diferenciar los distintos servicios que reciben y aportar sus sugerencias de mejora. Fruto de estas aportaciones de los usuarios se ha rediseñado el procedimiento electrónico de Transferencia y Redistribución de crédito en 2014 con efectos en 2015, el procedimiento de Anticipo de remanentes de crédito en 2015 con efectos en 2016 y se tiene en cuenta los comentarios de los clientes para seguir realizar mejoras (<https://www.ujaen.es/servicios/secontab/calidad>)”.

En lo relativo a las quejas y sugerencias, estos Servicios no ha recibido ninguna de ellas a través del Sistema de Gestión de Sugerencias/Quejas establecido en la UJA, como puede corroborarse en el INFORME INDICADORES PE 02.2 del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.

Las propuestas de mejora que se incluyen en los distintos Informes son el resultado del análisis que se realiza en las reuniones de los equipos de calidad de los Servicios Económicos/Control Interno de toda ésta información y su intención es profundizar aún más en la calidad del servicio prestado y en la satisfacción de nuestros clientes/usuarios. Por ello, algunas de las mismas son de tratamiento conjunto por parte de éstos Servicios (por ejemplo, mantenimiento de un grupo de trabajo ... contratos menores, así como mantener una alianza con el Servicio de Informática...). Para este ejercicio y para la elaboración de este informe, se han actualizado el análisis del contexto interno y externo del proceso y el análisis de gestión de riesgos y oportunidades (Anexos del manual del Proceso).

Así, como igualmente se indicó en anterior informe del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, “destacamos la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras. Todas las acciones de mejora implantadas en ejercicios anteriores y en el presente han contribuido a mejorar resultados y tienen impacto directo en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, evidenciando el compromiso con la mejora continua del Servicio. Resaltar la utilidad que nos aporta en el área económico-patrimonial y de control interno el análisis del contexto interno y externo del proceso,

que nos permite identificar nuestro mapa de riesgos, evaluarlo y analizarlo para establecer líneas de acción para maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos”.

Consideramos que, tanto las auditorías internas como externas que se realizan, han sido muy satisfactorias para los Servicios del PC01. Nos permiten mejorar año a año, tanto el propio SIGC-SUA, como su contenido y, lo que es más importante, la gestión del proceso. La pasada recepción en la Universidad del Sello de Excelencia Europea 500+ por su Sistema de Gestión, tras superar con éxito el proceso de evaluación externa y auditorías posteriores, avalado por AENOR y el Club Excelencia en Gestión, también representa un nivel importante de reconocimiento del grado de excelencia en la gestión y evidencia el compromiso con la mejora continua de los servicios económicos de la UJA.

Por último, sólo me queda mi reconocimiento y agradecimiento tanto a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA (por su inestimable ayuda y por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad), como a las personas que integran los distintos Servicios económicos y el Comité de Calidad del proceso PC 01 (por el esfuerzo realizado para el cumplimiento diario de los compromisos del Proceso y para la elaboración de este documento).

**PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO**

Servicio de Contratación y Patrimonio

Como Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio empiezo estas consideraciones finales haciendo un reconocimiento de la labor realizada por todas y cada una de las personas del Servicio en la gestión de los procesos que se desarrollan en el mismo y que se concretan en el proceso PC 02: “Gestión de las adquisiciones y del inventario”.

En el apartado de adquisiciones y, fundamentalmente, en el área de la contratación administrativa, que es uno de los procesos a los que más recursos dedicamos, tenemos que indicar de forma positiva que se ha conseguido durante en este año 2019 implantar de forma integral la licitación electrónica. Lo que en 2018 fue una gestión incipiente, durante este ciclo de gestión se ha consolidado y hemos logrado tramitar todos los expedientes de forma electrónica, excepto el primero del ejercicio que no pudo realizarse. Y todo esto a pesar de que este año ha sido el año de mayor número de expedientes de contratación que se han tramitado desde que existen registros en la Universidad. Los requerimientos de la nueva Ley de Contratos han obligado que muchas de las adquisiciones que anteriormente se tramitaban como contratos menores, hayan pasado ahora a hacerlo como expedientes de contratos mayores.

La licitación electrónica ha supuesto también una carga de trabajo adicional puesto que todo el proceso de gestión de las mesas de contratación, convocatorias, actas, etc., debe realizarse a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, así como publicar y realizar una serie de documentos que no eran necesarios con la anterior Ley.

En el área de Patrimonio, ha sido un elemento importante y trascendente la implantación del nuevo módulo de inventario de Universitas XXI-Económico. Esta implantación que se ha gestionado bajo el prisma de un proyecto, ha requerido el despliegue de diferentes etapas y procesos que se han ido desarrollando a buen ritmo con la colaboración de diferentes Unidades Administrativas, así como también la participación de la empresa proveedora de la herramienta: Universitas XXI Soluciones Tecnológicas.

Al mismo tiempo se ha aprovechado la implantación del módulo de inventario para elaborar una nueva normativa de inventario en sustitución de la anterior que había quedado obsoleta. A la fecha de cierre de este informe la normativa está en fase de borrador, pero bastante avanzada y se prevé que esté finalizada en unas semanas. Es de destacar que ha habido aportaciones no solo por las personas que han formado parte de una comisión constituida al efecto, sino también otras personas

que por su trabajo son conocedores de la materia, como por ejemplo compañeros/as del Servicio de Informática, Servicios Técnicos de Investigación, etc. A todos ellos, nuestro agradecimiento.

Por último, sólo me queda mi reconocimiento y agradecimiento tanto a las personas que forman parte de la coordinación técnica del SIGC-SUA, como a las personas que integran el Comité de Calidad del proceso PC 02, por su inestimable ayuda y por su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de calidad.

**PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO**

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

. Concluido el ciclo de gestión de 2019, para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los informes de auditoría interna anual, así como atendiendo a los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, cabe destacar que se han mantenido y mejorado los resultados de años anteriores y no se han tenido observaciones y no conformidades de auditoría interna, lo que hace pensar en que la gestión de los procesos está siendo adecuada a la capacidad de la unidad y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios.

En este sentido, sigue siendo una asignatura pendiente el trabajar en pro de obtener una medición de la satisfacción de nuestros clientes/usuarios que sea representativa. Así las cosas, tal y como se ha reflejado en este informe, se trabajará para mejorar la tasa de respuesta obtenida a nuestra encuesta de satisfacción, así como en la clarificación de los ítems que son consultados en ella.

Además, cabe destacar el impacto de las acciones llevadas a cabo para dar cobertura a las indicaciones y observaciones de auditoría interna con respecto a la gestión de indicadores por parte de la Unidad dentro de este proceso clave. En este sentido, la modificación de la parametrización de los indicadores en sus valores límite y objetivo han supuesto un ajuste, aún más ceñido, a la capacidad real del proceso quedando reflejada la gestión real de los miembros de la Unidad.

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestas

La continua actualización de la plataforma nos permite mejorar en cuanto a lo que la reserva de espacios se refiere, ofreciendo a nuestros clientes una plataforma cada vez más intuitiva y accesible así como mejorando y facilitando el uso para los propios miembros de nuestra Unidad. En el proceso PC03 Gestión de Espacios medimos dos indicadores, para los cuales se consigue el valor objetivo de manera regular. El aumento en el número de solicitudes de Gestión de Espacios arroja información sobre el aumento de la actividad que se ha producido a lo largo de este ciclo 2019 en los diferentes laboratorios que componen la Unidad con el aumento de carga de trabajo que ello supone, resolviéndose con éxito.

Es un proceso que se encuentra muy bien asentado e integrado en la Unidad y que da lugar a mínimas mejoras y/o modificaciones.

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

Servicio de Mantenimiento y Vigilancia e Instalaciones

La gestión de la logística y del almacén a través de la nueva herramienta va permitir incorporar nuevas funcionalidades y métricas, por lo que será necesario actualizar los procesos.

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	<p>Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. En particular y en lo que respecta al PC04, en este ciclo hemos afianzado los valores de los indicadores [PC 04-13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo) y el [PC 04.11]-04 (Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma).</p> <p>Se propone actualizar para el siguiente ciclo de gestión los valores límite y objetivo de los indicadores I.[PC 04-11]-01 (Mantenimiento Preventivo) y I.[PC 04-11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo).</p>
--	--

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Prevención	El desarrollo de las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados
------------------------	---

**PROCESO PC04. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO**

Servicio de Mantenimiento y Vigilancia e Instalaciones	La gestión de la logística y del almacén a través de la nueva herramienta va permitir incorporar nuevas funcionalidades y métricas, por lo que será necesario actualizar los procesos.
--	--

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Informática	<p>En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2019. Se han implantado las dos observaciones del informe de auditoria interna y se han implantado 4 de las 5 propuestas de mejora previstas.</p> <p>Para el siguiente ciclo, se han realizado algunos ajustes en los indicadores y se observará su evolución. Pero las principales acciones de mejora iran orientadas a activar más medidas de control que ayuden a minimizar los riesgos en la continuidad de los servicios e integridad de los datos corporativos.</p>
-------------------------	---

**PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Servicio de Prevención	<p>El desarrollo de las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados.</p> <p>La implantación y puesta en marcha del programa informático de gestión que está previsto realizarse durante este año 2020 debería suponer una mejora considerable en los resultados de los procesos.</p>
------------------------	---

**PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

Servicio de Mantenimiento y Vigilancia e Instalaciones	A pesar de modificar los valores objetivo del indicador I. PC06.25-41 durante el pasado ejercicio para ajustar los objetivos a la capacidad real del servicio, la avalancha de peticiones en periodos de tiempo muy cortos debido a las Convocatorias de equipamiento, dificulta enormemente alcanzar los compromisos de nivel de servicio adquiridos.
--	--

**PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

Servicio de Información, registro y Administración Electrónica.

Del análisis de los indicadores podemos deducir que el servicio se presta de forma coherente, incluso por encima de sus posibilidades. En este sentido, el SIR@ en este proceso de suministro de información a los usuarios que nos lo demanden, es responsable de este proceso transversal. No obstante los resultados del proceso no deben enmascarar una cuestión: el enfoque que se tiene de este proceso de forma general en la Universidad. Consideramos que este proceso necesita de una revisión y reflexión de carácter general en todas las unidades, servicios, órganos, centros, y departamentos de la Universidad. Este cambio de enfoque ha sido propuesto en una primera aproximación informal, al Rector de la Universidad a través de la Vicerrectora de Comunicación y a propuesta del SIR@ siendo, en principio bien recibida. Debemos avanzar y concretar la visión estratégica del Equipo de Gobierno, manifestada a través del Rector en relación a este proceso, y realizar las actuaciones para conseguir que, uno de los procesos que más afectan a la percepción de la calidad de los servicios que tienen los ciudadanos en general y de nuestros usuarios en particular, sean satisfactorios para todos. A finales de 2019 el Jefe de Servicio presentó un informe a Gerencia y al Vicerrectorado de Comunicación indicando las alternativas y posible necesidad de recursos ante una eventual decisión que afectara al SIR@ en cuanto a un traslado a otras dependencias. Esta cuestión está en la actualidad en estudio y análisis.

En este sentido, y continuando con lo indicado anteriormente, en el ciclo de 2018 se realizó un primer acercamiento desde Gerencia y Vicerrectorado de Comunicación y Estudiantes, indicando que el SIR@ realizara un análisis de la viabilidad de trasladar el servicio a otras dependencias, en función de lo comentado en otros análisis de calidad de ciclos anteriores.

Por otra parte, hemos de indicar que la forma de recoger indicadores en atención directa se realiza de una forma manual, extremadamente artesanal. Hemos realizado consultas para automatizar este proceso, al menos en el canal telefónico sin resultado alguno. No obstante, el SIR@ seguirá intentando la mejora en este proceso de recopilación de datos. Entendemos que durante el ciclo de 2020 los nuevos sistemas de inteligencia artificial y gestión IVR de llamadas telefónicas permitirán ir abandonando el sistema de recogida de datos actual y avanzar no sólo en la mejora de la prestación del servicio, sino también en la minería de datos. Por otra parte, se nos comunicó por el responsable de gestión de Linares que desde octubre dejaba de aportarnos datos sobre su actividad en este proceso, ya que no pertenecía a SIR@. Por parte del Jefe de Servicio se le indicó que por favor se comunicara esta circunstancia a Coordinación Técnica por la influencia que esta decisión pudiera suponer en el indicador correspondiente.

Básicamente, este proceso se verá afectado de forma contundente por los proyectos que se están desarrollando en la actualidad, no sólo a nivel de ejecución procedimental, sino también estructuralmente a nivel de personas y orgánicamente a nivel de secciones en el futuro. Al menos esa es la previsión de Gerencia.



<b>PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO</b>	
Servicio de Planificación y Evaluación	<p>Se considera necesario que los distintos responsables del SIGC-SUA y los miembros de los Servicios/Unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reflexionen sobre el propósito/misión de su Servicio/Unidad y cuál es su participación en el Sistema de Gestión de la UJA.</li> <li>▪ Reflexionen sobre sus clientes/usuarios y grupos de interés clave y sobre cuáles son sus necesidades y expectativas actuales.</li> <li>▪ Reflexionen sobre los límites, elementos y factores de cada proceso que permiten generar los productos, servicios y soluciones que se proporcionan a los clientes/usuarios.</li> <li>▪ Reflexionen sobre la interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también sobre otros sistemas de gestión de la UJA.</li> <li>▪ Traten de darle a los procesos y al sistema en general un enfoque de utilidad y sencillez, para que sea valorado y sea fácilmente entendible por todos.</li> </ul>
<b>PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO</b>	
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	<p>Concluido el ciclo de gestión de 2019, para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los informes de auditoría interna anual, así como atendiendo a los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, cabe destacar que se han mantenido y mejorado los resultados de años anteriores y no se han tenido observaciones y no conformidades de auditoría interna, lo que hace pensar en que la gestión de los procesos está siendo adecuada a la capacidad de la unidad y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios.</p> <p>En este sentido, sigue siendo una asignatura pendiente el trabajar en pro de obtener una medición de la satisfacción de nuestros clientes/usuarios que sea representativa. Así las cosas, tal y como se ha reflejado en este informe, se trabajará para mejorar la tasa de respuesta obtenida a nuestra encuesta de satisfacción, así como en la clarificación de los ítems que son consultados en ella.</p>
<b>PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO</b>	
Servicio de Informática	<p>En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2019. Se han realizado algunos ajustes y se ha puesto en marcha una herramienta de soporte a la gestión del proceso. En el siguiente ciclo se analizará el retorno que se obtiene.</p> <p>La dotación de recursos para la implantación del ENS se ha visto retrasada por lo que dicho proyecto no ha avanzado como deseábamos. Confiamos poder avanzar en este sentido (oportunidad de mejora de auditoría externa, SINP-01-20) en el siguiente ciclo.</p>

**PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO**

<p>Centro de Instrumentación Científico- Técnica</p>	<p>En la medida que sea posible, nos gustaría que se retrasara el proceso de auditoría interna de cierre ciclo, que ahora suele requerir enviar documentación a mediados de enero, lo que representa tener sólo 5-7 días laborables para su preparación desde la vuelta de vacaciones.</p> <p>Tras el período navideño, volvemos a retomar nuestro trabajo. Nuestras primeras actuaciones a nivel técnico suponen restablecer los equipos que se hayan apagado y retomar la prestación de servicios. Y en el plano administrativo, nuestra primera actuación es cerrar el mes de diciembre y pasar a facturación.</p> <p>Para nosotros el año termina el mismo 31 de diciembre, no antes, así que nos resulta humanamente imposible poder cerrar de manera confiable en 5-7 d, además, un año completo de trabajo, más teniendo en cuenta que estamos hablando de más de 9000 registros.</p>
--	--

**PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO**

<p>Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios</p>	<p>Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar.</p> <p>La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.</p> <p>Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.</p> <p>Cabe destacar el aumento en el número de felicitaciones recibidas en la encuestas de satisfacción de satisfacción de clientes/usuarios así como la notable disminución del número de “muy insatisfechos” y aumento de los “muy satisfechos” en las encuestas post-servicio. En este aspecto se trabajará en la comunicación con nuestros usuarios para seguir manteniendo estos valores.</p>
---	--

**PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

<p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>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.</p>
--------------------------------------	--

**PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

<p>Servicio de Gestión de las Enseñanzas</p>	<p>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...).</p>
--	--

**PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

<p>Servicio de Información Registro y Administración Electrónica</p>	<p>En su día, la implantación siguiendo instrucciones de Secretaría General, del trámite de revisión de convenios institucionales ha sufrido a lo largo del período una modificación en su alcance, ya que lo que se pretendía desde el SIR@ que llegara a todo el ámbito de gestión, incluyendo la fase de firma. Esto, por cuestiones técnicas no se ha podido realizar y se llegó al acuerdo de que se gestionaría hasta la fase de revisión por parte de Secretaría General, quedando el resto de fases pospuestas para más adelante. No obstante, en la fecha de redacción de este informe hemos de indicar que hemos concluido la fase de pruebas de la que es responsable el SIR@.</p> <p>No obstante consideramos que también debemos avanzar en la parte de gestión y control de la documentación.</p> <p>En este sentido, una vez que se implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.</p> <p>En la actualidad se plantea un riesgo por la obsolescencia de la plataforma trewa que contiene los convenios firmados y que nos permite gestionar la documentación de los mismos. Es por ello que se ha planteado la mejora de implantar otra plataforma que asegure los requisitos normativos y técnicos de este proceso. También debemos observar en este proceso que es influenciado de forma estratégica por los órganos de gobierno, por lo que el SIR@ tiene poco margen de decisión. Este proceso en el ciclo 2019 pasó de Secretaría General al Vicerrectorado de Estrategia y Gestión del Cambio.</p>
--	--

**PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</p>	<p>Concluido el ciclo de gestión de 2019, para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los informes de auditoría interna anual, así como atendiendo a los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, cabe destacar que se han mantenido y mejorado los resultados de años anteriores y no se han tenido observaciones y no conformidades de auditoría interna, lo que hace pensar en que la gestión de los procesos está siendo adecuada a la capacidad de la unidad y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios.</p> <p>Queda pendiente para este ciclo de gestión el anhelo del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional de reflejar en unos indicadores realistas la gestión diaria que se realiza desde esta unidad así como la carga de trabajo del mismo.</p>
--	---

**PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

<p>Servicio de Actividades Culturales</p>	<p>El Servicio de Actividades Culturales sigue consolidando, al igual que el resto de servicios y unidades de esta universidad, la integración de sus procesos en el sistema de gestión de calidad de los mismos, aunque la presión ejercida por el gran volumen de actividades a gestionar por esta Unidad nos dificulta plantearnos acciones que supongan mejoras para nuestros procesos</p>
---	--

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

<p>Servicio de Archivo General</p>	<p>Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General, como lo evidencian los excelentes resultados que muestran los indicadores. La incorporación al Grupo de Trabajo "Proyecto de Adaptación a la Nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común" nos ha dado la oportunidad de participar activamente en el diseño de la plataforma de administración electrónica de la Universidad. Continuamos con los proyectos iniciados en el ciclo anterior, la organización del fondo fotográfico, la digitalización de las actas de notas, así como la identificación necesaria para llevar a cabo el procedimiento de eliminación de documentación sin valor histórico.</p>
------------------------------------	---

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

<p>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</p>	<p>Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante hemos de indicar que para este ejercicio hemos focalizar todos los esfuerzos en implantar la aplicación informática Géiser y adaptar la gestión documental de la universidad a la ley 39/2015.</p> <p>En cuanto al uso de certificados electrónicos y plataformas con java (no proceso de expedición de los mismos), hemos de indicar que es fuente continua de problemas y conflictos técnicos, y por supuesto de insatisfacción de los usuarios. Es necesario un replanteamiento técnico del sistema de firma para evitar esta situación. Por su parte, el Servicio de Informática, nos consta que están trabajando en ello.</p> <p>Este ejercicio va a resultar crítico para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos, tanto asentando lo ya implantado como ejecutando la planificación de implantación de la plataforma de gestión de sede electrónica.</p>
---	---

**PROCESO PE 02 Retroalimentación de los grupos de interés (Quejas y Sugerencias)**

<p>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</p>	<p>Los indicadores, objetivos y compromisos de calidad en este proceso se cumplen de forma escrupulosa por parte de las Unidades y Servicios Administrativos, habiendo mejorado incluso los tiempos de respuesta por parte de los Servicios y Unidades Administrativas.</p> <p>Creemos que éste debe ser un proceso que genere seguridad en nuestros usuarios, y el cumplimiento de compromisos es fundamental. No obstante, también consideramos que queda margen para la mejora del mismo manifestado en los resultados que por primera vez podemos observar de la encuesta, cerrando el círculo incorporando el análisis de mejoras propuestas como consecuencia de las quejas y sugerencias presentadas por nuestros usuarios. Entendemos que de esta forma, los hacemos partícipes reales de las mejoras que se produzcan en aquellos procesos en los que realicen una queja o una sugerencia.</p> <p>En el ciclo anterior ciclo nos encontramos con un problema que consideramos extremadamente delicado. Cuando enviamos una queja o sugerencia a los órganos de resolución no tenemos un criterio documentado para comunicar o no los datos de carácter personal. Ello ha llevado a situaciones en las que si no se comunicaban los datos no se podían resolver las solicitudes y si se comunicaban, se ponía en peligro la seguridad de la información y la confianza de nuestros usuarios en nuestro sistema. Como se ha comentado anteriormente, esta cuestión detectada como riesgo se ha podido controlar alineando la normativa vigente con la propia herramienta de gestión y que sea el propio usuario el que decida sobre sus datos, siendo ese consentimiento además, informado.</p>
---	--

## V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME

### ANEXO Nº 1 INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES/PROCESOS DE QUEJAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	4	1	1	3	3	75	100	100	100	100	100	100	2,5	2	3,58	27,29	0,69	0,82
5. Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	1	-	-	1	2	-	100	-	-	100	100	10	-	-	7,92	4,98	-	-
7. Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	12	11	12	14	7	31	100	100	100	100	100	100	0,42	0,98	2,44	0,93	1,19	0,98
8. Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	4	12	29	44	19	22	100	100	100	100	100	100	1,5	2,99	1,54	0,68	1,39	0,69
9. Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	5	10	12	24	27	21	100	100	100	100	100	100	2,6	6,57	5,62	1,18	0,78	1,20
10. Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	-	-	1	3	-	-	-	-	100	100	-	-	-	2,37	2,53	-	-
12. Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	11	6	16	15	13	9	100	100	100	100	100	100	8,18	8,31	5,75	4,48	2,91	3,73

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
14.Servicio de Personal	PC 05.	3	6	3	1	5	4	33	100	100	100	100	100	10	6,08	3,26	0,00	3,09	4,77
15.Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	2	6	-	4	7		100	100	-	100	100		3,5	4,94	-	10,95	3,58	
16.Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	1		-	-	-	-	100		-	-	-	-	9,63	
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	-	1	-	2	-	-	-	100	-	100	-	-	-	8,63	-	5,25
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	33	37	20	28	121	17	100	100	100	100	100	100	2,03	4,08	2,84	1,03	1,84	2,18
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	6	8	5	10	14	9	100	100	100	-	100	100	2,5	2,01	1,26	1,06	0,83	1,63
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-			-	-	-	-			-	-	-	-	-	
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>146</b>	<b>222</b>	<b>190</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2,95</b>	<b>4,02</b>	<b>3,16</b>	<b>2,25</b>	<b>1,79</b>	<b>1,30</b>

**CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS**

Unidad	PC	Nº Sugerencias						% Respuestas Sugerencias						Media número días (sugerencias)					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	0,46	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	2	1	7	-	4	-	100	100	100	-	100	-	-	5,41	2,52	-	0,77
5. Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	-	-	1	-	1	-	-	-	100	-	100	-	-	-	1,41	-	0,54	-
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	8	13	8	6	4	6	100	100	100	100	100	100	0,75	0,51	1,32	1,35	3,30	0,76
8.Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	63	23	19	20	5	10	100	100	100	100	100	100	2,32	3	1,28	0,91	1,31	1,28
9. .Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	5	2	10	6	4	9	100	100	100	100	100	100	0,4	4,87	5,11	1,23	0,29	0,90
10.Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. .Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	1	-	1	1	-	-	100	-	100	100	-	-	8	-	0,00	0,00	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	3	8	4	3	3	1	100	100	100	100	100	100	2	7,12	4,47	0,75	4,46	3,88
14.Servicio de Personal	PC 05.	2	-	1	-	2	-	100	100	100	-	100	-	10,5	-	10,79	-	8,21	-
15. Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	3	8	4	3	3	1	100	100	100	100	100	100	8,63	3,81	5,04	1,10	0,47	0,08
16. .Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1,88
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	1	-	-	1	-	-	100	-	-	100	-	-	8	-	-	0,21	-	-
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	2	3	1	9	12	1	100	100	100	100	100	100	4	0,67	1,83	0,94	1,74	0,04
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	-	-	2	5	1	-	-	-	100	100	100	-	1,75	-	1,27	1,27	0,75	-
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22. Unidad de Cultura Científica	--	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	0,87	-	-	-
<b>Total</b>		87	60	52	61	37	33	100	100	100	100	100	100	2,53	2,91	2,82	1,18	2,02	1,04

**CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES**

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	4	3	5	7	1	3
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	5	-	2	2	2	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	2	5	2	1	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	2	-	-	-	2	-
5. Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	21	13	20	18	18	16
6. . Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	-	1	5	4	4	-
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	4	-
8. Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	27	22	47	64	65	64
9. .Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	41	-	58	48	46	42
10 Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	5	-	6	14	28	11
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	-	-	-	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	3	11	-	-	5	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	16	14	25	8	30	9
14. .Servicio de Personal	PC 05.	-	-	-	-	0	-
15. Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	15	99	-	-	6	-
16. Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	6	2	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	88	56	64	84	95	82
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	-	-	5	9	6	3
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	18	22	114	54	23	24
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	4	1	1	5	10	8
22. Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC06	-	-	-	-	-	-
23. Unidad de Cultura Científica	-	-	-	-	-	28	-



## VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS

### ANEXO 2.

#### EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2019 (PARA CICLO 2020).

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Asuntos Económicos	Acción nº 3.1: Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta a la Gerencia para su actualización.	Estudio de las últimas modificaciones de la Ley (febrero). Propuesta a la Gerencia de modificación de la instrucción técnica correspondiente (primera quincena de marzo). Una vez aprobado por la Gerencia (en su caso), actualización de formularios (marzo). Realizar distintas reuniones, con distintos Servicios del Área Económica y Control Interno, de seguimiento y estudio de nuevas modificaciones/adaptaciones (hasta mes de septiembre/octubre). Elaboración de un informe y su remisión a la Gerencia (noviembre). Si las circunstancias lo requieren, esta planificación podría reducirse en plazos.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Firma digital de documentos contables.	Retomar los estudios realizados en anteriores propuestas de mejora y realizar nuevos estudios, teniendo en cuenta los últimos avances en este tema (primer semestre del año). Realizar un informe a la Gerencia (mes de septiembre), donde se informará sobre las posibilidades de su implantación para el ejercicio 2021.	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos e Informática.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto.	Servicio de Asuntos Económicos	Propuesta de mejora de la tramitación de las Comisiones de Servicio.	Estudio y prácticas en el módulo de Comisiones de Servicio (primer semestre). Estudio de su tramitación a través del Portal de Universitat XXI (segundo semestre). Informe de las conclusiones y, en su caso, de planificación de implantación de algunas de las alternativas estudiadas (diciembre).	Los propios del Servicio.
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Asuntos Económicos	Acción nº 7.1: Mantener una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	Mantener, al menos, una reunión semestral durante el año 2020 para el control y mejora del sistema informático de gestión económica.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Acción nº 3.1: Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta para la implantación una aplicación informática.	Estudio de las últimas modificaciones de la Ley (febrero). Propuesta a la Gerencia de modificación de la instrucción técnica correspondiente (primera quincena de marzo). Una vez aprobado por la Gerencia (en su caso), actualización de formularios (marzo). Realizar distintas reuniones, con distintos Servicios del Área Económica y Control Interno, de seguimiento y estudio de nuevas modificaciones/adaptaciones (hasta mes de septiembre/octubre). Elaboración de un informe y su remisión a la Gerencia (noviembre). Si las circunstancias lo requieren, esta planificación podría reducirse en plazos.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 2 Ejecución.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Firma digital de documentos contables.	Retomar los estudios realizados en anteriores propuestas de mejora y realizar nuevos estudios, teniendo en cuenta los últimos avances en este tema (primer semestre del año). Realizar un informe a la Gerencia (mes de septiembre), donde se informará sobre las posibilidades de su implantación para el ejercicio 2021	Los propios de los Servicios de Asuntos Económicos, Contabilidad y Presupuestos e Informática.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Acción nº 7.1: Mantener una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	Mantener, al menos, una reunión semestral durante el año 2020 para el control y mejora del sistema informático de gestión económica.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Completar las instrucciones técnicas para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada. Además de facilitar a los usuarios instrucciones que les guíen en su trabajo y de dar respuesta a demandas recibidas de responsable de gestión del Centro de Gasto en actividades formativas y llamadas telefónicas.	Dos nuevas instrucciones técnicas al finalizar 2020	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Realizar actividades formativas para algunos colectivos de responsables de gestión del Centro de Gasto y establecer alianzas.	Dos actividades formativas al finalizar 2020	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Establecer de un procedimiento electrónico de alta de unidades de gasto	1º Trimestre 2020: planificación y definición del nuevo procedimiento. 2º Trimestre 2020: realización de las pruebas del nuevo procedimiento. 3º Trimestre 2020: implantación, en su caso, del nuevo procedimiento	Los propios del Servicio de Contabilidad y Presupuestos y del Servicio de Informática.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 23 Gestión del Gasto	Servicio de Control Interno	Acción nº 3.1: Mantenimiento de un grupo de trabajo de seguimiento del impacto en la UJA de la LCSP y de las recomendaciones de los órganos consultivos respecto a los contratos menores, elaborar una propuesta a la Gerencia para su actualización.	Estudio de las últimas modificaciones de la Ley (febrero). Propuesta a la Gerencia de modificación de la instrucción técnica correspondiente (primera quincena de marzo). Una vez aprobado por la Gerencia (en su caso), actualización de formularios (marzo). Realizar distintas reuniones, con distintos Servicios del Área Económica y Control Interno, de seguimiento y estudio de nuevas modificaciones/adaptaciones (hasta mes de septiembre/octubre). Elaboración de un informe y su remisión a la Gerencia (noviembre). Si las circunstancias lo requieren, esta planificación podría reducirse en plazos.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa.
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Acción nº 7.1: Mantener una alianza con el Servicio de Informática relativa a la ineficacia en la gestión económica por la falta de estabilidad y la lentitud del sistema informático de gestión.	Mantener, al menos, una reunión semestral durante el año 2020 para el control y mejora del sistema informático de gestión económica.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control Interno	Publicación en la página Web del Servicio una memoria anual de actividades	Publicación en el primer trimestre del año 2021, referida al ejercicio 2020	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa
PC 01 04 Gestión de los mecanismos de Control del Gasto	Servicio de Control Interno	Uso de soporte digital para la emisión y conservación de documentación, siempre que sea posible, promoviendo la reducción progresiva del uso de papel.	Reducción progresiva del uso de papel.	Los propios de los Servicios, no necesita autorización externa


<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	Elaboración de plantillas de Pliego de Prescripciones Técnicas y repositorio de criterios de valoración para la adjudicación de los contratos.	<p>La implantación de la mejora se desarrollará a través de los siguientes hitos:</p> <p>Análisis de los modelos de pliegos de prescripciones técnicas.                      Establecer cláusulas tipo aplicables a todos los contratos.                      Identificar criterios de valoración más habituales en atención a los procedimientos de contratación.                      Elaborar un repositorio con criterios de adjudicación.</p>	No son necesarios recursos adicionales
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	Elaboración de un manual de contratación administrativa.	<p>La implantación de la mejora se desarrollará a través de los siguientes hitos:</p> <p>Analizar y recoger toda la documentación elaborada sobre contratación.                      Revisar instrucciones técnicas y otros documentos incluidos en el manual del proceso.                      Elaboración del documento.                      Publicación del manual en la página web del Servicio y difusión a las Unidades Administrativas de Compras.</p>	No son necesarios recursos adicionales

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio, Servicio de Contabilidad y Presupuestos y Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	Modificación del diagrama de flujo de los procesos de inventario	El despliegue de esta propuesta requerirá del cumplimiento de los siguientes hitos y fases:  Revisión y análisis de los procesos derivados de la implantación del módulo de inventario. Estudio de los requerimientos necesarios para operar de forma descentralizada con el módulo. Parametrización de los permisos de usuarios. Modificación, en su caso, de los niveles de acceso de los usuarios al módulo	No son necesarios recursos adicionales
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	Realización de un grupo focal con empresas licitadoras	La implantación de la mejora se desarrollará a través de los siguientes hitos:  Analizar esta necesidad junto con el Servicio de Planificación y Evaluación. Preparación del documento base para la realización del grupo focal. Revisión y cierre definitivo del documento. Realización del grupo focal. Análisis de los resultados.	No son necesarios recursos adicionales
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Revisión de los parámetros de los indicadores referentes a Valor Objetivo y Valor Límite	1.- Valorar tras el primer trimestre de 2020 si continua siendo factible la modificación. 2.- Comunicar a coordinación técnica la modificación. 3.- Actualizar la documentación del proceso.	Propios
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Reuniones semestrales entre los miembros de cada uno de los grupos de calidad internos para el análisis y seguimiento de cada uno de los elementos de los procesos.	1.- Agenda de reuniones semestrales. 2.- Consultas a Coordinación Técnica de soporte y asesoramiento 3.- Solicitud de actualización	Propios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Modificación de la estructura de la Unidad (trabajo en equipo por Facultades/Centros)	Compensación de cargas de trabajo (trabajo en equipo), pasamos de plazas individualizadas a grupos de trabajo en cada Centros/Facultades)	
PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo	Facilitar la toma de datos de manera ágil	Los propios de la Universidad principalmente
PC03. Gestión de espacios ( PC03.3 Y PC03.4)	Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones	Revisión de los procedimientos a causa de la implantación de la nueva herramienta de gestión del mantenimiento implica modificar procesos y revisar los registros asociados.	Modificación de PC03.3 y PC03.4	Propios de la Unidad
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Articular un proceso reglado de solicitud de reservas de instalaciones deportivas periódicas de uso docente para las prácticas de asignaturas programadas en los horarios de Grado, así como de comunicación de posteriores cambios periódicos que se puedan producir sobre los iniciales.	Actividades e hitos: 1) Elaboración del procedimiento para la reserva de espacios deportivos de uso docente con carácter periódico para las asignaturas de grado. (Si/No) 2) Aprobación. (Si/No) 3) Comunicación a los Centros y Facultades. (Si/No) 4) Puesta en funcionamiento. (Si/No)	Propios.
PC03. Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Activar los mecanismos existentes para iniciar la Mejora o Sustitución de la aplicación informática del Servicio de tal forma que permita integrar de una manera más eficaz nuestra gestión de espacios deportivos y la obtención de los datos más relevantes para esta.	Actividades e hitos: 1) Aprobación del cambio de aplicación informática. (Si/No) 2) Elaboración del pliego de prescripciones técnica ajustado a las necesidades del Servicio. (Si/No)	Dotación económica del Vicerrectorado TIC para el cambio de aplicación. Elaboración, en colaboración con el Servicio de Informática, de un pliego de prescripciones técnicas con las características que esta aplicación debe reunir.
PC 03 Gestión de Espacios	Unidad departamental de apoyo técnico a laboratorios.	Mejora derivada de la continua actualización y revisión de la Plataforma PETRUS desde el grupo de Petrus y la Unidad.	Funcionamiento correcto de la plataforma PETRUS.	Meramente organizativos.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC-03. Gestión de espacios	Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	Análisis y, si procede, implantación de las propuestas de mejora planteadas por los integrantes de la unidad según el sistema establecido de participación en el sistema de gestión de calidad interno.	31.12.2020	Indeterminados
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones	Revisión de los procedimientos a causa de la implantación de la nueva herramienta de gestión del mantenimiento implica modificar procesos y revisar los registros asociados.	Modificación de PC.04	Propios de la Unidad
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Facilitar la información en materia de gestión de residuos peligrosos a las nuevas incorporaciones	Incorporar el contenido de gestión de residuos en la formación de prevención al personal de nuevo ingreso. Planificada la formación para el año 2019. Ejecución 4º trimestre 2019 (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR).	Curso formativo a nuevas contrataciones (Servicio de Prevención/Unidad de Formación)
PC 04 Gestión del Mantenimiento	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Reforzar los mecanismos de comunicación e información en materia de gestión de residuos peligrosos al personal productor de la Universidad de Jaén	1. Aprobación de la revisión de la Reglamentación de Gestión de Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud en mayo de 2019. 2. Actualización en web (junio/julio 2019). 3. Campaña de difusión de nueva reglamentación y web a Directores de Departamento/Responsables de Investigación Experimental (posibles productores de residuos peligrosos) (4º trimestre 2019) (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR)	Aprobación de la revisión de la Reglamentación de Gestión de Residuos Peligrosos por el Comité de Seguridad y Salud en mayo de 2019. Dossier informativo en web y comunicación a Directores de Departamento/Responsables de Grupos de Investigación Experimental (posibles productores residuos peligrosos)
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo)	Apostar por la mejora continua y la persecución de nuevos objetivos	Resultados de ciclos anteriores



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-01 (Mantenimiento Preventivo)	Apostar por la mejora continua y la persecución de nuevos objetivos	Resultados de ciclos anteriores
PC 04 Gestión del Mantenimiento.	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.	Modificación de la primera acción derivada de los riesgos y oportunidades del PC 04	Mejorar la comunicación con nuestros clientes y/o usuarios	Meramente organizativos
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Nuevos desarrollos GSYA  NuevosDesarrollos GSYA_2020.docx	1.- Identificar tesis que se están realizando, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 2.- Identificar los programas de mantenimiento incorporados a GSYA, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar 3.- Que los usuarios identifiquen rápidamente los recursos aletargados, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar 4.- Que los recursos informáticos asociados a un recurso se clasifiquen en "ademanda y en autoservicio o ambos, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 5.- Si alguien hace una reserva en equipos especiales, nadie puede hacer una reserva a esas horas en ningún otro equipo de la sala, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 6.- Dar de alta los usuarios y centros de gastos externos como se hace a nivel interno, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 7.- Incluir mensajes personalizados ante averías/incidencias para informar al solicitante afectado , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar	CICT

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios, se recogerán en la memoria del año 2020 en <a href="https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios">https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios</a>	Se considerará cada sugerencia como un hito, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede	CICT
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias de usuarios recogidas en la encuesta de satisfacción, que no está realizada a fecha de cierre de este informe	Se considerará cada sugerencia como un hito, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede.	CICT
PC04. Gestión del mantenimiento	CICT	Identificar influencia de la Clasificación europea del polvo de sílice como cancerígeno	4.1. Acción: Solicitar actuaciones al servicio de prevención recogidas en el Informe preliminar. 4.2. Acción: De acuerdo con el informe preliminar, habrá que trabajar individualmente en esa dependencia, lo que habrá de tenerse en cuenta en GSYA.	CICT
PC04. Gestión del mantenimiento	INF	Revisar la configuración del servicio de soporte a encuestas y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos	Hito 1. Instalar servidor y aplicativo de gestión de encuestas Hito 2. Definir y activar medidas de control que minimicen los riesgos de pérdida de datos	Recursos internos
PC04. Gestión del mantenimiento	INF	Revisar el programa de mantenimiento preventivo de los servicios críticos e incluir medidas preventivas específicas para los entornos de virtualización de servidores	Hito 1. Revisar el plan de acciones preventivas Hito 2. Elaborar y distribuir manual de operaciones para el entorno de virtualización VMWARE	Recursos internos
PC04. Gestión del mantenimiento	INF	Realizar la campaña de difusión y formación de la nueva versión de la plataforma de autoservicio TIC Murphy 2.0	Hito 1. Elaborar documentación. Hito 2. Difundir.	Recursos internos
PC04- Gestión de Mantenimiento y PC08- Gestión de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	INF	Activar un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 3.0, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda	Hito1. Diseñar sistema. Hito2. Implantarlo y activarlo.	Personal propio SINF y proveedor de la herramienta de Gestión de TI

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Disponibilidad de un programa informático de gestión de la prevención de riesgos laborales	Adquisición del programa en 2020 e implantación 2020/2021 (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR)	Autorizada por Gerencia. Implica al Servicio de Informática que asume el coste y al Servicio de Contratación para la licitación del Pliego de contratación preceptivo.
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Ajustar la estructura del Servicio de Prevención al alcance de los procesos en la aprobación de la futura RPT	Dotación 1 Puesto Base Funcionario C2-15 para la gestión administrativa (año 2020) y Dotación 1 Técnico Especialista PRL (grupo III) (año 2020) y Promoción a Grupo I Técnico PRL (año 2021) (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR)	Aprobación de las nuevas RPT con asignación nuevos efectivos para el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Implica a Gerencia y Servicio de Personal
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Programación anual de formación en Integración de la Prevención de Riesgos Laborales en todos los niveles	Realización de la formación correspondiente a mandos intermedios en el 2º semestre de 2019 y programación para el nuevo equipo de gobierno y el resto de personal para el año 2020 (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR)	Acciones formativas impartidas por el Servicio de Prevención. Implica la participación en la gestión de la formación por parte de la Unidad de Formación del Servicio de Personal
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Establecimiento de un protocolo de intercambio de información con el Servicio de Personal	Septiembre de 2019 aprobación por el Comité de Seguridad y Salud. Ejecución en último trimestre 2019 (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR)	Procedimiento/Instrucción de comunicación elaborado por el Servicio de Prevención. Deberá ser aprobado por el Comité de Seguridad y Salud. (previsto septiembre 2019). Ejecución por el Servicio de Personal y Servicio de Prevención

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Revisar la información existente en la página web del Servicio de Prevención del Procedimiento de Actuación en caso de emergencia	Revisión de la documentación existente - Tercer Trimestre 2018 Actualización de la información adaptada a las nuevas condiciones detectadas - Tercer Trimestre 2019 (PROVIENE DE CICLO ANTERIOR)	Recursos propios (gestión interna pagina web)
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Coordinación entre la Unidad Técnica (Almacén) y el Servicio de Prevención en la gestión de Equipos de Protección Individual	Adaptación temporal del programa Almacén en tanto se desarrolla el módulo de Almacén del programa Fama de Unidad Técnica	Programas informáticos (Almacén y Unidad Técnica)
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad técnica	Revisar la información existente en la página web del procedimiento de actuación en caso de Accidente.	Revisión de la documentación existente - Tercer Trimestre 2018 Actualización de la información adaptada a las nuevas condiciones detectadas - Tercer Trimestre 2019 (PROVIENE DEL CICLO ANTERIOR.)	Recursos propios (gestión interna pagina web)
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal	Implantación sistema ANOTA Registro Central de Personal	Pruebas positivas del sistema Implantación del sistema	
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal	Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU	Reunión y presentación del módulo con personal de OCU Visita a universidad con sistema implantado Emisión de informe, si procede, a la Gerencia para su implantación	
PC 05. Gestión integrada de los recursos humanos	Servicio de Personal	Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Investigadores de OCU	1-Reunión y presentación del módulo con personal de OCU 2. Visita a universidad con sistema implantado 3. Emisión de informe, si procede, a la Gerencia para su implantación	
PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	SIR@ Servicio de Información, registro y administración electrónica	Participar en la implantación de un chatbot para la gestión de la información.	Mejora en precisión y rapidez en el suministro de información a los usuarios Año 2020	Los establecidos por el Vicerrectorado TIC.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	SIR@ Servicio de Información, registro y administración electrónica	Participar en la implantación de un IVR gestión de llamadas telefónicas para la gestión de la información.	Mejora en precisión y rapidez en el suministro de información a los usuarios Año 2020	Los establecidos por el Vicerrectorado TIC.
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Biblioteca	Promover la elaboración de un proyecto por parte de un arquitecto que remodele los espacios en la planta baja de Biblioteca. La Biblioteca solicitará participar en este proyecto aportando la visión bibliotecaria del mismo.	Reunión Junta Técnica con objeto de avanzar en la concreción del proyecto Reunión con Director de Secretariado de Infraestructuras, Espacios y Equipamiento Docente con el objeto de preparar el trabajo con arquitecto Reunión con arquitecto con objeto de aportar la visión bibliotecaria del proyecto	Propios de la BUJA
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Biblioteca	Revisar las instrucciones técnicas de Biblioteca una vez implementado el nuevo sistema de gestión bibliotecaria ALMA	Modificación de IT por sus responsables Aprobación de Junta Técnica Comunicación a Coordinación SIGC-SUA	Propios de la BUJA
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Biblioteca	Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA	Elaboración del informe Aprobación de Junta Técnica Difusión del informe	Propios de la BUJA
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Servicio de Biblioteca	Modificar la página web para mejorar la experiencia de usuario	Taller en Comisión de Biblioteca Taller con personal de atención al público en Biblioteca Presentar propuesta en Junta Técnica Actualizar la web de Biblioteca	Propios de la BUJA

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 06.28 Anuario Estadístico	Servicio de Planificación y Evaluación	Revisar la identificación de los clientes/usuarios del proceso. Actualizar las necesidades y expectativas actuales. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios. Revisar la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA. Incorporar en el proceso la gestión de riesgos y oportunidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender cuáles son las necesidades y expectativas actuales de los clientes/usuarios del proceso.</li> <li>2. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que el SPE proporciona a los clientes/usuarios, teniendo en cuenta el valor aportado a tales clientes/usuarios y la gestión de riesgos y oportunidades.</li> <li>3. Revisar la interacción del proceso con otros procesos del SIGC-SUA o de otros sistemas de gestión de la UJA.</li> <li>4. Realizar los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA.</li> </ol>	Recursos internos.
PC06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación	Revisar la identificación de los clientes/usuarios del proceso. Actualizar las necesidades y expectativas actuales. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios. Revisar la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA. Incorporar en el proceso la gestión de riesgos y oportunidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender cuáles son las necesidades y expectativas actuales de los clientes/usuarios del proceso.</li> <li>2. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que el SPE proporciona a los clientes/usuarios, teniendo en cuenta el valor aportado a tales clientes/usuarios y la gestión de riesgos y oportunidades.</li> <li>3. Revisar la interacción del proceso con otros procesos del SIGC-SUA o de otros sistemas de gestión de la UJA.</li> <li>4. Realizar los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA.</li> </ol>	Recursos internos.


<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés	Servicio de Planificación y Evaluación	Revisar la identificación de los clientes/usuarios del proceso. Actualizar las necesidades y expectativas actuales. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios. Revisar la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA. Incorporar en el proceso la gestión de riesgos y oportunidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender cuáles son las necesidades y expectativas actuales de los clientes/usuarios del proceso.</li> <li>2. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que el SPE proporciona a los clientes/usuarios, teniendo en cuenta el valor aportado a tales clientes/usuarios y la gestión de riesgos y oportunidades.</li> <li>3. Revisar la interacción del proceso con otros procesos del SIGC-SUA o de otros sistemas de gestión de la UJA.</li> <li>4. Realizar los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA.</li> </ol>	Recursos internos.
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	Adaptación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 “Sistema de gestión de la calidad”.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Planteamiento y ejecución de reuniones de asesoramiento con el SPE. (iniciadas)</li> <li>2-Reuniones equipo de mejora de la unidad (iniciadas)</li> <li>3-Redacción documentación adaptación a la NORMA UNE-EN ISO 9001:2015 (2º trimestre 2020)</li> </ol>	Recursos propios
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	Reformulación de indicadores de proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Reuniones equipo de mejora de la unidad (iniciadas, continuar en 1er trim 2020)</li> <li>2-Nueva redacción de las fichas de indicadores (2º trim. 2020)</li> <li>3-incorporación al SIGC-SUA (3er trim.2020)</li> </ol>	Recursos propios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	Implementación del portal de e-commerce o venta online	1-Planteamiento y ejecución de reuniones con la empresa externa propietaria del aplicativo (WEBedi) para la implementación del portal de venta (iniciadas). A partir de aquí dependerá del momento de incorporación de los recursos a la unidad: 2-Comprobación datos y stock obras puestas a la venta. 3-Redacción documentación necesaria para el comercio electrónico 4-Desarrollo e implementación de la pasarela de pagos 5-Pruebas piloto y puesta en marcha de portal de ventas.	Recursos externos (empresa propietaria del software) e internos (nuevo puesto base de la unidad cuya cobertura se prevé en 2020).
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	Redacción y puesta en marcha de la encuesta dirigida a los evaluadores (Referees) de la Unidad	1-Redacción de los ítems de la encuesta dirigida a los referees (1er trim 2020). 2-Planteamiento y ejecución de reuniones de asesoramiento con el SPE. (2º trim2020) 3-Puesta en marcha como encuesta postservicio.(2º trim2020) 4-Recogida y análisis de datos (2º semestre 2020).	Recursos internos
PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC06 – Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento PC11 – Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Reuniones semestrales entre los miembros de cada uno de los grupos de calidad internos para el análisis y seguimiento de cada uno de los elementos de los procesos.	Documentación y elementos de procesos más ajustados a la realidad de gestión así como alineamiento con el Plan Estratégico 1.- Agenda de reuniones semestrales. 2.- Consultas a Coordinación Técnica de soporte y asesoramiento 3.- Solicitud de actualización	Propios




<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio Jurídico)	Desarrollar una Política de Firma y Sellos electrónicos y certificados digitales de la Universidad de Jaén.	<p>La Universidad de Jaén deberá desarrollar una norma que regule aquellos aspectos de la Ley 39/2015 que requiere de un desarrollo interno. No es necesario replicar la regulación sustantiva contenida en la ley 39/2015 que ya resulte de directa aplicación, pero sí que existen una serie de aspectos en los que la Ley deja un margen de decisión o encomienda el desarrollo reglamentario.</p> <p>Respecto a la planificación de la implantación de esta acción de mejora, se contemplan los siguientes hitos o fases de desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades de revisión normativa de otras universidad de nuestro ámbito, con la idea de valorar y analizar con carácter previo el estado de la cuestión normativa.</li> <li>2. Redacción y propuesta de la Política de Firma y Sellos electrónicos y certificados digitales de la Universidad de Jaén. Participación activa en la tarea de redacción y propuesta al órgano de gobierno universitario correspondiente, con el visto bueno y el consenso de los Servicios y Unidades Administrativas implicadas.</li> <li>3. Elevación, en su caso, al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva. Tal y como se ha planteado, la política de firma digital ha de ser aprobada al máximo nivel universitario.</li> </ol>	Recursos propios del Servicio Jurídico

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a La Transferencia de los Resultados de Investigación	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo	2 - 1- Se han mantenido reuniones con el responsable de la información necesaria para los indicadores del proceso PC07; 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. Procede del ciclo anterior.	Los propios de la Universidad principalmente
PC07 Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a La Transferencia de los Resultados de Investigación	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Modificación de la estructura de la Unidad (trabajo en equipo por Centros/Facultades)	1 Modificación de la RPT, 2 Concurso para la adjudicación de las nuevas plaza (Responsables de equipo de Facultad/centros), (Responsable de equipo de Calidad), 3 Toma de posesión de las plazas e implantación del cambio de estructura.	Los propios de la Universidad
C07 -.- Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	CREACIÓN DE GRUPOS FOCALES CON LOS INVESTIGADORES. PARA GOFIN y JUSTIFICACIONES DE ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS	Ciclo 2020	Miembros del SGI e investigadores
PC07 Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	Mejorar la accesibilidad en el acceso a la documentación de todo el proceso de gestión de convocatorias	Ciclo 2020	Miembros del SGI, miembros del SINF y UNIVERSITAS XXI Investigación
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	Aprobar la IT de gestión de peticiones	Hito 1. Elaborar borrador de IT peticiones Hito 2. Aprobar y difundir IT	Grupo de calidad del SINF
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Servicio de Informática	Adecuación al ENS	Recogida en el proyecto P20-106 - Análisis estado Plan de adecuación ENS estado plan de adecuación	Recursos internos y externos

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
PC08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	Corregir posibles errores en la Plataforma Petrus	Medición de los valores reales en la Unidad.	Meramente organizativos.
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Centro de Instrumentación Científico TécnicaT	Nuevos desarrollos GSYA  NuevosDesarrollos GSYA_2020.docx	1.- Identificar tesis que se están realizando, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 2.- Identificar los programas de mantenimiento incorporados a GSYA, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar 3.- Que los usuarios identifiquen rápidamente los recursos aletargados, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar 4.- Que los recursos informáticos asociados a un recurso se clasifiquen en "ademanda y en autoservicio o ambos, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 5.- Si alguien hace una reserva en equipos especiales, nadie puede hacer una reserva a esas horas en ningún otro equipo de la sala, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 6.- Dar de alta los usuarios y centros de gastos externos como se hace a nivel interno, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 7.- Incluir mensajes personalizados ante averías/incidencias para informar al solicitante afectado , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar..	CICT

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científico TécnicaT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios, se recogerán en la memoria del año 2020 en <a href="https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios">https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios</a>	Se considerará cada sugerencia como un hito, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede.	CICT
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científico TécnicaT	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias de usuarios recogidas en la encuesta de satisfacción, que no está realizada a fecha de cierre de este informe	Se considerará cada sugerencia como un hito, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede.	CICT
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científico TécnicaT	Avanzar en la creación de una nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT	<p>1.1. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado de Investigación y la Gerencia en diseñar una hoja de ruta, planificando hitos con fechas.</p> <p>1.2. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado en elaborar normativa para la regulación de esos nuevos servicios de apoyo a la investigación dentro del modelo SCAI.</p> <p>1.3. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado para que se comunique adecuadamente esta ampliación de servicios de los SCAI.</p> <p>1.4. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado para integrar equipos y servicios del Fablab (Laboratorio de Prototipado).</p> <p>1.5. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado para integrar clústeres científicos.</p>	Vicerrectorado de Investigación, SCAI
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Centro de Instrumentación Científico TécnicaT	Diferenciar niveles y tareas en el personal técnico CICT	<p>1.- Formación en las tareas a realizar.</p> <p>2.- Prestación de servicios, inicialmente supervisada y posteriormente de manera coordinada pero autónoma.</p> <p>3.- Seguimiento de avances, identificando puntos fuertes y débiles.</p>	CICT

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	Centro de Instrumentación Científico TécnicaT	Identificar influencia de la Clasificación europea del polvo de sílice como cancerígeno	4.1. Acción: Solicitar actuaciones al servicio de prevención recogidas en el Informe preliminar. 4.2. Acción: De acuerdo con el informe preliminar, habrá que trabajar individualmente en esa dependencia, lo que habrá de tenerse en cuenta en GSYA.	CICT
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	Centro de Producción y Experimentación Animal	Incorporación de varias herramientas de apoyo a la investigación y a la estabulación en el CPEA	1.- Necesidades de pequeño equipamiento recogidas en las Reuniones Anuales con usuarios, nº de herramientas o pequeño equipamiento propuestos . 2.- Necesidades identificadas por personal CPEA, durante todo el año, nº de herramientas o pequeño equipamiento propuestos. 3.- Necesidades identificadas por usuarios CPEA, durante todo el año, nº de herramientas o pequeño equipamiento propuestos.	PROPIOS
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	Centro de Producción y Experimentación Animal	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: revisar equipamiento en el laboratorio de Usos Múltiples de Convencional, revisar repetitibilidad de las balanzas tipo cocina para pesar animales, habilitar más sillas en la zona de descanso del CPEA, estudiar mudar la piscina de Morris a un sitio más amplio.	1.- Revisar equipamiento en el laboratorio de Usos Múltiples de Convencional. 2.- Revisar repetitibilidad de las balanzas tipo cocina para pesar animales, tiene mucha variabilidad la que está usando Carmen Torres. 3.- Habilitar más sillas en la zona de descanso del CPEA, análisis de viabilidad con el Director de Secretariado de Espacios. 4.- Estudiar mudar la piscina de Morris a un sitio más amplio para poder moverse mejor en todo su perímetro, estudio de opciones y posibilidades de implementación.	Propios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	Centro de Producción y Experimentación Animal	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias de usuarios recogidas en la encuesta de satisfacción, que no está realizada a fecha de cierre de este informe	A fecha de elaboración de este informe aún está pendiente la emisión de la encuesta. Se definirá un hito por cada sugerencia recibida, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede.	Propios
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	Centro de Producción y Experimentación Animal	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de revisión de prioridad alta derivadas de la Evaluación postural y de manipulación manual de cargas realizada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Pendientes de 2019 de la planificación realizada por el Servicio de Prevención  Seguimiento_PlanificaciónActuacionesIV	Centro de Producción y Experimentación Animal, Servicio de Prevención
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	Centro de Producción y Experimentación Animal	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de la ampliación de la zona convencional mediante la fusión de las zonas convencional A y D (antigua SPF)	1.- Analizar y adecuar requerimientos funcionales para la fusión (desenclavar puertas, acomodar presiones, cambiar accesos llave Dalas, limpieza módulos...) 2.- Revisar y adecuar protocolos de trabajo (técnico, limpieza). 3.- Revisar y adquirir elementos facilitadores de la fusión (indumentaria, zapateros...) 4.- Revisar y adecuar paneles informativos y rótulos en la zona. 5.- Formar a personal CPEA. 5.- Informar y formar a usuarios.	Propios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación del expediente electrónico	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 al actual equipo de gobierno (segundo trimestre de 2019). Del 1 al 4 estaría en un 1 de implantación Finalización: desconocido	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...
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio Gestión Académica	Implantación de sistema centralizado y profesional de la información telematizada para el alumnado	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	Petición de sistema normalizado y profesional de atención telematizada
PC09 -.- Gestión Académica Administrativa (Implantación de sistema de gestión de certificados de acceso)	Servicio Gestión Académica	Implantación de sistema de gestión de certificados similar al de los Certificados Académicos Oficiales que gestionan otras áreas	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	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

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC09 -.- Gestión Académica Administrativa (Implantación de sistema de acceso al portal del Ministerio)	Servicio de Gestión Académica	Implantación de sistema de gestión de solicitud de información del alumnado a través del portal del Ministerio	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	Servicio de Informática y Ministerio
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Automatización toma de datos indicadores y carga de trabajo	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.	
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Modificación de la estructura de la Unidad (trabajo en equipo por Centros/Facultades)	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>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	<p>La guía de seguimiento de la DEVA, en referencia al seguimiento interno, dice lo siguiente: "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. "</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>	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).	Recursos propios
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Trabajar sobre las guías docentes del curso siguiente con independencia del estado del año académico en UXXI-Recursos Docentes (planeación o ejecución)	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.	Servicio de Informática
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Parametrizar la distribución de estudiantes en grupos en el ejercicio en planificación	Parametrizar los grupos para matrícula del 2020-21 en el primer cuatrimestre de 2020.	Oficina de Cooperación Universitaria
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	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	Un sistema dinámico y comprensible que permita consultar el estado de cada título, y quién y cuándo se ha de realizar cada tarea	Apoyo del Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Evaluación y mejora de la plataforma para gestionar las guías docentes, o adquisición o elaboración de una nueva	Adelantar y simplificar el flujo de trabajo de las guías docentes	Apoyo del Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas Servicio de Informática
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Migración a RAPI del histórico de datos de TFT	Aumentar al máximo la cantidad de información disponible en RAPI	Servicio de Informática Servicio de Gestión Académica (Sección de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas) Oficina de Cooperación Universitaria
PC09 - Gestión Académica - Administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	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	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.	Recursos propios
PC 10.4. Gestión de la cooperación.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante / Oficina de Voluntariado y Cooperación para el Desarrollo.	Realizar una encuesta anual de satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio prestado.	Se diseñara la encuesta; se identificarán los grupos de usuarios/as objetivo; Se pasará la encuesta; Se tratarán los datos obtenidos.	Recursos disponibles, humanos e informáticos.

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Previsión de implantación</i>	<i>Recursos</i>
<p>PC 10.5. Gestión de las prácticas e inserción laboral.</p>	<p>Servicio de atención y ayudas al estudiante.</p>	<p>En la actualidad, por cada oferta de prácticas académicas externas extracurriculares se genera una Resolución de convocatoria y otra Resolución Definitiva de concesión. Se llegan a alcanzar cada curso académico las 2.000 resoluciones, que se firman por el correspondiente Vicerrector. La recopilación y gestión de toda esa documentación ocupan un tiempo que se ha ido incrementando cada curso académico, además del correspondiente gasto en papel, electricidad, tóner, ... Por ello se propone evitar la impresión en papel, generando la misma en formato pdf (la aplicación utilizada lo permite con facilidad) y procediendo a la firma electrónica por parte del Vicerrector. La documentación se almacenará informáticamente en una estructura de directorios organizada por curso académico y mes con la descripción inequívoca de cada expediente a través del número de oferta.</p>	<p>Esta mejora no procede del ciclo anterior. Hito 1 enero 2020 guardar las resoluciones de convocatoria y definitiva en pdf. Hito 2 pasar mensualmente a la firma electrónica del vicerrector y dar registro de salida. Hito 3 guardar en carpeta compartida en la nube para el acceso de toda la sección y su comprobación en cualquier momento.</p>	<p>Recursos disponibles. No participan otras unidades en el proceso, ni es necesaria autorización expresa para su implantación.</p>

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC 10.21. Gestión de Becas y Ayudas del Ministerio (Sistema General).	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	Adelantar la solicitud de reintegros de todos/as aquellos/a beneficiarios/as de la beca MEC en el curso anterior y han incurrido en algunas de las causas de reintegro, conforme a lo dispuesto en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre	2ª Quincena de Marzo; detección de los/as beneficiarios de beca del MEC del año anterior que han incurrido en causa de reintegro y notificación del mismo. 2ª Quincena de Mayo; conclusión del proceso de todos/as aquellos/as que han realizado el reintegro y notificación de la misma, y apertura de Expte. de Reintegro de aquellos/as otros/as que no han efectuado la devolución, notificándoles dicha apertura de Expte., dándoles 15 días para formular alegaciones y/o aportar toda aquella documentación y justificaciones que estimen oportunos (principios de junio). 1ª Quincena de Junio; resolución de las alegaciones presentadas. 1ª Quincena de julio; Elevación de propuesta de resolución de conclusión de todas aquellas personas que hayan efectuado la devolución al Ministerio, así como comunicación de la relación de interesados/as que no hayan efectuado dicho reintegro al objeto de que continúe con el proceso de revocación o reintegro el propio MEDU.	Personal Sección de Ayudas al Estudio.
PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes	Creación de nuevos programas propios de actividades de participación, promoción y/o competición en formatos reducidos.	Actividades e hitos: 1) Creación de una batería de programas y actividades bajo estos formatos. (Si/No) 2) Temporalización de los mismos para el periodo del ciclo de gestión 2020. (Si/No) 3) Ejecución. (Si/No)	Propios del Servicio.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes	Colaboración en actividades de participación, promoción y/o competición con otras administraciones y/o entidades que permitan aumentar la oferta a la comunidad universitaria.	Actividades e hitos: 1) Creación de un listado de actividades o eventos de colaboración con otras administraciones y/o entidades. (Si/No) 2) Temporalización de los mismos para el periodo del ciclo de gestión 2020. (Si/No) 3) Ejecución. (Si/No)	Propios del Servicio.
PC11 – Gestión de la organización de actos y eventos institucionales, comunicación y relaciones institucionales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Ajuste de los indicadores del proceso a la gestión real diaria del Gabinete	1.- Revisión y análisis de los flujogramas del proceso en los que está implicado el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. 2.- Redacción de nuevos indicadores y, en su caso, edición de flujogramas del proceso. 3.- Comunicación para su análisis y revisión a Coordinación Técnica. 4.- Aprobación de modificaciones por Coordinación Técnica. 5.- Actualización de la documentación del proceso.	Los propios del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional
PC 11.22 Gestión de Eventos. Gestión de convenios.]	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Por quedar obsoleta Trewa se hace necesario el análisis de otras herramientas de gestión de convenios para su implantación si procede.	Mejorar la gestión y seguridad en la custodia de convenios firmados.	Propios
PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación	Servicio de Archivo General	Descripción y clasificación del Fondo Fotográfico de la UJA	1. Identificación de las fotos (2019); 2. Registro y Descripción en un Catálogo (2020-2021); 3. Consulta pública del Catálogo (2021-2022)	Servicio de Archivo General
PC 12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación	Servicio de Archivo General	Descripción y clasificación del Fondo Fotográfico de la UJA	1. Identificación de las fotos (2019); 2. Registro y Descripción en un Catálogo (2020-2021); 3. Consulta pública del Catálogo (2021-2022)	Servicio de Archivo General

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Previsión de implantación</b>	<b>Recursos</b>
PC.12.21 Gestión del Tratamiento Archivístico de la Documentación y PC.12.22 Gestión y Control del Depósito	Servicio de Archivo General	Inicio del procedimiento de la Comisión Andaluza de Valoración de Documentos (CAVD) para la eliminación de los Expedientes de becas estatales de carácter general, de 1993 a 2008.	1. Identificación y localización de los expedientes a eliminar y conservar (2020-2021) ; 2. Envío de los impresos necesarios, con los datos obtenidos de la fase 1, para la solicitud de eliminación de la serie (2020) ; 3. Aprobación de la eliminación por la Comisión Andaluza de Valoración de Documentos (CAVD) (2021)	Servicio de Archivo General
PC.12.23 Gestión del Acceso y Disponibilidad de la Documentación	Servicio de Archivo General	Nuevo formulario para consultas externas que incluye un compromiso para investigadores	Diseño del nuevo formulario Puesta en marcha del formulario	Servicio de Archivo General
PC 12 Gestión Documental	SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SIR@)	Plataforma de gestión de Sede Electrónica. Evolucionar desde el portal de e-admón hacia una sede electrónica.	Año 2020 , hitos realización de pruebas y entornos de producción controlados	Por determinar

**ANEXO 3.**  
**PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS.**  
**2019 (PARA CICLO 2020).**

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Nº de propuesta</i>	<i>Ámbito de la propuesta</i>	<i>Alcance de la propuesta</i>	<i>Justificación/Objetivo</i>
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	Anexos	Modificación y actualización de los Anexos VII y VIII del Manual del Proceso.	Seguimiento, revisión anual y recomendaciones de la auditoría interna. Se adjuntan.
PC01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 2 Ejecución.	Servicio de Asuntos Económicos	2	Instrucciones técnicas	IT.[PC 01 2]-04 Procedimiento para la Gestión de la Tesorería de la Universidad de Jaén (se adjunta)	Recoge el procedimiento y requisitos (firmas autorizadas, validación, ...) para la gestión y consulta de las distintas cuentas bancarias de la Universidad de Jaén
Modificación de los flujogramas del proceso: PC 01.231 Pago directo y PC 01.232 Anticipo de Caja Fija (se adjunta)	Servicio de Asuntos Económicos	3	flujogramas	Modificación de los flujogramas del proceso: PC 01.231 Pago directo y PC 01.232 Anticipo de Caja Fija (se adjunta)	Recomendaciones de la auditoría interna: Respecto al proceso PC 01.231 Pago directo, se recomienda a consideración de la Unidad la revisión del flujograma del proceso a la gestión que actualmente se realiza en referencia a la comunicación a proveedores. En relación al proceso PC 01.232 Anticipo de Caja Fija, se recomienda a consideración de la Unidad la revisión del flujograma del proceso a la gestión que actualmente se realiza como consecuencia de la implantación de la factura electrónica

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Asuntos Económicos	4	Legislación	Actualización de la referencia legislativa general del proceso donde se indica Leg. Ex.05. [PC 01] Ley 5/1983, de 19 de julio, General de Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (derogada), y sustituirla por el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 53, de 18 de marzo).	Revisión anual
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	5	Anexos	Actualización anexos	Actualización de los anexos VI, VII y VIII, se adjunta en los ficheros:
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	6	Instrucción Técnica	IT.[PC 01.23]-05 GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE UN EXPEDIENTE COMPLEMENTARIO	Descripción de los pasos a seguir por la realización en UXX-Económico de un expediente complementario a otro expediente anterior al que hay que aumentar la reserva de crédito (se adjunta en fichero denominado "IT.[PC 01.23]-05 GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE UN EXPEDIENTE COMPLEMENTARIO.pdf".
PC 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal PC 01.23 Gestión del gasto	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	7	Instrucción Técnica	IT.[PC 01.23]-06 GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE UN EXPEDIENTE NEGATIVO	Descripción de los pasos a seguir por la realización en UXX-Económico de un expediente negativo de otro expediente anterior al que hay que disminuir la reserva de crédito. (se adjunta en fichero denominado "IT.[PC 01.23]-06 GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE UN EXPEDIENTE NEGATIVO.pdf".



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. "Gestión de los mecanismos de control".	Servicio de Control Interno	8	Anexos	Modificación y actualización de los Anexos VII y VIII del Manual del Proceso.	Seguimiento, revisión anual y recomendaciones de la auditoría interna. Se adjuntan.
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. "Gestión de los mecanismos de control".	Servicio de Control Interno	9	indicadores	Modificación del IT.[PC 01 4]-01 Porcentaje de expedientes urgentes fiscalizados dentro de plazo (hasta 10 días hábiles). Valor objetivo: $\geq 90\%$ ; $\leq 10$ días hábiles (se adjunta)	Recomendaciones de la auditoría interna: Se recomienda la actualización de la ficha del indicador, en lo referente a la tipología de expedientes que son objeto de fiscalización urgente, por ejemplo ya no se realiza sobre Moneda extranjera o en su caso hacer referencia al Plan de Trabajo anual del Servicio o en su caso a Instrucciones Técnicas que se están desarrollando.
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. PC01 4 "Gestión de los mecanismos de control"	Servicio de Control Interno	10	indicadores	Modificación del I.[PC 01.4]-02 Porcentaje de expedientes normales fiscalizados dentro de plazo (hasta 30 días hábiles). Valor objetivo: $\geq 80\%$ ; $\leq 30$ días hábiles resto de expedientes (se adjunta)	Recomendaciones de la auditoría interna: Se recomienda hacer referencia en la ficha del indicador de la sistemática por la que establece el procedimiento de muestreo en determinados expedientes, que actualmente se desarrolla en el Plan de Trabajo anual del Servicio, o en su caso a Instrucciones Técnicas que se están desarrollando.

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Nº de propuesta</i>	<i>Ámbito de la propuesta</i>	<i>Alcance de la propuesta</i>	<i>Justificación/Objetivo</i>
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. "Gestión de los mecanismos de control".	Servicio de Control Interno	11	indicadores	Modificación del I.[PC 01.4]-05 Número de informes anuales emitidos sobre la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA y su posterior comunicación a la Gerencia. (se adjunta)	Recomendaciones de la auditoría interna: Valorar en los siguientes indicadores con periodicidad de medición anual, indicar en la ficha que se tratan de indicadores de eficacia, en cuanto tienen establecidos objetivos
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. "Gestión de los mecanismos de control".	Servicio de Control interno	12	indicadores	Modificación de la I.[PC 01.4]-06 Número de auditorías anuales relacionadas con la gestión de gastos e ingresos. (se adjunta)	Recomendaciones de la auditoría interna: Valorar en los siguientes indicadores con periodicidad de medición anual, indicar en la ficha que se tratan de indicadores de eficacia, en cuanto tienen establecidos objetivos
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control interno	13	legislación	Actualización de la referencia legislativa general del proceso donde se indica Leg. Ge.05 [PC 01] Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (Derogada), y sustituirla por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294, de 06/12/2018)	Recomendaciones de la auditoría interna: Se recomienda la actualización de la legislación del proceso.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control interno	14	legislación	Actualización de la referencia legislativa general del proceso donde se indica Leg. Ge.04 [PC 01] Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999 (Derogada), y sustituirla por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 02/10/2015)	Recomendaciones de la auditoría interna: Se recomienda la actualización de la legislación del proceso ya que por ejemplo aparece Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999, está derogada.
PC. 01 Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	Servicio de Control interno	15	legislación	Actualización de la referencia legislativa general del proceso donde se indica Leg. Ex.15 [PC 01] Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (derogada), y sustituirla por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 261, de 31/10/2015).	Recomendaciones de la auditoría interna: Se recomienda la actualización de la legislación del proceso.
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	16	Flujogramas	Incorporar nuevos formatos y registros en el diagrama del proceso	Adaptación del diagrama de flujos a los requerimientos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y a la licitación electrónica.
PC 02.12 Gestión de la Contratación Administrativa	Servicio de Contratación y Patrimonio	17	indicadores	Aumentar el plazo del indicador que mide el tiempo de ciclo en los contratos tramitados por procedimientos abiertos.	En los procedimientos sujetos a regulación armonizada las comisiones de valoración suelen demorar el proceso de elaboración de informes técnicos.



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	18	Revisión general	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso a la nueva estructura de la Unidad	
PC 02 Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	UAOG	19	Revisión general	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso	
PC 03. Gestión de espacios.	Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones	20	Revisión general	Adaptación a la nueva herramienta de gestión del mantenimiento.	Adaptación a la nueva herramienta de gestión del mantenimiento.

<p>PC 03. Gestión de espacios.</p>	<p>SDEP</p>	<p>21</p>	<p>indicadores</p>	<p>Eliminación del indicador I.[PC 03.121]-09 Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.</p>	<p>En la evolución del sistema actual en el que nos encontramos, cada vez todo más informatizado y accesible directamente con un “click”, entendemos prescindible este indicador. Estamos ya en el segundo ciclo desde que se ha modificado el procedimiento interno de reservas de instalaciones, de tal manera que, por operatividad, los responsables de área tienen autorizada la reserva directa de instalación (auto-reserva), previa consulta en determinados casos con la coordinación, con el fin de agilizar el proceso. Así, la solicitud y la realización de la reserva son continuas en el tiempo al realizarlas el mismo operador, por lo que no se producen solicitudes internas de reserva, y en casos muy puntuales donde esto ocurre (por cuestiones de coordinación muy concretos) el resultado siempre es del 100% pues es consecutiva la consulta y la solución a esta.                  Se podría mantener, pues no supone esfuerzo alguno, pero lo entendemos a todas luces prescindible, pues no aporta ninguna información mínimamente relevante.</p>
------------------------------------	-------------	-----------	--------------------	--	--

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC 04. Gestión de mantenimiento.	Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones	22	Revisión general	Adaptación a la nueva herramienta de gestión del mantenimiento.	Adaptación a la nueva herramienta de gestión del mantenimiento.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad departamental de Apoyo técnico a Laboratorios	23	indicadores	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo)	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 80% y 85%
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad departamental de Apoyo técnico a Laboratorios	24	indicadores	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-01 (Mantenimiento Preventivo)	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 90% y 95%.
PC04. Gestión del mantenimiento	Unidad departamental de Apoyo técnico a Laboratorios	25	otros	Modificación de la primera acción derivada de los riesgos y oportunidades del PC 04, que pasará a ser la siguiente: Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin, así como la continua observación por parte de los miembros de la Unidad y en concreto del Grupo de Petrus.	Mantener el buen funcionamiento de la plataforma mediante la observación y continua revisión por parte de clientes, usuarios, miembros de la Unidad y grupo de trabajo destinada a tal fin.
PC04. Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científica Técnica	26	Instrucción Técnica	Modificación de instrucción Técnica	Actualización modos de trabajo
PC04. Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científica Técnica	27	Otros	 Nueva_FICHA DE COMUNICACIÓN.do	Reflejar cambios
PC04. Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científica Técnica	28	Anexo	Actualización del Cuadro de Análisis de Contexto Interno y externo	Reflejar cambios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC04. Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científica Técnica	29	Instrucción Técnica	Actualización del Cuadro de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Reflejar cambios
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	30	Indicador	<p>Redefinición de indicador I.[PC 04.13]-13                      Nueva denominación: Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos.                      Nueva formulación: GAI / TPT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● GAI: Gasto anual en incidencias derivadas a servicios técnicos externos</li> <li>● TPT: Total de puestos de trabajo con fecha de compra superior al umbral de mantenimiento</li> </ul> <p>Nueva Periodicidad medición: anual.</p>	Consecuencia de propuesta de mejora del ciclo anterior cód. SINF-02-2019
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	31	Indicador	<p>Redefinición de indicador I.[PC 04.13]-16                      Nueva denominación: Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 día, 0-5 días.</p>	Consecuencia del análisis del grupo de calidad del SINF

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
PC04. Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	32	legislación	Cambiar: Leg. Ge.01. [PC 04]. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril” por “Leg. Ge.01. [PC 04] Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades” Eliminar Leg. Ge.06. [PC 08]. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Pues derogada con efectos de 7 de diciembre de 2018, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones adicional 14 y transitoria 4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, según establece su disposición derogatoria única Eliminar Leg. Ex.05.[PC 04] Ley 1/1999,de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía. SE DEROGA, por Ley 4/2017, de 25 de septiembre	
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	33	Revisión general	Nueva redacción del proceso de publicación (edición y difusión) en general, para su incorporación al SIGCSUA que comprenderá: la adaptación del flujograma, la nueva redacción de las fichas de los indicadores y objetivos de calidad, de los formatos y registros, así como el análisis DAFO y de control de riesgos y oportunidades.	La Adaptación de la nueva estructura orgánica y funcional de la unidad al SIGCSUA
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 06.24 Publicaciones	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	34	Revisión General	Rediseño de las plantillas ejecutivas del proceso de edición y la redacción de nuevas instrucciones técnicas que desarrollen y faciliten la gestión de los procesos. Documentación técnica de las colecciones. Redacción de instrucciones de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios y su publicación en la web.	Dotar de fiabilidad y transparencia a los procesos de la unidad



<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC06.28 Anuario Estadístico. PC06.29 Suministro de datos e información institucional. PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés.	Servicio de Planificación y Evaluación	35	Revisión General	Consecuentemente al desarrollo de las propuestas de acciones de mejora de los procesos en el ciclo de gestión 2020, el SPE realizará aquellos cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos del SIGC-SUA	Adaptar los procesos del SPE al enfoque y objetivos del Plan Director para Sistemas de Gestión de la UJA, vinculado al III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	36	Revisión General	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso	
PC06.26. Asesoramiento jurídico	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio Jurídico)	37	indicadores	De acuerdo con el análisis realizado de los resultados del indicador I.[PC 06.26]-42. Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo, mide el porcentaje de informes jurídicos que se emiten en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles, propone la revisión en la correspondiente ficha de indicador de la documentación del proceso del valor objetivo (incremento de 92% a 93) y del valor límite (de 80% a 85%).	Mediante la presente propuesta de revisión, que deviene del previo análisis realizado, se pretende el necesario ajuste de las mediciones obtenidas con el objetivo determinado de las mismas, de modo que sea posible obtener valor de la medición realizada.
PC 07 Gestión de Apoyo de la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	38	Revisión General	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso a la nueva estructura de la Unidad	
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científica Técnica	39	Instrucción Técnica	Inclusión de recursos aletargados en IT.[PC.08.2]-03_Gestión de recursos en autoservicio	Actualización modos de trabajo.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científica Técnica	40	Instrucción Técnica	Inclusión de recursos aletargados en IT.[PC.08.2]-04_Gestión de prestación de servicios a demanda .	Actualización modos de trabajo.
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científica Técnica	41	Anexos	Actualización del Cuadro de Análisis de Contexto Interno y Externo	Reflejar cambios
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científica Técnica	42	Anexos	Actualización del Cuadro de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Reflejar cambios
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Instrumentación Científica Técnica	43	otros	Retoque Plan de Comunicación	
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro de Producción Y Experimentación y Experimentación Anua3	44	Anexos	Actualización del Cuadro de Análisis de Contexto Interno y Externo	Reflejar cambios
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	Centro e Producción Y Experimentación y Experimentación Anual	45	Anexos	Actualización del Cuadro de Identificación de Partes Interesadas	Reflejar cambios
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	Centro de Producción Y Experimentación y Experimentación Anual	46	Anexos	Actualización del Cuadro de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Reflejar cambios

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación	Centro de Producción Y Experimentación y Experimentación Anual	47	Indicadores	Modificación Indicadores	Reflejar cambios
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	Centro de Producción Y Experimentación y Experimentación Anual	48	otros	Retoque plan de comunicación	Reflejar cambios
PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos	Centro de Producción Y Experimentación y Experimentación Anual	49	Indicadores	Retoque compromisos de Calidad	Incluir otros compromisos
PC08:Gestion de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	50	indicador	Nueva denominación: Proyectos anulados en el año natural Nueva formulación: Cálculo porcentual de proyectos anulados sobre el total de los programados en el año Nueva Periodicidad medición: semestral. Valor objetivo: 80% Valor límite: 60% Eliminar texto del apartado Observaciones	Consecuencia de propuesta de mejora del ciclo anterior cód. INF-02-2019
PC08:Gestion de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	51	indicador	Redefinición de indicador I.[PC 08.3]-16. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles	

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC08:Gestion de la Prestación de los Servicios de Apoyo Científico /Técnico	Servicio de Informática	52	Legislación	Eliminar Leg. Ge.06. [PC 08]. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Pues derogada con efectos de 7 de diciembre de 2018, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones adicional 14 y transitoria 4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, según establece su disposición derogatoria única Eliminar Leg. Ex.07. [PC 08]. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Modificación de la LOPD. Disposición final quincuagésima sexta. Pues está derogada	
PC09 - Gestión académica administrativa	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	53	Revisión General	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso a la nueva estructura de la Unidad	
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	54	Revisión General	Revisión de todos los procesos con enfoque de utilidad al usuario Propuesta piloto entre el SPE,SGE y el SGA	Mayor enfoque a las necesidades y satisfacción del usuario
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	55	Revisión Completa	Revisión completa de la documentación del sistema.	Servicio de nueva creación y sus procesos principales son nuevos en el SIGCSUA.

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Nº de propuesta</i>	<i>Ámbito de la propuesta</i>	<i>Alcance de la propuesta</i>	<i>Justificación/Objetivo</i>
10.21-04.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	56	Supresión indicador.	Porcentaje de recursos de potestativos de reposición presentados en la convocatoria del Régimen General del Ministerio de Educación, respecto al total de solicitudes presentadas.	La razón por los que planteamos su supresión a partir del ciclo de gestión 2019 es porque en la serie histórica mantienen un comportamiento homogéneo que refleja la práctica ausencia de recursos sobre sus procedimientos administrativos por lo que su ausencia a partir del ciclo de gestión 2019 favorecerá la simplificación general del proceso y no restará valor al mismo.
10.22-02.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	57	Supresión indicador.	Porcentaje de recursos de alzada presentados en las convocatorias de Ayudas Propias, respecto al total de solicitudes presentadas.	La razón por los que planteamos su supresión a partir del ciclo de gestión 2019 es porque en la serie histórica mantienen un comportamiento homogéneo que refleja la práctica ausencia de recursos sobre sus procedimientos administrativos por lo que su ausencia a partir del ciclo de gestión 2019 favorecerá la simplificación general del proceso y no restará valor al mismo.

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Nº de propuesta</i>	<i>Ámbito de la propuesta</i>	<i>Alcance de la propuesta</i>	<i>Justificación/Objetivo</i>
10.31-02	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	58	Supresión indicador.	Porcentaje de recursos de alzada presentados en la convocatoria SICUE, respecto al total de solicitudes presentadas.	La razón por los que planteamos su supresión a partir del ciclo de gestión 2019 es porque en la serie histórica mantienen un comportamiento homogéneo que refleja la práctica ausencia de recursos sobre sus procedimientos administrativos por lo que su ausencia a partir del ciclo de gestión 2019 favorecerá la simplificación general del proceso y no restará valor al mismo.
10.32-05	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	59	Supresión indicador.	Porcentaje de contratos académicos iniciales de estudiantes Erasmus provenientes de IESE extranjeras remitidos a los/las coordinadores/as para su aprobación en el plazo máximo de 15 días naturales.	Este indicador fue introducido en el año 2012 pero a partir del ciclo de gestión 2019 ha perdido sentido debido a que el procedimiento de administrativo sobre el que se sustentaba se ha automatizado a través de la aplicación informática de movilidad internacional UMOVE, teniendo plena garantía de que la comunicación se produce en la totalidad de los casos en un plazo inferior al indicado en la redacción del indicador.

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
10.41-01	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	60	Supresión indicador.	Incremento porcentual del número de proyectos presentados por el PDI de la UJA a la convocatoria PCI respecto del curso anterior.	Los tres indicadores del PC 10. 41 Gestión de programas de Cooperación Internacional (Agencia Española de Cooperación para el desarrollo) siguientes, debido a no ha habido financiación por parte de la AECID a la Universidad de Jaén en los últimos ejercicios y existe certeza razonable de que no ha habrá en el futuro proponemos su eliminación para el ciclo de gestión 2019.
10.41-02.	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	61	Supresión indicador.	Porcentaje de proyectos aprobados en la UJA en la convocatoria PCI respecto de los proyectos solicitados.	Los tres indicadores del PC 10. 41 Gestión de programas de Cooperación Internacional (Agencia Española de Cooperación para el desarrollo) siguientes, debido a no ha habido financiación por parte de la AECID a la Universidad de Jaén en los últimos ejercicios y existe certeza razonable de que no ha habrá en el futuro proponemos su eliminación para el ciclo de gestión 2019.

<i>Proceso/s SIGC-SUA</i>	<i>Unidad Responsable</i>	<i>Nº de propuesta</i>	<i>Ámbito de la propuesta</i>	<i>Alcance de la propuesta</i>	<i>Justificación/Objetivo</i>
10.41-03	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	62	Supresión indicador.	Incremento porcentual del volumen de financiación total aprobada por la AECID respecto al curso anterior.	Los tres indicadores del PC 10. 41 Gestión de programas de Cooperación Internacional (Agencia Española de Cooperación para el desarrollo) siguientes, debido a no ha habido financiación por parte de la AECID a la Universidad de Jaén en los últimos ejercicios y existe certeza razonable de que no ha habrá en el futuro proponemos su eliminación para el ciclo de gestión 2019.



<p>PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.</p>	<p>SERVICIO DE DEPORTES</p>	<p>63</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Eliminación del indicador I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.</p>	<p>El cambio en el formato de acceso y desempeño de la gestión de gran parte de estas actividades físicas dirigidas, fruto de la adaptación a las nuevas demandas del usuario en el mercado de la actividad física y el deporte, penaliza este indicador que fue creado en otro contexto muy diferente al actual, pues apenas existen ya actividades con este formato. Así, se ha pasado de una horquilla de 25-30 actividades anuales de este tipo a unas 2 o 3. Por este motivo, en cuanto una de ellas no obtiene un rendimiento excelente en ocupación, el indicador se cae pues afecta en mucho mayor grado proporcionalmente que antes al cálculo del mismo. Entendemos que procede eliminar este indicador por lo poco que nos aporta ya, dado que este formato de tipo de actividad apenas si existe y las que quedan tenderán a cambiar de formato en los próximos ciclos. A su vez, sería conveniente la creación de un nuevo indicador que nos facilite realizar el seguimiento del grueso de actividades que originariamente se componían bajo este formato pero que ahora tienen el de acceso libre por día y uso, cuestión</p>
---	-----------------------------	-----------	--------------------	---	--

Proceso/s SIGC-SUA	Unidad Responsable	Nº de propuesta	Ámbito de la propuesta	Alcance de la propuesta	Justificación/Objetivo
					que se propone a continuación.
PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	SERVICIO DE DEPORTES	64	indicadores	Creación del indicador "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas dirigidas (actividades UJA.Gym)".	<p>Con el fin de adaptar el control y seguimiento de las actividades físicas dirigidas en el formato que vienen teniendo en los últimos ciclos, ajustados a las nuevas demandas del usuario en el mercado de la actividad física y el deporte, se propone la creación de este indicador para el seguimiento de la evolución de la ocupación y aceptación de cada actividad por semestres, y su correspondiente valoración. Al agrupar actividades muy diferentes y numerosas, las valoraciones serían independientes y no sujetas a la consecución de un valor objetivo general ni concreto sino que ajustado a la casuística y factores que intervengan en cada caso, esto es, en cada actividad (ocupación que técnicamente se considere suficiente, proyección estratégica de la actividad, interés general, etc.)</p> <p>Quedaríamos pendiente a su aprobación para la elaboración de la correspondiente ficha de indicador.</p>

<b>Proceso/s SIGC-SUA</b>	<b>Unidad Responsable</b>	<b>Nº de propuesta</b>	<b>Ámbito de la propuesta</b>	<b>Alcance de la propuesta</b>	<b>Justificación/Objetivo</b>
PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	65	Revisión General	Analizar la documentación vigente y actualizar, en su caso, lo que proceda	El objetivo de calidad de control de procesos así como la revisión integral de los indicadores competencia del Gabinete de Comunicación dará lugar a la pertinente actualización y mejora de la documentación del PC 11.
PC12.2 Gestión documental	Servicio de Archivo General	66	Formularios	Puesta a disposición para trabajos de investigación de un nuevo formulario que incluye un compromiso para investigadores adaptado a la nueva legislación de transparencia y protección de datos de carácter personal Anadir un nuevo formato (formulario): F.[PC12.23]-XX "Solicitud consulta para trabajos de investigación"	Aplicación de la nueva legislación y fusionar la solicitud y el compromiso del investigador con los datos obtenidos en el SAG
PC12.21, Manual de Calidad p. 44	Servicio de Archivo General	67	AnexoVI	Sustituir el texto en Requisitos de Calidad: "Custodia de la documentación recibida mediante transferencia y puesta a disposición de las SUAS remitentes en un plazo máximo de 10 8 días laborables, hasta un máximo de 100 cajas de documentos. Al menos, en el 90% de los casos".	Asociado a un compromiso de calidad y al indicador I. [PC12.21]-14, se redujo el tiempo de respuesta como mejora
PC12.2 Gestión documental	SIR@	68	Indicador	I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas; este indicador ha dejado de ser de utilidad por la implantación de la nueva plataforma de Gestión de contratación.	Se propone su eliminación