



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos

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

- PC 09.4 Actividades de Evaluación
- PC 09.5 Acreditación de Resultados

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos

4.- Servicios prestados

PC09 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de presentación defensa y evaluación de las tesis doctorales.

PC09 - Prestación de los servicios de atención y tramitación de los expedientes de solicitudes de matriculación, desarrollo docente y títulos de enseñanzas no oficiales.

PC09 - Tramitación del expediente de los derechos que han de ser objeto de liquidación por actividades académicas no oficiales



5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. 2. Solicitantes

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Agilidad en el envío de solicitudes y documentación - Rapidez en la resolución - Motivación clara y coherente en el caso de las denegaciones

7.- Resultado esperado

Proponer adecuar plazos y procedimientos normativos a los recursos disponibles

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: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 0
- Porcentaje de sugerencias respondidas:

- Nº de felicitaciones: 0

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

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

No procede

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/1TFUboBM0rA6sBSexF1lhXyCbyhqDkprn?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 cambio de estructura en la Unidad a propiciado por un lado que la Unidad este incluida en el Servicio de Gestión de la Enseñanzas y por otro lado se ha creado una estructura jerárquica dentro de la Unidad como tal, por lo tanto tenemos un liderazgo en una doble vertiente el Jefe del Servicio, que representa a la Unidad en cualquier reunión con otros Jefes de Servicios o Vicerrectorado, y el Grupo de mejora de la Unidad mas cercano y con un contacto diario con el resto de los miembros de cada equipo. Esto ha mejorado la comunicación de la Unidad tanto la horizontal como la vertical, partíamos de una Unidad con 38 personas cada una en un despacho individual repartidos por el campus de Linares y de Jaén

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Después de realizar el análisis DAFO de la Unidad se ha visto que como principal debilidad interna es la desigualdad en la carga de trabajo entre los miembros de la Unidad, se ha implementado una nueva estructura en la Unidad dividiéndose en grupos de trabajo por facultades que comparten el trabajo entre todos los miembros de cada grupo, este trabajo con un complejo sistema de medición se mide y compara con el resto de compañeros. Estos datos se pasan al Responsable de Equipo de cada facultad para que en el siguiente trimestre ir compensando las desigualdades. El cambio de estructura se realizo durante el año 2020 pero el cambio en el sistema de trabajo se realizara durante el año 2021. Se ha implementado una estructura de carpetas compartidas entre los miembros de la facultad en Google Drive, en la que el sistema de archivo es común para todos. La medición de la carga de trabajo se realiza por el Responsable de Calidad. Y como amenaza principal externa la dificultad de comunicación con otros Servicios, Unidades etc., que en parte con el cambio de estructura también ha mejorado ya que partíamos de una Unidad compuesta por 38 miembros y esta se a modificado en 5



equipos de trabajo liderados por un Jefe de Equipo por cada facultad de esta forma la comunicación es mucho mas fluida con el resto de Servicios,

20.- Análisis resultados indicadores.

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo Administrativo a Departamentos para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2020, dentro del PC 09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA:

I.[PC 09.4]-05 Unidad Funcional de Negociados de Apoyo Administrativo a Departamentos PC09 PC09.4 Número de Trabajos Fin de Grado gestionados.

I.[PC 09.4]-07 Unidad Funcional de Negociados de Apoyo Administrativo a Departamentos PC09 PC09.4 Número total de Tribunales de tesis realizadas

I.[PC 09.5]-07 Unidad Funcional de Negociados de Apoyo Administrativo a Departamentos PC09 PC09.5 Porcentaje de títulos no oficiales gestionados con incidencias (Tasa de fracaso)

I.[PC 09.5]-08 Unidad Funcional de Negociados de Apoyo Administrativo a Departamentos PC09 PC09.5 Número total de títulos no oficiales gestionados.

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN

I.[PC 09.4]-05 Número total de Trabajos fin de Grado.

En este indicador se ha visto un aumento: en el año 2019 había un total de 218 TFG, mientras que en el año 2020 el número total asciende a 251. Esto es debido a la culminación de los nuevos títulos de Grados, puesto que todos ellos tienen trabajo fin de Grado, cuando antes solo había proyectos fin de Carrera en las titulaciones técnicas y a que normalmente la gestión de los trabajos fin de grado se han centralizado en los centros, por lo que nuestra gestión se va actualizando y durante el año 2020 se ha estabilizado, como se ha visto que la operatividad y la cercanía a los profesores hace más fácil el trabajo a estos últimos y dependiendo en cada Departamento la participación en el proceso es menor o mayor, por lo que el número es muy variable de unos Departamento a otros.

I.[PC 09.4]-07 Número total de Tribunales de tesis realizadas.

En el 2020 se ha visto que el número de tesis leídas durante el año han disminuido con respecto al año pasado. Con respecto a este indicador se solicita el



cambio de registro, ya que las solicitudes de presentación de proyectos de tesis doctorales son aprobadas por los Departamentos, en muchas ocasiones, con años de antelación a la lectura de la tesis, y consideramos que si el indicador es "Número total de tribunales de tesis realizadas" un registro más fiable podía ser el nombramiento del tribunal que siempre coincide con las tesis leídas.

Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido
Medición	Valor Obtenido	Medición	Valor Obtenido
2017 87	2018 29	2019 63	2020 36

I.[PC 09.5]-07 Porcentaje de Títulos gestionados con incidencias (Tasas de fracaso).

I.[PC 09.5]-08 Número total de títulos gestionados.

El proceso Gestión de Títulos No Oficiales (PC 09.5) secuencia las actividades de atención y gestión administrativa del procedimiento de expedición de los títulos no oficiales. Tiene como finalidad básica facilitar el ejercicio del derecho reconocido a los alumnos de obtener su correspondiente título, previa verificación de los requisitos, así como tramitar las solicitudes y el expediente, en este caso, en un procedimiento de competencia exclusiva de la Universidad.

El número de títulos e incidencias han disminuido con respecto al año 2019, ya que este año el porcentaje ha sido 0,50%. Durante el 2020 se han gestionado 2530 cursos frente a los 3797 gestionados el año anterior. El porcentaje de incidencias en el año 2019 fue del 1,70 %. Esta disminución de los títulos gestionados ha sido debida a la cantidad de cursos que no han podido realizarse por los estados de alarma decretados durante el año 2020.

Propuesta de mejoras año 2021.

Como mejora para el año 2021 una vez realizada la actualización del proceso por parte del responsable del mismo, se plantea la revisión de todas las tareas que realizamos en la Unidad incluida estas para agilizar la misma suprimiendo la burocracia excesiva y la duplicidad de trabajos, siempre con la implicación de los miembros del servicio de Gestión de las Enseñanzas para que todos los cambios propuestos estén dentro de la legislación vigente, así como el cambio de estructura de la Unidad pasando a trabajar por equipo de trabajo en cada Centros/Facultades.



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

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2020. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomas los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 100,00 % (119 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

Resultados/valoración:

1. El resultado de satisfacción global sobre la prestación de los servicios (4,42 de media) con un porcentaje de 93,22% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 6,78% (8 personas).

2. El resultado de satisfacción global sobre las mejoras (4,37 de media) con un porcentaje de 90,29% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 09,71 % (10 persona).

3. Todos los ítems específicos de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.

4. En todos los ítems específicos de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 4,37 y 4,52 (Punto fuerte), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, vemos con respecto a 2019 una subida de la media y de los niveles de satisfacción, esto es producto de la estabilidad de la plantilla durante el año 2020. Seguimos con unos pequeños niveles de insatisfacción y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde con las cargas de trabajo de algunos Departamentos, que con los cambios incluidos en la nueva Relación de Puestos de Trabajo que se pondrán en marcha durante el año 2021 se solventarán al trabajar por Centros/Facultades y compensar las cargas de trabajo dentro de los mismo.



Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que, al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 38 personas en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad (A partir del año 2019 la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y a partir del año 2020 se estructura por Centros/Facultades). Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

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

No tenemos

23.- Análisis de No Conformidades.

No tenemos

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Para las auditoría interna y externa se han llevado a cabo los cambios necesarios dentro de la Unidad para llevar a efecto dichas recomendaciones.

Con respecto a las recomendaciones de la auditoría externa se ha actualizado la página web de la Unidad y se ha nombrado a una persona responsable de la misma. y con respecto a las recomendaciones de la auditoría interna se han modificado las fichas indicadas incluyendo un párrafo para dejar claro que consideramos días laborables.



25.- Análisis de encuestas de personas.

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta de satisfacción del personal de la Unidad de apoyo administrativo a departamentos 2019. Unidad de Apoyo a Administrativo a Departamentos, (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha aumentado, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomas los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 54,05 % (20 respuestas recibidas).

Resultados/valoración:

2. El resultado de Desempeño del puesto de trabajo (3,39 de media) con un porcentaje de 83,57% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 16,43%.

3. El resultado de Condiciones para el desarrollo del trabajo (3,74 de media) con un porcentaje de 91,92% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 08,08 %.

4. El resultado de Participación (3,15 de media) con un porcentaje de 72,88% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 27,12 %.

5. El resultado de Formación/Evaluación (3,24 de media) con un porcentaje de 83,45,00% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 16,55 %.

6. El resultado de Relaciones internas de trabajo (3,85 de media) con un porcentaje de 95,00% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 05,00 %.

7. El resultado de Comunicación para el desarrollo del trabajo (3,67 de media) con un porcentaje de 91,92% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 08,08 %.

8. El resultado de Formación y desarrollo de carrera (2,82 de media) con un porcentaje de 67,68% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 32,32 %.

9. El resultado de Recompensa, reconocimientos y atención a las personas (3,25 de media) con un porcentaje de 76,92% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 23,08 %.



10. El resultado de Valoración General (3,37 de media) con un porcentaje de 92,93% se encuentra en el rango alto de “Satisfacción” (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 07,07 %.

11. El resultado de Evaluación de la acción de la coordinación de la calidad en su Unidad (3,67 de media) con un porcentaje de 91,84% se encuentra en el rango alto de “Satisfacción” (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 08,16 %.

12. El resultado de Opinión General sobre la Unidad (3,57 de media) con un porcentaje de 92,09% se encuentra en el rango alto de “Satisfacción” (Punto fuerte), y el nivel de insatisfacción es del 07,91 %.

13. Todos los ítems específicos de la encuesta presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.

14. En todos los ítems específicos de la encuesta se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 2,82 y 3,74 (Punto fuerte), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, vemos que los miembros de la Unidad valoran más positivamente los siguientes ítems siguientes Condiciones para el desarrollo del trabajo, Comunicación para el desarrollo del trabajo y la Evaluación de la acción de la coordinación de la calidad en su Unidad, y el menos valorado es la Formación y desarrollo de carrera.

Podemos indicar por último que, al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 38 personas en ubicaciones distintas, las condiciones para el desarrollo del trabajo y la comunicación ha sido fundamental en nuestra Unidad y por tanto es bien valorada por su miembros por otro lado el desarrollo de la carrera profesional es poco valorado ya que no tenemos una estructura jerárquica al uso y la promoción es muy difícil en nuestra Unidad (A partir del año 2019 la Unidad se incluye dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y a partir del año 2020 se estructura por Centros/Facultades). Por lo que consideramos que tanto la promoción como el desarrollo de la carrera se verán beneficiados con estos cambios.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Esta pregunta la responderá el responsable del proceso PC09 y será común para nuestra Unidad y todas las Unidades participantes en el proceso

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



Esta pregunta la responderá el responsable del proceso PC09 y será común para nuestra Unidad y todas las Unidades participantes en el proceso

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

Con respecto a la acción de mejora propuesta para el año 2020 referente a la automatización de la toma de datos de los distintos indicadores y carga de trabajo de la Unidad, se han implementado dos hojas Excel que los miembros de la Unidad incluyen sus datos y las hojas Excel realizan los cálculos tanto de los registros como de la carga de trabajo de cada miembro de la Unidad (quiero resaltar que somos la unidad Unidad/Servicio de la Universidad que calcula la carga de trabajo de cada miembro de la misma) por otro lado con una estructura de carpetas compartidas en drive donde cada miembro de la Unidad incluye la documentación estructurada de la misma forma que la información incluida en los Excel por lo que se pueden comprobar los datos en cualquier momento. De esta forma consideramos que se da por cerrada la acción de mejora propuesta

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Las evidencia aportadas se incluyen enlaces a los documentos mencionados

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.

De los informes añadidos se desprende que el año 2020 ha sido un año de estabilización de la plantilla y la implantación de una nueva Relación de Puestos de Trabajo, esto supone por un lado la inclusión de la Unidad dentro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y por otro el cambio de estructura por Centros/Facultades, que facilitara el reparto de las cargas de trabajo por Centros/Facultades. Estos cambios suponen un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la valoración de los resultados obtenidos este año en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 4,42 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la homogeneización de las tareas realizadas y la eliminación de la burocracia de las mismas, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Mejora de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la homogeneización de las tareas realizadas, así como la propuesta estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.