



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Gestión de las Enseñanzas

### PC09 - Gestión académica administrativa

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC09 - Gestión académica administrativa

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

- Como se trata de un Servicio todavía en construcción, y la mayoría de los servicios prestados son novedosos, el 1-4-2020 se celebró una reunión entre los responsables del Servicio en la que se acordó una metodología, alineada con la acordada previamente con el Servicio de Planificación y Evaluación y el Servicio de Gestión Académica.
- Se creó un documento compartido en el que los responsables iban anotando los servicios ofertados, y luego se identificó cuáles de ellos se pueden considerar procesos. Una vez identificados, se está elaborando la documentación de cada uno de ellos.
- Procesos identificados y aprobados para su inclusión en el SIGC-SUA:
  - PC.09.11 Verificación de nuevos títulos
  - PC.09.12 Seguimiento de los títulos
    - PC.09.121 Seguimiento: URL
    - PC.09.122 Seguimiento: plan de mejora
    - PC.09.123 Seguimiento: autoinforme
    - PC.09.124 Seguimiento interno
  - PC.09.13 Modificación de planes de estudios
  - PC.09.14 Renovación de la acreditación



- PC.09.15 Gestión de las guías docentes
- PC.09.16 Gestión de la Organización Docente
- PC.09.17 Doctorado
- PC.09.171 Doctorado: preinscripción y matrícula
- PC.09.172 Gestión de Tesis Doctorales
- PC.09.173 Premio Extraordinario de Doctorado
- PC.09.18 Formación Permanente
- PC.09.181 Formación Permanente: solicitud de actividades
- PC.09.182 Formación Permanente: preinscripción y matrícula
- PC.09.183 Formación Permanente: Títulos y Diplomas
- PC.09.19 Docencia Virtual

### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Gestión de las Enseñanzas

### 4.- Servicios prestados

Prestación de los servicios de atención y tramitación de los procedimientos de matriculación en las titulaciones oficiales (Doctorado).

Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes relacionados con el desarrollo docente de los planes de estudios.

Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de presentación, defensa y evaluación de las tesis doctorales.

Gestión de la enseñanza no oficial.

### 5.- Cliente/s del proceso

Alumnado.

Órganos de Gobierno de la UJA.

Responsables de los títulos.

PDI.

### 6.- Requisitos calidad (input proceso)

Alumnado: mejora de los sistemas implicados en esos trámites.

Resto de clientes: anticipación a sus necesidades y proactividad en las respuestas.



## 7.- Resultado esperado

Ver documento en carpeta SGE  
( <https://drive.google.com/file/d/1Dbis8sf2HF3H9WMcJDrgJX4mnThQdajb/view?usp=sharing> )

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

### 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 ha supuesto la consolidación de la estructura del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y de los responsables de las distintas Secciones, en su mayoría nuevos en sus puestos de trabajo.

Durante el año 2019 el responsable del Servicio se implicó personalmente en el diario de la mayoría de los procesos, pero durante 2020 fue cediendo el testigo a los responsables de las Secciones animándolos a tomar sus propias decisiones y a dialogar directamente con los Órganos de Gobierno de la Universidad en el ámbito de sus respectivas responsabilidades lo que, por una parte, se está traduciendo en la asunción de más responsabilidades y toma de conciencia de su estatus como Jefes de Sección, y por otra el Jefe del Servicio dispone de más tiempo para facilitarles los medios que necesitan y prestar mayor atención a la marcha del Servicio.

En relación a los medios materiales, al margen de las renovaciones cotidianas de equipos llevadas a cabo por el Servicio de Informática, el Servicio de Gestión de las Enseñanzas enseguida tomó conciencia de la necesidad de disponer de herramientas lógicas y físicas para desempeñar con eficacia el trabajo a distancia, y de hecho posiblemente fue el primero de los Servicios en facilitar a todo su personal cámaras y micrófonos para poder seguir las reuniones y las actividades formativas desde cualquier lugar.

Respecto del trabajo a distancia, la experiencia durante el confinamiento demostró que el personal es de absoluta confianza, lo que ha facilitado la incorporación de todos los que lo han solicitado al programa de trabajo a distancia promovido por la Gerencia, sin que el trabajo ni la atención a los usuarios se haya resentido.

El sistema de control por parte del Jefe del Servicio se organiza en su totalidad con Google Suite, tras una experiencia con Trello, aplicación que se descartó debido a su complejidad para adaptarla al resto de componentes del Servicio. Se utiliza un sistema basado en listas de tareas, recordatorios y correos electrónicos aplazados a determinadas fechas; a este sistema se han incorporado, por ejemplo, las previsiones de acciones para cada oportunidad de mejora.



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

ALUMNADO: mejora de los sistemas implicados en los trámites.

El alumnado está afectado por tres procesos: PC.09.17 Doctorado, PC.09.18 Formación Permanente y PC.09.19 Docencia Virtual. Actualmente se está trabajando en la adquisición e implantación de una nueva plataforma de docencia virtual que se prevé que aporte sustanciales mejoras al alumnado y al profesorado, y respecto de la formación permanente también se está buscando una alternativa a la actual plataforma precisamente para mejorar la preinscripción y matriculación, que en ocasiones deja mucho que desear.

ÓRGANOS DE GOBIERNO, RESPONSABLES DE LOS TÍTULOS Y RESTO DEL PDI: anticipación a sus necesidades y proactividad en las respuestas.

Estos colectivos constituyen el grueso de la clientela del Servicio de Gestión de las Enseñanzas. En general no suelen planificar sus necesidades (o al menos no las comunican con la antelación deseada), por lo que trabajamos en adelantarnos a las mismas y, con un conocimiento cada vez más preciso de los ciclos a los que están sometidos intentamos adelantarnos a lo que van a necesitar e incluso proporcionárselo antes de que nos lo soliciten.

Para facilitar que plantean sus necesidades de una forma ordenada que permita atenderlas con el mínimo error se están elaborando una serie de cauces (normalmente formularios web) que recopilan la información y de forma automática realizan un primer filtro, al menos de requisitos formales (que faciliten todos los campos requeridos, tengan acceso a las instrucciones, etc.).

## 20.- Análisis resultados indicadores.

Los pocos indicadores existentes aún se refieren a procesos "heredados" de la anterior estructura, y están siendo objeto de revisión. También estamos trabajando en la documentación de los nuevos procesos, incluidos sus correspondientes indicadores.



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

Las encuestas de satisfacción no son de utilidad, ya que ahora el PC09 incluye dos procesos y Servicios diferenciados y no están segmentadas. En la definición de la nueva documentación se incluirán las correspondientes propuestas de encuestas.

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

Durante 2020 no se produjeron quejas, sugerencias ni felicitaciones.

## 23.- Análisis de No Conformidades.

Durante 2020 no se detectaron no conformidades.

## 24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Como consecuencia de los correspondientes informes de auditoría externa e interna se abrió una oportunidad de mejora para abordar de forma ordenada la elaboración de la documentación correspondiente al proceso (<https://tinyurl.com/yfcx66sh>).

## 25.- Análisis de encuestas de personas.

Al igual que ocurre con los clientes, tampoco las encuestas de satisfacción de las personas están segmentadas por Servicios, de manera que carecen de utilidad.

## 26.- Análisis de compromisos de calidad.

Debido a la novedad de sus procesos, el PC09.1 aún no ha adquirido compromisos de calidad.

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

Durante 2020 se detectaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Simplificación del seguimiento interno de los títulos (<https://tinyurl.com/yjwyb975>)



- Establecimiento de un sistema de seguimiento de las oportunidades de mejora (<https://tinyurl.com/yezdtwll>)

En ambos casos se analizaron y ejecutaron con éxito.

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

Aquí se puede consultar el estado de todas las oportunidades con sus correspondientes acciones: <https://tinyurl.com/yeeeco9t> (En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Como se puede comprobar, se ha optado por agruparlas según estén activas o cerradas, con independencia del año al que correspondan, eso facilita el control.

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

La mayoría de las evidencias consignadas en la correspondiente carpeta corresponden a correos electrónicos y, en menor medida, actas de reunión. El correo electrónico se ha posicionado como una poderosa herramienta para evidenciar sucesos o circunstancias que afectan a cada elemento, si bien sólo se incorporan a la carpeta en formato PDF los más relevantes.

### **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.

Desde que se creó el Servicio, hace poco más de dos años, son muchas las mejoras introducidas, y el trabajo y la forma de llevarlo a cabo ha mejorado de forma importante, hasta el punto de que en general los problemas y necesidades que existen ahora hace unos años no se planteaban, por la sencilla razón de que había otros mucho más urgentes que solucionar.

Poco a poco se van delimitando las diferentes parcelas de actuación y se detectan las necesidades de nuestros usuarios, lo que a su vez facilita ir documentando los procesos y proponer mejoras y cambios en el sistema que permitan ajustar y mejorar su eficacia.

Nos habría gustado poder acometer antes la documentación del nuevo proceso, pero ha sido imposible por la sencilla razón de que aún no conocíamos su alcance en profundidad, pero en este momento tenemos un buen punto de partida y en los últimos meses se ha acelerado el trabajo en este sentido.

Se echa en falta una mejora en el soporte de la documentación del sistema, aunque hay que felicitar al Servicio de Planificación y Evaluación porque ha introducido algunas mejoras en el manejo de los documentos, pero es necesaria una solución más profesional, que evite duplicidad de trabajo (por ejemplo, para cumplimentar este informe ha sido necesario ir copiando, pegando y adaptando los documentos que trabajamos de forma cotidiana).