



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Personal

### PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos

##### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC.05.12 Gestión del Acceso a la Función Pública y la Promoción Interna
- PC.05.13 Gestión de la Provisión de Puestos de Trabajo
- PC.05.21 Gestión de las Retribuciones y Cotizaciones del Personal
- PC.05.22 Gestión de la Formación del Personal de Administración y Servicios
- PC.05.23 Seguimiento Administrativo del Desarrollo Profesional

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Personal

##### 4.- Servicios prestados

\* Tramitación de los procedimientos de selección de nuevo ingreso y de acceso a las distintas estructuras organizativas profesionales mediante los procedimientos de promoción interna.

\*Tramitación de los procedimientos de selección interna para la provisión de vacantes de puestos de trabajo de la Universidad.



\*Determinación del cálculo de las retribuciones correspondientes al personal que presta servicios en la Universidad y las relativas a los derechos y obligaciones en materia de prestaciones sociales y servicios complementarios de esta naturaleza.

\* Determinación del cálculo y tramitación de la documentación que permita iniciar los trámites para el pago de las obligaciones retributivas y cotizaciones.

\* Tramitación de la elaboración del plan formativo, convocatoria y realización de las distintas acciones formativas que para el desarrollo de las competencias y perfeccionamiento profesional demanda el colectivo del Personal de Administración y Servicios.

\* Actualización de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad.

## 5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno de la Universidad.
2. P.A.S. y P.D.I. de la Universidad.
3. Departamentos, Servicios y Unidades Administrativas
4. Órganos de representación del personal
5. Otras Administraciones Públicas
6. Ciudadanos interesados o participantes en procesos de acceso a empleo público

## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

- \* Cumplimiento en forma y fondo con las instrucciones recibidas
- \* Observancia de los principios jurídicos recogidos en normas de Función Pública y del régimen estatutario y reglamentario de la Universidad de Jaén
- \* Acierto y precisión, ausencia de errores
- \* Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado
- \* Cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en el Portal de Transparencia del sigc-sua
- \* Disponibilidad proactiva de la información solicitada o requerida jurídicamente



\* Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio

\* Observancia de los principios jurídicos recogidos en normas de Derecho Sindical

\* Observancia de los principios de colaboración entre administraciones públicas recogidos en la normativa administrativa

## 7.- Resultado esperado

Gestión eficaz y eficiente de los procedimientos conforme a los actuales estándares de calidad

## Bloque II: Identificación de resultados del proceso

### 8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

### 9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

### 10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas: 0
- Porcentaje de quejas respondidas
  
- Nº de sugerencias: 1
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%
  
- Nº de felicitaciones:

**11.- No-conformidades internas y de auditoría**

No procede

**12a.- Recomendaciones de auditoría interna**

[Acceso a las fichas](#)

**12b.- Recomendaciones de auditoría externa**

[Acceso a las fichas](#)

**13.- Resultados de la encuesta de personas**

[Acceso a los informes](#)

**14.- Compromisos de calidad**

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

**Compromisos integrados y NO integrados:**

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

**Compromisos incumplidos:**

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

**15.- Identificación de acciones de mejora**

[Acceso a las fichas](#)



## 16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

## 17.- Registros / Evidencias

No procede

## Bloque III: Análisis ejecutivo

### 18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

El año 2020, debido a la pandemia, ha supuesto una notable alteración en los tiempos de realización de los procedimientos (suspensión de procesos selectivos, reducción al mínimo de la actividades formativas) y en los sistemas de trabajo (trabajo a turnos, trabajo a domicilio). Todo ello ha socavado, al menos en este servicio, cualquier posibilidad de planificar y ejecutar la mayoría de sus actividades y acciones de mejora. Prácticamente durante todo el ciclo de gestión, el esfuerzo en adaptarnos y coordinarnos en esta nueva dinámica de trabajo ha centrado la totalidad de nuevos fines y esfuerzos.

### 19.- Resultado del proceso (output proceso).

El grado de cumplimiento ha sido total

### 20.- Análisis resultados indicadores.

El conjunto de indicadores del proceso presenta valores positivos en el año 2020, con relación a los estándares de calidad determinados para este proceso. Se mantiene, en su mayoría, la tendencia de signo satisfactorio con relación a años anteriores. Como en el ciclo anterior volvemos a destacar el indicador [PC 05.21]-09 “Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.” que tras varios años de incumplimiento vuelve a presentar datos positivos en el ciclo de gestión 2020.



## 21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Encuesta General de Usuarios. En primer lugar indicar que se sigue produciendo un aumento en el número de encuestas recibidas con relación a años anteriores, representado un 100% en tasa de respuesta sobre el número óptimo, algo destacable en el contexto de otros servicios universitarios. Se observa una tendencia positiva iniciada en 2013 donde la satisfacción global con los servicios prestados presentaba valores en torno a un 88,53%, en 2014 en torno al 88,89%, en 2018, en 2019 de un 89.11% y en este último ciclo de un 92,68% observándose nítidamente un incremento constante y sostenido la apreciación de nuestros usuarios a lo largo del histórico de resultados. Los datos por colectivos presentan una no excesiva( seis puntos) diferencia con mayor índice de satisfacción en el personal docente, especialmente en lo referido a la atención personalizada y los contenidos de la web.

Muy significativo es la valoración apreciada por los usuarios sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en la encuesta, pasando de un 87.88% en 2018 a un 92,38 en el año 2019, y un 92, 63% de satisfacción en 2020.

Creemos que, con matices, la tendencia y niveles de satisfacción general deben considerarse adecuadas, aunque del análisis de los ítems se desprende, como en años anteriores, una alta satisfacción en materias de atención personalizada, cobertura de las necesidades de los usuarios y mejora de los contenidos de la web, materia esta última deficitaria en encuestas anteriores, aunque sigue manteniendo que la información que presenta es poco clara. Por contra se sigue siendo deficitario en la atención telefónica

Encuestas postservicio.

Todas presentan niveles de satisfacción muy elevados con medias superiores a 4 e índices de participación suficientes, salvo en la encuesta de formación que se consideran irrelevantes dada la mínima actividad formativa desarrollada en 2020

## 22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Sólo se ha presentado una sugerencia, resuelta en plazo, relativa a las dificultades de determinados colectivos de acceder a formación on line. Se estima como razonable la sugerencia y se intentará siempre que se posible, atender a esta demanda. Ya se ha realizado una actividad formativa en 2020 tomando como criterio esta sugerencia.



### 23.- Análisis de No Conformidades.

No existen no conformidades

### 24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Se han considerado pertinentes las mayoría de las recomendaciones de los equipos auditores. Consideramos que tienen poco impacto en nuestros grupos de interés al referirse en su totalidad a elementos formales de los procesos que no impactan en cambios en los sistemas de gestión.

### 25.- Análisis de encuestas de personas.

No se ha realizado en 2020

### 26.- Análisis de compromisos de calidad.

Se han cumplido en su totalidad

### 27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

Todos los objetivos del año 2020 estaban vinculados a riesgo del Servicio referido a infrautilización o carencia de herramientas informáticas de gestión. Durante este ejercicio, la situación de pandemia ha imposibilitado impulsarlos en el grado que inicialmente se había previsto. Por un lado se ha avanzado en el plan ANOTA, en la actualidad sigue en fase de pruebas y con previsión de implantación julio 2021. Con respecto a la activación de nuevos módulos de Universitas XXI-RR.HH se mantuvo contacto con la empresa suministradora OCU pero no se han podido realizar las visitas previstas a otras universidades para analizar in situ sus potencialidades reales y los procesos seguidos para su implementación

### 28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

Ver punto 27

### 29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No se aportan



### 30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

## Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

### 32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

**Propuestas valores objetivo en indicadores:** No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

### 33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

### 35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)



**36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

**37.- Valoración general / Consideraciones finales.**

Ninguna más allá de las ya mencionadas en este informe