



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Gestión de la Investigación PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de la investigación

### Bloque I: Identificación del proceso

#### 1.- Código y nombre proceso

PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de la investigación

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

- PC.07.111 Gestión de las Oportunidades de Financiación y de Solicitudes de Subvenciones, Ayudas e Incentivos.
- PC.07.112 Gestión de Subvenciones y Ayudas Proyectos I+D+I, Grupos de Investigación y para Actividades de Carácter específico y/o Individual.
- PC 07.121 Gestión de las Convocatorias de Programas de Recursos Humanos para la Investigación
- PC 07.122 Gestión de los Programas de Personal Investigador en Formación y Postdoctorales.
- PC 07.123 Gestión de Colaboradores con cargo a Créditos de Investigación.
- PC 07.21 Gestión de la Promoción y Difusión de la Oferta Científica/Tecnológica
- PC 07.22 Gestión de Expedientes de Prestación de Servicios de Investigación



- PC 07.23 Gestión de Protección de la Propiedad Industrial e Intelectual.
- PC 07.24 Gestión de la Creación y Participación en Empresas Basadas en el Conocimiento.

### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Gestión de la Investigación

### 4.- Servicios prestados

#### GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- Identificación y difusión de las oportunidades de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras.

- Tramitación de la participación de las estructuras y personal investigador en los planes y convocatorias de financiación para el desarrollo de actividades investigadoras.

- Identificación y difusión de las oportunidades de financiación para el perfeccionamiento, la formación, la movilidad la incorporación a la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación.

- Tramitación, selección y seguimiento de la participación en los planes y convocatorias de financiación para el perfeccionamiento, la formación, la movilidad y la incorporación a la actividad investigadora del personal investigador y el personal en formación.

- Tramitación económica-administrativa y de las justificaciones de las ayudas externas e internas de financiación para la actividad investigadora.

#### GESTIÓN DE APOYO A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIACIÓN

- Determinación y difusión a la sociedad de la oferta científica, tecnológica y formativa especializada del personal investigador de la Universidad.

- Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación de los contratos de investigación.

- Tramitación de la documentación para la liquidación del contrato y el cobro de los derechos derivados.

- Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación de los registros de propiedad industrial e intelectual de los resultados de investigación.



- Prestación de los servicios de atención, asesoramiento y tramitación para la gestión de la creación de empresas de bases tecnológica a partir de la actividad universitaria de investigación.

### 5.- Cliente/s del proceso

VER AÑEXO VI - ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD - SIGCSUA\_PC07.V.09

PC 07.111 - GESTIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE FINANCIACIÓN Y DE SOLICITUDES DE SUBVENCIONES, AYUDAS E INCENTIVOS

PC 07.112 - GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y AYUDAS A PROYECTOS DE I+D+I, GRUPOS DE INVESTIGACIÓN Y PARA ACTIVIDADES DE CARÁCTER ESPECÍFICO Y/O INDIVIDUAL

PC 07.123 - GESTIÓN DE COLABORADORES CON CARGO A CRÉDITOS DE INVESTIGACIÓN

PC 07.21. - GESTIÓN DE LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA OFERTA CIENTÍFICA/TECNOLÓGICA

PC 07.22 - GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN

PC 07.23. GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

PC 07.24. GESTIÓN DE LA CREACIÓN DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA

Como Clientes Internos y Externos de los procesos detallados relacionamos los siguientes:

#### INTERNOS:

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
- Personal Docente e Investigador.
- Personal Investigador en Formación y Estudiantes de Doctorado.
- Grupos de Investigación y otras estructuras de investigación de la Universidad de Jaén.
- Departamentos, Centros e Institutos.
- Unidades y Servicios.
- Personal que se incorpora en el equipo de trabajo de los contratos del artículo 83

LOU

#### EXTERNOS:

- Empresas, personas físicas e instituciones (públicas y privadas).
- Estructuras técnicas / administrativas: Unidades y Servicios.



- Entidades organizadoras de actividades de transferencia.
- Personal de otros organismos públicos que colaboran en las actividades de prestación de servicios de investigación desarrollados en la UJA.
- Otros centros de investigación y transferencia.
- Registros de propiedad industrial e intelectual.
- Notarías y entidades bancarias.

## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

Debemos especificar como requisitos de calidad que se incorporan en los procesos relacionados con todas las partes interesadas (internas y externas), aquellos que son de obligado cumplimiento por normativa, siendo los mismos esenciales y que forman compromisos de calidad constantes y determinados en su resultado con el establecimiento de los indicadores asociados:

Debemos especificar como requisitos de calidad que se incorporan en los procesos relacionados con todas las partes interesadas (internas y externas), aquellos que son de obligado cumplimiento por normativa, siendo los mismos esenciales y que forman compromisos de calidad constantes y determinados en su resultado con el establecimiento de los indicadores asociados:

VER ANEXO VII - ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO - SIGCSUA\_PC07.V.09

I.[PC 07.111]-01 - Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.

I.[PC 07.112]-05 - Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.

I.[PC 07.123]-19 - 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.

I.[PC 07.21]-22 – Media de tiempo de respuesta a las empresas respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles.

I.[PC 07.21]-23 – Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles.

I.[PC 07.22]-25 - Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios



I.[PC 07.23]-37 - Porcentaje de informes preliminares de evaluación emitidos antes del transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles desde que se disponen de los informes técnicos sobre la protección del resultado.

I.[PC 07.23]-38 - Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los organismos correspondientes antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde que se dispone de la memoria redactada y está disponible toda la información sobre inventores o autores y cotitulares.

I.[PC 07.24]-41 - Porcentaje de documentación de propuesta de empresa a partir de la actividad de investigación elaborada antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la firma del preacuerdo/acuerdo de transferencia de relaciones entre la empresa y la UJA

I.[PC 07.24]-42 - Porcentaje de informes sobre Aportación de la UJA elaborados antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores.

## 7.- Resultado esperado

VER ANEXO VIII - ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES - SIGCSUA\_PC07.V.09

PC 07.111 - GESTIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE FINANCIACIÓN Y DE SOLICITUDES DE SUBVENCIONES, AYUDAS E INCENTIVOS

PC 07.112 - GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y AYUDAS A PROYECTOS DE I+D+I, GRUPOS DE INVESTIGACIÓN Y PARA ACTIVIDADES DE CARÁCTER ESPECÍFICO Y/O INDIVIDUAL

Difusión de las Oportunidades de financiación en tiempo y forma con la suficiente antelación para la presentación de solicitudes.

Presentación de las cuentas justificativas, tanto en su vertiente científica como económica, en tiempo y forma.

PC 07.123 - GESTIÓN DE COLABORADORES CON CARGO A CRÉDITOS DE INVESTIGACIÓN

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.

PC 07.21. - GESTIÓN DE LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA OFERTA CIENTÍFICA/TECNOLÓGICA

Responder a las empresas, personas físicas e instituciones (públicas y privadas) respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles.

PC 07.22 - GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN

Tramitación al PDI de la UJA de la preceptiva autorización de compatibilidad para llevar a cabo en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud

**PC 07.23. GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Tramitación ante los registros correspondientes de la propiedad industrial e intelectual de los resultados de la investigación

**PC 07.24. GESTIÓN DE LA CREACIÓN DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA**

Aprobación de la empresa basada en el conocimiento

**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: 1
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas 100
  
- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede
  
- Nº de felicitaciones: Recogidas como Evidencia en Observaciones de las Encuestas por Servicio

**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

<https://drive.google.com/drive/folders/1RQDbQut-VNh28wUOzIHM7W1Ns5R8wGdb?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.

Realizados un análisis de los factores que han incidido durante la ejecución del proceso:

1. En relación con la suficiencia y adecuación de las personas, disponible de un equipo de personas comprometidas en el desarrollo de los procesos, así como con competencia a la adaptabilidad al cambio.

2. Tanto en la OTRI, en la OFIPI y en el propio SGI, la suficiencia de las infraestructura y recursos materiales, son los oportunos y adecuados.

3. Los Procesos se desarrollan bajo una metodología del trabajo y un sistema de control acorde con lo reflejado en los distintos elementos que conforman el gran catálogo de procesos gestionados, los cuales se operativizan bajo un análisis de riesgos y oportunidades y que como evidencia destacamos las mediciones periódicas que realizamos para el seguimiento de los objetivos de calidad.

4. En este sentido, estas mediciones periódicas forman parte de las actuaciones llevadas a cabo para reforzar los procesos, así como para empoderar al equipo de trabajo.

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

En los resultados de los procesos de los cuales somos propietarios, se demuestra un gran avance en prácticamente la totalidad de los mismos en la consecución del objetivo fijado al respecto e incluso con una mejora evidente incluso con el condicionante de las peculiaridades del año 2020 referidas a la situación sanitaria acontecida. Significar que solamente uno de los indicadores, no se ha cumplido y cuyas





causas de incumplimiento hemos analizado e evidenciado, determinando los factores que han influido en ello y la propuesta de mejora que realizamos para su redefinición.

## 20.- Análisis resultados indicadores.

VER INFORME ADJUNTO CON EL DETALLE DEL ANÁLISIS CORRESPONDIENTE: En las evidencias aportadas se podrán observar el resto de indicadores de gestión que operativizamos para la consecución o como elementos de entrada utilizados para los siguientes indicadores que son objeto o llevan asociados un Compromisos de Calidad.

I.[PC 07.111]-01 - Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación.

Se observa un incremento del 4% con respecto al ciclo anterior, situándose para este año 2020 en un 90%.

I.[PC 07.112]-05 - Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.

Se mantiene el cumplimiento del valor objetivo, incluso superándose con un 5,6% el valor objetivo.

I.[PC 07.112]-06 - Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas.

En este caso evidenciamos un análisis idéntico al anterior, aunque con unos resultados de gran satisfacción ya que se supera el valor objetivo en un 17,65%.

Para los indicadores: I.[PC 07.121]-09 -Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación; I.[PC 07.121]-10 - Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas; I.[PC 07.121]-11 - Porcentaje de cuentas justificativas rendidas al Organismo financiador sin requerimientos o reclamación sobre el total de las realizadas; I.[PC 07.122]-15 - Porcentaje de convocatorias difundidas dentro de los 4 días hábiles posteriores a su publicación o identificación:

Los resultados nos atrevemos a afirmar que han sido excelentes con porcentajes muy superiores a los valores objetivo definidos, siendo los mismos de 100,00%, 96,32%, 96,84% y 100,00%, respectivamente.

I.[PC 07.123]-19 - 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.



Este indicador ha sido objeto de incumplimiento en diferentes ciclos de gestión, evidenciado por la Auditoría correspondiente y donde se acordaron las medidas de mejora que se han ido desarrollando a lo largo de los referidos ciclos.

Nuevamente se ha procedido al estudio de las causas que determinan el reiterado cumplimiento y donde finalmente se ha evidenciado en el Grupo de Mejora que ha analizado la evolución del resultado obtenido (con un profundo análisis de tiempos, periodos, tareas e intervalos de gestión de la totalidad del proceso). Llegando a la conclusión de la modificación y redefinición del mismo, como se ha comentado en los apartados correspondiente de mejora que incorporamos a este Informe.

I.[PC 07.21]-22 – Media de tiempo de respuesta a las empresas respecto a una demanda solicitada en el transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles. Para este resultado, aun aumentando en 7 décimas el valor obtenido el ciclo anterior, el objetivo de calidad es superado con gran satisfacción, ya que se da respuesta 5 días antes del valor determinado.

Para los indicadores siguientes: I.[PC 07.21]-23 – Porcentaje de demandas transmitidas a los grupos en el transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles; I.[PC 07.22]-25 - Porcentaje de solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo máximo de 15 días previsto en la carta de servicios; I.[PC 07.22]-27 - Porcentaje de borradores de contrato/convenio elaborados y facilitados al interesado en el plazo máximo de 20 días previsto en la carta de servicios; I.[PC 07.22]-29 - Porcentaje anual de contratos redactados en los que se hayan producido incidencias o reclamaciones por errores u omisiones en su clausulado (cualquiera que sea su naturaleza); I.[PC 07.22]-30 - Porcentaje de facturas emitidas en el plazo máximo de 8 días previsto en la carta de servicios; I.[PC 07.22]-32 - Porcentaje de facturas emitidas en las que se hayan producido incidencias o reclamaciones, cualquiera que sea su naturaleza, por errores en su contenido; debemos evidenciar los excelentes resultados alcanzados y cuyos valores obtenidos son: 100,00%; 98,79%; 98,59%; 0,70%; 99,23% y 0,96%, respectivamente. Si observamos los valores límites definidos:  $\geq 95\%$ , para los tres primeros y el quinto;  $\leq 3\%$ , para el cuarto; y  $\leq 4\%$ , para el sexto; evidenciamos unos resultados excelentes incluso con las características y condicionantes de este peculiar ciclo.

Los indicadores relacionados con los procesos de IPR y EBT: I.[PC 07.23]-37 - Porcentaje de informes preliminares de evaluación emitidos antes del transcurso del plazo máximo de 10 días hábiles desde que se disponen de los informes técnicos sobre la protección del resultado; I.[PC 07.23]-38 - Porcentaje de solicitudes de protección presentadas ante los organismos correspondientes antes del transcurso del plazo máximo de 7 días hábiles desde que se dispone de la memoria redactada y está disponible toda la información sobre inventores o autores y cotitulares; I.[PC 07.24]-41 - Porcentaje de documentación de propuesta de empresa a partir de la actividad de



investigación elaborada antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la firma del preacuerdo/acuerdo de transferencia de relaciones entre la empresa y la UJA; I.[PC 07.24]-42 - Porcentaje de informes sobre Aportación de la UJA elaborados antes del transcurso del plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la propuesta de creación por parte de los promotores; los resultados se mantienen en los mismos valores con respecto al ciclo anterior, en incluso dos de ellos que los que no se determinaba actividad, en este ciclo se vuelve a la situación de ciclos anteriores con el cumplimiento del 100%.

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

Los resultados son excelentes, tal y como se puede observar en las fichas evidencias al respecto, así como en la información facilitada por el SPE, aunque tenemos que realizar dos observaciones con el carácter que les confieren, con respecto a las encuestas EP-32 y EP-62.

Para la EP-32-PC07, Significar que dado que se produce una situación semejante a los anteriores ciclos de gestión en el que el número de encuestas que se enviaron y recibieron impidió la elaboración de informes de resultados y puesto al que el número de usuarios a los que se les dirige la encuesta es prácticamente insignificante para aplicar un cuestionario, se recomienda que la Unidad valore la utilidad de mantener la encuesta como sistema de medición de satisfacción y estudie la oportunidad de implementar otros instrumentos más operativos y eficaces.

Con respecto a la EP-62-PC07- Por motivo de la situación de no presencialidad de las reuniones y talleres que se organizan para dar la información y puesta en común sobre las Convocatorias de relevancia en ámbito estatal (Proyectos de I+D - AEI), esta se realizó (Convocatoria del año 2020) de forma virtual a través del sistema Meet de Google. La lista de asistentes a dicha reunión virtual no pudo obtenerse en un plazo breve de tiempo, por lo que no se procedió a su envío a los asistentes el cuestionario correspondiente y tiempo y plazo oportuno. Hemos tomado las medidas oportunas para que con la aplicación de los contenidos de las herramientas de estas nuevas tecnologías aplicadas en la gestión de nuestros procesos y en concreto el relacionado que nos ocupa, se lleve a cabo sin incidencia alguna.

El resultado de las encuestas es trasladado a las personas que conforman las tres unidades (SGI, OTRI y OFIPI), así como a los Vicerrectorados con competencia funcional que nos afectan (Vicerrectorado de Investigación y Vicerrectorado de Transferencia).



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

Las tres Unidades que conforman esta Área (SGI, OTRI y OFIPI) no han recibido a lo largo del ejercicio 2020, quejas. Si se ha realizado el estudio en el seno del Grupo de Mejora, las sugerencias aportadas sobre todo en los campos de observaciones de las diferentes encuestas de satisfacción recibidas, donde se han analizado y reflexionado sobre ellas, no aportando, finalmente, algún aspecto de mejora cualitativa a implementar.

Con respecto a las felicitaciones significar y así queda evidenciado hemos recibido un total de 146.

## 23.- Análisis de No Conformidades.

Tanto el SGI, como la OTRI y la OFIPI no tiene No-conformidades.

## 24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Ver fichas de Recomendaciones de Auditoría Externa e Interna analizadas. Ver ficheros Excel con n.º 12 y su respectiva alineación con el fichero 15, de Acciones de Mejora e implantación de las mismas del ciclo de gestión 2020. donde se analiza e identifica de forma expresa cuando los recursos deban ser autorizados por la Dirección, así como los que impliquen la participación de cualquier otra Unidad (Alianzas).

También se ha incluido una planificación de la implantación de la acción de mejora aportando una segmentación de actividades o hitos, dependiendo de la naturaleza de la acción. Las actividades o hitos están enumerados con identificación de fecha de implantación de cada uno de ellos, e incluyendo un valor cualitativo o cuantitativo que permita evidenciar su implantación, asegurando la comprensión de la descripción de la mejora y los resultados previstos.

Igualmente, y a solicitud de Coordinación Técnica se han consignado los resultados obtenidos.

La descripción de resultados obtenidos se ha realizado en coherencia con la descripción de la mejora y los resultados previstos y, además, se han especificado las actividades e hitos implantados, según los indicados en el apartado planificación. Se detallan las causas que justifican, en su caso, la no implantación.

Se disponen de las evidencias que permitan verificar la implantación de las actividades e hitos. En este apartado la Unidad ha especificado la calificación del grado de implantación, teniendo en cuenta el siguiente baremo: 1 Implantada (cuando se haya implantado la totalidad de las actividades e hitos de la planificación y se hayan conseguido los resultados previstos). 2 En proceso (cuando no se haya implantado la totalidad de las actividades e hitos de la



planificación y se prevea su implantación en el siguiente ciclo). 3 No implantada (cuando se haya implantado de forma parcial y se estime que no se continuará la implantación en el siguiente ciclo). 4 No procede (Cuando no se haya podido implantar y no sea posible realizarla en el siguiente ciclo. En esta calificación se incluirá, además, las acciones no autorizadas o que dependiendo de recursos externos a la Unidad no hayan sido aportados).

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

Realizada por la anterior Jefe de la Unidad tras la encuesta de Clima realizada cada dos años

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

Ver Análisis del apartado 6. y apartado 14., así como lo especificado en el apartado 20.

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

Ver análisis del apartado 6. y 7. donde tras observarse los riesgos y oportunidades se han analizado los Requisitos de Calidad (input proceso) así como los Resultados Esperados.

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

Acciones de Mejora analizadas en el apartado 24. sobre las Recomendaciones de Auditoría

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

Tanto las evidencias aportadas como los registros generados, han sido el instrumento a través del cual se han materializado documentalmente las mejoras implantadas, así como los resultados de las indicaciones, sugerencias y recomendaciones, de la auditoría externa e interna, realizadas.

#### **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:** MANTERNER LOS OBJETIVOS FIJADOS EN CICLOS ANTERIORES

[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.**

SIN COMENTARIOS