



REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

INFORME ANUAL DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL SIGC-SUA

Elaborado por:	Aprobado por:
Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Comité de Calidad
Nombre:	Nombre:
Jacinto Fernández Lombardo	Juan Gómez Ortega.
Cargo:	Cargo:
Jefe del Servicio	Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha:	Fecha:
25-05-2021	04-06-2021
Firma:	Firma:

INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Elaborado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).	Informe de Retroalimentación de los grupos de interés. Responsable de Calidad.	Informe agrupado de seguimientos de procesos claves. Gerencia.
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Jacinto Fernández Lombardo	Juan Manuel Rosas Santos	Nicolás Ruiz Reyes
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Jefe del Servicio	Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio	Gerente
Fecha:	Fecha:	Fecha:
25-05-2021	04-06-2021	04-06-2021
Firma:	Firma:	Firma:



VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	04/06/2021	Documento	Creación del documento

Estructura del informe

Portada y control de la documentación

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.	3
1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA.....	3
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.....	11
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.....	18
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.	22
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES	23
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.	26
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ...	28
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.	31
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.....	36
APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	40
Resumen de la aplicación de las Observaciones y Oportunidades de Mejora de los Informes de Auditoría Interna y Externa	41
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.....	43
II. MEJORA DE LOS PROCESOS.	44
11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2021.....	44
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.....	51
III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.	53
13. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.	53
IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.	55
14. CONSIDERACIONES FINALES.	55
V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME	70
ANEXO Nº 1 - INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	70
VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS	75
ANEXO 2 - EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2020 (PARA CICLO 2021).	75
ANEXO 3 - PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 2020 (PARA CICLO 2021).	95



I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA.

REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total de Indicadores activos.	379	380	388	401	390
2.- Número total de Indicadores revisados.	34	27	27	39	37
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	8,97%	7,11%	6,96%	9,73%	9,47%
4.- Número de indicadores de nueva medición.	2	5	35	15	3
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.	0,53%	1,32%	9,02%	3,74%	0,77%

ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	237	233	241	246	239
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	62,53%	61,32%	62,11%	61,35%	61,28%
3.- Número de indicadores de actividad.	133	140	139 ³	148	144
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	246 ¹	240 ²	249 ⁴	253 ⁵	246 ⁶
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	64,91%	63,16%	64,18%	63,1%	63,07%

¹ Se computa 9 indicadores de eficacia con objetivo en análisis y 1 eficacia en suspensión provisional (diferencia entre 237 y 246)

² Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

³ Se computa actividad, actividad en suspensión provisional o sin actividad y medición para 2019.

⁴ Se computa 8 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

⁵ Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

⁶ Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

**NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.**

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número de Indicadores medidos.	372	367	380	387	377 ⁴
2.- Número de Indicadores no medidos.	1 ¹	5	5 ²	8 ³	3 ⁵
3- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.	2	1	1	0	0
4- Número de indicadores sin actividad, ya no se realiza el servicio.	4	7	2	6	10 ⁶

¹ Se computa un no medido por la Unidad por revisión del sistema informático.

² Se computa 5 no medidos ya que la medición será desde 2019.

³ Se computa 1 BIBL. No medido por problemas software/ 7 UT no medidos (2 pendiente de implantación nueva aplicación almacén, y 5 por demora en cobertura puesto jefatura sección).

⁴ No se computa 10 indicadores sin actividad y 3 no medidos.

⁵ Se computan 2 no medidos por la UT debido a que está pendiente de implantación la nueva aplicación almacén, y 1 no medido por SAAE al considerar que no procede su medición debido a su automatización,

⁶ Se computan 3 indicadores de SDEP, 4 de PREMÁS Y 2 de UT y 1 de SACU suspendida su actividad en ellos por la situación COVID.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	212	205	208	218	198
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	91,77% ¹	91,11% ²	88,14% ³	90,83% ⁴	85,71% ⁵

¹ Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

² Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (225)

³ Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (236)

⁴ Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos en eficacia (240)/ no computan los que están en eficacia en análisis.

⁵ Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

**RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES.**

Proceso	2016	2017	2018	2019	2020
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	93,75%	93,75%	93,75%	100%	94,74%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	100%	100%	100,00%	93%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	100%	90,48%	95,24%	100%	100,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	94,12%	87,88%	96,97%	85%	57,58%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	75%	95,45%	91,30%	100%	100,00%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	91,67%	91,67%	70,27%	88%	79,41%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	92,31%	95,83%	91,67%	86%	91,67%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	88,24%	87,50%	100,00%	93%	93,75%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	100%	100%	56,25%	68%	65,00%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	85,71%	57,14%	100,00%	86%	100,00%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	88,89%	88,89%	88,89%	100%	93,75%
PC 12. Gestión Documental.	100%	92,31%	92,31%	100%	100,00%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos



INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2020	Desviación
1	PC01	Período Medio de Pago a proveedores	25 días	Enero = 28,35 días Febr. = 7,84 días Marzo = 12,98 días Abril = 8,20 días Mayo = 8,72 días Junio = 5,53 días Julio = 8,18 días Sept. = 8,10 días Oct. = 6,36 días Nov. = 6,69 días Dic. = 11,74 días	3,35 días en Enero
2	PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Recurso s interno s >=90%	63,2%	-26,80%
3	PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Recurso s externo s 100%	64,0%	-36%
4	PC04	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento normativo, según tipo de recurso.	100%	67,4%	-32,60%
5	PC04	Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.	>=85%	78%	-7%
6	PC04	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=40%	36,84	-3,16
7	PC04	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=80%	78,95	-1,05%
8	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días	>=70%	63,62%	-6,38%
9	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-2 día	>=80%	72,86%	-7,14%
10	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días	>=92%	91,48%	-0,52%
11	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	>=75%	71,00%	-4%



INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2020	Desviación
12	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=85%	81,00%	-4%
13	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	>=90%	89,00%	-1%
14	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	>=95%	92,00%	-3%
15	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	50%	-50%
16	PC06	Número de préstamos por usuario potencial	>=4%	2,1	-2%
17	PC06	Porcentaje de usuarios que reciben cursos del programa ALFIN (itinerario 02. estudiantes de postgrado)	≥ 10%	7,70%	-2,30%
18	PC06	Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	>=15	11	-4%
19	PC06	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	>=90%	86,36	-3,64%
20	PC06	Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica.	90%	77,78%	12,22%
21	PC06	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante.	2 días	3 días	1
22	PC06	Tiempo de remisión de Informes de resultados de las encuestas	<=20 días	En encuestas generales incumplimiento 1,73% (enviadas en plazo el 98,27%)	1,73%
23	PC07	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	>=90%	89,42	-0,58%



INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN.

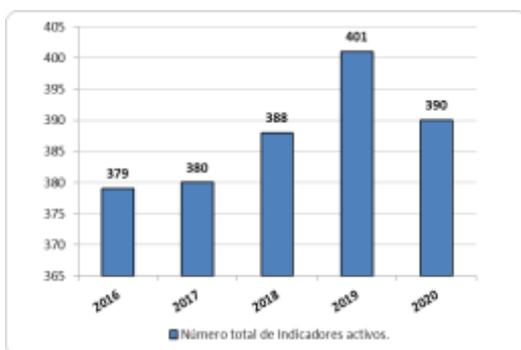
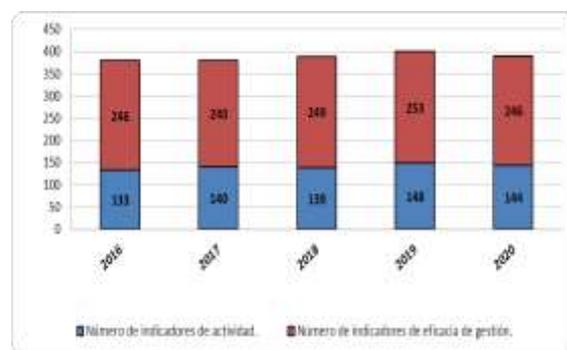
Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Valor 2020	Desviación
24	PC07	Porcentaje de convocatorias tramitadas para la incorporación de personal colaborador con cargo a créditos de investigación en régimen de beca y/o contrato laboral, en el plazo de 45 días naturales contados desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.	>=90 %	78,43% / 39,22%	-11,57% -50,78%
25	PC08	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0-2 días	>=60%	54,82%	-5,18%
26	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	>=100%	99,56%	-0,44%
27	PC09	Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.	100%	35,06%	-64,94%
28	PC09	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	5%	8,16%	3,16%
29	PC09	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	3%	15%	12%
30	PC09	Títulos Grado: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación los interesados	<=150 días	280	130
31	PC09	Títulos de Postgrado-Máster: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	<=150 días	241	91
32	PC09	Títulos de Postgrado-Doctor/a: media de los días transcurridos entre la solicitud del título y la comunicación a los interesados.	<=150 días	286	136
33	PC11	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	>=80%	69,08%	-10,92

REVISIÓN DE INDICADORES:

- El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (37). En este ciclo de gestión la revisión de indicadores, motivadas en algunos casos por la recomendación de auditoría se ha centrado en el cambio de denominación o reformulación de los indicadores (13), modificación de valores límite/valores objetivo, junto con otras modificaciones relacionadas con la periodicidad de medición o tipología de indicador. Se ha producido un leve descenso con un total de 390 indicadores de los cuales 3 han sido de nueva medición.



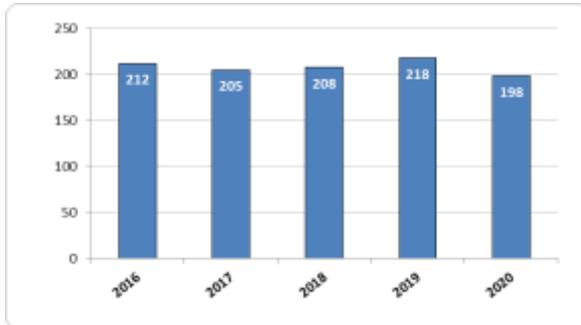
- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia con objetivos asociados (61,28%). Este último porcentaje se mantiene estable, si bien se ha producido descenso casi imperceptible, con respecto al ciclo anterior (0.07%)
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias.

Evolución del número de indicadores Activos.**Evolución por tipos de indicadores.****ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

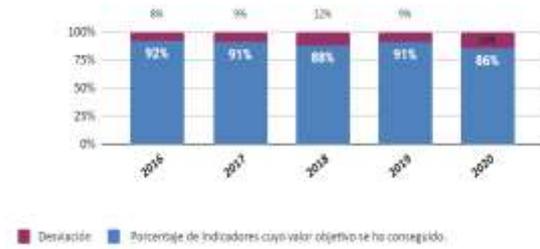
- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 86% (198 sobre un total de 231 indicadores medidos, sin contar los diez que hay sin actividad y los tres indicadores sin medición).
- Se observa un descenso de más de cinco puntos con respecto a los ciclos anteriores motivado este descenso por la situación Covid-19 que estamos viviendo, que ha hecho que algunas actividades de los servicios y unidades se hayan paralizado(sin Actividad) y en algunos casos por factores externos
- También se observa que, de los 33 indicadores que no han conseguido la consecución de los objetivos (número que ha subido con respecto al año anterior), en un tercio de ellos el nivel de desviación es mínimo, observándose en el resto una media de una desviación mayor, lo cual consideramos ha podido verse motivado por la situación COVID que estamos viviendo.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 4 procesos incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 3 mantienen el 100%, y 5 lo disminuyen. En conjunto, estos valores reflejan un ligero descenso de más de 2 puntos respecto a los del anterior ciclo de gestión.



Evolución del número de indicadores con objetivo conseguido.



Evolución del porcentaje de eficacia.





2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2016	2017	2018	2019	2020
1. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,16	4,2	4,07	4,36	4,29
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción \geq 3,5.	96% (22)	91% (21)	85% (18)	94% (15)	95% (20)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción \geq 4. (**)	74% (17)	70% (16)	78% (16)	94% (15)	90% (19)
4. Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	4,12	4,1	4,01	4,23	4,24
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora \geq 3,5.	91% (21)	95%(21)	85% (17)	93% (14)	100% (21)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior \geq 4.	65% (15)	64% (14)	60% (12)	73% (11)	86% (18)

(*) La escala de la encuesta es: "1" muy insatisfecho. "2" insatisfecho. "3" satisfecho. "4" bastante satisfecho. "5" muy insatisfecho.

(**) Nueva segmentación adaptada al cuadro de indicadores EFQM.

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	24	24	24	24 ⁽¹⁾	24
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	86%	86%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	29%(7)	26% (6)	48% (10)	56% (9)	33% (8)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	29% (7)	43% (10)	29%(6)	19% (3)	38% (9)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	42% (10)	30% (7)	24% (5)	25% (4)	25% (6)

(1) 8 encuestas no se realizan debido a la incidencia técnica recogida en la NCI.PE02.SPE.2019

(2) Los porcentajes se calculan tomando como denominador el número de encuestas activas y con informe de resultados

(*) El número de ámbitos de gestión es 40 (2016, 2017, 2018, 2019 y 2020) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(**) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 7(2016), 6 (2017), 10 (2018), 9 (2019) y 8(2020).



RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Media satisfacción global					Media satisfacción sobre las mejoras				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
EG-01-PC01	SCPR SAE	100	68,42	100	100	100	4,16	4,44	4,03	4,26	4,46	4,04	4,5	3,88	4,16	4,44
EG-02-PC01	SCI	73,91	47,83	58,7	68,75	56,25	4,15	4,23	4,04	4,29	4,26	4	4,05	3,85	4,27	4,2
EG-03-PC02-PC06	UAOG	47,92	55,32	62,79	64,29	55,56	3,95	4,36	3,92	4,72	4,87	3,95	4,22	3,87	4,71	4,79
EG-04-PC02	UNAD	100	92,73	100	100	100	4,35	3,96	4,33	4,39	4,42	4,22	3,85	4,14	4,2	4,37
EG-05-PC03-PAS	UCON	82,69	84,31	Activa-No realizada	100	100	4,17	4,4	Activa-No realizada	4,48	4,39	4,05	4,32	Activa-No realizada	3,98	4,32
EG-06-PC03-PDI	UCON	100	100	Activa-No realizada	100	100	4,55	4,74	Activa-No realizada	4,68	4,59	4,38	4,67	Activa-No realizada	4,67	4,58
EG-07-PC04-PC08	SINF	100	100	100	Activa-Caída de red	100	3,76	3,96	4,1	Activa-Caída de red	4,09	3,81	3,93	4,05	Activa-Caída de red	4,2
EG-08-PC05	SPER	89,23	100	100	100	100	3,96	4,08	4,07	4,11	4,18	3,89	3,91	3,77	3,99	4,13
EG-09-PC06	SIR@	41,67	33,33	41,67	50	29,17	4,05	3,67	4	4,33	4,21	3,89	3,73	4,06	4,09	4,38
EG-10-PC06	BIBL	100	100	100	Activa-Caída de red	100	4,16	4,23	4,29	Activa-Caída de red	4,21	4,12	4,15	4,25	Activa-Caída de red	4,11
EG-11-PC06-(A. ACAD.)	SPE	100	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Activa-Caída de red	50	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Activa-Caída de red	4,4	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Activa-Caída de red	4,33
EG-12-PC06-(A-CT)	SPE	50	38,89	55	Activa-Caída de red	50	4	3,43	3,4	Activa-Caída de red	4,1	3,67	3,57	3,4	Activa-Caída de red	4
EG-13-PC06 (AUD)	SPE	55,56	66,67	70,59	Activa-Caída de red	(*)	3,9	3,67	3,56	Activa-Caída de red	(*)		3,7	3,82	Activa-Caída de red	(*)
EG-14-PC07	SGI	41,86	51,16	65,12	Activa-Caída de red	69,77	4,12	4,5	4,43	Activa-Caída de red	4,13	4,19	4,27	4,4	Activa-Caída de red	3,96
EG-15-PC08	CICT	63,46	100	100	Activa-Caída de red	59,18	4,67	4,48	4,43	Activa-Caída de red	4,52	4,58	4,32	4,3	Activa-Caída de red	4,41



Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Media satisfacción global					Media satisfacción sobre las mejoras				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
EG-16-PC08	UDTL	78,18	65,45	100	100	100	4,2	4,13	4,4	4,42	4,44	4,05	4,11	4,26	4,3	4,33
EG-17-PC09- (Acceso)	SGA	79,25	76,79	100	100	89,29	4,73	4,69	4,63	4,42	4,34	4,75	4,65	4,49	4,37	4,35
EG-18-PC09- (Decanatos)	SGA	45,45	53,13	37,5	46,88	51,52	3,93	3,87	3,2	4,07	3,65	3,92	3,8	3,4	3,83	3,62
EG-19-PC09- (Usuarios)	SGA	100	83,08	100	100	89,23	3,37	3,38	3,04	3,35	3,46	3,33	3,18	3,03	3,28	3,59
EG-21-PC11	UAOG (Gabinete comunicación)	36,67	46,67	43,33	56,25	(*)	4,36	4,77	4,77	4,61	(*)	4,56	4,64	4,73	4,6	(*)
EG-22-PC11- (Medios)	UAOG (Gabinete comunicación)	14,29	100	100	100	(*)	4,33	4,8	4,61	4,75	(*)	4,33	-	-	-	(*)
EG-23-PC12	SIR@	36,36	29,55	27,27	36,36	52,27	4	4,5	4,08	4,38	4,22	4	4,45	4,08	4,4	4,17
EG-24-PC06	UAOG (Servicio Jurídico)	10	37,5	20,83	40	47,06	SD-Sin informe	4,83	4,6	4,5	4,75	SD-Sin informe	4,67	4,6	4,67	4,63
EG-25-PC08	CPEA	40,91	35,29	75		37,5	4,33	4,6	3,63	Activa-Caída de red	4,33	4,38	4,67	4	Activa-Caída de red	4,2

(*) Encuesta sin lanzar



DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2020) a febrero (2021), mediante el sistema Online. Para este ciclo, la planificación en el lanzamiento de las encuestas se ha visto condicionada por la situación provocada tras la crisis de la COVID-19 si bien, en términos generales, se ha mantenido la misma planificación que la establecida en el ejercicio anterior, salvo aquellas encuestas cuyo lanzamiento se condiciona a la celebración de reuniones con los grupos de interés y a la finalización del proceso de auditoría. El 83% (20 de 24) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento.
- En el actual ciclo se ha continuado avanzando en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, desarrollando la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección, que se concreta en el desarrollo de cuatro líneas de actuación de las encuestas (SIGC-SUA): revisión encuestas post-servicio, sistema de difusión de resultados de las encuestas, sistemas de establecimiento de objetivos y desarrollo de grupos focales, lo que ha supuesto, por otro lado, un avance significativo del plan de acción EFQM, dando, a su vez, respuesta a las recomendaciones que al respecto se indicaron en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de la Certificación del Sistema.
- El sistema actual de encuestas se estructura en 24 encuestas generales y 59 encuestas post-servicios.
- Al igual que en el anterior ciclo de gestión, y como consecuencia de la ejecución del **“Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”**, así como de las recomendaciones de los procesos de auditoría, las actuaciones de revisión se han concretado en los correspondientes **“Informes de Asesoramiento Técnico”**, tal y como se detalla en el **“Cuadro de actuaciones de revisión del sistema de encuestas del SIGC-SUA”** (pág.29).
- Por otro lado, no es posible constatar el avance en el porcentaje de informes de resultados publicitados ya que no figura en una parte significativa de la documentación aportada por las Unidades (17). No obstante, creemos, dado que la mayor parte de las Unidades tienen consolidados sus canales de difusión, que esta circunstancia puede estar provocada por un cambio en el formato de cumplimentación de los informes. No obstante, el recorrido hacia la mejora se observa en la implantación de dichos canales por parte de una Unidad, si bien a nivel interno. Además, se destaca la publicación en la web del SIGC-SUA y en el Anuario Estadístico de la evolución de la tasa de participación y resultados globales de satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas. A pesar de ello, se recomienda seguir avanzando en la potenciación de espacios web por parte de las Unidades para la difusión de los resultados entre sus usuarios internos y externos, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos, así como el reforzamiento de las instrucciones para la correcta cumplimentación de los informes de las Unidades.
- Se observa un incremento significativo en el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción pasando de un 58% (14 de 24) en el 2019 a un 79% (19 de 24). Si bien el incremento es significativo y evidencia el recorrido hacia la mejora todavía existen encuestas sin objetivos de satisfacción por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total. El análisis detallado puede consultarse en el **“Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA”** publicitado en la web del SIGC-SUA
- Siguen sin producirse nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**, y ello a pesar de las recomendaciones realizadas en los correspondientes informes de auditoría.



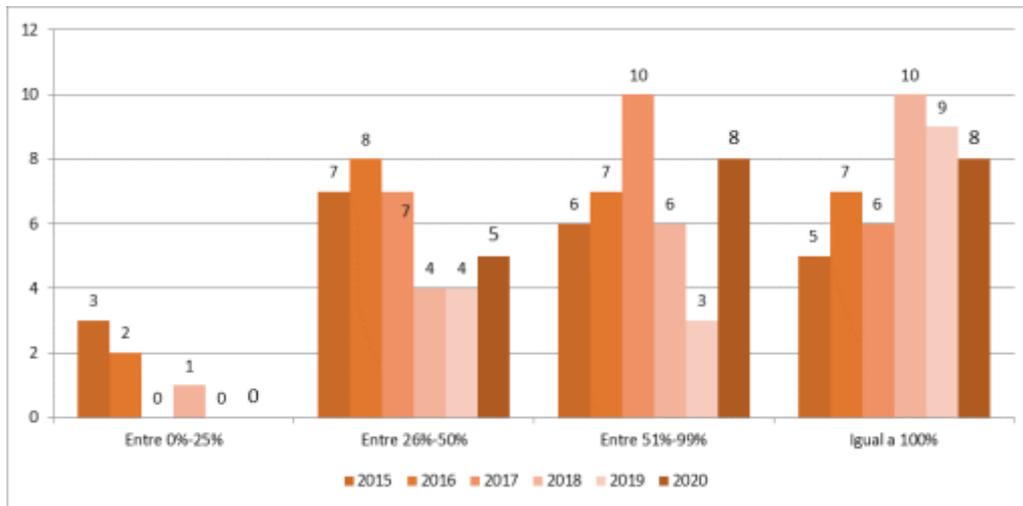
- La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:
<http://www.ujaen.es/serv/spe/sigcsua/cgestion2016/revmejora2016.html>
- El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.

ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

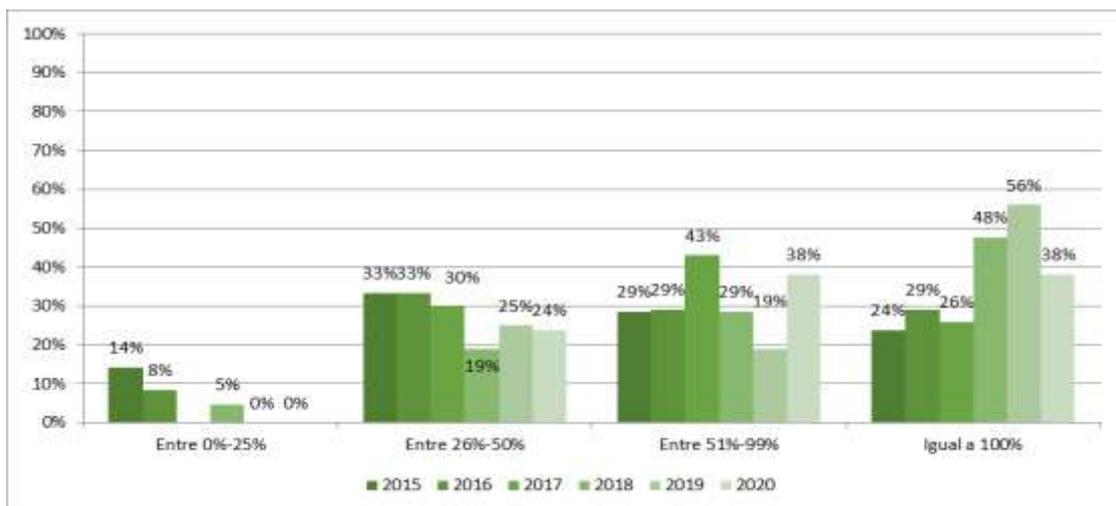
- Globalmente, en el ciclo 2020, el **promedio del porcentaje de participación** registra valores de 73%, lo que supone un ligero decremento, 6 puntos porcentuales, con respecto al anterior ciclo de gestión (79%), y se rompe con la evolución positiva registrada en los cuatro anteriores ciclos de gestión. Es significativo que 8 de las 24 encuestas activas reducen el porcentaje de satisfacción.
- De esta forma, tal y como se observa en las correspondientes tablas, el porcentaje de encuestas que alcanzan el valor 100% de la tasa de participación se sitúa en 38%, 37 punto por debajo de la cifra registrada en el 2019 y, en consecuencia, incrementa el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos superiores al 50%, pasando de un 18% a un 47%. Además, se mantiene como riesgo el número de encuestas con informes que se posicionan por debajo del 50% (4 de 21).
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. El decremento que se produce en el número de encuestas cuya tasa de participación se posicionan en 100% de la tasa de participación y que supone una ruptura de la evolución positiva experimentada en los últimos ciclos de gestión pudiera ser ocasionada por la situación sanitaria provocada tras la crisis de la COVID-19, puesto que ha incidido en cambios en los hábitos de trabajo y en el ánimo de los GGII. Por ello, dada la situación de irregularidad consideramos oportuno ser cauteloso en el análisis de los datos hasta que la situación mejore. Sin embargo, ello no exime de la recomendación de reforzar las actuaciones de estímulo a la participación y en la oportunidad que suponen los procesos de revisión de las encuestas, así como la implantación de la técnica de grupos focales para incentivar la participación y mejorar el sistema de cara a incrementar su eficiencia 2. Sigue sin sistematizarse, a nivel global, la asignación de objetivos por parte de las Unidades para realizar el seguimiento de los resultados de las encuestas del SIGC-SUA, y de los sistemas de difusión de los resultados de satisfacción y ello a pesar de la existencia de metodologías explicativas de ambos procedimientos en la documentación del sistema y de la existencia del Cuadro de indicadores de objetivos de las encuestas de usuarios del SIGC-SUA. En el mismo sentido, se recomienda detallar, en este ámbito, las instrucciones relacionadas con la cumplimentación de la información del sistema por parte de las Unidades.



Evolución por escalas del indicador de participación (Número de encuestas generales)



Evolución por escalas del indicador de participación. (Porcentaje de encuestas generales).



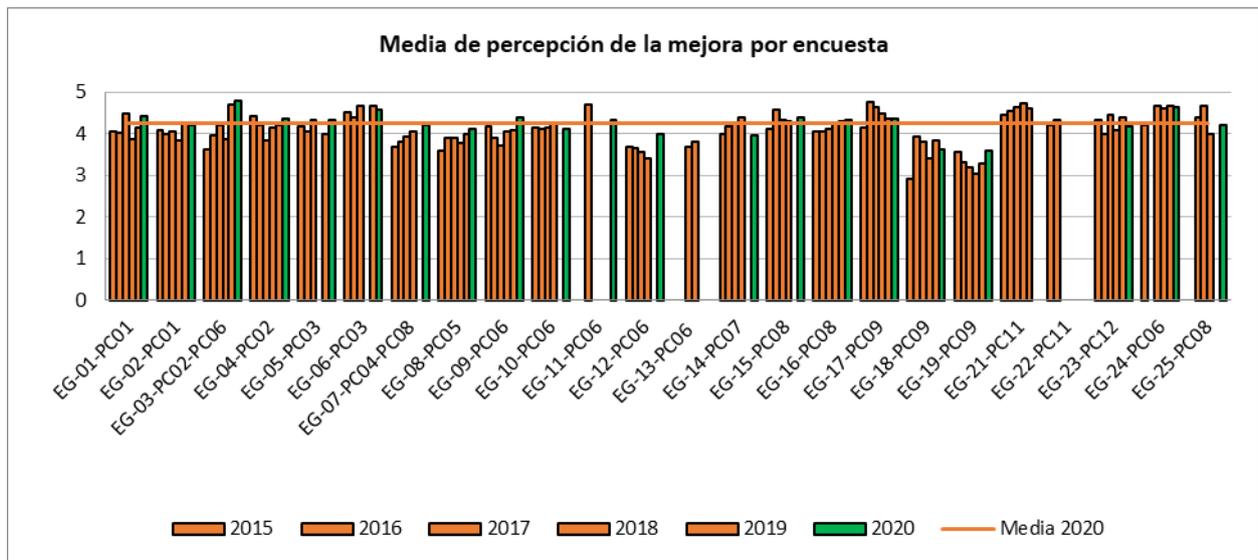
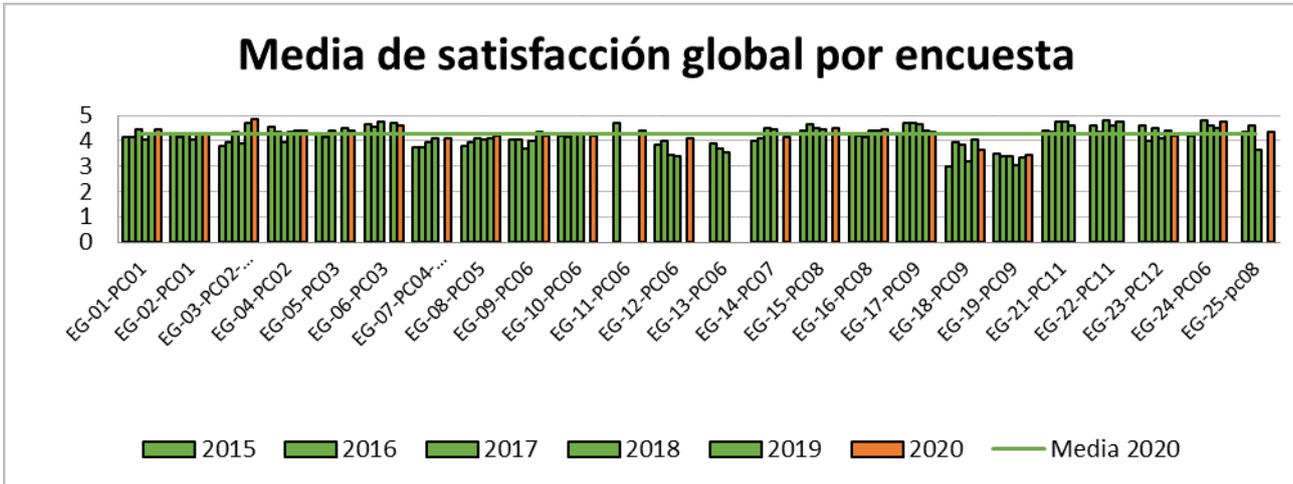
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

- Mantenimiento de las medias de satisfacción con tendencias positivas en la valoración global y en la valoración global sobre la mejora percibida, superando, en ambos casos, el valor "4".
- Igualmente, se mantiene el número y porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción "≥3,5", con, al igual que el anterior ciclo de gestión, tan solo 1 encuesta se posiciona por debajo de este indicador.
- Se observa un ligero decremento (5 puntos porcentuales con respecto al ciclo anterior) en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4"
- A pesar de ello, el recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales, 12 encuestas (57%) frente a 11 encuestas del ejercicio anterior (69%).
- Asimismo, con carácter general, las variaciones son ascendentes en la valoración sobre la mejora percibida, con incrementos de 7 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5", (100%), y de 13 puntos, en el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (83%).



- No obstante, se produce un decremento en el porcentaje de encuestas incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo 15 encuestas (71%) frente al 80% en el 2019.

Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.





3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.					
	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total de encuestas post-servicio activas.	51	51	51	53	54 ¹
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado ² .	6,55% (4)	0	2,5% (1)	0	0
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	29,41% (15)	23,68% (9)	20% (8)	14,28% (5)	20,37 (11)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.	50,98% (15)	76,32% (29)	77,5% (31)	82,85 (29)	48,14 (26)
5.-Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	91,66% 3	91,66% 3	91,66% 3	100% ³	100%
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	38	37	33	34	30
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	26	25	24	25	24

¹ Se computan 54 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es 59. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

² Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados de participación (38).

³ Se computan el porcentaje de procesos claves que disponen, al menos, de una encuesta post-servicio.

**RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. ¹**

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). ²	4,37	4,43	4,48	4,51	4,58
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción \geq 3,5.	95,83% (46)	95,34% (41)	97,95% (48)	97,36% (37)	97,36 (37)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción \geq 4.	85,54% (41)	90,69% (39)	87,75% (43)	86,84% (33)	89,47 (34)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). ³	4,54	4,48	4,41	4,43	4,54
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora \geq 3,5.	100% (13)	100% (11)	100% (11)	100% (7)	100% (6)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior \geq 4.	92,30% (12)	100% (11)	100% (11)	100% (7)	100% (6)

¹ Los resultados pueden presentar discrepancia con la información suministrada por las Unidades ya que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y el alineamiento con las encuestas generales.

² Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (38).

³ Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (7).

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. DESAGREGACIÓN POR PROCESOS.

<i>Proceso Clave</i>	<i>Número Activas</i>					<i>Número con resultados satisfactorios.</i>				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1	1		1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	9	9	10	9	10	7	6	10	7	9
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	6	7	7	7	6	6	5	7	6	5
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	8	9	8	8	9	8	7	6	4	7



Proceso Clave	Número Activas					Número con resultados satisfactorios.				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	4*	2	2	2	2	4	2	2	2	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa y Gestión de las Enseñanzas	-	-	-	2	1	-	-	-	1	1
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	2	3	3	4	4	2	3	3	2	1
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	10	10	10	10	10	10	10	10	7	5
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	51	51	51	53	54	42	43	49	38	38

CUADRO DE ACTUACIONES DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DEL SIGC-SUA (generales y post-servicio).*

Código de encuestas	Unidad	Criterio de revisión
EG-61-PC06	Servicio de Biblioteca	Contenido de cuestionario/ ampliar la información sobre los usuarios del servicio de préstamo interbibliotecario, diferenciando entre el procedimiento de reproducciones y el de préstamos

* Criterios de revisión según "Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA" y criterios de revisión establecidos en los informes de asesoramiento técnico de los sistemas de retroalimentación de las Unidades.

DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 55,55% (30 de 54) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 44,44% de encuestas (24 de 54) gestionadas directamente por las Unidades quienes realizan la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos. Por otro lado, todos los procesos claves disponen de encuestas post-servicio.
- Estas encuestas se realizan mediante **sistemas Online** en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad los supuestos excepcionados lo son por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad opta por aplicar un sistema de reenvío mediante correo electrónico.
- En términos absolutos, se incrementa en 1 el número de encuestas activas (54). No obstante, algunas de las encuestas activas no se han realizado, principalmente a los efectos que la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha tenido en la prestación de los servicios. El resto de encuesta arrastra un periodo de desactivación en el tiempo, salvo 1 encuesta cuya activación se ha visto afectada por un error en la gestión de la encuesta. Por ello, se sigue insistiendo *en la necesidad de revisar el sistema de*



encuestas de cada Unidad de forma que englobe solo aquellas encuestas cuya gestión responde a criterios de eficacia y eficiencia real.

- Los criterios de análisis para el desarrollo del proceso de revisión se determinan en el “ **Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA**”, así como en los correspondientes informes de auditoría. En base a ellos, las Unidades han solicitado la revisión de 1 encuestas, reflejándose las actuaciones llevadas a cabo en los correspondientes Informes de Asesoramiento Técnico. *Además, las actuaciones de revisión establecidas en los citados informes, se han contemplado en el Plan de Actuación para la Revisión y Mejora del Sistema de Retroalimentación con los grupos de interés de la Universidad de Jaén implementado en el actual ciclo de gestión, permitirá seguir avanzando en las actuaciones de revisión establecidas en los citados informes.*
- En este ciclo de gestión se ha implementado una nueva metodología de recogida de información lo que ha permitido avanzar en la homogeneización de los resultados de satisfacción de las encuestas gestionadas directamente por las Unidades. Si bien, todavía hay unidades que se resisten por lo que se insta de nuevo en el compromiso de fortalecer las instrucciones relacionadas con la cumplimentación de la información del sistema por parte de las Unidades.
- Por otro, al igual que ocurría en el ámbito de las EG no es posible constatar el avance en el porcentaje de informes de resultados publicitados ya que no figura en una parte significativa de la documentación aportada por las Unidades (17).
- Asimismo, el porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, en este ciclo de gestión presenta un valor del 52% (28 de 54), produciéndose un descenso de 10 puntos porcentuales respecto al ciclo anterior. Por ello, se sigue insistiendo en la recomendación de consolidar el sistema de asignación de objetivos de forma que favorezca su desarrollo definitivo y estimule la implicación de las Unidades

ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:

- En el ciclo 2020, el número de encuestas con valoración del nivel de participación se sitúa en un 68,51%. La falta de medición de este indicador se produce en aquellas encuestas que no se han lanzado por alguna causa, que se encontraban en proceso de revisión o que han tenido una incidencia en la gestión.

ANÁLISIS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:

- Por la naturaleza de las encuestas post-servicio (conformada por atributos de calidad específicos de la prestación del servicio) en este informe agrupado se presenta una valoración global de satisfacción. El análisis detallado realizado por las Unidades puede consultarse en los informes de procesos publicados en la web del SIGC-SUA.
- En este ciclo se ha calculado un indicador de satisfacción global de 38 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,8 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), el 89,87%, y presentando tendencias positivas en los últimos tres ciclos de medición
- Igual valoración se realiza sobre el indicador de satisfacción en la percepción de mejora, en este caso sólo es posible el cálculo en 6 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,54 - cálculo homogeneizado en escala 1-5-), siendo relevante que por cuarto ciclo consecutivo el 100% de las encuestas obtienen estos valores.



4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

En el presente ciclo de gestión no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años. Los datos de la última encuesta se pueden consultar en el Informe Final Agrupado del ciclo 2019.



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES

CUADRO DE INDICADORES DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.-Número total de quejas.	81	97	98	146	222	190	107 ¹
2.-Número total de sugerencias.	91	60	52	61	37	33	21
3.-Número total de felicitaciones.	257	233	357	319	346	262	389
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100% ₁
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6.-Número de días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	2,70	3,589	3,050	1,95	1,83	1,26	1,84
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	2,95	4,027	3,167	2,25	1,79	1,30	1,74
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	2,53	2,915	2,829	1,18	2,02	1,04	2,34

¹De las quejas presentadas (108) una de prevención no computa al ser devuelta a clasificación, por error en la asignación de destinatario. Por tanto el número de quejas presentadas es del 107 con un 100% de porcentaje de respuesta.

DESARROLLO:

- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En la auditoría interna se ha verificado en las Unidades seleccionadas la gestión de las quejas y sugerencias, las respuestas en plazo y las gestiones realizadas y las mejoras realizadas en los casos que procedía.

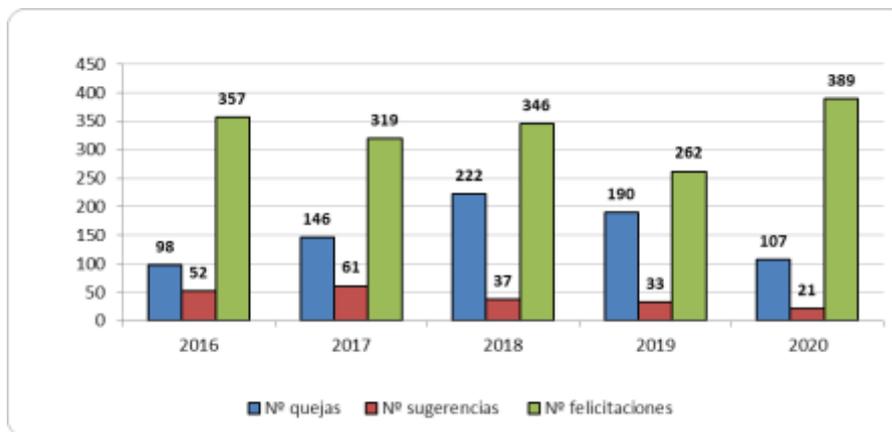
VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al disminuir en un 44% (87) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata una reducción en un 36% (12).
- En el número de felicitaciones se ha producido un aumento computándose un total de 389
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100%, ya que de las quejas presentadas (108) una de prevención no computa al ser de devuelta a clasificación, por error en la asignación de destinatario. Por tanto el número de quejas presentadas es del 107 con un 100% de porcentaje de respuesta cumpliéndose el compromiso de calidad).

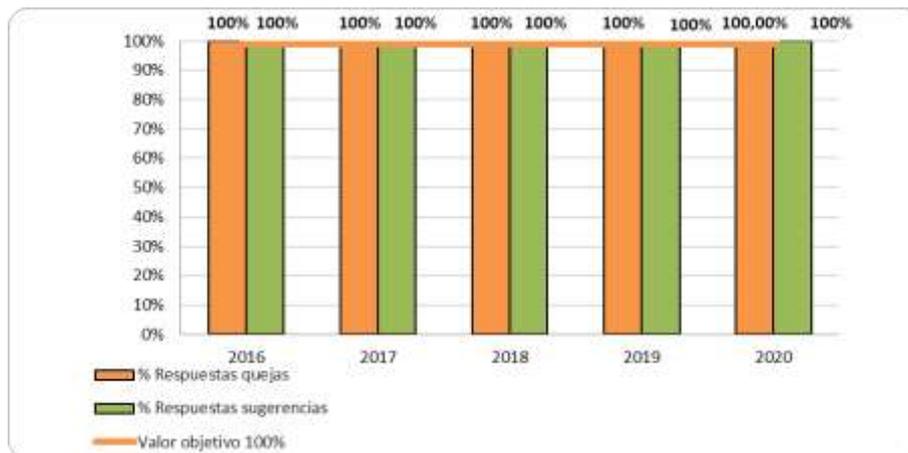


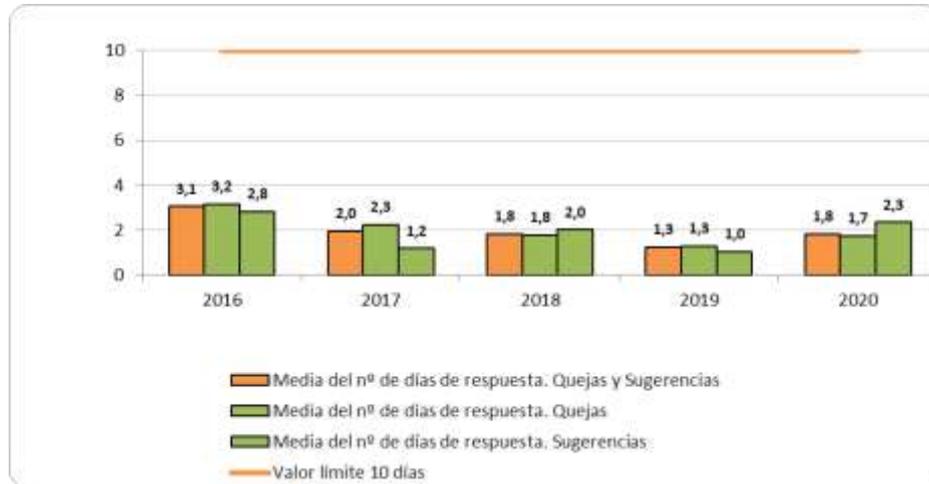
- El valor medio y global en días de respuesta se sigue manteniendo en valores óptimos, en torno a 2 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 1,74 días para las quejas y 2,34 días para las sugerencias.
- Como reflexión general, se sigue considerando necesaria una identificación más detallada de esta fuente de información de usuarios con los procesos y servicios del alcance del SIGC-SUA, a efectos de evidenciar su utilización como impulsores de las mejoras que aplican las Unidades.
- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.



Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS.

RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2020):

1.-Número total de No conformidades internas.	10
2.-Número total de No conformidades internas nuevas en este ciclo 2020	1
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas con verificación y cierre	9

IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. DETALLE:

Nº	Código N.C.	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
1	NCI.PC04.UT.2018.2	UT	PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Control de temperatura en las salas de estudio.	Cerrada
2	NCI.PC04.UT.2018.3		PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Garantizar el funcionamiento de los grupos electrógenos.	Cerrada
3	NCI.PC06.UT.2018.1		PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	Abierta
4	NCI.PC04.UT.2020.1		PC 04.11 Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	Incumplimiento de indicador	Cerrada
5	NCI.PC09.SGA.2019.1	SGA	PC09. Gestión Académica Administrativa	Incumplimiento de indicador	Cerrada
6	NCI.PC04.SINF.2019.1	SINF	PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería general informática.	Cerrada
7	NCI.PC04.SINF.2019.2		PC04. Gestión del Mantenimiento	Avería en el gestor de encuestas.	Cerrada
8	NCI.PC11.SACU.2019.1	SACU	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	No envío de la documentación para las auditorías internas.	Cerrada
9	NCI.PE02.SPE.2019.1	SPE	PE02. Retroalimentación de los grupos de interés	No realización de encuestas por la no operatividad del gestor de encuestas.	Cerrada
10	NCI.PC06.SPE.2019.2		PC6.30 Retroalimentación de los grupos de interés		Cerrada



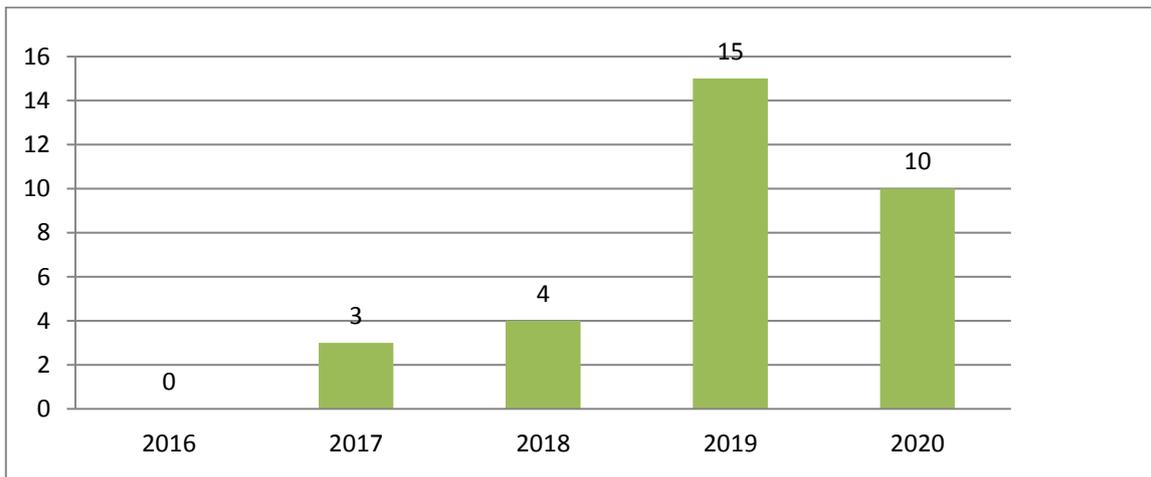
DESARROLLO:

- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican De las diez no conformidades internas de las cuales tres son ciclo 2018, seis del ciclo 2019 y una de 2020, nueve de ellas se han verificado y cerrado, quedando sólo una pendiente de la Unidad Técnica porque en este ciclo de gestión no se ha realizado actividad medible debido a la situación de pandemia.

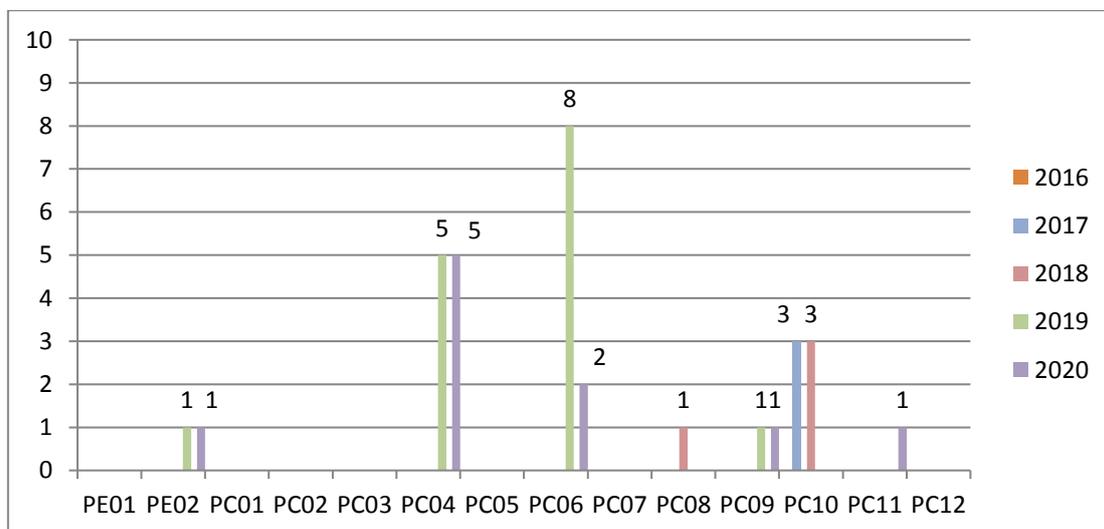
VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- Se observa, como en ciclos de gestión anteriores, una limitación en general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para abordar acciones mejora.

Evolución del número de no conformidades Internas. Totales



Evolución del número de no conformidades Internas. Segmentado por proceso.





7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.

RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2020):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	4
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	0
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Cerradas.	75% (3 de 4)

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.

Nº	Código N.C.	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
1	Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	BIBL	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Medición de indicadores.	Cerrada
2	Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01A/2019. No conformidad: 1	SACU	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Sistematización de la obtención de datos de indicadores.	Cerrada
3	Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Nº: 01D/2019. No conformidad: 1	SACU	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	Abierta
4	Auditoria de renovación de la certificación. Nº: 01/2020. No conformidad: 1	PREMAS -UDTL- UT-SGI- SPER	General para varias Unidades	Análisis de la eficacia de las acciones de mejora implantadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los procesos asociados	Cerrada



EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS 2016-2020

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	total	AEXT 2016	AEXT 2017	AEXT 2018	AEXT 2019	AEXT 2020	AINT 2016	AINT 2017	AINT 2018	AINT 2019	AINT 2020
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica.	1					1 Varias Unidades					
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes.	1			1							
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	1			1							
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.	1				1						
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Unidad de Prevención Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	3	1					2	1 (cont)	1		
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Servicio de personal.	1			1 (cont)	1						
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	2				1	1					
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación	Servicio de Gestión de Investigación	1	1									
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	2	1					1				
PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Actividades Culturales.	3			1	2 cont	2 (1cont)					
	Servicio de deportes	1				1						



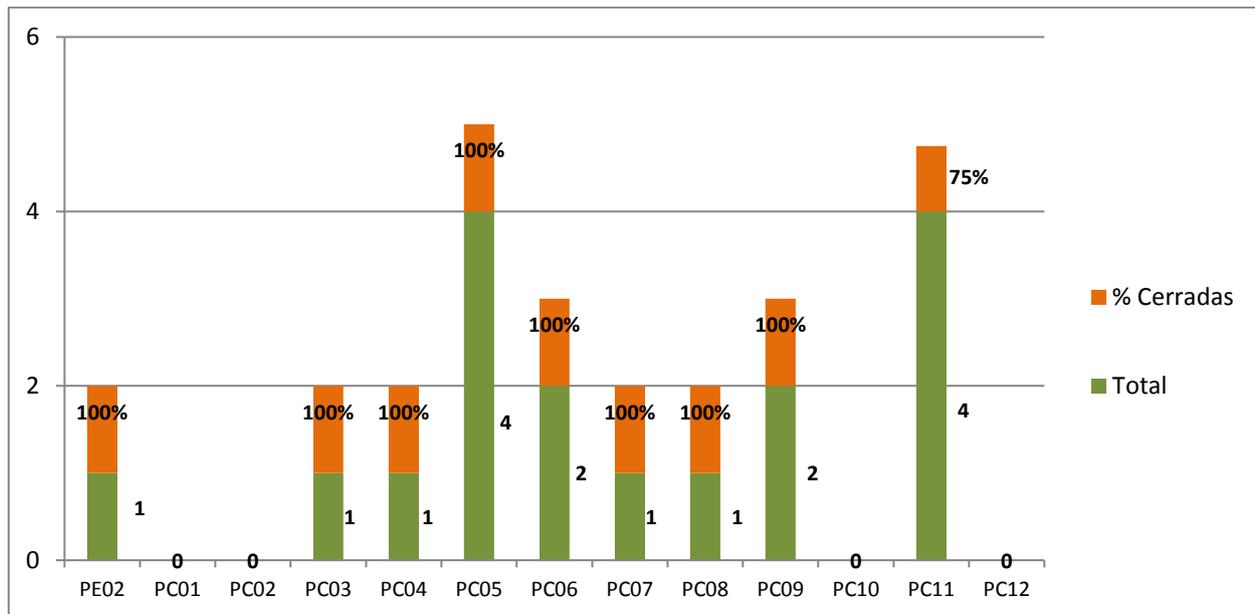
DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 4 no conformidades de Auditoría Externa.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- De las cuatro No conformidades de auditoría externa, de las cuales tres son del ciclo 2018 y una del ciclo 2019, tres han sido verificadas y cerradas, queda una pendiente al no haber sido posible acometer la implantación de las acciones correctivas planificadas, debido a los cambios producidos en la gestión debido a la pandemia, que corresponde al Servicio de Actividades Culturales.

Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentación por Procesos 2016-2020





8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	144	141	140	138 ¹	139 ¹
2.- Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	98,61%	97,87%	100%	100% ²	100%
3.- Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	89,44%	89,13%	90,71%	92,65% ³	91,67% ⁴

¹compromisos de calidad integrados y no integrados

² SGI tiene dos compromisos sin actividad

³datos obtenidos sobre total medidos (136)

⁴Datos obtenidos sobre total medidos (132) no computando los que no tienen actividad

RESULTADOS POR UNIDADES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD:

Porcentaje de compromisos de calidad con medición de indicador.

Unidad	2016	2017	2018	2019	2020
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Biblioteca.	100%	90%	100%	100%	100%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	95%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	83,33%	66,67%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%



<i>Unidad</i>	2016	2017	2018	2019	2020
Servicio de Personal	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Producción y Experimentación Animal					100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas				100%	100%

Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)

<i>Unidad</i>	2016	2017	2018	2019	2020
	Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	80% ¹
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	80%	60%	100%	80%	100%
Servicio de Biblioteca	90%	88,89%	80%	100%	100%
Servicio de Control Interno	100%	100%	75%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	85,71%	85,71%	100%	100%	85,71% ¹
Servicio de Contratación y Patrimonio	80%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	94,74%	89,47%	90%	100%	88%
Servicio de Gestión Académica	100%	100%	100%	75%	75%
Servicio de Gestión de la Investigación	90%	94,44%	88,89%	81,25%	94%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	66,67%	66,67%	100%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	100%	50%	50%



Unidad	2016	2017	2018	2019	2020
	Servicio de Informática	66,67%	66,67%	100%	62,5%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	0%	100%	100%
Servicio de Personal	66,67%	83,33%	66,67%	100%	100%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	75%	100%	66,67%	100%	50%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	71,43%	100%	100%	85.7%	75%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	75%	100%	100%	100%
Centro de Producción y Experimentación Animal					100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	87,50%	100%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	100%	66,67%	100%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	100%	75%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	80%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas				100%	100%

¹ SAE Y SCPR comparten dos indicadores, de los cuales 1 se ha incumplido.

DESARROLLO:

- Los compromisos de calidad correspondientes a este ciclo de gestión son el resultado del proceso de revisión iniciado en el año 2012, orientado a su integración con los indicadores de eficacia de los procesos, ya que los anteriores se formularon antes de la certificación del SIGC-SUA.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 100% de efectividad en la medición.
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 91.67% (porcentaje obtenido de 121 cumplidos sobre los 132). Se mantiene también estable respecto al ciclo anterior con un leve ascenso.
- Del total de compromisos de calidad (139) se han incumplido 11. Uno más que el ciclo anterior, aunque, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en algunos casos son mínimas.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 60% (15 de 25), disminuyendo este porcentaje respecto al ciclo anterior.

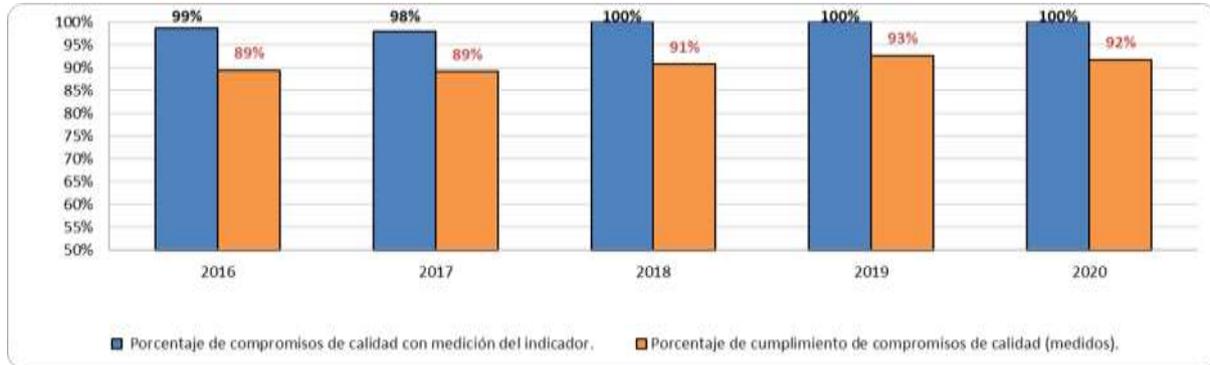


INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.CICLO 2020

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	valor 2020	desviación
COMPROMISOS INTEGRADOS					
1	PC01	Período Medio de Pago a proveedores.	25	Enero = 28,35 días Febr. = 7,84 días Marzo = 12,98 días Abril = 8,20 días Mayo = 8,72 días Junio = 5,53 días Julio = 8,18 días Sept. = 8,10 días Oct. = 6,36 días Nov. = 6,69 días Dic. = 11,74 días	3,35 días en Enero
2	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 día, 0-5 días	>=70%, >=80%, >=92%	63,62% 72,86% 91,48%	-6,38% -7,14% -0,52%
3	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	>=85%	81,00%	-4%
4	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100%	50%	-50%
5	PC06	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	>=90%	86,36	-3,64%
6	PC07	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	>=90%	89,42	-0,58%
7	PC07	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.	>=90%	78,43% - 39,22%	-11,57% -50,78%
8	PC08	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles	>=35% >=60% >=80%	43,67% 54,82% 83,64%	-5,18%
9	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud.	>=100%	99,56%	-0,44%
COMPROMISOS NO INTEGRADOS					
10	PC03	Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo Universitarias en el curso académico	2	0	2
11	PC11	Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico	>=25	22	-3



Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad





9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2016	2017	2018 ¹	2019 ²	2020 ³
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	125	80	159	126	129
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	74,40% (93)	48,75% (39)	52,20% 83	51,59% 65	49,61%
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	25,60% (32)	51,25% (41)	47,80% 76	45,23% 57	38,76%

¹ Datos obtenidos de los informes de auditoría interna realizados

² Datos obtenidos de los informes de auditoría interna e informes seguimiento

³ Datos obtenidos de tabla propuestas mejora cumplimentadas por servicios y unidades, informes de seguimiento procesos e informes auditoría interna

DESARROLLO:

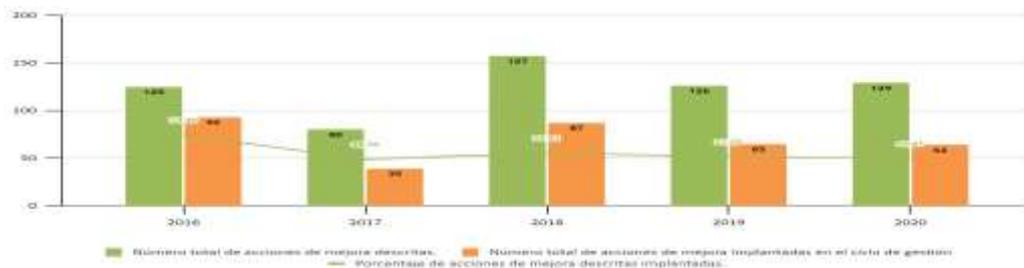
- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2020. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que encuentran disponibles en el siguiente enlace "[Fichas propuestas de mejora](#)" 2020, Habiendo sido revisadas por coordinación técnica SIGCSUA y analizadas por los distintos servicios y unidades en sus informes de seguimiento.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior se ha mantenido la tendencia en las propuestas de mejora pasando de 126 en el ciclo anterior a 129 en este 2020, produciéndose un leve descenso en las implantadas respecto del total pasando del 51,59% en 2019 a 49,61% en 2020. La naturaleza de las mejoras pueden responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos claves, también, condiciona el número de mejoras por procesos, aun así, se observa en la tabla y gráfico detallado, que se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo.
- Las mejoras no implantadas en su totalidad en el ciclo de gestión normalmente están iniciadas o pendientes y se realiza, al respecto, el análisis correspondiente por las Unidades. **En concreto en este ciclo 2020 algunas de ellas no han podido ser implantadas por la situación COVID que estamos viviendo desde comienzos de este ciclo de gestión.**



Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión



	2016	2017	2018	2019	2020		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total	19	11	16	15	14	79%	21%
• Servicio de Asuntos Económicos	12	5	4	3	4	75%	25%
• Servicio de Contabilidad y Presupuestos	2	5	4	6	6	83%	17%
• Servicio de Control Interno	5	1	8	6	4	75%	25%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total	8	7	5	9	9	56%	22%
• Servicio de Contratación y Patrimonio	5	3	2	4	4	50%	0%
• Servicio de Informática.			1	0	0		
• Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	1	4	2	50%	50%
• Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	2	3	1	1	3	67%	33%
PC 03. Gestión de Espacios.	6	5	7	3	9	56%	44%
• Unidad de Conserjerías.	4	3	0	0	1	100%	0%
• Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	0	0	3	0	1	100%	0%
• Servicio de Biblioteca.	0	0	0	0	0		
• Unidad Técnica	0	0	1	1	5	40%	60%
• Servicio de Deportes.	2	2	3	2	2	50%	50%
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total	18	11	24	17	14	57%	21%
• Unidad Técnica	3	7	5	3	0		



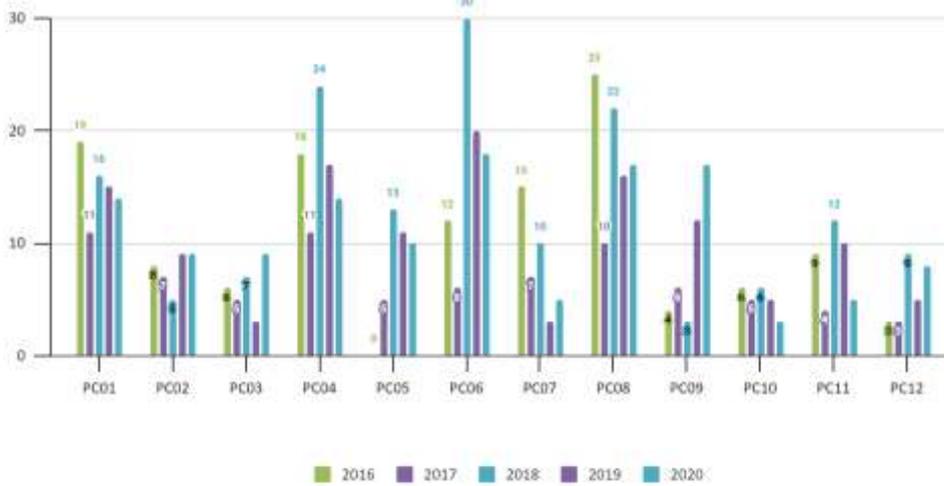
	2016	2017	2018	2019	2020		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
• Servicio de Informática.	8	2	7	5	5	60%	0%
• Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	4	2	4	50%	25%
• Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	2	0	3	3	3	100%	0%
• Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	1	0	5	4	2	0%	100%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total	0	5	13	11	10	40%	40%
• Servicio de Personal	0	3	5	3	3	0%	33%
• Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	0	2	8	8	7	57%	43%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total	12	6	30	20	18	28%	72%
• Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	1	1	1	2	7	14%	86%
• Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	3	2	4	1	2	50%	50%
• Servicio de Planificación y Evaluación.	0	2	11	11	3	0%	100%
• Servicio de Biblioteca.	5	0	5	1	4	50%	50%
• Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	3	1	9	5	2	50%	50%
• Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	0	0	0	0	0		
• Servicio de Obras, Vigilancia y Mantenimiento					5		
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total	15	7	10	3	5	80%	20%
• Servicio de Gestión de la Investigación.	13	4	9	2	2	100%	0%
• Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	2	3	1	1	3	67%	33%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total	25	10	22	16	17	47%	415%



	2016	2017	2018	2019	2020		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
• Servicio de Informática.	7	2	7	5	5	20%	80%
• Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	16	5	3	5	6	50%	33%
• Centro de Producción y Experimentación Animal	0	1	8	4	5	60%	20%
• Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	2	2	4	2	1	100%	0%
PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total	4	6	3	12	17	35%	41%
• Servicio de Gestión Académica.	2	3	2	6	6	17%	50%
• Servicio de Gestión de las Enseñanzas				5	8	38%	38%
• Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	2	3	1	1	3	67%	33%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Total	6	5	6	5	3	100%	0%
• Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	6	5	6	5	3	100%	0%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total	9	4	12	10	5	40%	20%
• Servicio de Deportes	3	2	3	3	2	50%	50%
• Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	4	1	5	5	2	50%	0%
• Servicio de Actividades Culturales.	1	0	2	1	0	sin datos	sin datos
• Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1	1	2	1	1	0%	0%
PC 12. Gestión de la Documentación. Total	3	3	9	5	8	38%	63%
• Servicio del Archivo General.	1	1	5	3	7	43%	57%
• Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	2	2	4	2	1	0%	100%



Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.



APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En este ciclo 2020 continuamos con un seguimiento específico de la implantación de mejoras asociadas a riesgos y oportunidades. Se han identificado un total de 76 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 83% (implantadas y en proceso), lo que supone una disminución de más 10 puntos respecto al ciclo anterior, debido en gran parte a la situación de pandemia, si bien el nivel de implantación sigue siendo alto. El análisis de la eficacia de las acciones respecto a los riesgos y oportunidades se pueden consultar en los informes de seguimiento de cada Unidad.

Hay que destacar que en este ciclo se han revisado por las unidades los análisis de riesgos y oportunidades con un total de 90 mejoras nuevas.

Grado de Implantación Riesgos	2019			2020		
	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implantada	22	51%		18	52,94%	
En proceso	19	44%	96	12	35,29%	88%
No implantada	2	4%		3	8,82%	
No procede				1	2,94%	



Se han identificado un total de **42 acciones asociadas a oportunidades** con el siguiente resultado de aplicación:

Grado de Implantación Oportunidades	2019			2020		
	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Número	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implantada	18	69%		15	35,71%	
En proceso	8	31%	100%	18	42,86%	79%
No implantada				8	19,05%	
No procede				1	2,38%	

Nota: algunas acciones pueden corresponder simultáneamente a riesgos y oportunidades

Resumen de la aplicación de las Observaciones y Oportunidades de Mejora de los Informes de Auditoría Interna y Externa

Se extrae la información del análisis detallado de la información aportada por las unidades en las tablas correspondientes, así como en sus informes de seguimiento.

Tabla resumen. Informe de Auditoría Externa.

2020	Total	40	Implantada (1)	19	Iniciada/continuada (2)	11	Parcial	0	Pendiente	6	No estimada/sin datos	4	Total % * Implantadas	75 %
2019	Total	41	Implantada (1)	17	Iniciada/continuada (2)	15	Parcial	0	Pendiente	2	No estimada/sin datos	7	Total % * Implantadas	78 %
2018	Total	43	Implantada (1)	13	Iniciada/continuada (2)	14	Parcial	0	Pendiente	11	No procede/No estimada	5	Total % * Implantadas	63 %
2017	Total	54	Implantada	25	Iniciada/continuada	16	Parcial	0	Pendiente	6	No procede/No estimada	7	Total % Implantadas	76 %
2016	Total	47	Implantada	11	Iniciada/continuada	23	Parcial	0	Pendiente	8	No procede/No estimada	5	Total % Implantadas	72 %



Tabla resumen. Informe de Auditoría Interna.

2020	Total	162	Implantada	99	Iniciada / continuada	38	Parcial	0	Pendiente	7	No procede/N o estimada/ Sin datos	18 ¹	Total % Implantadas	84,6%
2019	Total	197	Implantada	78	Iniciada / continuada	74	Parcial	0	Pendiente	12	No procede/N o estimada/ Sin datos	33	Total % Implantadas	77%
2018	Total	128	Implantada	62	Iniciada / continuada	39	Parcial	0	Pendiente	10	No procede/N o estimada	17	Total % Implantadas	79%
2017	Total	101	Implantada	50	Iniciada / continuada	19	Parcial	0	Pendiente	9	No procede/N o estimada	23	Total % Implantadas	68%
2016	Total	249	Implantada	111	Iniciada / continuada	72	Parcial	1	Pendiente	19	No procede/N o estimada	46	Total % Implantadas	74%

¹ Se incluyen 5 recomendaciones de auditoría interna de SACU de las cuales no se han recibido datos sobre su estado de ejecución.



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.

	2016	2017	2018	2019	2020
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	66	75	68	63 ¹	44 ²
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	428	466	428	354 ¹	275 ²
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	96% ¹	92% ²

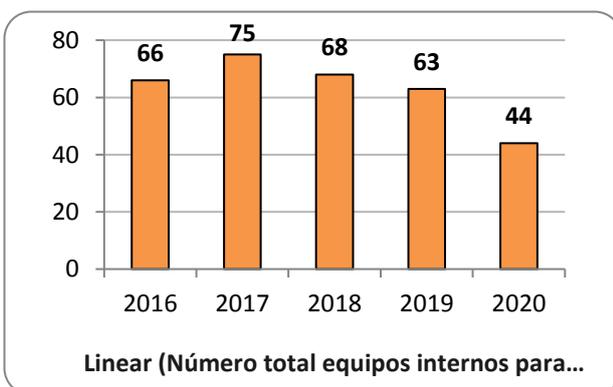
¹ Para este año y SGE tiene pendiente definir equipos calidad

² En estos datos SACU no tiene informe y SPER no tiene equipo

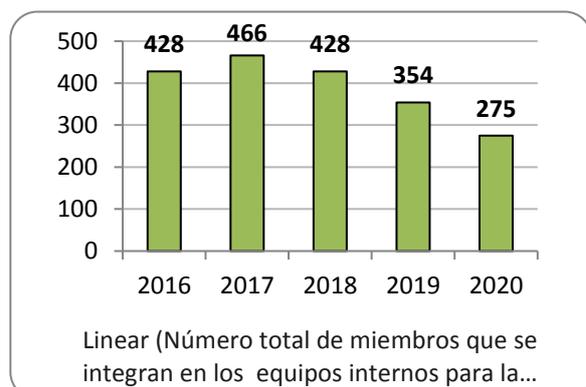
DESARROLLO:

- La denominación de equipos internos responde a estructuras que se crean en las Unidades para la gestión de la calidad. Pueden referirse a comités internos de calidad, grupos de trabajo o de mejora y que despliega el sistema de participación de todas las personas que gestionan los procesos del SIGC-SUA. Destacar que en los últimos años se ha producido una optimización de los equipos y las personas que los componen.

Evolución del número de equipos internos para la calidad identificados.



Evolución del número de miembros que se integran en los equipos internos de calidad.





II. MEJORA DE LOS PROCESOS.

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2021.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	75	87	126	108	112	147
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	91,67%	100%	100%	100%	100%	100%

RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2021

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2021	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2021
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	3	6	4	3	4	4	1	5
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	2	4	4	6	6	5	1	6
	Servicio de Control Interno	1	1	8	6	4	2	4	6
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	4	3	1	4	4	1	3	4
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	2	1	4	2	2	0	2

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2021**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2021	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2021
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	2	3	1	1	2	1	0	1
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes		2	1	2	2	7	1	8
	Biblioteca			0		0			0
	Unidad de Conserjerías	4	3	4		1	1	0	1
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios			0	0	1	0	1	1
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			1	1	1	0	0	0
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	8	5	9	5	5	3	6	9
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		7	3	5	1	1	1	2

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2021**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2021	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2021
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	2	1	0	3	3	0	1	1
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	2	6	2	4	1	1	2
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	1		6	0	2	2	0	2
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal		3	2	3	3	4	1	5
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad			9	0	7	8	0	8
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Biblioteca	5	1	1	1	4	1	9	10
	Servicio información, Registro y Administración Electrónica	1	2	1	1	2	2	0	2



RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2021

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2021	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2021
	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	1	1	0	2	4	4	3	7
	Servicio de Planificación y Evaluación	3	1	11	11	3	4	0	4
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	3	2	7	5	2	0	0	0
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos			0		0	0	0	0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			0	0	0	2	1	3
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	3	6	9	2	2	0	0	0
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos,	2	3*	1	1	2	1	0	1

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2021**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2021	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2021
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	5	5	3	5	6	3	4	7
	Centro de Producción y Experimentación Animal			8	4	5	1	5	6
	Servicio de Informática	6	6	8	5	5	5	6	11
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	2	2	1	2	1	0	1	1
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	-	3	2	3	4	5	3	8
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	2	3*	1	1	2	1	0	1
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas					7	3		3
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	6	6	5	5	3	4	0	4
PC 11. Gestión de la Organización de	Servicio de Deportes		2	1	3	2	9	1	10

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2021**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2016	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES 2021	PROPUESTAS DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2021
Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1	1	1		1	1	0	1
	Servicio de Actividades Culturales	1	1	1	1	0			0
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	2	3	3	5	1	0	1	1
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	1	2	1	3	3	1	1	2
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	2	1	1	2	1	1	1	2
PE02:Retroalimentación grupos de interés (Quejas y sugerencias)	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica				1	0	0	0	0
Total		75	87	126	108	112	90	57	147

DESARROLLO:

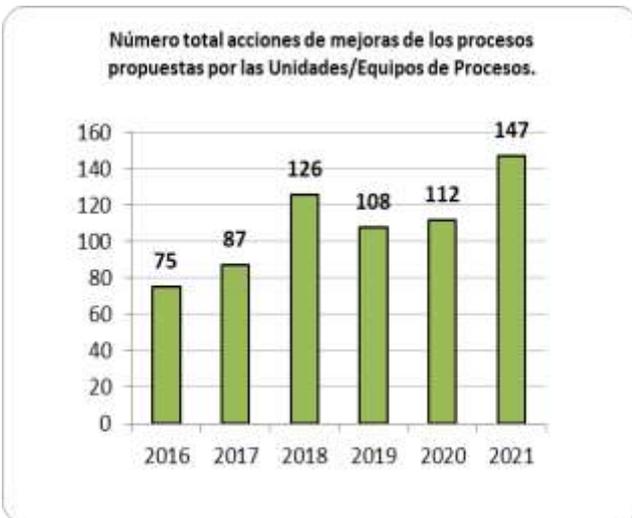
- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).



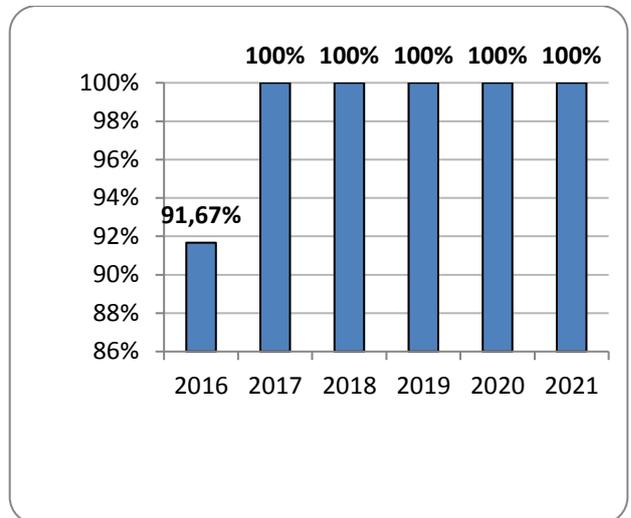
VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

En este ciclo de gestión se ha modificado el informe de seguimiento de los procesos segmentando claramente las propuestas de mejora en propuestas asociadas a riesgos y oportunidades y asociadas a procesos. El total de las propuestas se ha incrementado con respecto a ciclos anteriores (147) desglosándose en 90 asociadas a Riesgos y oportunidades y 57 asociadas a procesos. En el cómputo total de propuestas para 2021 se mantiene el porcentaje 100% de procesos clave con propuestas de mejora.

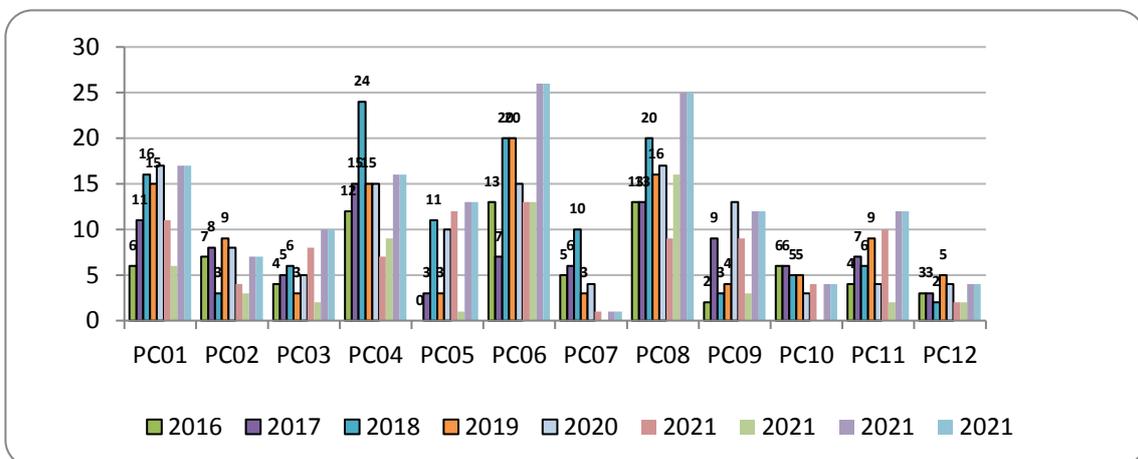
Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos



Porcentaje de Procesos Claves con propuestas de mejoras.



Evolución por procesos clave de las propuestas de mejora de los procesos.



**12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.**

RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1.- Número de propuestas individualizadas.	58	67	43	57	68	74 ¹
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	91,67 %	91,67 %	75%	91,60 %	91,67 %	83%

¹Propuestas apartado 36 informes seguimiento. Hay 43 propuestas pero dentro de muchas ellas se incluye un desglose mayor de modificación de diversos indicadores, instrucciones técnicas, legislación..., los cuales se recogen en este cómputo total. El número puede verse incrementado tras la revisión de los puntos 30 (Análisis DAFO) y 31 (Análisis de Riesgos y Oportunidades) de los informes de seguimiento.

CUADRO RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.		1				
2. Reestructuración servicios/procesos.	2					
3. Revisión general.	1	8	7	3	13	3
4. Descripción de procesos.						
5. Flujogramas.	5	4	3	4	2	5
6. Instrucciones técnicas.	15	16	11	2	7	9
7. Registros.		1				2
8. Formatos.	2	7	3	1	1	2
9. Legislación.	5	3	7	1	6	15
10. Trámites telematizados						3
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.						
12. Indicadores.	28	27	12	29	25	21
13. Otras				7	4	
14. Anexos				10	10	14



DESARROLLO:

- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 3 (Documento específico).

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

- Este año se mantiene la tendencia ascendente en el número de propuestas de modificación de la documentación de procesos tras la revisión realizada en este ciclo de gestión (6 más que el ciclo 2019)



III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.

13. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.

RESULTADOS GLOBALES:

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.	7
------------------------------------------------------------------------------------------	---

EXTRACTO DE PROPUESTAS:

Código y nombre proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
PC05 - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Mejora en la participación del personal de la UJA en la encuesta de clima laboral: (La encuesta es voluntaria, no obstante tras estudiar los motivos de esta baja participación por parte del servicio consideramos necesario la mejora de dicha encuesta en cuanto a la garantía de confidencialidad y una mejor comunicación de la implantación de las medidas reflejadas en dicha encuesta, si se realizan, para la mejora del clima laboral de la UJA.)	Aumentar el porcentaje de participación en la encuesta de clima laboral
PC06 - Servicio de Planificación y Evaluación	Objetivo nº 1/2021 SIGC-SUA: Ajustar y consolidar la documentación del SIGC-SUA en la nueva plataforma informática de gestión de los sistemas de la UJA fortaleciendo las interacciones entre el SIGC-SUA, Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y Sistema de Dirección Estratégica	Integrar todas las piezas de los diferentes sistemas de gestión de la UJA:
PC09 - Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Procesos SGE: Reestructuración de los Procesos PC.09 y PC.05	https://tinyurl.com/yfztfc2p
PC09 - Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Modificar el estatus de la UNAD como Unidad en el SIGCSUA: Modificación del Manual de Calidad del SIGCSUA	https://tinyurl.com/yhrl7r3e
PC09 - Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Modificación del Manual de Procesos/ Propuesta de estructura alternativa para el Manual de Procesos	https://tinyurl.com/yevjbvkm



Código y nombre proceso y Servicio	Naturaleza y Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
PC09 - Servicio de Gestión Académica	<p>Simplificación del Sistema:</p> <p>Analizar la posibilidad de implantar una herramienta de gestión del SIGC-SUA que sea más manejable y fácil de utilizar, con tendencia a la simplificación por medio de la potenciación de indicadores o información más determinante, en detrimento de la que lo es en menor medida. Paralelamente que la profusa documentación e información que se dispone referente a SIGC-SUA se estructurase de forma que fuese más fácil de localizar,</p>	Agilidad, facilidad y rapidez en la gestión del Sistema
PC12 - Servicio de Archivo General	<p>Objetivo: Aumentar la visibilidad al SAG a través de su página web:</p> <p>1º semestre 2021: Inclusión de una cláusula de Protección de Datos de Carácter Personal que remite a un micrositio que se ha creado para tal propósito</p> <p>2º semestre 2021: Publicación de tutoriales sobre servicios y procesos del Archivo</p> <p>1º semestre 2022: Herramientas de descripción accesibles al público vía web con la descripción archivística (ISAD-G) a nivel de fondo</p> <p>2º semestre 2022: Revisión y publicación de los formularios adaptados a la nueva legislación</p>	Mejorar la comunicación entre el SAG y sus usuarios/as



IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.

14. CONSIDERACIONES FINALES.

DESARROLLO:

- Este apartado es cumplimentado por los equipos de proceso, de forma conjunta o incorporando valoraciones por Unidades.

PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

Servicios de Asuntos Económicos	<p>Vistos los resultados de las medidas de indicadores, de quejas y sugerencias, y de felicitaciones, así como de la encuesta de proveedores (con incremento importante de las encuestas recibidas en este ejercicio), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2020).</p> <p>Los resultados de satisfacción de la encuesta realizada a clientes y terceros registran tendencias positivas, con un nivel alto de satisfacción sobre la prestación de los servicios. En la de clima laboral nos remitimos a lo incluido en el informe 2019, en el que se manifestaban resultados también muy positivo, superando a los obtenidos en ejercicios anteriores y situándonos, en estos aspectos, por encima de la media de la Universidad.</p> <p>Como también decíamos en el anterior informe, es importante seguir mejorando el SIGC-SUA y nuestro manual de proceso PC01, depurando ineficiencias en la gestión e incrementando la satisfacción del cliente/usuario/a y, no hay que olvidarlo, la del propio personal del Servicio. Es, así mismo, necesario seguir avanzando en este ejercicio 2021 en las nuevas tecnologías (factura electrónica, migración a web de UniversitatXXI-Ec., gestión de comisiones de servicio...). A todo esto, nos ayudan las auditorías tanto internas como externas que se realizan anualmente, así como la realización del análisis del contexto interno y externo, de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de gestión de riesgos y oportunidades y de este informe anual de seguimiento de nuestro proceso PC01; todo ello nos permite reflexionar y proponer lo expuesto a continuación. Ver, al respecto, las mejoras propuestas para 2021.</p> <p>Todo lo anterior, sin olvidar las especiales circunstancias vividas en 2020 en el que, gracias al personal del Servicio, se ha continuado prestando todos los servicios sin merma importante en la calidad de los mismos.</p>
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<p>Valoramos muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo. Destacamos la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras. Todas las acciones de mejora implantadas en ejercicios anteriores y en el presente han contribuido a mejorar resultados y tienen impacto directo en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, evidenciando el compromiso con la mejora continua del Servicio. Resaltar la utilidad que nos aporta en el área económico-patrimonial y de control interno el análisis del contexto interno y externo del proceso, que nos permite identificar nuestro mapa de riesgos, evaluarlo y analizarlo para establecer líneas de acción para maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos.</p>
-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL**

Servicios de Control Interno.

En este ciclo de gestión, como en los anteriores, seguimos avanzando en la mejora continua para ofrecer servicios cada vez más acordes a las necesidades y expectativas de los destinatarios de los mismos, ya sean internos o externos, y ello, a pesar de las difíciles circunstancias en las que se ha trabajado durante el año 2020 y que siguen presentando dificultades en el 2021.

En este ciclo de gestión se ha añadido un actor de suma importancia, como es el informe de fiscalización de la Cámara de Cuentas, que, como máximo órgano fiscalizador de la Junta de Andalucía, nos debe marcar algunas de las pautas a desarrollar en nuestra actividad, por lo que dos de nuestras acciones de mejora se dirigen a dar respuesta a sus indicaciones, junto con otras que ya habían sido detectadas por el equipo del Proceso PC 01 en el análisis de riesgos.

PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Servicio de Contratación y Patrimonio

El año 2020 ha supuesto un reto significativo para el Servicio de Contratación y Patrimonio provocado por la situación de pandemia derivada del COVID-19. La declaración del estado de alarma por el Gobierno de la Nación dio lugar a la promulgación de varios Reales Decretos con repercusiones en el ámbito de la contratación administrativa. Esta inédita circunstancia dio lugar a la suspensión provisional de varios contratos de servicios, cuya gestión ha sido muy complicada, no solo porque hubo de hacerse durante el estado de alarma, sino por los necesarios contactos con las empresas para intentar agilizar trámites y que no se vieran perjudicadas las personas trabajadoras adscritas a estos contratos. En tiempo record han tenido que hacerse diferentes resoluciones, acuerdos, etc., con objeto de dar cumplimiento a estos requerimientos normativos, así como su notificación y seguimiento. Transcurrido el estado de alarma se han tramitado también diferentes resoluciones para indemnizar a las empresas afectadas por la suspensión de los contratos, trámite realizado en coordinación con el Servicio de Control Interno, a quien desde este informe quiero expresar mi más profundo agradecimiento por su extraordinario e ingente trabajo realizado durante todo este proceso.

Otra consideración importante que conviene reseñar en este informe ha sido que durante este año 2020 se han incorporado dos nuevas personas al Servicio: una asesora técnica en contratación y una persona responsable de gestión para cubrir una plaza vacante. Aunque ha sido muy difícil el momento de su incorporación, estas personas se han ido adaptando correctamente a la dinámica de la Unidad y asumiendo sus tareas con progresión, a pesar de que ha supuesto también un esfuerzo extra por el resto de compañeros colaborando en su formación y aprendizaje, que también es digno de destacar y agradecer.

Pero a pesar de todas estas circunstancias, el Servicio de Contratación y Patrimonio ha respondido de forma satisfactoria a todos sus compromisos en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, indicadores y propuestas de mejora que, si bien no han podido realizarse, como estaba previsto, dos de ellas, ha sido debido a la imposibilidad de realizarlas: una de ellas, como era la realización de un grupo focal con empresas licitadoras y proveedoras se acordó, junto con el Servicio de Planificación y Evaluación, no acometerla por la imposibilidad de convocar la reunión con estas empresas. La otra propuesta no realizada, como era estudiar y acometer, en su caso, la viabilidad del cambio en el modelo de alta de inventario de bienes también se ha considerado conveniente posponerla para el nuevo ciclo de gestión, asumiéndola como una propuesta conjunta de nuestro Servicio con el Servicio de Contabilidad y Presupuestos.

Y en último lugar, pero no por ello menos importante, considero oportuno terminar este informe agradeciendo a las personas que integran la coordinación técnica del SIG-CSUA y a las personas auditoras internas su inestimable ayuda y su labor facilitadora de todas las tareas relacionadas con el sistema de gestión de calidad.

**PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO**

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	La UAOG cierra un nuevo ciclo de gestión marcado por la atipicidad del mismo con la incidencia de la pandemia causada por el COVID-19, haciendo hincapié en que la adaptación y solución a las distintas adversidades han sido satisfechas por los miembros de la unidad con solvencia dentro de las dificultades técnicas y con la diligencia que caracteriza a cada una de las personas que integran la unidad.
---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	<p>De los informes añadidos se desprende que el año 2020 ha sido un año de estabilización de la platilla 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.</p> <p>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.</p>
------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	<p>Ha sido un ciclo de gestión atípico marcado por la situación complicada que estamos atravesando debido a la pandemia por Covid-19. Este año nos hemos enfrentado a una situación en ocasiones caótica comenzando por un periodo muy largo de inactividad, desde marzo hasta septiembre en muchos de los departamentos que conforman nuestra Unidad. A esto hay que sumar la vuelta al trabajo con las complicaciones a las que tuvimos que hacer frente, tales como la reposición de stock de equipos de protección individual que nos habían sido requisados por las autoridades sanitarias, la adquisición de mascarillas, geles hidroalcohólicos, alcohol sanitario...y la adaptación tanto de los espacios como de las normas de actuación a las recomendaciones por parte del Servicio de Prevención, los retrasos ocasionados en la petición de reactivos y material, la adaptación de las prácticas al nuevo número de alumnos debido a los nuevos aforos de laboratorios, duplicidad de grupos de prácticas, cumplimiento de distancias de seguridad y por tanto reorganización de espacios dentro del laboratorio, adaptación a cambios en los horarios... Además de todo esto, nuestro trabajo también se ha visto alterado ya que tenemos que estar al tanto de los alumnos para asegurarnos que cumplen con el protocolo de actuación en cuanto a seguridad en el buen uso de las mascarillas, su cambio al entrar a los espacios y las desinfección del material del que han hecho uso así como del espacio utilizado tanto a la entrada y salida como en el cambio de grupo.</p> <p>Con respecto a este Proceso en concreto se ha notado una gran disminución tanto en las solicitudes de gestión de espacios recibidas como en las incidencias comunicadas que con casi total seguridad son debidas al periodo de inactividad de esta Universidad entre los meses de marzo y junio y las condiciones atípicas de trabajo en el resto del año.</p>
-------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

Servicio de Deportes

Se concluye este análisis de seguimiento del proceso PC03 Gestión de espacios con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. A pesar de las circunstancias que nos han acompañado durante este ciclo de gestión marcado claramente por la situación de pandemia por Covid-19 y/o las limitaciones de prestación de servicios que hemos tenido que implementar debido a las restricciones y recomendaciones de las distintas administraciones con competencia en materia deportiva, y que han ocasionado como actuación más destacada el cierre y la disminución de uso de nuestros espacios, podemos inferir que seguimos en el camino de consolidación de nuestro sistema, también refrendado con un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a esta nueva realidad, que nos proyecta hacia nuevas acciones de mejora que fortalezcan y solidifiquen aún más nuestro sistema.

En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables:

Deficiencias a causa de las Incidencias detectadas en la aplicación informática, cuyas actuaciones al respecto han sido ya iniciadas, por el grado de criticidad que representan para la gestión del servicio. Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad con un cumplimiento del 100% en los valores cuantificables.

Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos, con algunos desajustes ocasionados por la excepcionalidad de la situación (cierre de instalaciones, proceso de reservas periódicas suspendido, limitación de aforos en salas de musculación y cardio, etc.)

En cuanto a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del Servicio vigente a 2020, señalar que las siguientes actuaciones de las acciones relativas a este proceso se encontraban o bien finalizadas o desarrolladas en un amplio grado con el ciclo 2019. Además se ha trabajado en un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a la realidad actual del Servicio con la propuesta de nuevas acciones de mejora asociadas a los procesos de la Unidad.

PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia

La nueva herramienta de gestión del mantenimiento ha contribuido a sistematizar gran parte de las tareas relacionadas con los procesos de logística y almacén, si bien no se adapta plenamente a sus particularidades, lo que nos lleva a planificar mejoras funcionales cuya implantación, en gran medida, dependerá de los recursos económicos disponibles. No obstante, sigue siendo crítica la necesidad de disponer de una herramienta informática para la gestión del almacén, como ya identificamos en anteriores informes. Esta circunstancia, nos lleva a no adicionar nuevas acciones de mejora en tanto no estén plenamente implantadas y contrastadas las que aún tiene pendiente el Servicio, identificadas en ciclos anteriores. El Servicio, después de analizar las distintas posibilidades, ha optado por una vía alternativa a las dos inicialmente previstas: confiar el desarrollo de este software a la empresa adjudicataria del GMAO, FAMA SYSTEMS como un módulo adicional específicamente adaptado a nuestras necesidades de gestión.

Finalmente, dos aspectos relacionados con la situación provocada por la pandemia; el primero, que afecta al conjunto de la Universidad, la importante disminución de actividad, especialmente importante en algunos procesos (el de apoyo logístico a la actividad universitaria). En segundo lugar, la necesidad de implementar un proceso ad hoc eficaz para el suministro de EPI COVID-19 a solicitud de PRL en tiempo récord, ha sido posible gracias a la plataforma GMAO de la UT.

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	<p>Ha sido un ciclo de gestión atípico marcado por la situación complicada que estamos atravesando debido a la pandemia por Covid-19. Este año nos hemos enfrentado a una situación en ocasiones caótica comenzando por un periodo muy largo de inactividad, desde marzo hasta septiembre en muchos de los departamentos que conforman nuestra Unidad. A esto hay que sumar la vuelta al trabajo con las complicaciones a las que tuvimos que hacer frente, tales como la reposición de stock de equipos de protección individual que nos habían sido requisados por las autoridades sanitarias, la adquisición de mascarillas, geles hidroalcohólicos, alcohol sanitario...y la adaptación tanto de los espacios como de las normas de actuación a las recomendaciones por parte del Servicio de Prevención, los retrasos ocasionados en la petición de reactivos y material, la adaptación de las prácticas al nuevo número de alumnos debido a los nuevos aforos de laboratorios, duplicidad de grupos de prácticas, cumplimiento de distancias de seguridad y por tanto reorganización de espacios dentro del laboratorio, adaptación a cambios en los horarios... Además de todo esto, nuestro trabajo también se ha visto alterado ya que tenemos que estar al tanto de los alumnos para asegurarnos que cumplen con el protocolo de actuación en cuanto a seguridad en el buen uso de las mascarillas, su cambio al entrar a los espacios y las desinfección del material del que han hecho uso así como del espacio utilizado tanto a la entrada y salida como en el cambio de grupo.</p>
------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Informática	<p>En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2020, teniendo en cuenta la situación especial de pandemia que llevamos soportando desde antes del inicio del ciclo actual. En el ciclo que finaliza se plantearon 9 propuestas de mejora, de las que se han ejecutado 7, quedando solo 2 pendientes, que se trasladan al próximo ciclo. En total para el siguiente ciclo se han propuesto 9 acciones de mejora de este proceso PC04, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, de la encuesta de Clima Laboral de 2019, y de los resultados de la Encuesta General y Encuestas Postservicio, y del Informe de Gestión de Incidencias.</p>
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	<p>El desarrollo de las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados.</p> <p>La incorporación de nuevos efectivos en PREMAS realizado en este año 2021 debería suponer una mejora considerable en los resultados de los procesos.</p>
---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia	<p>La nueva herramienta de gestión del mantenimiento ha contribuido a sistematizar gran parte de las tareas relacionadas con los procesos de mantenimiento, pero ha evidenciado la necesidad de gestionar su parametrización con recursos cualificados de los que no disponemos, lo que nos lleva a planificar mejoras funcionales cuya implantación, en gran medida, dependerá de los recursos económicos disponibles.</p>
-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Esta circunstancia, provoca la imposibilidad de acometer nuevas acciones de mejora en tanto no estén plenamente implantadas y contrastadas las que aún tiene pendiente el Servicio, identificadas en ciclos anteriores.

La situación de alarma, como se ha comentado, ha propiciado el avance en cuanto a la identificación de mantenimientos críticos según los recursos disponibles, teniendo en cuenta la demanda de infraestructuras durante el período, que se vio considerablemente disminuida. La consecuencia positiva es la constatación de la adaptabilidad del equipo de profesionales que conforma la Unidad Técnica a circunstancias críticas.

PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS

Unidad de
Prevención de
Riesgos
Laborales,
Medioambiente y
Sostenibilidad

El desarrollo de las mejoras programadas y en las que se sigue trabajando pretende incrementar el nivel de utilidad del trabajo realizado así como la visualización de los resultados.

La implantación y puesta en marcha del programa informático de gestión que está previsto realizarse durante este año 2021 debería suponer una mejora considerable en los resultados de los procesos.

PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS

Servicio de
Personal

Ninguna más allá de las ya mencionadas en este informe

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de
Información,
registro y
Administración
Electrónica.

Este proceso es extremadamente transversal por lo que para ejecutar las acciones de mejora propuestas será necesaria la colaboración e implicación del resto de servicios. Por la experiencia que tenemos en este tipo de procesos en los que debe de haber una coordinación entre los agentes implicados en el proceso, entendemos que es un riesgo en el éxito de las acciones el llevar a cabo la implicación de todos, riesgo que debemos controlar si queremos concluir de forma óptima las propuestas realizadas.

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de
Planificación y
Evaluación

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.

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Bibliotecas	<p>Como valoración general:</p> <p>El sistema de gestión de la calidad funciona y es conocido por el personal de Biblioteca La Junta Técnica, como Equipo de Calidad, se reúne con frecuencia y cumple su función. Los indicadores de proceso y de compromisos de calidad evolucionan correctamente y no indican incidencias destacables.</p> <p>Los niveles de satisfacción de usuarios en la encuesta general y en las encuestas post-servicio son muy satisfactorios.</p> <p>El Cuadro de Mando Integral de Biblioteca es una herramienta de gestión que nos ayuda muchísimo en la planificación, ya que nos permite medir, controlar, vigilar y comunicar los resultados de la biblioteca a través de los indicadores de procesos, los indicadores de la carta de servicios y los indicadores de los objetivos anuales, identificando las posibles desviaciones que se puedan producir, con el fin de tomar medidas previsoras o correctoras.</p>
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	<p>La UAOG cierra un nuevo ciclo de gestión marcado por la atipicidad del mismo con la incidencia de la pandemia causada por el COVID-19, haciendo hincapié en que la adaptación y solución a las distintas adversidades han sido satisfechas por los miembros de la unidad con solvencia dentro de las dificultades técnicas y con la diligencia que caracteriza a cada una de las personas que integran la unidad.</p>
---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Unidad Publicaciones y Artes Gráficas	<p>La valoración del ciclo de gestión 2020, en general ha sido muy positiva, teniendo en cuenta las circunstancias adversas provocadas por la pandemia, nos ha puesto de manifiesto la capacidad del equipo para superarlas, la rápida adaptación al cambio en relación con los procesos, sistemas de trabajo, obtención de resultados. Es obvio que los sistemas de gestión de la calidad ayudan a la sistematización de los procesos, a su análisis, evaluación y mejora continua.</p>
---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

Servicio de Obras, mantenimiento y Vigilancia	<p>El subproceso PC06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones ha presentado constantes incumplimientos de objetivos desde su inclusión en el SIGC-SUA, por diversas circunstancias. Después de infructuosas acciones correctivas y de mejora, no se ha alcanzado una operación ajustada del proceso. Por tanto, el equipo de mejora en su última reunión para la emisión del presente informe ha decidido iniciar un Proyecto para la revisión del proceso PC06.26 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones. Este proyecto incorporará todas las acciones de mejora que actualmente están en curso, con la temporización que se decida, y las nuevas acciones que se estiman pertinentes.</p>
-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	<p>De los informes añadidos se desprende que el año 2020 ha sido un año de estabilización de la platilla 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</p> <p>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.</p>
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

Servicio de Informática	<p>En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2020, teniendo en cuenta la situación especial de pandemia que llevamos soportando desde antes del inicio del ciclo actual. Se han realizado algunos ajustes y se encuentra en plena explotación e implantando mejoras en la herramienta de soporte a la gestión del proceso, incluyendo un módulo para rendición de cuentas a promotores y líderes.</p> <p>En el ciclo que finaliza se plantearon 9 propuestas de mejora, de las que se han ejecutado 5, quedando 4 pendientes, que se ejecutarán en el próximo ciclo.</p> <p>En total para el siguiente ciclo se han propuesto 11 acciones de mejora de este proceso PC08, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, de la encuesta de Clima Laboral de 2019, y de los resultados de la Encuesta General y Encuestas Postservicio, y del Informe de Gestión de Incidencias.</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO**

<p>Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.</p>	<p>Ha sido un ciclo de gestión atípico marcado por la situación complicada que estamos atravesando debido a la pandemia por Covid-19. Este año nos hemos enfrentado a una situación en ocasiones caótica comenzando por un periodo muy largo de inactividad, desde marzo hasta septiembre en muchos de los departamentos que conforman nuestra Unidad. A esto hay que sumar la vuelta al trabajo con las complicaciones a las que tuvimos que hacer frente, tales como la reposición de stock de equipos de protección individual que nos habían sido requisados por las autoridades sanitarias, la adquisición de mascarillas, geles hidroalcohólicos, alcohol sanitario...y la adaptación tanto de los espacios como de las normas de actuación a las recomendaciones por parte del Servicio de Prevención, los retrasos ocasionados en la petición de reactivos y material, la adaptación de las prácticas al nuevo número de alumnos debido a los nuevos aforos de laboratorios, duplicidad de grupos de prácticas, cumplimiento de distancias de seguridad y por tanto reorganización de espacios dentro del laboratorio, adaptación a cambios en los horarios... Además de todo esto, nuestro trabajo también se ha visto alterado ya que tenemos que estar al tanto de los alumnos para asegurarnos que cumplen con el protocolo de actuación en cuanto a seguridad en el buen uso de las mascarillas, su cambio al entrar a los espacios y la desinfección del material del que han hecho uso así como del espacio utilizado tanto a la entrada y salida como en el cambio de grupo.</p> <p>Otra de las problemáticas presentadas, es que nos encontramos en continua adaptación del puesto de trabajo por las medidas adoptadas según el nivel de riesgo en el que se encuentre nuestra localidad, comunidad y país y los continuos confinamientos domiciliarios del personal técnico y de clientes / usuarios.</p> <p>Analizado y valorado cada uno de los puntos anteriormente indicados, nos sentimos satisfechos con los resultados obtenidos en los distintos procesos a los que pertenece la Unidad, habiéndose alcanzado para el Proceso PC08 todos los valores límite y objetivo marcados como referencia para los indicadores, los objetivos, acciones de mejora y la mayoría de las recomendaciones fijadas tanto en la auditoría interna como externa.</p>
--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

<p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>Los resultados globales son, en términos generales aceptables, hay una tendencia general a mantener los niveles o mejorarlos, todo ello desarrollado en un espacio temporal muy complicado para el Servicio en el que se ha llevado a cabo la reestructuración del mismo, con cambios y reducciones importantes en su plantilla, en su ubicación física, en su forma de trabajar y su forma de estructurar el trabajo, y todo ello en una época de excepcionalidad extrema en la que ha tenido que realizar todos sus compromisos sin una preparación ni programación previa de trabajo a distancia, sin los medios que hubieran sido deseables y con una total incertidumbre de plazos, normas y referencias mínimas sobre las que actuar a causa del confinamiento con motivo del COVID 19, ya que la situación era de total incertidumbre a todos los niveles sobre cuestiones que son básicas en situaciones normales. Lo que también ha supuesto un nivel importante de agotamiento.</p> <p>La notable reducción de personal en el Servicio, más la asignación de nuevos trabajos compromete, en ocasiones, no sólo la consecución de los objetivos de calidad sino la de los procedimientos habituales inherentes a él, que en el ciclo de 2020 se ha acentuado por la situación excepcional antes apuntada.</p> <p>A pesar de ello se ha podido analizar la situación del Servicio con un nuevo enfoque, se han culminado propuestas de mejoras, se han planteado otras nuevas. Se ha visto la imposibilidad de lograr otras, o se han desechado por considerarlas no oportunas en este momento, priorizando otras en su lugar.</p>
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Se ha planteado el cambio en algunos indicadores adaptándolos a las nuevas realidades y se ha dado un enfoque más amplio en la gestión a los grupos de interés. Se consiguió un objetivo largo tiempo esperado de implantar encuestas de satisfacción en algún proceso concreto, con buenos resultados en él y se está estudiando, con la experiencia adquirida con este, el implantar progresivamente otros que nos den referencia de la satisfacción de procedimientos específicos de áreas del Servicio, más concretamente en el área de Acceso.

Se ha actualizado y remodelado en gran parte el Manual de Procesos, así como las instrucciones técnicas, que también se han ampliado respecto a anteriores ciclos. El enfoque de trabajo con el resto de unidades y diferentes ámbitos de la UJA se está planteando de una forma más proactiva, con el respaldo de los órganos de gobierno, de intentar coordinarse en mayor medida en los procesos que son compartidos desde diferentes ámbitos, de forma que se rentabilice el trabajo desarrollado, nos anticipemos a incidencias y riesgos que podamos prever y minimizar, en lo posible, el impacto de estas enfocándolo a una mejora en la gestión de los grupos de interés de manera que los procesos sean lo más fáciles y ágiles posibles para ellos.

En la consecución de objetivos se avanza a un buen ritmo en aquellos en los que su culminación depende directamente del Servicio, sin intervención de terceros, pero se detecta una clara ralentización cuando en la consecución de los mismos están implicadas otras áreas de la propia universidad, o incluso de otras administraciones o empresas externas (como podría ser el disponer de un archivo telematizado seguro), aunque también es cierto que en ocasiones la participación de estas empresas supone una agilización de los mismos (como ha sido el caso de la implantación de Chatbot).

Como enfoque positivo general, ocasionado por la situación de excepcionalidad sanitaria, señalar que se ha avanzado, de forma sustancial, en nuevas fórmulas de trabajo más colaborativas, ágiles y flexibles, si bien se detecta una clara necesidad de formación cada vez más amplia y recurrente en nuevos sistemas y aplicaciones de trabajo adaptado al trabajo telemático, del que consideramos que cada vez será más notable en detrimento de formas de trabajo tradicionales, máxime en una Institución como la nuestra en la que la gran mayoría del alumnado, que es nuestro mayor grupo de interés, es nativo digital y que poseen una visión completamente diferente de la gestión administrativa que se podría tener hace escasamente una década. Lo que ya de por sí plantea nuevas posibilidades, y retos, a los que habrá que seguir respondiendo, todo ello teniendo en consideración que los cambios profundos en una organización como es la administración pública no siempre es lo rápida o ágil que se quisiera por la propia naturaleza de esta.

PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Servicio de
Gestión de las
Enseñanzas

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

PROCESO PC09. GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Unidad de Apoyo
Administrativo a
Departamentos

De los informes añadidos se desprende que el año 2020 ha sido un año de estabilización de la platilla 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.

PROCESO PC10. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN

Servicio de
Atención y
Ayudas al
Estudiante

El ciclo de gestión 2020 ha estado afectado de manera significativa por los elementos detectados en el análisis DAFO y que figuran en el anexo VII "Análisis del contexto interno y externo del proceso" que en gran medida se han agravado con la situación coyuntural de los efectos derivados de la pandemia. Las debilidades y amenazas que afectan a la totalidad del proceso se han mantenido a lo largo del ciclo de gestión en gran parte debido a que nuestra capacidad interna de resolución es limitada en cuestiones como la inestabilidad del personal (D-1) ya que como hemos señalado en al "Análisis de gestión de riesgos y oportunidades" (anexo VIII), no



parece posible a corto plazo el cambio en el sistema general de la Universidad de Jaén por el que se cubren las bajas temporales de personal, ya que el modelo actual pone el énfasis exclusivamente en garantizar los derechos individuales de las personas, no contemplando aspectos como los efectos que la medida produce en la gestión interna, en los usuarios, en la organización y en los derechos de las personas que permanecen y sufren de manera directa las consecuencias de las ausencias, esto se ha agravado de manera manifiesta por la marcha de dos personas con un elevado nivel de responsabilidad en la organización: los Jefes de Sección de Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante con más de 20 años de experiencia cada uno en su puesto.

Por otra parte, los efectos de la excesiva rotación del personal en todo el proceso (P.C. 10), así como la ausencia de estructuras estables de personal genera efectos negativos en el personal que se han visto reflejadas en la encuesta de clima laboral.

Los efectos negativos señalados han podido ser parcialmente atenuados con las fortalezas internas con las que contamos, especialmente las de la elevada implicación de las personas (F-1) como del conocimiento que estas tienen de los procesos (F-2 y 3). Asimismo, en los procesos de movilidad internacional con los que se cuenta con financiación externa ha sido posible aplicar una parte a la contratación de personal que, si bien no soluciona el problema de la estabilidad de la estructura de personal, al menos facilita la gestión de los procesos a corto plazo.

En cuanto a las debilidades de carácter material como la D-4 "Necesidad de un programa informático para agilizar la gestión de convocatorias con necesidad de baremar la renta familiar P.C.10.2.2" hemos desistido ya que no se ha podido materializar la adquisición del programa, pero hemos llegado a acuerdos de gestión entre los Servicios de Gestión de las Enseñanzas y Atención y Ayudas al Estudiante para colaborar activamente en la gestión.

Por su parte "la dificultad para mantener una gestión adecuada debido al volumen de datos y falta de medios principalmente informáticos" que afecta al P.C. 10.3 (D-5) se ha atenuado en el ciclo 2020 con la puesta en ejecución de un módulo del programa informático de gestión de la movilidad internacional UMOVE que ha permitido agilizar algunos procedimientos, aportar mayor seguridad y disminuir las actividades materiales que no generan valor porque las puede hacer de manera simple un programa informático. Esto ha permitido aprovechar las oportunidades señaladas en O-1 y O-2, ya que el citado programa es compartido con varias universidades lo que supone el afianzamiento de las alianzas y un mayor aprovechamiento de los recursos y del conocimiento. En el ciclo de gestión 2020 ha habido un desarrollo del programa informático UMOVE que ha supuesto un avance significativo no exento de ciertas dificultades generadas fundamentalmente porque las diferentes universidades que forman el consorcio tienen en algunas cuestiones visiones diferentes o modelos de gestión específicos que dificultan soluciones homogéneas.

En definitiva, el ciclo de gestión 2020 lo podemos considerar como un ciclo marcado por la complejidad derivada de los cambios organizativos y los efectos en todos los procesos de la pandemia pero que ha puesto de manifiesto la profesionalidad e implicación del personal para poder resolver de manera satisfactoria los problemas.


PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	Este proceso necesita de una revisión, que vendrá determinada por una nueva aplicación de gestión. Ya a finales de 2020 casi que se consigue, pero por diferentes circunstancias sobrevenidas no se pudo llevar a cabo. Debemos tener en cuenta que además esto urge puesto que es el único procedimiento que aún queda en la plataforma antigua trew@. También se observa una debilidad en este proceso que creemos debe ser valorada por los órganos de gobierno correspondientes y es que este proceso ha pasado ya por varios responsables estratégicos, en función del equipo de gobierno correspondiente. Si tenemos en cuenta que es un proceso sometido a decisiones políticas y estratégicas, podemos imaginar que es algo inestable, lo que influye en la capacidad de gestión del mismo por parte del SIR@. Para concluir, aunque ha quedado reflejado a lo largo de este informe: urge la implantación de una plataforma de gestión de convenios coherente con lo que nos demandan los usuarios del mismo.
---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	La UAOG cierra un nuevo ciclo de gestión marcado por la atipicidad del mismo con la incidencia de la pandemia causada por el COVID-19, haciendo hincapié en que la adaptación y solución a las distintas adversidades han sido satisfechas por los miembros de la unidad con solvencia dentro de las dificultades técnicas y con la diligencia que caracteriza a cada una de las personas que integran la unidad.
---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Servicio de Deportes	<p>Se concluye este análisis de seguimiento del proceso PC11 Gestión y organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. A pesar de las circunstancias que nos han acompañado durante este ciclo de gestión marcado claramente por la situación de pandemia por Covid-19 y/o las limitaciones de prestación de servicios que hemos tenido que implementar debido a las restricciones y recomendaciones de las distintas administraciones con competencia en materia deportiva, y que han ocasionado una clara limitación en oferta y la realización de actividades deportivas, con reducciones de aforo y horarios, adaptación de espacios y otras medidas para asegurar la seguridad de los participantes y trabajadores de la unidad; podemos inferir que seguimos en el camino de consolidación de nuestro sistema, también refrendado con un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a esta nueva realidad, que nos proyecta hacia nuevas acciones de mejora que fortalezcan y solidifiquen aún más nuestro sistema.</p> <p>En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables:</p> <p>Deficiencias a causa de incidencias detectadas en la aplicación informática, cuyas actuaciones al respecto han sido ya iniciadas, por el grado de criticidad que representan para la gestión del servicio.</p> <p>Dificultades en la organización y ejecución de actividades ante la falta de dotación de dos plazas vacantes en el Servicio (Grupo I y Grupo III), lo que provoca limitaciones en la planificación y proyección de actividades.</p>
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad con un cumplimiento del 100% en los valores cuantificables.

Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos, con algunos desajustes ocasionados por la excepcionalidad de la situación (disminución de aforos y servicios, suspensión de los Campeonatos de España Universitarios, etc.)

En cuanto a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del Servicio vigente a 2020, señalar que las siguientes actuaciones de las acciones relativas a este proceso se encontraban o bien finalizadas o desarrolladas en un amplio grado con el ciclo 2019. Además se ha trabajado en un nuevo análisis de riesgos y oportunidades actualizado a la realidad actual del Servicio con la propuesta de nuevas acciones de mejora asociadas a los procesos de la Unidad.

PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de
Archivo General

Se mantiene el compromiso con la calidad del personal adscrito al Servicio de Archivo General, como lo evidencian los excelentes resultados que muestran los indicadores. Continuamos con los proyectos iniciados anteriormente que no se han materializado debido al COVID-19, como la organización del fondo fotográfico, así como la identificación necesaria para llevar a cabo el procedimiento de eliminación de documentación sin valor histórico; o por la necesidad de recursos externos, como la digitalización de las actas de notas o la adquisición de los equipos de medición para el depósito. También se continúa desarrollando las herramientas necesarias para la adaptación a la nueva Ley de Procedimiento Administrativo Común, que permitirá la puesta en marcha de la administración electrónica en la Universidad.

PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de
Información,
Registro y
Administración
Electrónica

Este proceso ha sufrido muchos cambios consecuencia de la telematización del mismo. Son muchas las unidades tramitadoras así como los agentes implicados. En este nuevo paradigma de gestión de la documentación ha supuesto un reto de coordinación. Añadamos a esto la situación sanitaria, y el compromiso por parte de toda la unidad de que ningún servicio quedara sin cubrir, incluso durante el período de confinamiento. No obstante, siendo conscientes de las debilidades y amenazas, creemos que las fortalezas y las oportunidades que se nos presentan en el futuro con la implantación de la sede electrónica supondrá un salto cualitativo importante en la percepción de la mejora por parte de nuestros usuarios.

PROCESO PE 02 Retroalimentación de los grupos de interés (Quejas y Sugerencias)

Servicio de
Información,
Registro y
Administración
Electrónica

Los indicadores, objetivos y compromisos de calidad en este proceso se cumplen de forma escrupulosa por parte de las Unidades y Servicios Administrativos, si bien es cierto que este ejercicio ha habido algunas quejas y sugerencias que no nos constan que se hayan contestado, habiendo dado la comunicación correspondiente a Gerencia. No obstante, esto es la primera vez que ocurre por lo que entendemos que la situación sanitaria igual ha influido en este resultado.

Creemos que éste debe ser un proceso que genere seguridad en nuestros usuarios, y el cumplimiento de compromisos es fundamental. No obstante, también consideramos que queda margen para la mejora del mismo manifestado en los resultados que por primera vez podemos observar de la encuesta, cerrando el círculo incorporando el análisis de mejoras propuestas



como consecuencia de las quejas y sugerencias presentadas por nuestros usuarios. Entendemos que de esta forma, los hacemos partícipes reales de las mejoras que se produzcan en aquellos procesos en los que realicen una queja o una sugerencia.

En el ciclo anterior ciclo nos encontramos con un problema que consideramos extremadamente delicado. Cuando enviamos una queja o sugerencia a los órganos de resolución no tenemos un criterio documentado para comunicar o no los datos de carácter personal. Ello ha llevado a situaciones en las que si no se comunicaban los datos no se podían resolver las solicitudes y si se comunicaban, se ponía en peligro la seguridad de la información y la confianza de nuestros usuarios en nuestro sistema. Como se ha comentado anteriormente, esta cuestión detectada como riesgo se ha podido controlar alineando la normativa vigente con la propia herramienta de gestión y que sea el propio usuario el que decida sobre sus datos, siendo ese consentimiento además, informado. Este proceso se lleva a cabo de forma escrupulosa por parte de los responsables de gestión de las quejas y sugerencias.



V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME

ANEXO Nº 1 - INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES/PROCESOS DE QUEJAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	1	3	3	75	3	100	100	100	100	100	3,58	27,29	0,69	0,82	1,21
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	-	1	2		1	-	100	100	100		-	7,92	4,98		6,04
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	12	14	7	31	15	100	100	100	100	100	2,44	0,93	1,19	0,98	0,86
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	29	44	19	22	9	100	100	100	100	100	1,54	0,68	1,39	0,69	0,93
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03.	12	24	27	21	7	100	100	100	100	100	5,62	1,18	0,78	1,20	2,60
	PC 04.															
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	1	3		14	-	100	100		100	-	2,37	2,53		2,79



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Informática	PC 04.	16	15	13	9	2	100	100	100	100	100	5,7 5	4,4 8	2,9 1	3,7 3	4,2 9
	PC 08.															
Servicio de Personal	PC 05.	3	1	5	4		100	100	100	100		3,2 6	0,0 0	3,0 9	4,7 7	
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	-	4	7		4	-	100	100		100	-	10, 95	3,5 8		2,5 5
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	1			-	-	100			-	-	9,6 3		
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	1	-	2	1	-	100	-	100	100	-	8,6 3	-	5,2 5	0
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	20	28	121	17	46	100	100	100	100	100	2,8 4	1,0 3	1,8 4	2,1 8	1,5 9
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	5	10	14	9	5	100	-	100	100	100	1,2 6	1,0 6	0,8 3	1,6 3	1,2 1
Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-				-	-				-	-	-		
Total		98	146	222	190		100	100	100	100		3,1 6	2,2 5	1,7 9	1,3 0	


CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	1			-	-	100			-	-	0,46		
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	1	7	-	4	2	100	100	-	100	100	5,41	2,52	-	0,77	1,94
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	1	-	1		1	100	-	100		100	1,41	-	0,54		8,5
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	8	6	4	6	4	100	100	100	100	100	1,32	1,35	3,30	0,76	0,47
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	19	20	5	10	4	100	100	100	100	100	1,28	0,91	1,31	1,28	1,20
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	10	6	4	9	2	100	100	100	100	100	5,11	1,23	0,29	0,90	0,58
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	1	1		4	-	100	100		100	-	0,00	0,00		3,60
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	4	3	3	1	2	100	100	100	100	100	4,47	0,75	4,46	3,88	0,98
Servicio de Personal	PC 05.	1	-	2		1	100	-	100		8,50	10,79	-	8,21		8,50
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	4	3	3	1	1	100	100	100	100	100	5,04	1,10	0,47	0,08	4,00



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	1		-	-	-	100		-	-	-	1,88	
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	1	-			-	100	-			-	0,21	-		
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	1	9	12	1		100	100	100	100		1,83	0,94	1,74	0,04	
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	2	5	1			100	100	100			1,27	1,27	0,75		
Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-			-	-	-			-	-	-		
Unidad de Cultura Científica	--	1	-	-			100	-	-			0,87	-	-		
Total		60	52	61	37	33	100	100	100	100		2,82	1,18	2,02	1,04	

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicidades						
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servicio de Control Interno	PC 01.	4	3	5	7	1	3	-
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	5	-	2	2	2	-	5
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	2	5	2	1	-	1
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	2	-	-	-	2	-	2
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	21	13	20	18	18	16	-
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	-	1	5	4	4	-	-
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	4	-	4
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	27	22	47	64	65	64	56



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones						
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	41	-	58	48	46	42	33
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	5	-	6	14	28	11	Sin datos
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	-	-	-	-	-	-
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	3	11	-	-	5	-	-
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	16	14	25	8	30	9	28
Servicio de Personal	PC 05.	-	-	-	-	0	-	-
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	15	99	-	-	6	-	3
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	6	2	-	-	-	-	12
Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	1
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	88	56	64	84	95	82	146
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	-	-	5	9	6	3	25
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	18	22	114	54	23	24	62
Servicio de Archivo General	PC 12.	4	1	1	5	10	8	8
Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC06	-	-	-	-	-	-	-
Unidad de Cultura Científica	-	-	-	-	-	28	-	-
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC09							1
Unidad de publicaciones y artes gráficas	PC06							2



VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS

ANEXO 2 - EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2020 (PARA CICLO 2021).

1.1 PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA ASOCIADAS A RIESGOS Y OPORTUNIDADES

<i>Código y nombre proceso</i>	<i>Nombre Servicio o Unidad responsable</i>	<i>Descripción de la mejora</i>	<i>Recursos previstos</i>	<i>Previsión de resultados</i>
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Gestión de las COMISIONES DE SERVICIO en UXXI-Ec.	Propios	Implantado
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Gestión de las COMISIONES DE SERVICIO en el PORTAL ECONÓMICO	Servicio de Informática de la UJA	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Promover la implantación de la firma digital de documentos contables.	Servicio de Informática, Gestor Documental UJA e integración UXXI-EC con el Portafirmas de la UJA	Implantación.
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Promover la implantación de la firma digital de documentos contables.	Servicio de Informática, Gestor Documental UJA e integración UXXI-Económico con el portafirmas UJA	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Revisar las modificaciones de crédito en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria y los expedientes de modificación de crédito	Propios	Modificación NGEP y expedientes MC
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Analizar y, en su caso, modificar las Cuentas Anuales formuladas por la UJA de conformidad con el marco contable aplicable (PGCP'2010).	Propios	Elaborar informe e implantar medidas 2021
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Apoyar a los proveedores en la confección y subida a FACe de la factura electrónica	Propios	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	Implementar una fiscalización previa de las convocatorias de becas, ayudas y subvenciones.	Propios	Fiscalización previa del 80% de las convocatorias financiadas con fondos propios.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	Promover una alianza entre los Servicios del Área Económica y el Servicio de Control Interno con los Coordinadores de las Unidades Departamentales y de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales para informarles y darles participación en los posibles cambios que se produzcan en cada ciclo de gestión.	Propios	Implementar alianza
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Promover una alianza entre los Servicios del Área Económica y el Servicio de Control Interno con los Coordinadores de las Unidades Departamentales y de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales para informarles y darles participación en los posibles cambios que se produzcan en cada ciclo de gestión.	Propios	Implementar alianza
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Promover una alianza entre los Servicios del Área Económica y el Servicio de Control Interno con los Coordinadores de las Unidades Departamentales y de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales para informarles y darles participación en los posibles cambios que se produzcan en cada ciclo de gestión.	Propios	Implementar alianza
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Analizar las tareas realizadas en la Unidad para evitar la duplicidad en los documentos y eliminar al máximo la burocracia en la gestión en contacto con los Servicio involucrado, dentro de la legislación vigente.	Propios	facilitar el trabajo a los miembros de la Unidad
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Protocolarizar el funcionamiento del grupo de trabajo de seguimiento de mejoras	Propios	Segundo semestre de 2021
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Adaptar el Reglamento de Archivo General de la Universidad de Jaén	Recursos propios del Servicio Jurídico	Equipo de calidad del Servicio Jurídico. Evaluación mediante la realización de propuesta normativa indicada.
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Revisar los programas de trabajo a distancia.	Propios	Lograr el objetivo previsto.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Elaboración y presentación de un plan de revisión de mejora de la imagen y señalización de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén.	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Elaboración de un plan de actuación en los Campus para potenciar la imagen "UJA.Deporte".	Propios y aquellos externos al Servicio que deriven de la aprobación de los Proyectos que en referencia a este Objetivo el Servicio solicite o se puedan vincular, previa aprobación correspondiente.	Implantado antes de final de ciclo
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Aumentar las posibilidades de la práctica de actividad física y deportiva con nuevos escenarios en la oferta de espacios deportivos.	Propios y aquellos externos al Servicio que deriven de la aprobación de los Proyectos que en referencia a este Objetivo el Servicio solicite o se puedan vincular, previa aprobación correspondiente.	Implantado antes de final de ciclo
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Adaptar la Normativa de Instalaciones Deportivas a la realidad actual y reajustar aquellos procedimientos de solicitud y reserva de espacios deportivos que se vean afectados por las modificaciones aprobadas.	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Presentar a la aprobación como Proyecto Estratégico en Tecnología de la Información (PETI) 2021 la necesidad de la renovación de la aplicación informática del Servicio de Deportes así como la adquisición de puntos de venta automáticos de servicios para las instalaciones deportivas y campus las Lagunillas de Jaén; y trabajar en su desarrollo, si procede la aprobación.	Propios, Servicio de Informática y Gerencia	Implantado antes de final de ciclo
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Elaboración de propuestas de actuación necesarias para el arreglo de sistemas automáticos de activación de riego e iluminación de pistas de pádel.	Propios y de la Unidad Técnica de la Universidad de Jaén	Implantado antes de final de ciclo



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Establecer un plan de convocatoria y reuniones con grupos de interés así como las actuaciones necesarias para aumentar la utilización de las instalaciones deportivas del campus científico-tecnológico de Linares.	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	Análisis y, si procede, implantación de las propuestas de mejora planteadas por los integrantes de la unidad según el sistema establecido de participación en el sistema de gestión de calidad interno	Propios	Indeterminada
PC04 - Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Avanzar en la creación de una nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT	Vicerrectorado de Investigación, SCAI	Impacto en los resultados del proceso: ampliar el parque de recursos CICT.
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Analizar y abordar mejoras en las relaciones entre los equipos de soporte de 1er y 2º nivel	Propios	Mejora del resultado de la encuesta de clima laboral
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Proponer acciones formativas (inglés, trabajo en equipo, gestión de conflictos, habilidades de comunicación,...).	Comisión de formación	Mejora del resultado de clima laboral
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Instar de nuevo a la Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa a que se definan las funciones y competencias de los puestos de trabajo	Junta Personal, Comité Empresa y Gerencia	Mejora del resultado de la encuesta de clima laboral
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Formación del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos	Propios	2021
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Seguimiento del control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios.	Propios	2021
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Nuevo procedimiento de compra de suministros para el mantenimiento	En cooperación con la empresa FAMA/Systems	Optimización del proceso de compra. Impedir roturas de stocks en los almacenes de mantenimiento



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	Implantación sistema ANOTA Registro Central de Personal	Propios	Sistema ANOTA en explotación
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU	Propios	Toma de decisión sobre la idoneidad de implantación del modulo
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU	Propios	Toma de decisión sobre la idoneidad de implantación del modulo
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Investigadores de OCU	Propios	Toma de decisión sobre la idoneidad de implantación del modulo
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	1.- Implantación del módulo específico de evaluación de riesgos en el programa informático de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.	Aplicación presupuestaria Servicio de informática	2021
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	2.- Implantación de la actualización de datos del personal a través del trasvase de la base datos de personal al nuevo programa de gestión de la prevención.	Asignación presupuestaria Servicio de Informática	Primer semestre 2021
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Programación anual de simulacros	Propios	2021
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Implantación de un módulo específico de gestión de equipos de protección en el programa informático de gestión de PRL.	Aplicación presupuestaria servicio de informática	2021
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Control y seguimiento de la gestión externa de vigilancia de la salud por parte del Servicio de Prevención Ajeno.	Propios	2021



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Implantación de un módulo específico de investigación de accidentes en el programa informático de gestión de PRL.	Asignación presupuestaria Servicio Informática	2021
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Programación anual de formación en la integración de la PRL en todos los niveles.	Propios	2021
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	Implantación de una herramienta de evaluación de las condiciones de trabajo a distancia	Propios	2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	PC06-SPE-01-21 (PC06.28 ANUARIO ESTADÍSTICO) Actualizar las necesidades y expectativas actuales. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios. Revisar la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA. Incorporar en el proceso la gestión de riesgos y oportunidades	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	PC06-SPE-02-21: (proceso PC06.29 Suministro de datos e información institucional) Actualizar las necesidades y expectativas actuales. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios. Revisar la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA. Incorporar en el proceso la gestión de riesgos y oportunidades	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	PC06-SPE-03-21 (PC06.30 retroalimentación grupos de interés) Actualizar las necesidades y expectativas actuales. Revisar los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios. Revisar la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA. Incorporar en el proceso la gestión de riesgos y oportunidades	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	PC06-SPE-04-2021: (proceso PC06.30. Retroalimentación de los grupos de interés) Estudiar la oportunidad de implementar una nueva plataforma de gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la labor docente del profesorado por el Servicio de Informática, ajustada a las peculiaridades y potencialidades de la UJA y cuyo mantenimiento no dependa de un agente externo.	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Integración del tablón de anuncios digital con el tablón en sede electrónica para aportar seguridad de la información y documentación	Propios	Mejora en el proceso de difusión de la información
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Despliegue de OTRS en el ámbito de consultas generales al resto de los Servicios UJA	OTRs, ya implantado y colaboración del resto de Servicios	Mejora en la información, coordinación entre servicios, control riesgo dispersión de la información.
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Planificación y sistematización de reuniones periódicas para el control del proceso de edición	Propios	Implementada 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Desarrollo de un proyecto de revisión del proceso	Propios, SPE y empresa mantenedora de la aplicación GMAO de la Ut	Definición y Cumplimiento de objetivos



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Planificación y sistematización de reuniones periódicas para el control del proceso de edición.	Propios	Implantada 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Documentación del proceso mediante I.T. que propicien el conocimiento por parte de todos los integrantes de la Unidad.	Propios	Implantada 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Establecimiento de alianzas con el Servicio de Obras y Mantenimiento. (proceso transversal), para la tramitación de los pedidos de libros y gestión del stock	Servicio de obras mantenimiento y vigilancia de las instalaciones	Implementada en 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Parametrización de indicador y alarmas en GMAO para el proceso PC06.26	Propios/Empresa FAMA SYSTEMS.	Informes emitidos en los plazos señalados como objetivos
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Solicitar la formalización de un programa DigComp a Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria	No recursos extra	Programa formalizado
PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de la investigación	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Analizar las tareas realizadas en la Unidad para evitar la duplicidad en los documentos y eliminar al máximo la burocracia en la gestión en contacto con los Servicio involucrado, dentro de la legislación vigente.	Propios	Homogeneizar las tareas realizadas por la Unidad así como evitar la duplicidad de documentos y burocracia
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	Facilitar el acceso del carro externo del autoclave incorporando dispositivos de accionamiento de modo manual o eléctrico, que permita durante su funcionamiento regular la altura de trabajo según las condiciones del operario.	Propios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Avanzar en la creación de una nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT	Vicerrectorado de Investigación, SCAI	Impacto en los resultados del proceso: ampliar el parque de recursos CICT.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Traslado del recurso ME031- Microscopio electrónico de barrido y del Jardín Experimental por la futura obra en el edificio B1.	CICT, UT	Impacto en los resultados del proceso: disponer del proyecto de traslado.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Disponer de un invernadero funcional como recurso científico-técnico.	CICT, extra de recursos económicos UJA	Impacto en los resultados del proceso: aumentar la funcionalidad del invernadero experimental.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Proponer acciones formativas (inglés, trabajo en equipo, gestión de conflictos, habilidades de comunicación, ...)	Comisión de Formación	Mejora de los resultados de la encuesta de clima laboral
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Instar de nuevo a la Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa a que se definan las funciones y competencias de los puestos de trabajo	Junta Personal, Comité de Empresa y Gerencia	Mejora de los resultados de la encuesta de clima laboral
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Realizar una planificación anual de proyectos acorde a la capacidad en recursos humanos y en base a la experiencia de años anteriores	Propios	Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1.-01
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los objetivos	Propios	Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1.-01
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Publicar el estado y avance de los proyectos para potenciar la implicación de promotores y responsables funcionales de los proyectos TIC	Propios	Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1.-01
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Adaptación y actualización de las normativas referentes a la gestión del alumnado	Colaboración de diferentes ámbitos de la UJA	Agilización y veracidad en la gestión de los procedimientos
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Apoyo puntual con personal interino en procesos específicos con especial concentración de volumen de trabajo	Contratación puntual de PAS	Consecución y finalización de procedimientos oficiales
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Estudio, redacción y aplicación de protocolos de actuación con los diferentes ámbitos de la Universidad que se relaciona el SGA, Servicios, Centros, Vicerrectorados	Colaboración con áreas diferentes de la UJA	Mejora notable en los procedimientos de los que participan los grupos de interés



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Replanteo y ampliación del espacio físico del SGA	Servicios UJA	Mejora de las condiciones de trabajo del PAS del Servicio
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Implantación de nuevos módulos de Universitas XXI del área de títulos	Empresa OCU	Agilización tramites con alumnado
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Ya indicadas en el apartado 15	-	-
PC09 - Gestión académica administrativa	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	Analizar las tareas realizadas en la Unidad para evitar la duplicidad en los documentos y eliminar al máximo la burocracia en la gestión en contacto con los Servicio involucrado, dentro de la legislación vigente.	Propios	Homogeneizar las tareas realizadas por la Unidad así como evitar la duplicidad de documentos y burocracia
PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Se propone publicar y actualizar en la web los convenios de prácticas académicas externas tanto en formato PDF como en Excel quincenalmente facilitando de esta forma el conocimiento y consulta por parte de empresas, entidades y alumnado de dichos acuerdos. En la actualidad contamos con más de 2540 convenios, por lo que se hace necesario su difusión para hacer más eficaz la gestión.	Propios	Se espera que al final del ciclo el 100% de los convenios se encuentren disponibles en la web
PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Gestionar las convocatorias de movilidad Erasmus+ de profesorado saliente a través de la plataforma UMOVE	Propios	Implantarlo en el Ciclo 2021. Agilidad en la gestión de la convocatoria, adjudicación, tramitación de la documentación requerida, disponibilidad accesible siempre en la web y pago rápido de las ayudas concedidas
PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Confeccionar un protocolo para la realización de las auditorías a los proyectos financiados por AACID	Propios	Disponer del protocolo fin de julio 2021



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Iniciar el proceso de tramitación de las becas del Ministerio a la primera semana de septiembre conforme a las orientaciones de la Secretaría General de Becas.	Propios	Iniciar la tramitación de las becas MEFP en septiembre 2021
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Creación de nuevos programas propios de actividades de participación, promoción y competición; adaptación de los existentes a las demandas y necesidades actuales	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Colaboración y/o participación en actividades físicas y deportivas con otras administraciones o entidades que permitan aumentar la oferta y la visibilidad de la Universidad de Jaén	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Elaboración de un protocolo de reserva de espacios para prácticas docentes a partir de la Normativa de uso de Instalaciones deportivas, que permita conocer más ágilmente y en tiempo la disponibilidad de espacios para el Servicio	Propios y del Servicio de Informática.	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Adaptación de espacios exteriores para la práctica físico-deportiva	Propios, Unidad Técnica y Gerencia	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Elaboración de un plan de comunicación y difusión de la información que genera el Servicio que además potencie la imagen UJA.Deporte en los Campus de la Universidad de Jaén	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios y grupos de interés.	Propios	Implantado antes de final de ciclo



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Presentar a la aprobación como Proyecto Estratégico en Tecnología de la Información (PETI) 2021 la necesidad de la renovación de la aplicación informática del Servicio de Deportes así como la adquisición de puntos de venta automáticos de servicios para las instalaciones deportivas y campus las Lagunillas de Jaén; y trabajar en su desarrollo, si procede la aprobación.	Propios, Servicio de Informática y Gerencia	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Elaboración de una propuesta de acciones de Formación específica del personal, y actuaciones al respecto	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Proponer la agilización y ejecución de los mecanismos propios de la Institución para acelerar la cobertura de vacantes en el Servicio.	Propios	Implantado antes de final de ciclo
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Implantación herramienta de gestión de convenios	Presupuesto empresa externa (ya solicitado)	Mejorar la gestión de los convenios en todos sus ámbitos: firma, control, gestión, consulta y disponibilidad de la documentación.
PC12 - Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	PC.12.2 Gestión Integrada del Archivo y acceso de la Documentación	Propios	SUAs con información actualizada sobre su documentación
PC12 - Gestión de la documentación	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Implantación de sede electrónica de la Universidad de Jaén	Depende de la opción elegida por el Comité de E-Admón	Puesta a disposición de los usuarios de una sede electrónica con requisitos legales



1.2 PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA ASOCIADAS A PROCESOS

Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO.	Propios	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO	Propios	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO	Propios	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO.	Propios	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	Creación de una base de datos de convocatorias de becas, ayudas y subvenciones concedidas con cargo a fondos propios de la Universidad de Jaén	Propios	Implantada
PC01 - Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	Realizar informe de morosidad.	Propios	Dar cumplimiento a la Ley
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Revisión del proceso de alta de inventario	En esta mejora colaborarán las unidades SCPR, SCPA, UNAD Y UAOG	Se espera implantar la mejora
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Modificar el diseño de la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio	Propios	Se espera conseguir los objetivos previstos.
PC02 - Gestión de adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	Revisión del inventario del equipamiento científico de la Universidad.	Propios	Esperamos conseguir el objetivo previsto
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	Establecer un procedimiento anual a través de encuesta para conocer la demanda y necesidades de los diferentes sectores de la comunidad universitaria.	Propios, Servicio de Planificación y Evaluación.	Implantado antes de final de ciclo



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC03 - Gestión de espacios	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	Revisión de los registros y formatos del proceso.	Propios	Registros y formatos establecidos correctamente
PC04 - Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Nuevos desarrollos GSYA	Propios	Mejorar la gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso de la plataforma GSYA.
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Avanzar en la definición de la arquitectura empresarial del SINF	Propios	Mejorar el conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Analizar alternativas para potenciar la presentación de propuestas de mejora sobre el funcionamiento del SINF y el seguimiento de las mismas	Propios	fomentar la participación en el SINF
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda	Propios	mejorar la satisfacción de los usuarios
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Realizar acciones de difusión del Catálogo TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio	Propios	Mejora de la satisfacción de los usuarios
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario	Propios	Aumento del índice de respuesta de encuesta postservicio
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	Analizar los datos de incidencias frente a los datos de peticiones y uso de los grupos de servicios que más incidencias reportan (puesto de usuario, comunicaciones, identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de incidencias y su gestión es razonable	Propios	Mejorar la prestación de los servicios TIC
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	Seguimiento exhaustivo del indicador I.[PC04.11]-04 (Mantenimiento Preventivo en Fecha)	Propios	Realizar los mantenimientos en el tiempo y forma establecidos



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Proyecto para la mejora de la información de las instalaciones de climatización de la UJA	Propios y de las empresas mantenedoras	Programación preventiva ajustada a la realidad de las instalaciones existentes, y la optimización de los recursos destinados a estos trabajos. ENTREGABLES DEL PROYECTO: 1. Fichas completas de todos los equipos 2. Planimetría actualizada Documentación: 1. IT 3.5 INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD 2. IT 3.6 INSTRUCCIONES DE MANEJO Y MANIOBRA 3. IT 3.7 INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO
PC05 - Gestión integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	Realizar un normograma sistematizado vinculado a procedimientos y publicitado en la web	Propios	Normograma publicado en la web
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Reformulación de indicadores de proceso	Propios	Implementada 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Implementación del portal de e-commerce o venta online	Recursos externos (empresa propietaria del software)	Implementada en 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	Redacción y puesta en marcha de la encuesta dirigida a los evaluadores (Referees) de la Unidad	Propios	Implementada en 2021
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	Proyecto para la revisión del proceso PC06.26 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones	Propios	Informes emitidos en los plazos señalados como objetivos e información sobre el resultado de los proyectos gestionados



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:	Recursos económicos y contemplados por Gerencia	Proyecto formalizado y visado por la UJA
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA	No recursos extra	Guía elaborada y difundida
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Colaborar con el Servicio de Informática para asignar atributos a las cuentas TIC de forma que los distintos servicios electrónicos de la biblioteca puedan ser desagregados por tipo de usuario.	No recursos extra	Posibilidad de discriminar
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Actualizar las guías de uso de los recursos electrónicos que se ponen a disposición de los usuarios en la página web de Biblioteca	No recursos extra	Guías actualizadas
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Crear en RUJA y poner a disposición del PDI una colección de "Datos de Investigación"	No recursos extra	Espacio creado
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Convertir TAUJA en un repositorio de materiales docentes, donde TAUJA pasaría a ser una colección	No recursos extra	Espacio creado
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Actualizar la página web de Biblioteca eliminando el espacio "Alfabetización Informacional" y creando el espacio "Competencias Digitales"	No recursos extra	Web actualizada
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Elaboración de una instrucción Técnica que recoja de manera integral la gestión de la bibliografía recomendada.	No recursos extra	IT actualizada
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Bibliotecas	Revisar las licencias de recursos electrónicos y ubicarlas en un lugar distinto a Ílias	No recursos extra	Licencias actualizadas



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	Continuar el estudio de viabilidad de traslado de la piscina de Morris	Propios	Favorecer el uso del equipo de una forma más sencilla y cómoda Impacto en los resultados del proceso: Mejora de la satisfacción de los usuarios.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Nuevos desarrollos GSYA	Propios	Mejorar la gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso de la plataforma GSYA.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Reuniones con usuarios https://www.ujaen.es/servicios/sciai/reuniones-con-usuarios	Propios	Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Posibilidades de mejora identificadas de manera interna por el personal del CICT	CICT y Recursos Económicos extras	Impacto en los resultados del proceso: mejora de la gestión del servicio.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Videos de apoyo a la docencia.	CICT y Servicio de Informática (Unidad de Audiovisuales)	Impacto en los resultados del proceso: disponer de recursos de apoyo a la práctica docente.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	Análisis de opciones para mejorar el sistema de recogida de viruta aspirada	Propios	Menor dependencia del personal de mantenimiento facilitando la organización y agilidad en el trabajo
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	Revisar potencialidades y adaptar gestión a la nueva versión de Anibio.	Propios	Optimización de las tareas realizadas actualmente e incorporación de nuevas posibilidades de gestión



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	Revisar modos de relación con empresas subcontratadas.	Propios	Comunicación más fluida y protocolizada
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: consulta sobre la acreditación de formación continua para mantener las funciones en experimentación animal, Identificación y buena accesibilidad de las muestras en el congelador de -80°C de la zona NCB2/3, Disconformidad con EPIs utilizados para trabajar en la zona NCB2.	Propios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Avanzar en la definición de la arquitectura empresarial del SINF	Propios	Mejorar el conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Analizar alternativas para potenciar la presentación de propuestas de mejora sobre el funcionamiento del SINF y el seguimiento de las mismas	Propios	fomentar la participación en el SINF
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda	Propios	Mejorar la satisfacción de los usuarios
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Realizar acciones de difusión del Catálogo TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio	Propios	Mejora de la satisfacción de los usuarios
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario	Propios	Aumento del índice de respuesta de encuesta postservicio



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Servicio de Informática	Analizar los datos de incidencias frente a los datos de peticiones y uso de los grupos de servicios que más incidencias reportan (puesto de usuario, comunicaciones, identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de incidencias y su gestión es razonable	Propios	Mejorar la prestación de los servicios TIC
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	Revisión de los registros y formatos del proceso	Propios	Registros y formatos establecidos correctamente
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Implantación de nueva encuesta de satisfacción postservicio en el área de Acceso y Admisión	En colaboración con otros Servicios	Satisfactorios pero mejorables
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Adaptación y actualización de las normativas referentes a la gestión del alumnado	Diferentes órganos de la UJA	Mejora en la información y gestión de los grupos de interés del SGA como alumnado, Centros y Órganos de gobierno
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	Estudio, redacción y aplicación de protocolos de actuación con los diferentes ámbitos de la Universidad que se relaciona el SGA, Servicios, Centros, Vicerrectorados	Positivos por agilidad y organización en la gestión	Positivos por agilidad y organización en la gestión
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Ya indicadas en el apartado 15	-	-
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	Establecer un procedimiento anual a través de encuesta para conocer la demanda y necesidades de los diferentes sectores de la comunidad universitaria.	Propios, Servicio de Planificación y Evaluación.	Implantado antes de final de ciclo



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Revisión de los indicadores del proceso, buscando el alineamiento con los objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén	Propios del Gabinete del Rector	Obtención, a través del rediseño de los indicadores de subproceso, de información relevante que permita determinar el impacto de la actividad derivada de este subproceso que contribuya a los procedimientos de mejora continua
PC12 - Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	Aumentar los metros lineales de estantería de los depósitos del Archivo General	El coste de las mismas se imputa al centro de gastos de Servicios Generales.	Disponibilidad para recibir nueva documentación mediante transferencia
PC12 - Gestión de la documentación	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Revisión del catálogo de procedimientos e implantación de SIA	Propios	Actualizar catálogo de procedimientos y disposición de plataforma SIA



ANEXO 3 - PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 2020 (PARA CICLO 2021).

<i>Código y nombre proceso</i>	<i>Nombre Servicio o Unidad responsable</i>	<i>Número de la propuesta</i>	<i>Naturaleza de la propuesta</i>	<i>Descripción:</i>	<i>Justificación/Objetivos</i>
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	1	Introducción IT en Anexo III del Manual del Proceso PC01	IT.[PC 01.23]-07 GESTIÓN DE LAS COMISIONES DE SERVICIO EN UXXI-Ec	<p>Mencionada en la Propuesta de mejora 2021: Gestión de las COMISIONES DE SERVICIO en UXXI-Ec.</p> <p>El Servicio de Control Interno de la UJA, en su recomendación de 23 de julio de 2020, considera conveniente "para el caso de expedientes de gasto ocasionados por comisiones de servicio, arbitrar un procedimiento que permita, de manera fácil y rápida, el seguimiento de todos los gastos ligados a dicha comisión de servicio y evite que los interesados tengan que aportar la misma documentación más de una vez. En este sentido, consideramos que sería ideal la utilización de una aplicación informática que garantizara una adecuada gestión de este tipo de expedientes, los cuales actualmente suponen un concepto importante de gasto". La aplicación UNIVERSITAS XXI-Ec. incluye esta funcionalidad en el componente JUSTIFICANTES DEL GASTO.</p> <p>Así mismo, por las circunstancias actuales, se hace necesario habilitar un procedimiento que evite en lo posible el envío de documentación por los medios físicos tradicionales y que genere la información requerida por la Seguridad Social, lo que nos permitirá, en el futuro, reducir considerablemente las aplicaciones presupuestarias de este tipo de gastos.</p>



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	2	Introducción IT en Anexo III del Manual del Proceso PC01	IT.[PC 01.23]-08 GESTIÓN DE LAS COMISIONES DE SERVICIO EN EL PORTAL ECONÓMICO	Mencionada en la Propuesta de mejora 2021: Gestión de las Comisiones de Servicio en el Portal Económico. Cualquier persona de la Universidad, sin necesidad de que sea usuario de UXXI – EC, puede utilizar esta funcionalidad del Portal Económico para solicitar y justificar sus comisiones de servicio. El Responsable de Gestión, gestor de UXXI-EC correspondiente, tendrá acceso a la comisión registrada en el Portal en el componente Justificantes del Gasto (UXXI-EC), en su figura de Comisiones de servicio, donde la puede consultar, eliminar, adjuntar documentación y completar la información.
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	3	Modificación ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD y apartado 10: Clientes del proceso.	Introducción de la Seguridad Social (en 7, con A.E.A.T.) y las Entidades Bancarias (8) como Grupos de interés/Clientes-usuario. Se adjunta nuevo Anexo VI. Igualmente, introducción de la Seguridad Social en el apartado 10 del Manual del Proceso PC01: Clientes del proceso, como cliente externo.	Recomendación de la Auditoría Externa: "Podría ser conveniente dentro del PC 01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL, incluir como grupo de interés por las implicaciones con el proceso, a las entidades bancarias y a la seguridad social, de manera que sean analizadas sus posibles necesidades y expectativas. SAE". Se adjunta nuevo Anexo VI.
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Control Interno	4	Modificación Anexo I "Legislación y Normativa"	Tabla Leg-PC01 del Anexo I, se deben hacer los siguientes cambios: - Código Leg. Ex.20: Sustituir Real Decreto Legislativo 1/1995 por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. - Código Leg. Ex. 22: Eliminar por estar derogado el Real Decreto Legislativo 2/2007. - Código Leg. Ex.30: Sustituir Real Decreto 1/1994 por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.	Actualización de legislación y normativa por aprobación de otra posterior que ha derogado las normas reflejadas en el Anexo I.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	5	Modificación de IT e incorporación de 2 nuevas	* Modificado totalmente el contenido de la IT.[PC 01.23]-01 REGISTRO ADMINISTRATIVO Y ENVÍO AL ÁREA ECONÓMICA DE FACTURAS NO ELECTRÓNICAS Y REINTEGROS DE FACTURA modificándose también su denominación * Inclusión: IT.[PC 01.23]-07 Tramitación de Facturas Electrónicas y se ha realizado la instrucción técnica * Inclusión: IT.[PC 01.22]-04 CUADRE DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS CORRIENTES. IMPLANTADA.	Propuesta de mejora para 2020 implantada. Completar las instrucciones técnicas para desarrollar y facilitar el conocimiento interno de la gestión realizada. Además de facilitar a los usuarios instrucciones que les guíen en su trabajo y de dar respuesta a demandas recibidas de responsable de gestión del Centro de Gasto en actividades formativas y llamadas telefónicas.
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	6	Modificación indicador	Modificación del I.[PC 01.21]-01: formulación, periodicidad medición y observaciones	Recomendación de la auditoría interna la revisión de la ficha del indicador I. [PC 01.21]-01 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días, tanto en su formulación como en el procedimiento para su medición y cálculo, con el propósito de reforzar su integridad.
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	7	Modificación flujograma PC 01.3	Modificación flujograma PC 01.3.- CUENTAS ANUALES, con la inclusión en la parte final del flujo de los siguientes documentos: "Estado de cambios en el patrimonio neto y Estado de flujos de efectivo". Se adjunta PDF con las incorporaciones en color rojo.	Recomendación de la auditoría interna: la revisión del flujograma del proceso para que recoja las actividades que formalmente se están realizando, así como los registros que produce, en especial tras su adaptación a la nueva legislación aplicable a la formación de las Cuentas Anuales.
PC01 - Gestión presupuestaria , económica, contable y fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	8	Nuevo procedimiento telematizado - Anexo IV	Nuevo procedimiento, nombre: ALTA DE ORGÁNICAS Y APLICACIONES PRESUPUESTARIAS. Proceso SIGC-SUA: PC01 Servicio SIGC-SUA: PC01-S3 Ejecución de los ingresos y gastos que se deriven de la actividad económica. Unidad responsable: SCPR. Recursos de gestión: Universidad Virtual	Propuesta de mejora del SCPR.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC03 - Gestión de espacios	Servicio de Deportes	9	Actualización normativa.	El documento Leg. In.07. [PC 03] Normativa de Uso de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Jaén del proceso PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ha sido actualizado a fecha 4 de noviembre de 2020.	Actualización de la legislación del proceso
PC03 - Gestión de espacios	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	10	Compromiso según acuerdo del consejo de dirección	Revisión y modificación de los riesgos y oportunidades así como del contexto interno y externo del proceso	Conocer el impacto de los riesgos y oportunidades establecidos y adaptar dichos riesgos y oportunidades a la situación actual de la Unidad
PC04 - Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	11	Actualización Instrucción Técnica	Actualizar la IT.[PC04.11]-03_Mantenimiento_Preventivo_de_los_recursos_instrumentales_del_CICT	Reflejar la realidad actual
PC04 - Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	12	Revisión de indicadores	Cambiar la periodicidad I.[PC 04.13]-11y el valor objetivo en I.[PC 04.11]-01	Recomendaciones de Auditoria Interna
PC04 - Gestión del mantenimiento	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	13	Revisión de legislación	Actualizar 2 reseñas de legislación	Reflejar cambios



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	14	Indicadores	<p>Pasar de una medición semestral a una medición anual, los siguientes indicadores:</p> <p>I. [PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.</p> <p>I. [PC 04.11]-06. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.</p> <p>I. [PC 04.11]-07. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA</p> <p>I. [PC 04.11]-08. Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.</p> <p>I. [PC 04.11]-09. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e de Google APPS Education</p> <p>I. [PC 04.13]-16. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles.</p> <p>I. [PC 04.13]-26. Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte</p>	Se considera de mayor utilidad y eficiencia medir los indicadores en cuestión anualmente
PC04 - Gestión del mantenimiento	Servicio de Informática	15	nuevo indicador	<p>NUEVO INDICADOR QUE sustituye a: I. [PC 04.13]-13. Gasto anual por puesto de trabajo en incidencias derivadas a servicios técnicos externos.</p> <p>NOMBRE: Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos</p> <p>FÓRMULA: $\text{coste incidencias} / \text{num. Incidencias reportadas a STE con coste y sin coste}$</p> <p>periodicidad y medición: anual</p> <p>v. objetivo: 33€ (coincide con la tarifa máxima para hora de trabajo STE en AM).</p>	Se define un nuevo indicador que aporta información más útil para identificar oportunidades de mejora



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	16	Grupo de trabajo GIPA	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC04.11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo)	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites se establece aumentar su valor límite y objetivo a 80% y 85% respectivamente
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	17	Grupo de trabajo GIPA	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC04.11]-01 (Mantenimiento Preventivo)	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y objetivo a 90% y 95% respectivamente
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	18	Compromiso según acuerdo del consejo de dirección	Revisión y modificación de los riesgos y oportunidades así como del contexto interno y externo del proceso	Conocer el impacto de los riesgos y oportunidades establecidos y adaptar dichos riesgos y oportunidades a la situación actual de la Unidad
PC04 - Gestión del mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	19	Informa de seguimiento del PC08	Inclusión de la conexión del registro R [PC04.13]-8 con el proceso PC08.2. Añadir dicha derivación en el flujograma correspondiente	Modificación del flujograma para su correcta visualización
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	20	Revisión de los procesos. (PC06.28 Anuario Estadístico)	Revisión de los Anexos VI: Atributos de calidad del proceso Anexo VII: Análisis de Contexto Interno y Externo Anexos VIII: Análisis de gestión de Riesgos y Oportunidades.	De acuerdo a lo establecido por la norma ISO9001.2015 y por las directrices 1,2 (D1,D2) y Acuerdo 2 (A2) de Planificación SIGCSUA 2020
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	21	Revisión de los procesos. (PC06.29 Suministro de datos e información institucional.)	Revisión de los Anexos VI: Atributos de calidad del proceso Anexo VII: Análisis de Contexto Interno y Externo Anexos VIII: Análisis de gestión de Riesgos y Oportunidades.	De acuerdo a lo establecido por la norma ISO9001.2015 y por las directrices 1,2 (D1,D2) y Acuerdo 2 (A2) de Planificación SIGCSUA 2020
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	22	Revisión de los procesos. (PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés.)	Revisión de los Anexos VI: Atributos de calidad del proceso Anexo VII: Análisis de Contexto Interno y Externo Anexos VIII: Análisis de gestión de Riesgos y Oportunidades.	De acuerdo a lo establecido por la norma ISO9001.2015 y por las directrices 1,2 (D1,D2) y Acuerdo 2 (A2) de Planificación SIGCSUA 2020



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Planificación y Evaluación	23	Revisión de indicador (PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés)	Revisión del indicador El indicador I-[PC06.30]-01 "Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas	Recomendación auditoria interna
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Unidad de Publicaciones y Artes gráficas	24	Incorporación de nuevos flujogramas	-Flujograma de Edición y b: en ellos se dibuja el proceso desde la demanda de servicios (solicitud de publicación hasta la recepción de la edición) -Flujograma de Distribución: desde la recepción de la obra, incluye todas las actividades encaminadas a su difusión	El flujograma del proceso de publicaciones se ha modificado adaptándolo a la nueva estructura orgánica y nuevas fases del proceso, y para ser más operativos se ha dividido en los dos subprocesos en que hemos dividido el proceso de publicaciones
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	25	Actualización Anexo I Legislación del Proceso PC 06	Se sugiere actualizar la legislación aplicable mediante la supresión de ciertas normas derogadas, otras normas sin significación en el proceso y la inclusión de legislación actualizada	Actualizar los requerimientos normativos del proceso
PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	26	Legislación del proceso	Revisión de la legislación aplicable al sub proceso PC06.26	<ol style="list-style-type: none"> 1. eliminar la legislación sin relación directa con el proceso 2. Eliminar la legislación derogada 3. Incluir la legislación actualizada que deroga la anteriormente existente.
PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de la investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	27	Procede del análisis de riesgos/oportunidades realizado tras la elaboración del Informe del Ciclo de Gestión del año 2020	Revisión Global PC.07 Alineación con los Objetivos Estratégicos, Sectoriales y Planes Operativos correspondiente al PEUJA3-25 Actualización procesos y revisión flujogramas tras la nueva normativa aplicable. Actualización indicadores asociados. Modificación registros y normativa. Revisión general del documento en los apartados que corresponda.	La actualización, dentro del proceso de mejora continua llevado a cabo, se manifiesta con carácter fundamental ya que los cambios normativos, adaptativos e implementación de las modificaciones que conlleva, supone una determinación correcta en el instrumento correspondiente que sirve de referencia para la gestión de nuestros procesos. Igualmente se requiere una revisión de algunos indicadores que tras observar la evolución de los mismos se hace necesaria. Por otro lado y con carácter fundamental, hemos de alinear, en la medida de lo posible nuestro proceso con el PEUJA3-25.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	28	Modificación de 2 Instrucciones Técnicas y 4 indicadores, y anulación temporal por pandemia COVID-19 de un indicador	Según los documentos incluidos en la carpeta compartida	Actualización de modos de trabajo en las instrucciones y anulación temporal del indicador, y seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna en el caso de la revisión de indicadores.
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	29	Actualización Instrucción Técnica	Cambio de versión de la IT.[PC.08.2]-01_Gestión de los recursos instrumentales del CICT	Reflejar la realidad actual
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	30	Revisión de indicadores	Cambiar los valores objetivo en I.[PC 08.2]-11, I.[PC 08.2]-12 y I.[PC 08.2]-13	Recomendaciones de Auditoría Interna
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	31	Revisión de legislación y formatos incluidos en la documentación del proceso	Eliminar 2 formatos y actualizar 2 reseñas de legislación	Reflejar cambios
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	32	Actualización del Cuadro de identificación de las partes interesadas	Organización de calendario con la Unidad Técnica	Reflejar realidad
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Experimentación y Producción Animal	33	Revisión legislación	Actualización de RD	Reflejar cambios normativos
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	34	Sugerencia de auditoría externa	Modificación del Registro R [PC08.2]-10 Registro de verificaciones de los equipos principales y auxiliares que pasará a denominarse Registro de Mantenimientos de los Equipos. Dicho Registro está incluido en el proceso PC04 (R[PC04.13]-8) y habrá que indicar dicha relación en el flujograma correspondiente (PC08-2)	Indicar la conexión entre ambos procesos y cambiar la denominación del registro que coincide exactamente, en contenido, con el correspondiente del proceso PC04.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	35	Compromiso según acuerdo del consejo de dirección	Revisión y modificación de los riesgos y oportunidades así como del contexto interno y externo del proceso	Conocer el impacto de los riesgos y oportunidades establecidos y adaptar dichos riesgos y oportunidades a la situación actual de la Unidad
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	36	Actualización del Manual de Procesos a la nueva estructura del SGA tras nueva RPT	Actualización del Manual de Procesos a la nueva estructura del SGA tras nueva RPT	Cambio de estructura organizativa en el SGA tras nueva RPT
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	37	Cambió en la redacción de indicadores y fichas de indicadores	Adecuación de indicadores a nueva realidad	Desfase de indicadores y propuesta de sustitución de actuales por otros más adaptados a la realidad
PC09 - Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	38	Modificar los apartados 5 y 6 del manual del proceso	Representación gráfica y descripción de la interrelación de los procesos (ver documentos añadidos a la carpeta SGE - 36...)	Adecuar el manual a la nueva realidad del proceso.
PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	39	Propuesta de eliminación	Propuesta de eliminación del indicador PC: 10.32 05 Porcentaje de calificaciones de estudiantes que realizan movilidad durante el curso académico de referencia, tramitadas en un plazo máximo de 10 días naturales desde la recepción por parte de las IESE extranjeras, hasta su efectiva remisión al Servicio de Gestión Académica a efectos del oportuno reconocimiento académico de las materias cursadas en destino.	Justificación: Ha cambiado el procedimiento de tramitación ya que se realiza a través del programa informático UMOVE, lo que permite que desde que se registran las calificaciones en el programa las puedan ver en el Servicio de Gestión Académica.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	40	Trámites telematizados que están en uso y forman parte del proceso.	Solicitud y activación del Bono UJA.Deporte a través de Universidad Virtual. El Bono UJA.Deporte incluye reservas de actividades físicas por usos y acceso a las salas de musculación y cardio. Hay 2 modalidades, bono mensual (mes natural) y bono anual (curso académico). Nombre del proceso: PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas Servicio prestado: PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico - deportivas.	Actualización de los trámites telematizados en la documentación del proceso.
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	41	Trámite telematizado que está en uso y forma parte del proceso	Recurso de gestión: Universidad Virtual Denominación del proceso telematizado: Solicitud de inscripción en Competiciones Unidad responsable: Servicio de Deportes Proceso PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas Servicio prestado: PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico - deportivas.	Actualización de los trámites telematizados en el sistema de gestión.
PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	42	Modificación legislación	Sustituir Leg. Ex.02. [PC 11]- Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte de Andalucía por Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte de Andalucía.	Actualización de la legislación.



Código y nombre proceso	Nombre Servicio o Unidad responsable	Número de la propuesta	Naturaleza de la propuesta	Descripción:	Justificación/Objetivos
PC12 - Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	43	Actualización de la legislación	<p>Leg. Ge.04. [PC 12] Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999 CAMBIAR POR: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE, núm. 236, de 02/10/2015).</p> <p>Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE, núm. 236, de 02/10/2015).</p> <p>Leg. Ge.05. [PC 12] Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal CAMBIAR POR: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos (BOE núm. 294, de 06/12/2018)</p> <p>Leg. Ex.04. [PC 12] Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal SUPRIMIR</p>	Actualización