



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Planificación y Evaluación

### PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

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

- PC06.28 Anuario Estadístico.
- PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional.
- PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés.

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

Servicio de Planificación y Evaluación

##### 4.- Servicios prestados

- Publicación y actualización del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén.
- Suministro de datos e información estadística institucional).
- Retroalimentación de los grupos de interés: Diseño, gestión, informes y análisis de las Encuestas incluidas en el SIGC-SUA, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción



## 5.- Cliente/s del proceso

### PC06.28 Anuario Estadístico.

- Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la Universidad.
- Estructuras técnicas / administrativas.
- Miembros de la comunidad universitaria.
- Administraciones públicas educativas.
- Organismos públicos estadísticos.
- Entidades y organizaciones públicas y privadas.
- Sociedad en general.

### PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional.

- Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la Universidad.
- Estructuras técnicas / administrativas.
- Miembros de la comunidad universitaria.
- Administraciones públicas educativas.
- Organismos públicos estadísticos.
- Entidades y organizaciones públicas y privadas.
- Sociedad en general.

### PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés

- Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad de Jaén.
- Responsables de gestión y sistemas de gestión.
- Personas/ Sociedad.
- Auditores y evaluadores internos y externos.

## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

### PC06.28 Anuario Estadístico.

1. Cumplimiento de la planificación en cuanto a actualización del Anuario Estadístico. (grupo interés 1,2,3,4,5,6,7)

### PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional.

1. Cumplimiento de la planificación periódica de suministro de datos/ información institucional. (grupo interés 1,2,3,4,5,6,7)

2. Suministro de datos/información precisa (grupo interés s 1,2,3,4,5,6,7)



3. Cumplimiento del promedio de días establecido entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado por el demandante. (grupo interés 1,2,3,4,5,6,7)

#### **PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés**

1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO/sistemas de calidad y mejora institucionales. (grupo interés 1)

2. Realización de acuerdo con proceso definido. (grupo interés 1)

3. Cumplimiento de la planificación en la gestión de encuestas y demás instrumentos de medición. (grupo interés 2)

4. Elaboración y envío de resultados en tiempo y de acuerdo con formatos de informes. (grupo interés 2)

5. Valoración de la encuesta cuando la participación alcance el mínimo establecido en el sistema de retroalimentación institucional. (grupo interés 3)

6 Compromiso de difusión de los resultados. (grupo interés 3)

7 Compromiso de la Organización con las personas/sociedad a través del análisis de la satisfacción para alinear sus políticas y estrategias con las necesidades de los GI (grupo interés 3)

8. Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación, acreditación y evaluación. (grupo interés 4)

## **7.- Resultado esperado**

#### **PC06.28 Anuario Estadístico.**

1. Anuario Estadístico actualizado publicado en web.
2. Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.
3. Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.

#### **PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional.**

4. Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.
5. Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.

#### **PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés**

6. Informes de seguimiento



7. Planificación cumplida.
8. Certificación/acreditación/evaluación
9. Seguridad en la disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas limesurvey
10. Seguridad en la disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de labor docente
11. Índice de participación en la encuesta, estadísticamente, representativo.
12. Valoración de la encuesta con mínimo de respuestas
13. Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE
14. Seguridad en la disponibilidad de plataformas de gestión de encuestas.
15. Eficiencia en recursos

## 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: NO PROCEDE
- Porcentaje de quejas respondidas NO PROCEDE
- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: NO PROCEDE
- Porcentaje de sugerencias respondidas: NO PROCEDE
- Nº de felicitaciones: UNA.



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

<https://drive.google.com/drive/folders/1P-LYCOgLjhBE0Zo8aKOojpgV69KGWet?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

### 12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

### 12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

### 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

[https://drive.google.com/drive/folders/1Vx2dcEEiPY2aS8V\\_GBgRtOGkrLHa75La?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1Vx2dcEEiPY2aS8V_GBgRtOGkrLHa75La?usp=sharing)

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

## Bloque III: Análisis ejecutivo

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

El SPE gestiona los límites, elementos y factores de sus subprocesos PC06.28 (Anuario Estadístico), PC06.29 (Suministro de Datos e Información Institucional) y PC06.30 (Retroalimentación de los Grupos de Interés). Para los inputs de tales subprocesos, el SPE dispone de una planificación anual previa, pero también incorpora a la misma aquellas solicitudes puntuales a demanda que solicitan clientes diversos. La existencia de tales inputs justifica la ejecución de los subprocesos correspondientes, los cuales identifican los requisitos de calidad del proceso. Para la ejecución de sus subprocesos, el SPE dispone de recursos humanos y materiales que se consideran suficientes y adecuados, así como de una metodología de trabajo y un sistema de control que permite medir la eficacia de los mismos. Como outputs de los subprocesos, el SPE tiene establecidas unas medidas para conocer el cumplimiento de los requisitos establecidos (indicadores del proceso), así como medidas de satisfacción de sus principales clientes (resultados de encuestas de satisfacción; gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones).

Las personas que integran el SPE conocen el propósito, visión, objetivos y acciones de mejora del Servicio, puesto que participan en su definición y desarrollo,



conociendo todos ellos la relevancia de su contribución y demostrando su compromiso con el Servicio.

El SPE tiene consolidada la cultura de delegación y asunción de responsabilidades, que permite alcanzar los objetivos establecidos, reforzar los procesos que gestiona y empoderar el equipo de trabajo.

Durante la situación de crisis sanitaria, el SPE ha sabido adaptarse al cambio de manera competente y profesional, si bien ha afectado al cumplimiento de algunos plazos planificados, tal y como se explica a lo largo de este informe

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

##### PC06.28 Anuario Estadístico:

El requisito de calidad del input es: (1) Cumplimiento de la planificación en cuanto a actualización del Anuario Estadístico.

El grado de cumplimiento de este requisito de calidad ha sido del 100% para el ejercicio 2020, puesto que se ha actualizado en anuario estadístico en las dos fechas previstas para su realización.

##### PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional:

Los requisitos de calidad del input son: (1) Cumplimiento de la planificación periódica de suministro de datos/información institucional. (2) Suministro de datos/información precisa. (3) Cumplimiento del promedio de días establecidos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado por el demandante.

En relación con el requisito de calidad (1) para la parte de “solicitudes periódicas”, se ha cumplido de manera parcial, dado que una solicitud periódica tuvo que ser replanificada para poder ser atendida más adelante, debido a la situación de crisis sanitaria, lo cual ha provocado un desajuste en la fecha de entrega planificada inicialmente. Para la parte de “solicitudes a demanda”, se ha cumplido el valor objetivo establecido.

En relación con el requisito de calidad (2), se ha cumplido dicho requisito, como viene siendo costumbre, dado que las solicitudes se encuentran muy bien definidas en cuanto a tipo de información y estructura, por lo que no suele haber incidencias en este sentido.



En relación con el requisito de calidad (3), este año se ha incumplido, debido a que la situación de crisis sanitaria ha obligado a tener que replanificar una solicitud para otra fecha posterior indeterminada, lo cual ha provocado un desajuste de fecha de entrega planificada inicialmente.

#### PC06.30 Retroalimentación de los Grupos de Interés:

Los requisitos de calidad del input son: (1) Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO/sistemas de calidad y mejora institucionales. (2) Realización de acuerdo con proceso de definido. (3) Cumplimiento de la planificación en la gestión de encuestas y demás instrumentos de medición. (4) Elaboración y envío de resultados a tiempo y de acuerdo con formatos de informes. (5) Valoración de la encuesta cuando la participación alcance el mínimo establecido en el sistema de retroalimentación institucional. (6) Compromiso de difusión de los resultados. (7) Compromiso de la organización con las personas/sociedad a través del análisis de la satisfacción para alinear sus políticas y estrategias con las necesidades de los grupos de interés. (8) Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación, acreditación y evaluación.

Con carácter general, se ha procedido a la activación de los diferentes mecanismos de medición del sistema, si bien la situación de crisis sanitaria y la carga de los cuestionarios en la aplicación Limesurvey, incluida su traducción en inglés, han producido modificaciones en la planificación del lanzamiento de algunas de las encuestas.

Sin embargo, no ha ocurrido lo mismo con la remisión y difusión de los informes de resultados, que, salvo excepciones, se ha producido en tiempo, permitiendo su análisis. Del mismo modo, se han elaborado todos los informes de resultados de encuestas con representatividad, aportando la ficha técnica en caso contrario.

Asimismo, se han producido mejoras en los canales de difusión de los resultados, tanto a través del espacio web habilitado al respecto, como a través del portal de transparencia y anuario estadístico. Con ello se ha conseguido, en primer lugar, descongestionar el proceso y al personal responsable de la difusión de resultados al posibilitar la consulta sin necesidad de solicitud. Y, en segundo lugar, visualizar ante la sociedad la opinión de los grupos de interés antes las políticas y estrategias institucionales



## 20.- Análisis resultados indicadores.

El indicador I-[PC06.28]-01 “Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos” alcanza un valor del 100% para el ejercicio del 2020, cumpliendo, por tanto, el valor objetivo establecido. En 2020 se ha actualizado el anuario estadístico en las dos fechas previstas para su realización.

El indicador I-[PC06.29]-01 “Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica” alcanza un valor del 77,78%, no superando el valor objetivo establecido en el 90 %. El valor alcanzado equivale a 56 solicitudes a demanda atendidas en plazo sobre 72 solicitudes en total. Debido a la situación de crisis sanitaria, una solicitud periódica fue replanificada para otro período no fijado, a expensas de la evolución de la situación. Esta nueva planificación ha provocado un desajuste en la fecha de entrega de la información respecto a la planificación inicial. No se ha podido recalcular respecto a la replanificación, puesto que no se disponía de fecha concreta.

El indicador I-[PC06.29]-02 “Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante” alcanza el valor de 3 días, incumpliendo, por tanto, el valor objetivo establecido. La tendencia de este indicador ha sido mantenida en los últimos años, lo que evidencia que se suele atender las solicitudes en el plazo comunicado por los solicitantes. Sin embargo, este incumplimiento de ciclo 2020 se debe a la situación de crisis sanitaria. Debido a ello una solicitud periódica fue replanificada para otro período no fijado, a expensas de la evolución de la situación. Esta nueva planificación ha provocado un desajuste en la fecha de entrega de la información respecto a la planificación inicial. No se ha podido recalcular respecto a la replanificación, puesto que no se disponía de fecha concreta.

El indicador I-[PC06.29]-03 “Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda” alcanza el valor 86,67%, cumpliendo, por tanto, el valor objetivo establecido en 80%. El valor alcanzado equivale a 13 solicitudes a demanda atendidas en plazo sobre 15 solicitudes en total. Las 2 solicitudes de diferencia fueron atendidas, pero fuera de plazo, por priorización de tareas en el SPE o por causas ajenas al mismo. La tendencia es mantenida en los últimos años. El compromiso establecido es atender la solicitud en 7 días laborables.

El indicador I-[PC06.29]-04 “Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado al demandante” alcanza el valor de 1,47 días, cumpliendo, por tanto, el valor objetivo establecido en 2 días. Podemos observar que la tendencia del número de días transcurridos es sostenida en los últimos años.



El indicador I-[PC06.29]-05 “Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos” alcanza el valor de 5,75%, cumpliendo, por tanto, el valor objetivo establecido en 7%. El valor alcanzado equivale a 5 solicitudes programadas con incidencia de un total de 87 solicitudes. La única incidencia que se presenta es referente a los ficheros de rendimiento del SIIU. Esta incidencia es multiplicada por 5, ya que se repitió la misma incidencia en cada uno de ellos. Se puede decir que estos ficheros responden a un único pack, pero hemos decidido reconsiderarla como 5 puesto que se tienen que hacer envíos al SIIU de manera independiente, aunque todos al mismo tiempo. La incidencia era ajena al SPE, la plataforma no dejaba generar ficheros, incidencia que fue trasladada al órgano demandante.

El indicador I-[PC06.30]-01 “Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas” alcanza un valor del 100%. En este ciclo de gestión se modifica la definición del indicador atendiendo a la recomendación de la auditoría interna. En base a ello, los retrasos e incumplimientos en la planificación de las encuestas son ajenos al SPE produciéndose por falta de envío de información o modificaciones en el plazo de lanzamiento por parte de los propietarios de las encuestas o por cambios demandados por el entorno. En consecuencia, el indicador recupera valores de excelencia.

El indicador I-[PC06.30]-02 “Tiempo de remisión de informes de resultados de las encuestas” alcanza el valor de 98,27 %, incumpliendo, por tanto, el valor objetivo (establecido en  $\leq 20$  días) en un 1,73%. Las causas de este retraso se deben al aumento de volumen de tareas en el segundo cuatrimestre. No obstante, se produce una recuperación significativa del indicador donde tan solo un informe no fue remitido en plazo.

El indicador I-[PC06.30]-03 “Número de encuestas gestionadas” alcanza el valor de 94. Se trata de un indicador que mide el volumen de actividad, por tanto, no se ha establecido un valor objetivo. Este indicador ha iniciado su medición en 2019.

El indicador I-[PC06.30]-04 “Número de informes de resultados” alcanza el valor de 397. Se trata de un indicador que mide el volumen de actividad, por tanto, no se ha establecido un valor objetivo. Este indicador ha iniciado su medición en 2019. La medición del indicador comprende tanto los informes globales como los segmentados. Se excluye de la medición los informes de resultados de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.



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

Si bien no es posible analizar la comparativa de los resultados con respecto al ciclo anterior dada a la incidencia informática recogida en la mencionada NCI.PC06.SPE.2019.1, en términos generales, mejora el comportamiento de la tasa de participación en la encuesta EG-11-PC06, cuya medición no presentaba valores desde el ejercicio 2016, y se mantiene constante en la encuesta EG-12-PC06, alcanzando en ambas un resultado del 50%.

Los resultados de satisfacción se posicionan en niveles de excelencia, tanto en la satisfacción global como en la mejora en la prestación del servicio, con tasas situadas en el 100% y medias por encima de 4, evidenciando una mejoría en la evolución de ambos indicadores.

El SPE no gestiona encuestas post-servicio.

El SPE no dispone todavía de un sistema establecido para la difusión de los resultados de satisfacción de sus clientes, más allá de la comunicación interna para el conocimiento de las personas del SPE, si bien en la web del SIGC-SUA y en el Anuario Estadístico aparece la evolución de la tasa de participación y resultados globales de satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas.

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

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica, responsables de la gestión del buzón de quejas y sugerencias institucional, el SPE no ha recibido ninguna queja ni sugerencia en el año 2020.

No obstante, a través del correo electrónico, principal canal de comunicación con nuestros grupos de interés, se han recibido diferentes opiniones de los usuarios, referidas principalmente a los procesos de lanzamiento y a los formatos y segmentación de las encuestas, así como felicitaciones por la celeridad en atender y resolver sus consultas y solicitudes.

## 23.- Análisis de No Conformidades.

En el ciclo de gestión 2019, el SPE abrió la No Conformidad NCI.PC06.SPE.2019.1 y la NCI.PE02.SPE.2019.1 que afectaban al correcto funcionamiento de la aplicación de gestión de encuestas Limsurvey, impidiendo tanto el lanzamiento de las encuestas como la obtención de



información según planificación establecida en los sistemas de gestión y de calidad. El desarrollo de las cinco acciones correctivas ha permitido la plena operatividad de la aplicación, la activación de todas las encuestas asociadas al sistema de retroalimentación, así como la obtención de resultados de satisfacción. De las cinco líneas de actuación, la primera se realizó en la fecha prevista y las siguientes están condicionadas a la operatividad del Limesurvey. La última está condicionada al plan de mejora del Servicio de Informática.

No obstante, queda pendiente la verificación de la NC en auditoría para poder concluir con el cierre definitivo.

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

Valoración del grado de implantación de la recomendación PC06-SPE-01-2020-AI: El comportamiento del indicador experimenta una clara recuperación en relación a los resultados del anterior ciclo de gestión (98% vs 87%). Tan solo un informe se ha remitido fuera de plazo. En este sentido, el SPE considera conveniente no modificar el valor objetivo, puesto que ya se ha concluido con la implantación del proceso de encuestas de opinión de alumnado, principal causa de incumplimiento; y, en consecuencia, el volumen de actividad, sobre todo en la resolución de incidencias, ha disminuido notablemente, por lo que se reduce el riesgo de acumulación de tareas que impidan la remisión de informes en plazo. Además, se considera que un valor objetivo superior al establecido limitaría el recorrido hacia la mejora y la eficiencia en la prestación del servicio.

Valoración del grado de implantación de la recomendación PC06-SPE-02-2020-AI: Se ha modificado la redacción del indicador para que excluya las actuaciones que dependen de los órganos y unidades propietarias de las encuestas.

Valoración del grado de implantación de la recomendación PC06-SPE-03-2020-AI: Se han realizado acciones parciales, como la actualización de los anexos VI, VII y VIII. No obstante, su desarrollo definitivo queda condicionado a la implementación del Estudio del Sistema de Encuestas recientemente iniciado por la UJA a nivel institucional, y que está siendo elaborado por un equipo de expertos.

Valoración del grado de implantación de la recomendación PC06-SPE-04-2020-AI: Implantada, ya que tanto en las fichas de propuesta de mejora, como en las fichas de recomendación de auditoría se ha establecido la temporalización para cada uno de los hitos y con indicadores cualitativos sobre su realización.

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

Este año 2020 no procede valorar este apartado, porque la encuesta se realiza bienalmente. No obstante, se incorpora el análisis realizado a los resultados de la encuesta de clima laboral de 2019.



La tasa de respuesta ha sido del 75%, habiéndose recibido 6 encuestas de un total de 8 posibles. Comparativamente con años anteriores, la de este año 2019 es la tasa de respuesta más baja obtenida.

Comparativamente con la media UJA 2019, la tasa del SPE (75%) es superior a la tasa de respuesta global (58,94%).

En el bloque 1 de desempeño del puesto de trabajo, la satisfacción es de un 88,10% y la media de un 4,07. Si bien la media se mantiene igual que la encuesta anterior, el porcentaje de satisfacción desciende, destacando como ítem peor valorado (50%) el “ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo”. Comparativamente con la media UJA 2019 (85,41% / 3,68), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 2 de condiciones para el desarrollo del trabajo, la satisfacción es de un 96,67% y la media de un 4,23. Si bien la media es superior a la de la encuesta anterior, el porcentaje de satisfacción es ligeramente menor que la de 2017 (100%). El ítem peor valorado (83,33%) es “recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo”. Comparativamente con la media UJA 2019 (88,11% / 3,81), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 3 de participación, la satisfacción es de un 100% y la media de un 4,50. La satisfacción es sostenida con respecto a años anteriores, y la media es mejor que en años anteriores. Comparativamente con la media UJA 2019 (80,31% / 3,50), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 4 de formación/evaluación, la satisfacción es de un 90% y la media de un 3,95. Tanto la satisfacción como la media es superior a la de las dos últimas encuestas realizadas. El ítem peor valorado (40%) es “los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo”. Comparativamente con la media UJA 2019 (77,57% / 3,31), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 5 de relaciones internas de trabajo, la satisfacción es de un 100% y la media de un 4,34. La media es superior a la de las dos últimas encuestas realizadas. Comparativamente con la media UJA 2019 (86,34% / 3,80), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 6 de comunicación para el desarrollo del trabajo, la satisfacción es de un 96,67% y la media de un 4,43. Si bien la media es superior a la de la última encuesta, la satisfacción desciende ligeramente del 100% de la encuesta anterior. El ítem peor valorado (83,33%) es “eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad”. Comparativamente con la media UJA 2019 (86,64% / 3,73), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 7 de promoción y desarrollo de carrera, la satisfacción es de un 81,82% y la media de un 3,68. Comparativamente con años anteriores, tanto la satisfacción como la media ha experimentado una mejora. Los ítems peor valorados (75%) se corresponden con las posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción, para el desarrollo y mejora profesional del puesto que desempeña, y las facilidades y apoyos proporcionados por la UJA



para la promoción profesional. Comparativamente con la media UJA 2019 (61,51% / 2,85), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 8 de recompensas, reconocimientos y atención a las personas, la satisfacción es de un 93,48% y la media de un 3,93. Tanto la satisfacción como la media es inferior a la obtenida en la última encuesta. Los ítems peor valorados (83,33%) están relacionados con las retribuciones percibidas, los reconocimientos no retributivos percibidos y los beneficios sociales establecidos por la Universidad. Comparativamente con la media UJA 2019 (82,14% / 3,49), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 9 de valoración general, la satisfacción es de un 100% y la media de un 4,22. Si bien el porcentaje de satisfacción es sostenido en los últimos años, el valor de la media es ligeramente más alto en 2019. Comparativamente con la media UJA 2019 (89,38% / 3,73), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 10 de evaluación de la acción de liderazgo del máximo responsable del Servicio, la satisfacción es de un 100% y la media de un 4,20%, valores que son ligeramente más altos que en las dos últimas encuestas realizadas. Comparativamente con la media UJA 2019 (83,14% / 3,54), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 11 de opinión general sobre el Servicio, la satisfacción es de un 100% y la media de un 4,26. Si bien el porcentaje de satisfacción se mantiene igual que en la última encuesta, la media es ligeramente más alta. No obstante, el ítem peor valorado en la media (3,83) es “considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios”. Comparativamente con la media UJA 2019 (90,44% / 3,81), los valores del SPE son mejores.

En el bloque 12 de opinión general sobre la encuesta, la satisfacción es de un 100% y de media un 4,17, con una tendencia similar a otros años. Comparativamente con la media UJA 2019 (91,00% / 3,60), los valores del SPE son mejores.

## 26.- Análisis de compromisos de calidad.

El SPE tiene un único compromiso de calidad, relacionado con el subproceso PC06.28 Anuario Estadístico. Dicho compromiso es “Se publicará en la web del Anuario Estadístico los datos actualizados que correspondan, dentro del plazo previamente planificado al efecto”. A su vez, este compromiso de calidad se corresponde con indicador I.[PC06.28]-01 “Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos”, cuyo valor obtenido en 2020 ha sido el 100%. Por tanto, se considera que el compromiso de calidad del SPE ha sido 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.

### PC06.28 Anuario Estadístico:

Comprender cuáles son las necesidades y expectativas actuales de los clientes/usuarios del proceso: En diciembre de 2020 se mantuvo un primer contacto con el Vicerrectorado de Estrategia y Gestión del Cambio (usuario principal del Anuario Estadístico con representación en el Consejo de Dirección) para identificar sus necesidades respecto al Anuario Estadístico. Se acordó mantener una reunión posterior, celebrada en febrero de 2021, en la que se trabajó en una propuesta de modificación de estructura y contenido del Anuario, que ha contribuido a mejorar el Anuario Estadístico publicado.

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: Se han revisado los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar el Anuario Estadístico que el SPE proporciona a sus clientes/usuarios, teniendo en cuenta el valor aportado a estos y la gestión de riesgos y oportunidades. En la reunión celebrada en febrero de 2021 se analiza el proceso establecido, así como la disponibilidad de personal y de recursos necesarios para dar respuesta a las necesidades y expectativas de tales clientes/usuarios.

Revisar la interacción del proceso con otros procesos del SIGC-SUA o de otros sistemas de gestión de la UJA: Actualmente, esta revisión de la interacción del proceso de Anuario Estadístico se encuentra en progreso y condicionada hasta tanto no finalice el trabajo que se está realizando en la UJA sobre la optimización de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y la implantación del nuevo Sistema de Dirección Estratégica, de los que tendrán que surgir procesos transversales optimizados y sinérgicos que influirán en el proceso de Anuario Estadístico.

Realizar los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA: Hasta que no finalice la fase de revisión anterior y se pongan en marcha los nuevos procesos transversales, no procedería realizar los cambios correspondientes en procesos y documentación del SIGC-SUA.

### PC06.29 Suministro de datos e información institucional:

Comprender cuáles son las necesidades y expectativas actuales de los clientes/usuarios del proceso: Se considera que los requisitos incluidos en el calendario de planificación de entrega de información que nos remiten las distintas entidades se corresponden con sus necesidades y expectativas.

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: Se ha analizado el proceso de Suministro de Datos e Información Institucional, así como la



disponibilidad de personal y de recursos necesarios para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios. Asimismo, se analiza periódicamente la planificación de la demanda de información y, cuando resulta necesario necesario, se realiza un reajuste del Calendario de Suministro de Datos, de acuerdo a las necesidades del cliente y a la capacidad del SPE para atenderlas en cada momento.

Revisar la interacción del proceso con otros procesos del SIGC-SUA o de otros sistemas de gestión de la UJA: Actualmente, esta revisión de la interacción del proceso de Suministro de Datos e Información Institucional se encuentra en progreso y condicionada hasta tanto no finalice el trabajo que se está realizando en la UJA sobre la optimización de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y la implantación del nuevo Sistema de Dirección Estratégica, de los que tendrán que surgir procesos transversales optimizados y sinérgicos que influirán en el proceso de Suministro de Datos e Información Institucional.

Realizar los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA: Hasta que no finalice la fase de revisión anterior y se pongan en marcha los nuevos procesos transversales, no procedería realizar los cambios correspondientes en procesos y documentación del SIGC-SUA.

#### PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés:

Comprender cuáles son las necesidades y expectativas actuales de los clientes/usuarios del proceso: Se mantiene un diálogo constante con los grupos de interés (incluidos clientes/usuarios), informándoles de las diferentes fases del proceso de encuestación en los que intervienen, a efectos de que nos hagan llegar sus necesidades y consultas.

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: Se han revisado los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar las encuestas e informes de resultados de satisfacción planificadas o demandadas, teniendo en cuenta el valor aportado por los grupos de interés y la gestión de riesgos y oportunidades. La digitalización y automatización del proceso a través de diferentes plataformas, la traducción de los cuestionarios de las titulaciones al inglés, la habilitación de un espacio web para la difusión de los resultados de las encuestas son un ejemplo claro de la mejora en la prestación del servicio posibilitando dotarlo de eficacia y eficiencia.

Revisar la interacción del proceso con otros procesos del SIGC-SUA o de otros sistemas de gestión de la UJA: Actualmente, esta revisión de la interacción del proceso de Retroalimentación de Grupos de Interés se encuentra en progreso y condicionada hasta tanto no finalice el trabajo que se está realizando en la UJA sobre la optimización de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, la implantación del nuevo Sistema de Dirección Estratégica y, especialmente, la implementación del Estudio del Sistema de Encuestas recientemente iniciado por la UJA a nivel institucional, y que está siendo elaborado por un equipo de expertos, de los que tendrán que surgir procesos transversales optimizados y sinérgicos que influirán en el proceso de Retroalimentación de Grupos de Interés. No obstante, se han realizado ya



actuaciones enfocadas a garantizar que el alcance de los nuevos proyectos de encuestas que se han implementado se integre en el sistema de retroalimentación institucional, así como en los sistemas de calidad y excelencia que la Universidad tiene implantados.

Realizar los cambios que se estimen necesarios para actualizar los procesos y la documentación del SIGC-SUA: Hasta que no finalice la fase de revisión anterior y se pongan en marcha los nuevos procesos transversales, no procedería realizar los cambios correspondientes en procesos y documentación del SIGC-SUA. No obstante, durante este periodo se han realizado actualizaciones de los anexos VI, VII y VIII, relacionados con la gestión de riesgos y oportunidades.

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

Todas las propuestas de mejora del SPE para el ciclo 2020 están asociadas al análisis de riesgos y oportunidades (véase apartado 27 anterior), por tanto, no procede incluir información en este apartado

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

Valorado a lo largo del informe

#### **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:** En este ciclo de gestión se han revisado los valores objetivo establecidos para los indicadores de los procesos PC06.28, PC06.29. Se considera que no es necesario modificar el valor objetivo de tales indicadores, por considerarlos adecuados, incluso para el caso de los 2 indicadores del proceso PC06.29 que en este último año no hemos alcanzado el valor objetivo, puesto que ha sido causado por la situación de crisis sanitaria, tal y como se explica en el apartado 20 de este informe sobre análisis de los resultados de los indicadores.

Asimismo, en este apartado se explica por qué algunos indicadores del PC06.30 no tiene establecido valor objetivo, al tratarse de indicadores que miden solamente el volumen de actividad. Y atendiendo a la recomendación de auditoría interna se ha procedido a la revisión del indicador I-[PC06.30]-01 "Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas, cuya ficha modificada se adjunta en el punto 36 de este informe para proceder a su modificación en la documentación de proceso.

[Propuestas encuestas generales](#)

### 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.

Se considera necesario que en este nuevo ciclo de mejora continua implícito en nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA), los distintos responsables y los miembros de los Servicios/Unidades:  Continúen manteniendo esta actitud proactiva de reflexión con objeto de profundizar en el conocimiento del propósito/misión de su Servicio/Unidad y cuál es su participación en el Sistema de Gestión de la UJA.

Continúen manteniendo esta actitud proactiva de reflexión con objeto de profundizar en el conocimiento de sus clientes/usuarios y grupos de interés clave y de cuáles son sus necesidades y expectativas actuales.

Continúen manteniendo esta actitud proactiva de reflexión con objeto de profundizar en el conocimiento de los límites, elementos y factores de cada proceso que permiten generar los productos, servicios y soluciones que se proporcionan a los clientes/usuarios.

Continúen manteniendo esta actitud proactiva de reflexión con objeto de profundizar en el conocimiento de la interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también de otros sistemas de gestión de la UJA.

Y que en este proceso de reflexión enfocado a la mejora continua 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.