

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 CICLO 2021

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:
23-05-2022	03-06-2022
Firma:	Firma:

INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CICLO 2021.

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:
23-05-2022	03-06-2022	03-06-2022
Firma:	Firma:	Firma:

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.....	9
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.....	17
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.	20
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. ...	27
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.	31
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.....	35
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.....	41
II. MEJORA DE LOS PROCESOS.	42
11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2021.....	42
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.....	48
III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.	49
13. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.	49
IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.	51
14. CONSIDERACIONES FINALES.	51
V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME	66
ANEXO Nº 1 - INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	66
VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS	71
ANEXO 2 - EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2020 (PARA CICLO 2021).	71
ANEXO 3 - PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 2020 (PARA CICLO 2021).	121

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS

	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número total de Indicadores activos.	380	388	401	390	426 ¹
2.- Número total de Indicadores revisados.	27	27	39	37	22
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	7,11%	6,96%	9,73%	9,47%	5,16%.
4.- Número de indicadores de nueva medición.	5	35	15	3	2
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.	1,32%	9,02%	3,74%	0,77%	0,47%

¹El número de indicadores de los procesos clave ha aumentado debido a que al parametrizarlos en la aplicación informática se han tenido que subdividir aquellos que la periodicidad de indicador era mensual, semestral...

ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	233	241	246	239	261
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	61,32%	62,11%	61,35%	61,28%	61,27%
3.- Número de indicadores de actividad.	140	139 ²	148	144	161
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	240 ¹	249 ³	253 ⁴	246 ⁵	265 ⁶
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	63,16%	64,18%	63,1%	63,07%	62,21%

¹Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

²Se computa actividad, actividad en suspensión provisional o sin actividad y medición para 2019.

³Se computa 8 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

⁴Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

⁵Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

⁶Se computa 4 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número de Indicadores medidos.	367	380	387	377 ⁴	405 ⁷
2.- Número de Indicadores sin datos	5	5 ²	8 ³	3 ⁵	7 ⁸
3- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.	1	1	0	0	0
4- Número de indicadores sin actividad.	7	2	6	10 ⁶	14 ⁹

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

³Se 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).

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

⁵Se 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,

⁶Se 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.

⁷Se computan los de **eficacia** (cumplidos e incumplidos), y de actividad medidos.

⁸Se computan 7 indicadores de SACU por no haber recibido el informe.

⁹se computan los indicadores de eficacia y actividad que no han tenido actividad en este ciclo de gestión.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	205	208	218	198	229
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	91,11% ²	88,14% ³	90,83% ⁴	85,71% ⁵	91,96% ⁶

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)

⁶ Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (229+20=249)

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

Proceso	2017	2018	2019	2020	2021
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	93,75%	93,75%	100%	94,74%	94,87%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	100%	100,00%	93%	100,00%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	90,48%	95,24%	100%	100,00%	100,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	87,88%	96,97%	85%	57,58%	85,29%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	95,45%	91,30%	100%	100,00%	94,74%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	91,67%	70,27%	88%	79,41%	87,88%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	95,83%	91,67%	86%	91,67%	95,83%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	87,50%	100,00%	93%	93,75%	100,00%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	100%	56,25%	68%	65,00%	73,91%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	57,14%	100,00%	86%	100,00%	100,00%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	88,89%	88,89%	100%	93,75%	92,31%
PC 12. Gestión Documental.	92,31%	92,31%	100%	100,00%	100,00%

Se computan los cumplidos sobre el total de cumplidos e incumplidos medidos.



INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN

Nº	código proceso.	Nombre indicador	Valor objetivo 2021	Resultado 2021	Desviación
1	PC01	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	≤ 10	21,75	11,75%
2	PC01	Porcentaje de expedientes normales fiscalizados dentro de plazo (hasta 30 días hábiles).	≥ 80	57,51	-22,49%
3	PC04	Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos	≤ 33	39,9€	6,90€
4	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el mismo día	≥ 70	60	-10%
5	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-2 días	≥ 80	75	-5%
6	PC04	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-5 días	≥ 92	90	-2%
7	PC04	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100	50	-50%
8	PC05	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100	60	-40%
9	PC06	Número de préstamos por usuario potencial	≥ 4	1,3	-2,7
10	PC06	Número descargas de monografías electrónicas por usuario potencial	≥ 15	13,3	-1,70%
11	PC06	Número de páginas visitadas de la web de producción científica por PDI	≥ 15	9,2	-5,8
12	PC06	Porcentaje de Informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles	100	78,94	-21,06%



13	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	72,86	-17,14%
14	PC09	Porcentaje de solicitudes de cuentas TIC fuera de plazo	3	6,18%	3,18%
15	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	100	99,32	-0,68%
16	PC09	Porcentaje de matrículas anuladas de alumnos de nuevo ingreso durante el plazo de adjudicación DUA, con impagos vencidos dentro de los ocho días hábiles siguientes al vencimiento de sus recibos.	100	70,31	-29,69
17	PC09	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	5	9,17	4,17%
18	PC09	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	3	25	-22,00%
19	PC09	Tiempo de tramitación de modificaciones. Convocatoria de la DEVA	21	10,25	10,75
20	PC11	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	>=95	90	-5%

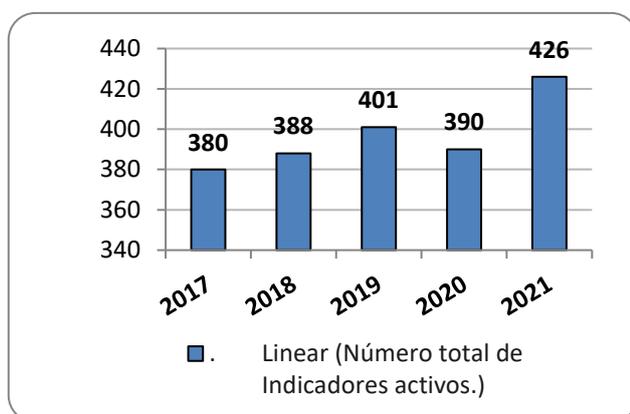
REVISIÓN DE INDICADORES:

El número de indicadores de los procesos clave ha aumentado debido a que al parametrizarlos en la aplicación informática se han tenido que subdividir aquellos cuya periodicidad de medición era mensual, semestral... El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (22) 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, modificación de valores límite/valores objetivo, junto con otras modificaciones relacionadas con la periodicidad de medición. Se han eliminado 8 indicadores y se han creado 2 nuevos indicadores en este ciclo de gestión.

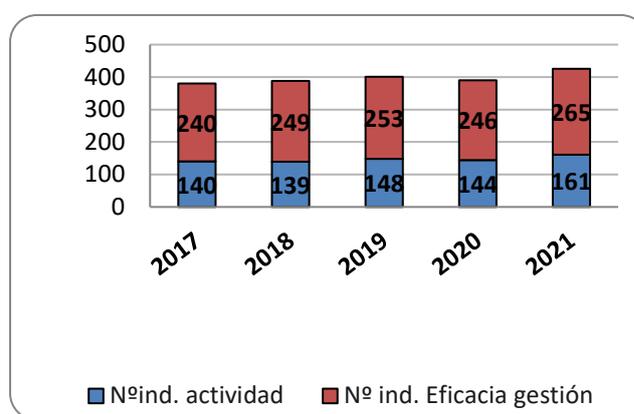


- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia con objetivos asociados (61,27%). Este último porcentaje se mantiene estable, con respecto al ciclo anterior.
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias.

Evolución del número de indicadores Activos.



Evolución por tipos de indicadores.

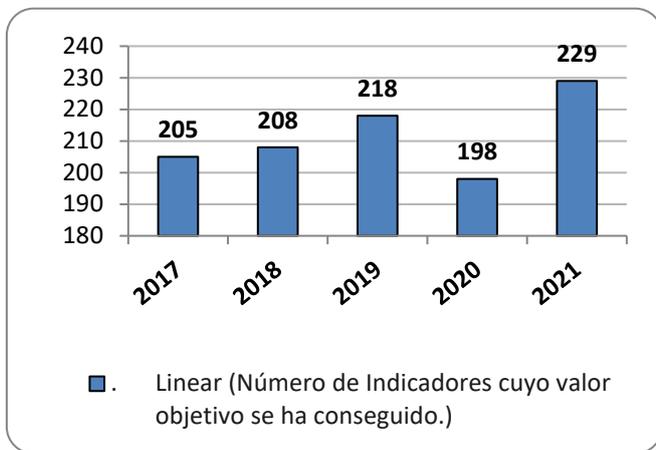


ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:

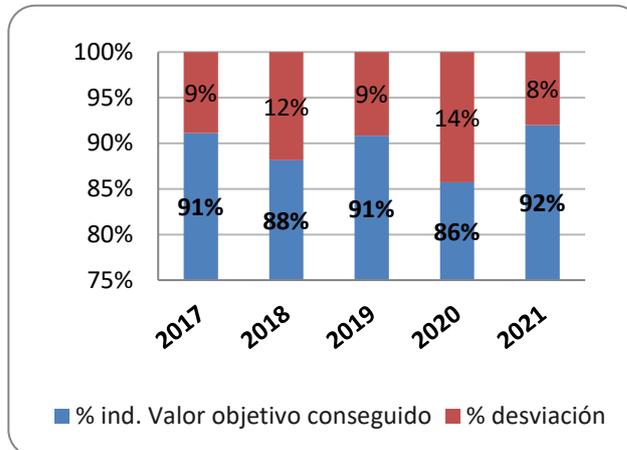
- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 91,96% (229 cumplidos sobre un total de 249 indicadores (229 cumplidos Y 20 incumplidos), sin contar dentro de los de eficacia los 11 que hay sin actividad y 4 sin datos de SACU.
- Se observa un aumento **significativo** de casi seis puntos con respecto al ciclo anterior (**92%** en el ciclo 2021 frente al 86% del ciclo 2020, el cual se vio afectado por la situación Covid-19 que vivimos, volviendo de nuevo a tener un porcentaje similar a ciclos anteriores a la pandemia e incluso mejorándolo).
- También se observa una reducción en el número de indicadores que no han superado el valor objetivo pasando de 33 en el ciclo anterior a 20 incumplidos en este ciclo de gestión. En una parte de ellos el nivel de desviación es mínimo, observándose en el resto una media de una desviación mayor.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 6 procesos incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 4 mantienen el 100%, y 2 lo disminuye. En conjunto, estos valores reflejan un aumento de más de 4 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.

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2017	2018	2019	2020	2021
1.- I.[PE 02.3]-09 Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	24	24	24 ⁽¹⁾	24	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. (**)	26% (6)	48% (10)	56% (9)	33% (8)	52% (11)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	43% (10)	29%(6)	19% (3)	38% (9)	38% (8)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	30% (7)	24% (5)	25% (4)	25% (6)	10% (2)

(1) 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 (2017, 2018, 2019, 2020 y 2021) 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); 8(2020) y 11(2021).

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.

	2017	2018	2019	2020	2021
1. I.[PE 02.3]-08 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,2	4,07	4,36	4,29	4,37
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción >= 3,5.	91% (21)	85% (18)	94% (15)	95% (20)	95% (20)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción >= 4. (**)	70% (16)	78% (16)	94% (15)	90% (19)	90% (19)
4. I.[PE 02.3]-10 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	4,1	4,01	4,23	4,24	4,33
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	95%(21)	85% (17)	93% (14)	100% (21)	95% (19)



6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior ≥ 4 .	64% (14)	60% (12)	73% (11)	86% (18)	85% (17)
---	----------	----------	----------	----------	----------

(*) 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.



RESULTADOS SEGMENTADOS POR ENCUESTA GENERAL:

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Media satisfacción global					Media satisfacción sobre las mejoras				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
EG-01-PC01	SCPR SAE	68,42	100	100	100	100	4,44	4,03	4,26	4,46	4,59	4,5	3,88	4,16	4,44	4,58
EG-02-PC01	SCI	47,83	58,7	68,75	56,25	74,47	4,23	4,04	4,29	4,26	4,5	4,05	3,85	4,27	4,2	4,42
EG-03-PC02-PC06	UAOG	55,32	62,79	64,29	55,56	100	4,36	3,92	4,72	4,87	4,85	4,22	3,87	4,71	4,79	4,77
EG-04-PC02	UNAD	92,73	100	100	100	100	3,96	4,33	4,39	4,42	4,47	3,85	4,14	4,2	4,37	4,35
EG-05-PC03-PAS	UCON	84,31	Activa- No realizada	100	100	100	4,4	Activa- No realizada	4,48	4,39	4,31	4,32	Activa- No realizada	3,98	4,32	4,29
EG-06-PC03-PDI	UCON	100	Activa- No realizada	100	100	100	4,74	Activa- No realizada	4,68	4,59	4,77	4,67	Activa- No realizada	4,67	4,58	4,71
EG-07-PC04-PC08	SINF	100	100	Activa- Caída de red	100	100	3,96	4,1	Activa- Caída de red	4,09	4,13	3,93	4,05	Activa- Caída de red	4,2	3,95
EG-08-PC05	SPER	100	100	100	100	100	4,08	4,07	4,11	4,18	4,15	3,91	3,77	3,99	4,13	4,13
EG-09-PC06	SIR@	33,33	41,67	50	29,17	45,83	3,67	4	4,33	4,21	4,5	3,73	4,06	4,09	4,38	4,58
EG-10-PC06	BIBL	100	100	Activa- Caída de red	100	100	4,23	4,29	Activa- Caída de red	4,21	4,25	4,15	4,25	Activa- Caída de red	4,11	4,13
EG-11-PC06- (A. ACAD.)	SPE	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Activa- Caída de red	50	53,85	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Activa- Caída de red	4,4	4,57	SD-Sin informe	SD-Sin informe	Activa- Caída de red	4,33	4,71
EG-12-PC06-(A-CT)	SPE	38,89	55	Activa- Caída de red	50	60	3,43	3,4	Activa- Caída de red	4,1	3,92	3,57	3,4	Activa- Caída de red	4	3,75
EG-13-PC06 (AUD)	SPE	66,67	70,59	Activa- Caída de red	(*)	(*)	3,67	3,56	Activa- Caída de red	(*)	No activa	3,7	3,82	Activa- Caída de red	(*)	No activa



EG-14-PC07	SGI	51,16	65,12	Activa-Caida de red	69,77	56,82	4,5	4,43	Activa-Caida de red	4,13	4,6	4,27	4,4	Activa-Caida de red	3,96	4,55
EG-15-PC08	CICT	100	100	Activa-Caida de red	59,18	100	4,48	4,43	Activa-Caida de red	4,52	4,5	4,32	4,3	Activa-Caida de red	4,41	4,41
EG-16-PC08	UDTL	65,45	100	100	100	100	4,13	4,4	4,42	4,44	4,57	4,11	4,26	4,3	4,33	4,54
EG-17-PC09- (Acceso)	SGA	76,79	100	100	89,29	100	4,69	4,63	4,42	4,34	4,48	4,65	4,49	4,37	4,35	4,52
EG-18-PC09- (Decanatos)	SGA	53,13	37,5	46,88	51,52	66,67	3,87	3,2	4,07	3,65	4,36	3,8	3,4	3,83	3,62	4,38
EG-19-PC09- (Usuarios)	SGA	83,08	100	100	89,23	96,92	3,38	3,04	3,35	3,46	3,3	3,18	3,03	3,28	3,59	3,34
EG-21-PC11	UAOG (Gabinete comunicación)	46,67	43,33	56,25	(*)	Activa-no realizada	4,77	4,77	4,61	(*)	Activa-no realizada	4,64	4,73	4,6	(*)	Activa-no realizada
EG-22-PC11- (Medios)	UAOG (Gabinete comunicación)	100	100	100	(*)	Activa-no realizada	4,8	4,61	4,75	(*)	Activa-no realizada	-	-	-	(*)	Activa-no realizada
EG-23-PC12	SIR@	29,55	27,27	36,36	52,27	54,55	4,5	4,08	4,38	4,22	4,21	4,45	4,08	4,4	4,17	4,22
EG-24-PC06	UAOG (Servicio Jurídico)	37,5	20,83	40	47,06	75	4,83	4,6	4,5	4,75	4,5	4,67	4,6	4,67	4,63	4,44
EG-25-PC08	CPEA	35,29	75		37,5	29,41	4,6	3,63	Activa-Caida de red	4,33	4,2	4,67	4	Activa-Caida de red	4,2	4,2

DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2021) a abril (2022), mediante el sistema Online. Para este ciclo, 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. El 96% (23 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 57 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. No obstante, creemos, dado que la mayor parte de las Unidades tienen consolidados sus canales de difusión, que esta circunstancia puede estar provocada por el cambio en la dinámica de cumplimentación de los informes a través de la aplicación UJA-SIGUE. 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 decremento en el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción pasando de un 75% (18 de 24) en el 2020 a un 63% (15 de 24). Si bien el decremento es significativo, este retroceso se puede, igualmente, justificar por la inmigración a la plataforma UJA-SIGUE y la falta de familiaridad de los usuarios con el proceso de cumplimentación de los informes en UJA-SIGUE. A pesar de ello, se vuelve a insistir en la recomendación de reforzar las instrucciones 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

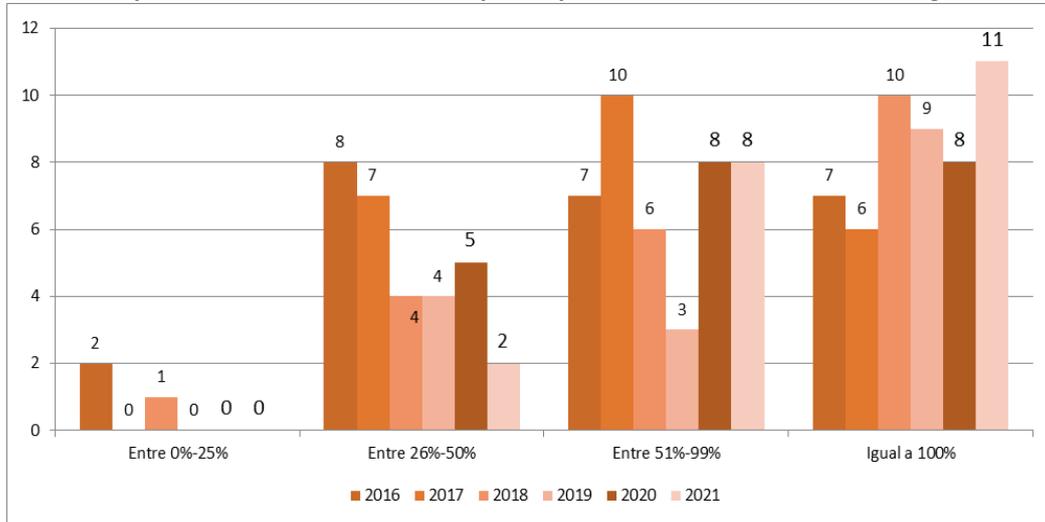


- Siguen sin producirse nuevas incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales, y ello a pesar de las recomendaciones realizadas en los correspondientes informes de auditoría.
- La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:
<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/ciclos-de-gestion/ciclo-de-gestion-2016/revision-y-mejora-sigc-sua-2016>
- 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.

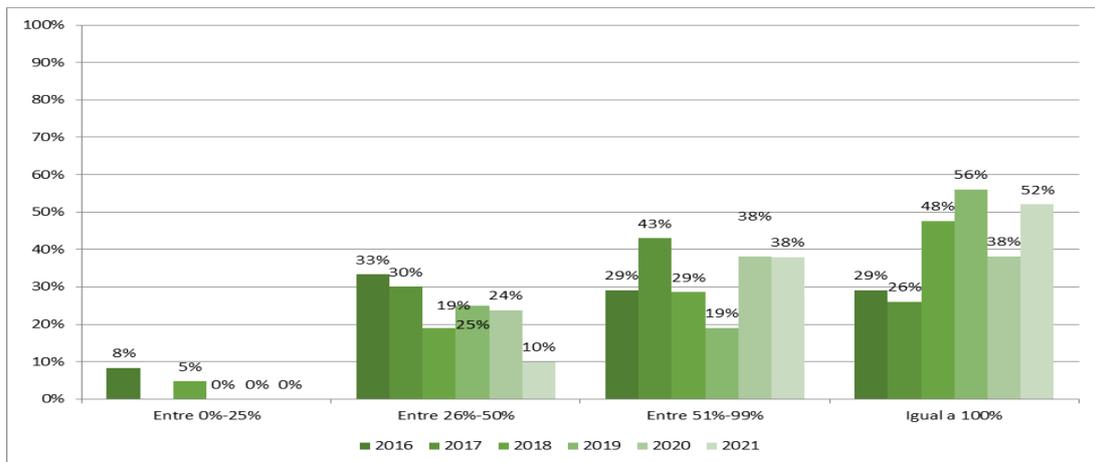
ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

- Globalmente, en el ciclo 2021, el **promedio del porcentaje de participación** I.[PE 02.3]-11 registra valores de 81%, lo que supone un ligero incremento, 8 puntos porcentuales, con respecto al anterior ciclo de gestión (73%), y se rompe con la evolución negativa registrada en el año 2020. El recorrido hacia la mejora se hace evidente ya que tan solo 2 de las 24 reducen este indicador frente a 8 del anterior ciclo.
- 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 52%, superando en 19 puntos la cifra registrada en el 2010 y, en consecuencia, decrece significativamente el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos iguales o inferiores al 50%, pasando de un 25% a un 10%. No obstante, se mantiene como riesgo el número de encuestas con informes que se posicionan por debajo del 50% (3 de 21).
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. El incremento 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 negativa experimentada en anterior ciclo pudiera deberse a la vuelta a la “normalidad” tras la crisis de la COVID-19, alcanzando posiciones muy semejantes a los resultados pre pandemia. Sin embargo, ello no exime de la recomendación de seguir reforzando 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 quizás provocado por la implementación de la aplicación UJA-SIGUE. Por ello, se recomienda apoyar, en este ámbito, mediante actuaciones formativas e instrucciones más claras y precisas la cumplimentación de los informes

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



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



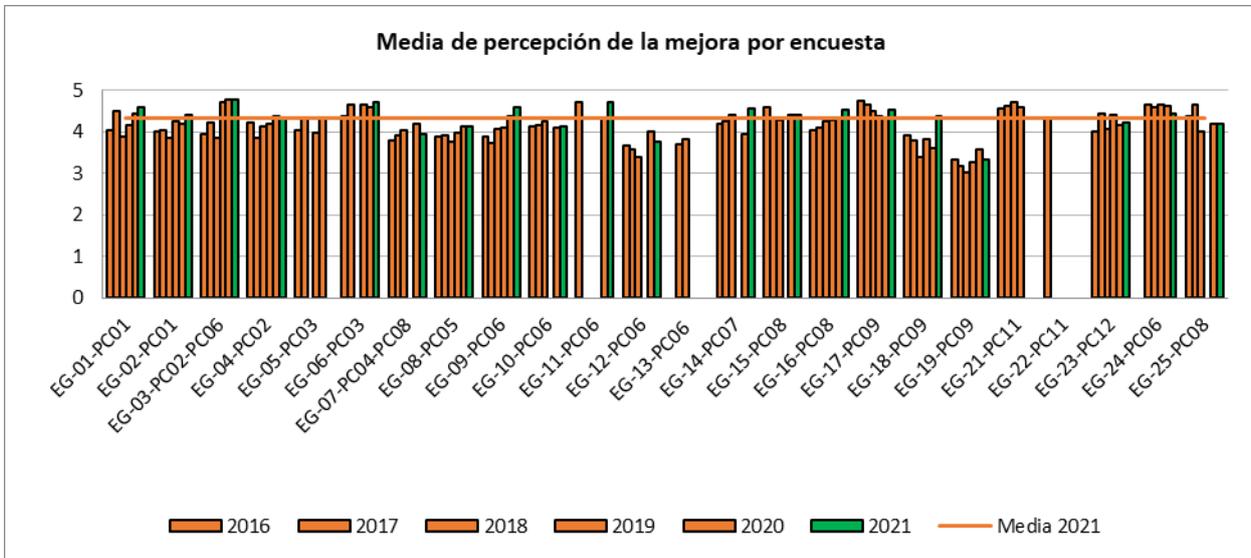
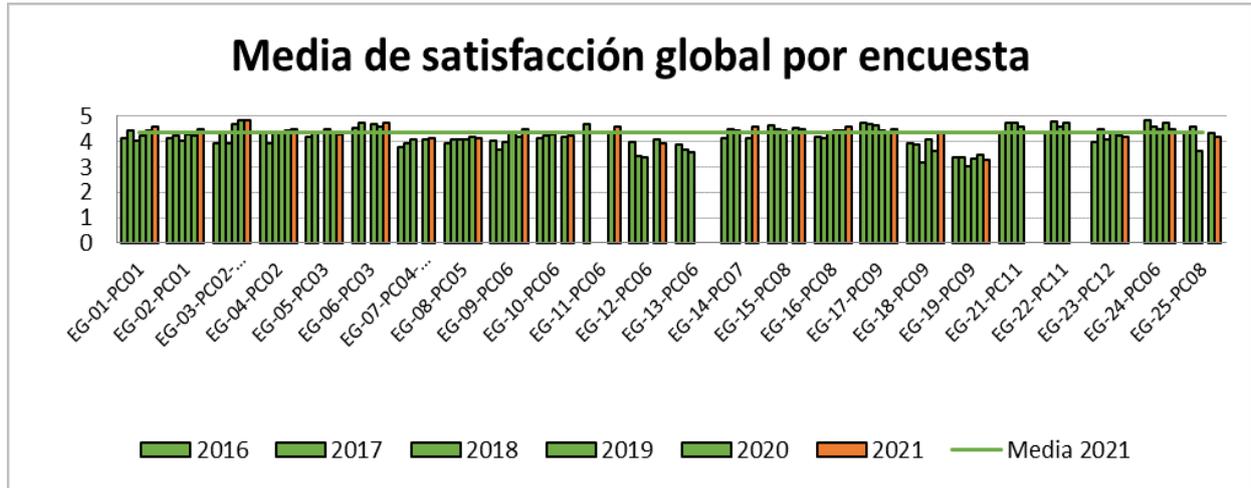
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

- 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", al igual que el anterior ciclo de gestión, tan solo 1 encuesta se posiciona por debajo de este indicador.
- Mantenimiento en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4" (19 de 21).
- El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales, 12 encuestas (57%), siendo semejante al anterior ejercicio.
- Asimismo, con carácter general, las variaciones son descendentes en la valoración sobre la mejora percibida, con decrementos de 5 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5", (95%), y de 1 puntos, en el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (85%).



- Además, se produce un decremento en el porcentaje de encuestas incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo 12 encuestas (60%) frente al 71% en el 2020.

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	2021
1.- I.[PE 02.04]-09 Número total de encuestas post-servicio activas.	51	51	51	53	54	53
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	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)	18,86% (10)
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)	49,05% (26)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	91,66% ₃	91,66% ³	91,66% ₃	100% ³	100%	100%
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	38	37	33	34	30	29
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	26	25	24	25	24	24

¹ Se computan 53 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es 57. 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 (37).

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	2021
1.- I.[PE 02.04]-14 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	4,61
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 3,5.	95,83% (46)	95,34% (41)	97,95%(48)	97,36% (37)	97,36 (37)	97,29 (36)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 4.	85,54% (41)	90,69% (39)	87,75% (43)	86,84% (33)	89,47 (34)	94,59 (35)

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	4,64
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	100% (13)	100% (11)	100% (11)	100% (7)	100% (6)	100% (8)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior >= 4.	92,30% (12)	100% (11)	100% (11)	100% (7)	100% (6)	100% (8)

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 (37).

³ Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan valor de mejora (8).

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

Proceso Clave	Número Activas					Número con resultados satisfactorios.				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1	1	1		1	
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	9	10	9	10	9	6	10	7	9	5
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	7	7	7	6	6	5	7	6	5	5
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	9	8	8	9	8	7	6	4	7	7
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa y Gestión de las Enseñanzas	-	-	2	1	3	-	-	1	1	3
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	3	3	4	4	4	3	3	2	1	1
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	10	10	10	10	10	10	10	7	5	5
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	51	51	53	54	53	43	49	38	38	37

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

Código de encuestas	Unidad	Criterio de revisión/diseño
EP-68-PC09	Servicio de Gestión Académica	Conocer la satisfacción de los usuarios sobre el servicio de certificaciones académicas



EP-69-PC09	Servicio de Gestión Académica	Conocer la satisfacción de los usuarios sobre la gestión en las pruebas de acceso a mayores
EP-70	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Conocer la satisfacción de los usuarios sobre el servicio de apoyo a Docencia Virtual
UJA-SIGUE	Servicio de Planificación y Evaluación	Conocer la satisfacción de los usuarios sobre la plataforma UJA-SIGUE

* 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 56,60% (30 de 53) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 43,39% 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 reduce en 1 el número de encuestas activas (53), si bien siguen sin realizarse todas las encuestas activas arrastrando un periodo de desactivación en el tiempo. 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 el diseño de 4 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, a través de UJA-SIGUE se ha implementado una nueva metodología de recogida de información lo que ha permitido avanzar en la homogenización 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.
 - Asimismo, se reduce el Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, en este ciclo de gestión presenta un valor del 49% (28 de 57), produciéndose un descenso de 3 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 2021, el número de encuestas con valoración del nivel de participación **I.[PE 02.04]-13** se sitúa en un 69,81% .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 37 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,8 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-),el 94,59%, y presentando tendencias positivas en los últimos cuatro 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 8 encuestas, obteniendo una media superior a 4 en la totalidad (4,54 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), siendo relevante que por quinto ciclo consecutivo el 100% de las encuestas obtienen estos valores.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.
SELECCIÓN DE ÍTEMS SIGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

ítem	% Satisfacción				Media			
	2015	2017	2019	2021	2015	2017	2019	2021
DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.								
1.-Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	91,69%	86,21%	85,71%	87,53%	3,78	3,70	3,72	3,84
2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo.	92,68%	90,34%	90,88%	89,78%	3,81	3,80	3,93	3,98
CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.								
3.-Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc	76,92%	79,51%	78,71%	78,79%	3,35	3,47	3,55	3,64
4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).	88,46%	94,46%	94,19%	89,84%	3,76	3,92	4,04	3,97
5.-Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	85,58%	93,73%	90,61%	90,63%	3,61	3,94	3,99	4,04
PARTICIPACIÓN.								



6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo.	85,39%	81,43%	81,00%	82,76%	3,53	3,37	3,44	3,60
7.-Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	79,61%	77,74%	73,86%	79,04%	3,35	3,28	3,30	3,53
8.-Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad.	87,06%	85,92%	86,04%	86,52%	3,66	3,67	3,75	3,85
FORMACIÓN/EVALUACIÓN.								
9.-Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	85,25%	84,81%	85,43%	82,87%	3,48	3,54	3,64	3,66
10.-Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas.	82,58%	82,81%	80,98%	83,52%	3,32	3,41	3,51	3,56
11.-Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional.	65,36%	66,90%	66,11%	72,78%	2,88	2,93	2,94	3,13
12.-Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo.	68,73%	72,03%	67,76%	74,08%	3,01	3,06	3,01	3,15
13.-Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	87,25%	89,82%	85,33%	89,47%	3,47	3,52	3,57	3,73
14.-Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajos.	82,51%	84,48%	80,73%	86,67%	3,33	3,39	3,41	3,61

Indicador de participación

2015: 63%;

2017: 60,55%

2019: 58,94%

Escala 1-5.

DESARROLLO:

El proceso de encuestación de clima laboral, con carácter bienal se ha realizado en este ciclo de gestión dirigiéndose a la totalidad del PAS, que en el momento de su cumplimentación, se encontraban en situación profesional de servicio activo.

En este ciclo de gestión, no se han realizado cambios en relación a la metodología y gestión estadística del proceso de encuestación por lo que se mantiene el mismo cuestionario, mismas posibilidades de acceso y cumplimentación y se repiten las actuaciones de estímulo a la participación, si bien se señala la posibilidad de influencia del periodo pandémico, provocado por la situación excepcional de alarma sanitaria por COVID-19, en la motivación y satisfacción de las personas.

Se observa una recuperación del porcentaje de respuesta (62,01%), con un incremento de 3 puntos porcentuales con respecto al 2019, lo que supone una ruptura de la tendencia decreciente registrada en los últimos cuatro ciclos de gestión. No obstante, la falta de resultados de satisfacción en algunas unidades por falta de participación, vuelven a alertar sobre la ineficacia de las actuaciones de estímulo para la cumplimentación del cuestionario, así como de las actuaciones de liderazgo.

En base a los resultados, se insiste en la recomendación de establecer mecanismos que permitan fijar, con rigor, las variables que más influyen en la participación de las personas de forma que permitan orientar y maximizar las actuaciones de estímulo a la participación.

ANÁLISIS DE RESULTADOS:

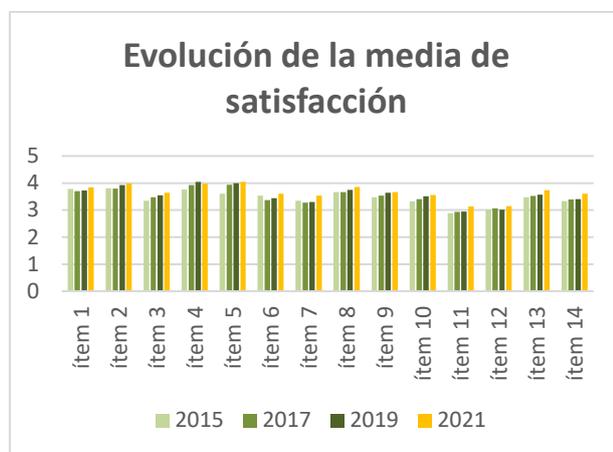
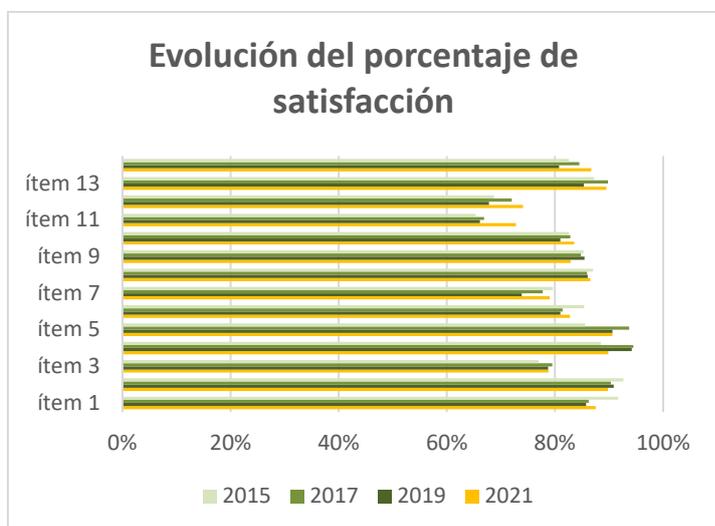
De los 14 ítem que componen el cuestionario, tan solo “Recursos informáticos para el desempeño del puesto” alcanzan resultados sobresalientes ($\geq 90\%$) lo que supone continuar con las tendencias negativas experimentadas en los anteriores ciclos de gestión.

A pesar de ello, 11 de los 14 ítems experimentan desviaciones positivas con respecto a los valores registrados en el año 2019, destacando nuevamente las subidas en la oferta formativa, tanto para el desempeño del puesto como para la promoción y desarrollo profesional, junto con la utilidad de la formación con incrementos de mejora superiores al 5%, si bien siguen presentando mediciones por debajo de los valores límites ($\geq 75\%$). Mismo comportamiento se observa en los incrementos de la pregunta relacionada con los procesos de toma de decisiones en la actividad laboral.

Se apunta como riesgo los decrementos producidos en los ítems relacionados con la posibilidad de desarrollar las competencias en el desempeño del puesto, participar en la identificación de necesidades formativas y recurso de equipamiento, materiales y tecnológicos, quizás este último justificado por los nuevos escenarios provocados por la COVID-19 con la posibilidad del trabajo a distancia.

Con respecto al comportamiento de la media, los niveles de satisfacción poco o nada varían en relación a los porcentajes, señalando las mismas debilidades y fortalezas.

Del análisis de los datos se desprende que se ha producido una recuperación de la satisfacción de la formación que, aunque no impide desbancarla de los valores límites, sigue respaldando su rentabilidad como inversión institucional y de las personas.



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES

	2017	2018	2019	2020	2021
1.-Número total de quejas.	146	222	190	107 ¹	163 ²
2.-Número total de sugerencias.	61	37	33	21	30 ²
3.-Número total de felicitaciones.	319	346	262	389	292
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100% ₁	100%
5.-Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 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.	1,95	1,83	1,26	1,84	1,72
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	2,25	1,79	1,30	1,74	1,69
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,18	2,02	1,04	2,34	1,85

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.

²En el número de quejas, sugerencias solo se tienen en cuenta las de los Servicios y Unidades.

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.

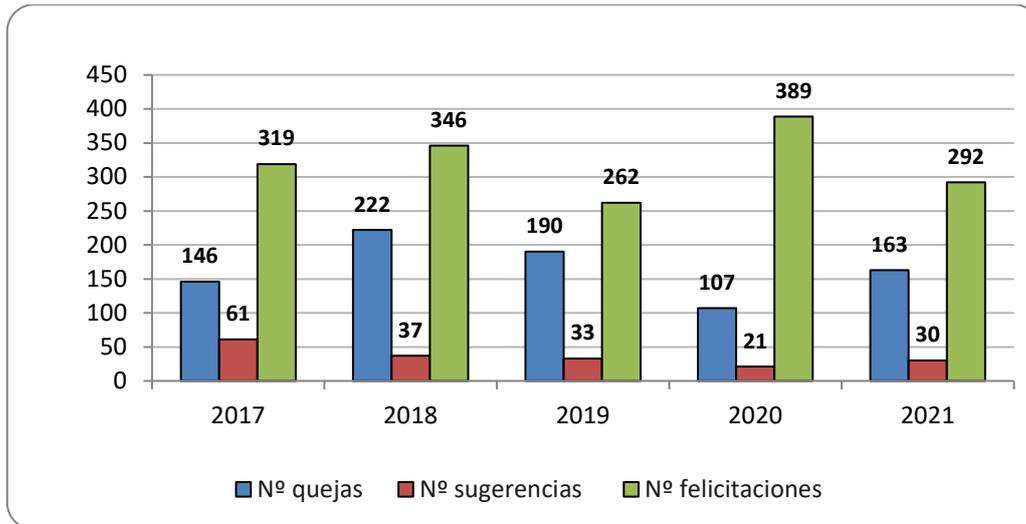
VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al aumentar en un 52% (56) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata un aumento en un 43% (9).
- En el número de felicitaciones se ha producido un descenso computándose un total de 292
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100%, ya que de las quejas presentadas (163) han sido respondidas. Por tanto, el número de quejas presentadas es del 163 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 1,69 días para las quejas y 1,85 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.

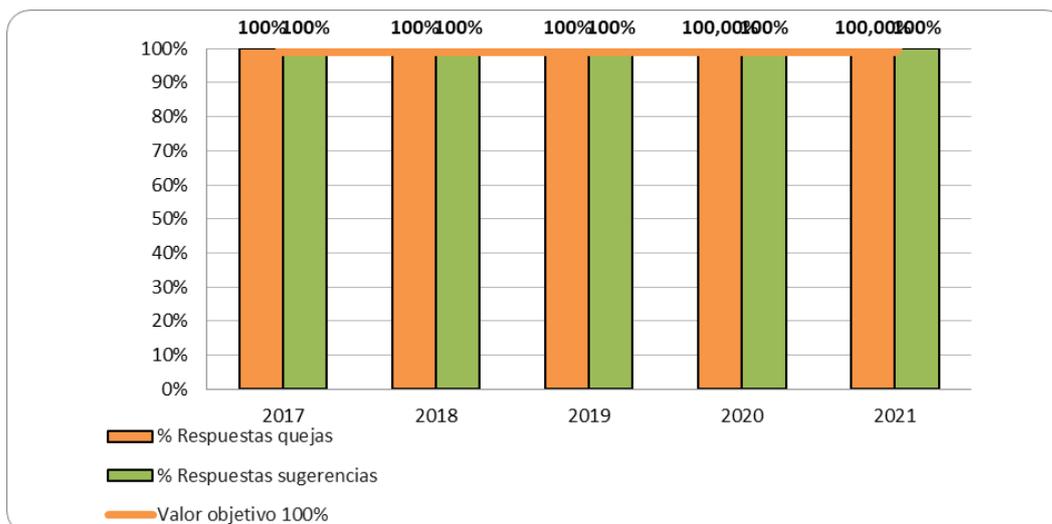


- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.

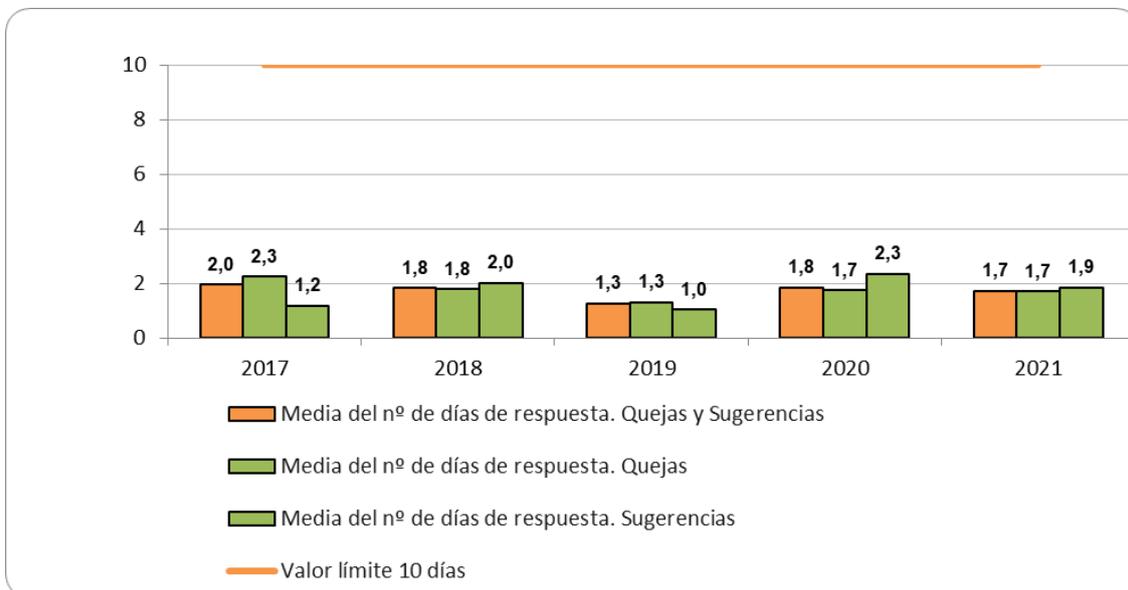


Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.





Evolución: tiempos medios de respuestas.





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

RESULTADOS GLOBALES (Ciclo 2021):

1.-Número total de No conformidades internas.	1
2.-Número total de No conformidades internas nuevas en este ciclo 2021	0
4.-Número total de No conformidades internas gestionadas con verificación y cierre	1

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

Nº	Código N.C.	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
1	NCI.PC06.UT.2018.1	UT	PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	Incumplimiento de indicador	Cerrada

DESARROLLO:

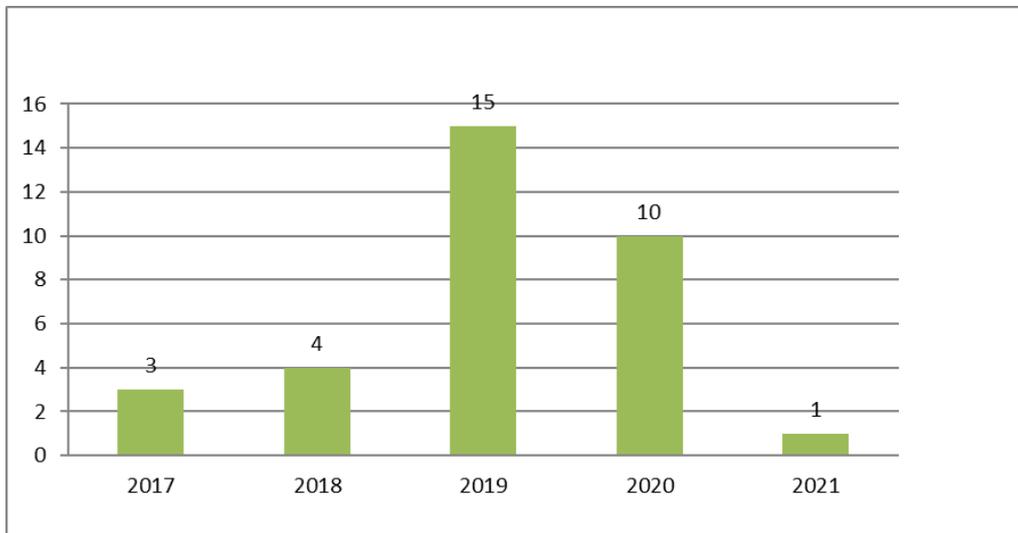
- Los resultados del Informe del Plan de Auditoría indican que la única no conformidad interna que estaba activa se ha verificado y cerrado. En el ciclo 2021 no se han establecido no conformidades por parte de las Unidades.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

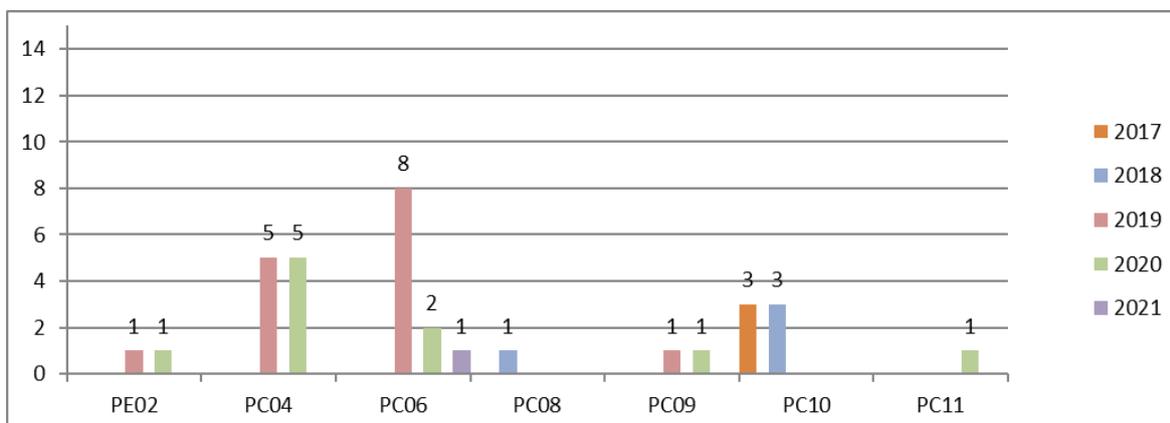
- Se observa, como en ciclos de gestión anteriores, una limitación en general del sistema de gestión de la calidad respecto a la utilización de la identificación de no conformidades internas como medio para abordar acciones mejora.



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 2021):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	3
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	0
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Cerradas.	33 (1 de 3)



RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.

Código N.C. (procedencia)	Unidad	Proceso SIGC-SUA	Ámbito	Resultado verificación
Auditoría del 1º seguimiento de la certificación. Ciclo 2020 Fecha: 18/06/2021 No conformidad: 9KS1RRO01	SPER (UCON)	PC03. Gestión de Espacios	Durante este último periodo 2020-2021, no se ha actualizado el análisis de contexto para establecer nuevos riesgos y oportunidades, la última revisión tiene fecha de junio 2018.	Abierta
Auditoría del 1º seguimiento de la certificación. Ciclo 2020 Fecha:18/06/2021 No conformidad: 9KS1RRO02	SGE	PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	Se revisa expediente 2021/0011198, Pedido con fecha 26 de mayo de 2021, Proveedor: Ofisur, Producto: Tableta gráfica. No queda evidencia de la solicitud por escrito (Comunicación de la necesidad).	Cerrada
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



EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS 2017-2021

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT 2017 Por Ciclo	AEXT 2018	AEXT 2019	AEXT 2020	AINT 2017	AINT 2018	AINT 2019	AINT 2020	AINT 2021
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica.	1			1 Varias Unidades						
PC02 Gestión de las Adquisiciones y del inventario	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	1				1					
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)					1					
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.	1					1 (cont)	1			
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Servicio de personal.	1	1	1 (cont)	1						
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	2	1	1							
PC09. Gestión Académica	Servicio de Gestión Académica	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	1 cont					
	Servicio de deportes	1	1								



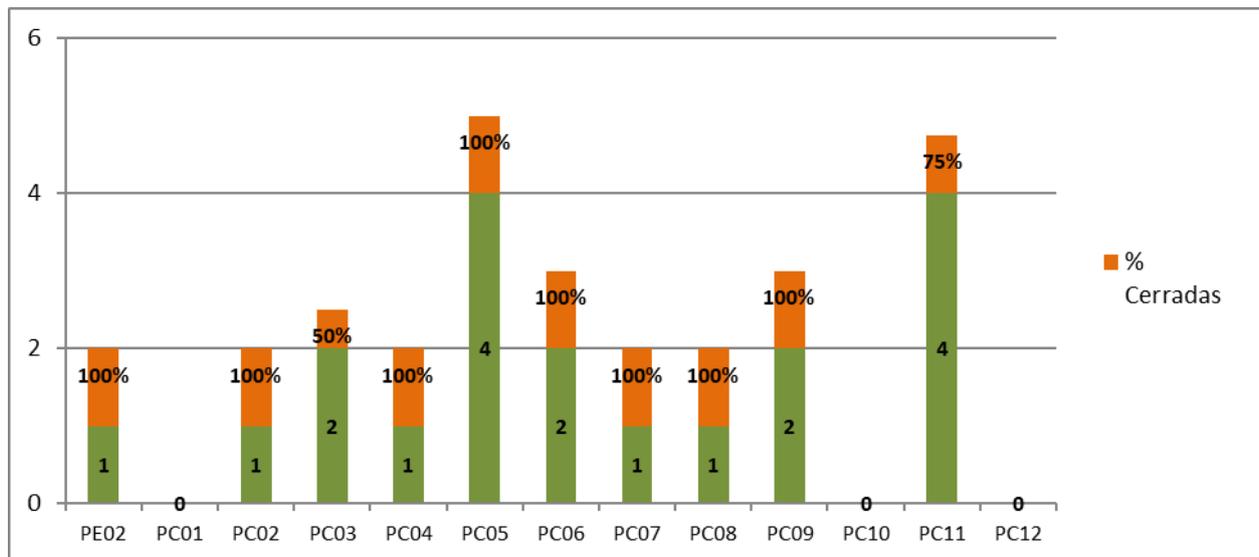
DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 3 no conformidades de Auditoría Externa.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- De las tres no conformidades de auditoría externa, de las cuales dos son del ciclo 2020 y una del ciclo 2019, una ha sido verificada y cerrada, quedan dos pendientes al no haber sido posible acometer la implantación de las acciones correctivas planificadas, una al Servicio de Actividades Culturales y otra del Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías).

Evolución del número de no conformidades de Auditoría. Segmentación por Procesos 2017-2021





8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	141	140	138 ¹	139 ¹	152 ⁵
2.- I.[PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	97,87%	100%	100% ²	100%	100% ⁶
3.- I.[PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	89,13%	90.71%	92,65% ³	91,67% ⁴	92,25% ⁷

¹compromisos de calidad integrados y no integrados

² SGI tiene dos compromisos sin actividad

³datos obtenidos sobre total medidos (136)

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

⁵ El número de compromisos de los procesos clave ha aumentado debido a que al parametrizarlos en la aplicación informática se han tenido que subdividir aquellos cuya periodicidad de medición era mensual, semestral...

⁶No se toman en cuenta los 7 que no tienen actividad ni lo 3 sin datos de SACU

⁷ Total medidos 142 (131 cumplidos y 11 incumplidos)

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

Porcentaje de compromisos de calidad con medición de indicador.

Unidad	2017	2018	2019	2020	2021
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.	90%	100%	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	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	66,67%	100%	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%
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%	100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	25% ¹
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%



Unidad	2017	2018	2019	2020	2021
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%	100%

¹ Hay 3 indicadores sin datos a fecha de informe al no haberse aportado los datos por SACU

Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)

Unidad	2017	2018	2019	2020	2021
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	80% ¹	75,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	60%	100%	80%	100%	100%
Servicio de Biblioteca	88,89%	80%	100%	100%	100%
Servicio de Control Interno	100%	75%	100%	100%	75,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	85,71%	100%	100%	85,71% ¹	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	89,47%	90%	100%	88%	92,86%
Servicio de Gestión Académica	100%	100%	75%	75%	75,00%
Servicio de Gestión de la Investigación	94,44%	88,89%	81,25%	94%	94,74%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	66,67%	66,67%	100%	100%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	50%	50%	100%
Servicio de Informática	66,67%	100%	62,5%	75%	66,67%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	0%	100%	100%	100%
Servicio de Personal	83,33%	66,67%	100%	100%	100%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	100%	66,67%	100%	50%	100%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	100%	100%	85,7%	75%	66,67%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	75%	100%	100%	100%	100%
Centro de Producción y Experimentación Animal				100%	100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	100%	25% ²
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	87,50%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	66,67%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	75%	100%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	80%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas			100%	100%	100%

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

² Hay 3 indicadores sin datos a fecha de informe al no haberse aportado los datos por SACU.

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 a falta de recibir informes pendientes del Servicio de Actividades Culturales.



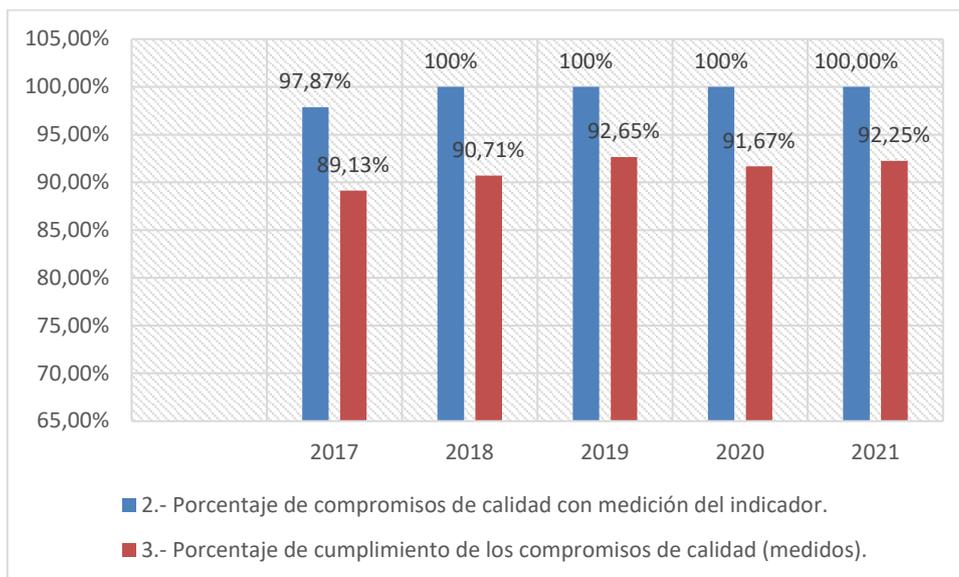
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 92.25% (porcentaje obtenido de 131 cumplidos sobre los 142 medidos). Se mantiene también estable respecto al ciclo anterior con un leve ascenso.
- Del total de compromisos de calidad medidos (142) se han incumplido 11. Igual que en el ciclo 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 medidos es de 68% (17 de 25), aumentando este porcentaje respecto al ciclo anterior.

INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.CICLO 2021

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	valor 2021	desviación
COMPROMISOS INTEGRADOS					
1	PC01	Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	<=10	21,75	11,75
2	PC01	Porcentaje de expedientes normales fiscalizados dentro de plazo (hasta 30 días hábiles).	>=80	57,51	-22,49
3	PC04 -	Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos	<=33	39,9€	6,9
4	PC04 -	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el mismo día	>=70	60	-10
5	PC04 -	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-2 días	>=80	75	-5
6	PC04 -	Porcentaje de incidencias de servicios TIC finalizadas desde su tramitación en el plazo de 0-5 días	>=92	90	-2
7	PC04 -	Porcentaje de cumplimientos de las solicitudes de retirada de residuos peligrosos realizadas en el plazo de 2 meses.	100	50	-50
8	PC05 -	Porcentaje de las acciones formativas ejecutadas respecto al total de acciones formativas planificadas y aprobadas por las respectivas comisiones de la Universidad de Jaén.	100	60	-40
9	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	72,86	-17,14
10	PC09 -	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	100	99,32	-0,68
11	PC11 -	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	>=95	90	-5



Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



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

RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2017	2018 ¹	2019 ²	2020 ³	2021
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	80	157	126	129	147
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	48,75% (39)	55,41% 87	51,59% 65	49,61% 64	53,06% ⁴ 78
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	51,25% (41)	47,80% 76	45,23% 57	38,76% 50	35,37% ⁴ 52

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

⁴ Datos obtenidos de los informes de seguimiento procesos de la aplicación. Pendiente recibir informes de SACU.

DESARROLLO:

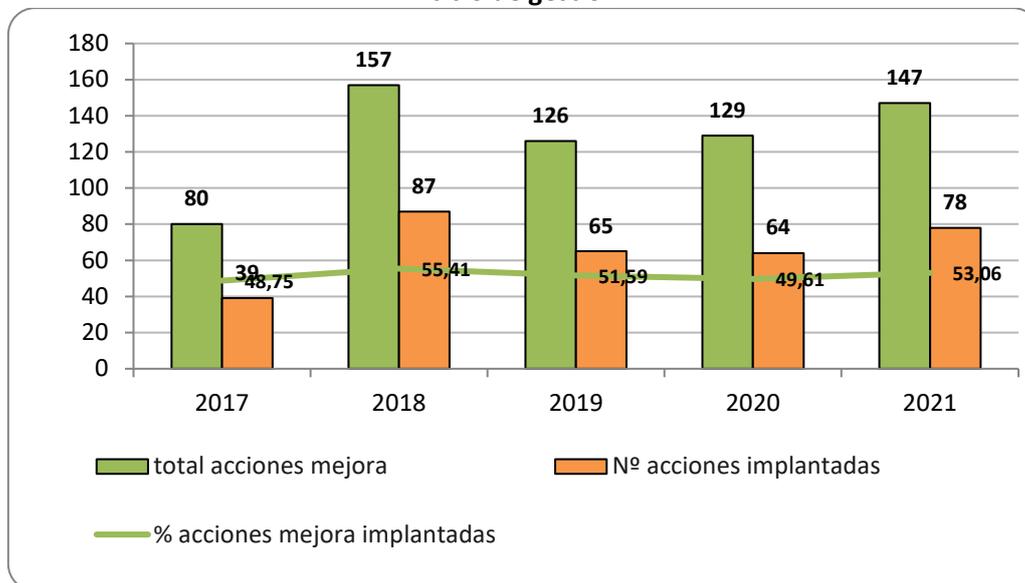
- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2021. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que encuentran disponibles en la aplicación informática UJA SIGUE en el apartado 14 del informe de seguimiento 2021. 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 han incrementado las propuestas de mejora pasando de 129 en el ciclo anterior a 147 en este 2021, produciéndose un leve aumento en las implantadas respecto del total pasando del 49,61% en 2020 a 53,06% en 2021. 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, habiéndose llegado a la conclusión en algunos de los casos de que su implementación no procede tras haber realizado el análisis indicado anteriormente.



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



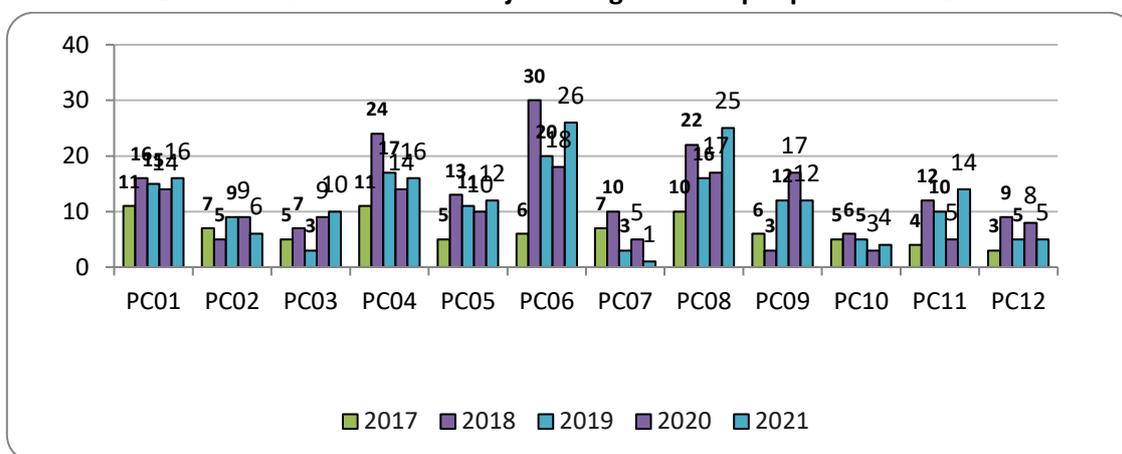
	2017	2018	2019	2020	2021	% implantadas	% en implantación
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº		
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total	11	16	15	14	16	69%	31%
• Servicio de Asuntos Económicos	5	4	3	4	5	60%	40%
• Servicio de Contabilidad y Presupuestos	5	4	6	6	6	50%	50%
• Servicio de Control Interno	1	8	6	4	5	100%	0%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total	7	5	9	9	6	33%	33%
• Servicio de Contratación y Patrimonio	3	2	4	4	4	50%	25%
• Servicio de Informática.		1	0	0	0		
• Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	1	1	4	2	1		
• Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	3	1	1	3	1	0%	100%
PC 03. Gestión de Espacios.	5	7	3	9	10	50%	20%
• Unidad de Conserjerías.	3	0	0	1	1	0%	100%
• Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	0	3	0	1	1	100%	0%
• Servicio de Biblioteca.	0	0	0	0	0		
• Unidad Técnica	0	1	1	5	0		
• Servicio de Deportes.	2	3	2	2	8	50%	13%
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total	11	24	17	14	16	75%	13%
• Unidad Técnica	7	5	3	0	2	100%	0%
• Servicio de Informática.	2	7	5	5	9	78%	22%
• Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	4	2	4	2	100%	0%
• Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	0	3	3	3	1	100%	0%



	2017	2018	2019	2020	2021	% implantadas	% en implantación
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº		
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad 	0	5	4	2	2	0%	0%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total	5	13	11	10	12	33%	50%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal 	3	5	3	3	4	50%	50%
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad 	2	8	8	7	8	25%	50%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total	6	30	20	18	26	31%	58%
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas 	1	1	2	7	6	0%	67%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica 	2	4	1	2	2	0%	100%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Planificación y Evaluación. 	2	11	11	3	4	0%	100%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca. 	0	5	1	4	10	60%	40%
<ul style="list-style-type: none"> Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno 	1	9	5	2	1	0%	100%
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	0	0	0	0	0		
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Obras, Vigilancia y Mantenimiento 				5	3	67%	0%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total	7	10	3	5	1	0%	100%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Gestión de la Investigación. 	4	9	2	2	0		
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	3	1	1	3	1	0%	100%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total	10	22	16	17	25	84%	16%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática. 	2	7	5	5	11	82%	18%
<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica. 	5	3	5	6	7	86%	29%
<ul style="list-style-type: none"> Centro de Producción y Experimentación Animal 	1	8	4	5	6	83%	0%
<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios 	2	4	2	1	1	100%	0%
PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total	6	3	12	17	12	42%	50%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Gestión Académica. 	3	2	6	6	8	63%	38%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Gestión de las Enseñanzas 			5	8	4	0%	75%
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	3	1	1	3	0		
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Total	5	6	5	3	4	75%	0%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante. 	5	6	5	3	14	36%	43%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total	4	12	10	5	10	50%	50%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes 	2	3	3	2	1	0%	100%

	2017	2018	2019	2020	2021	% implantadas	% en implantación
<ul style="list-style-type: none"> Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno 	1	5	5	2	2	sin datos	sin datos
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Actividades Culturales. 	0	2	1	0	1	0%	0%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica 	1	2	1	1	5	40%	60%
PC 12. Gestión de la Documentación. Total	3	9	5	8	3	67%	33%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio del Archivo General. 	1	5	3	7	2	0%	100%
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica 	2	4	2	1	16	69%	31%

Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.



APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En este ciclo 2021 continuamos con un seguimiento específico de la implantación de mejoras asociadas a riesgos y oportunidades. Se han identificado un total de 88 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado porcentaje acumulado de aplicación del 90, 80% (implantadas y en proceso). 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.

Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	2021		Porcentaje acumulado
	Número Total : 88 ¹	Porcentaje	
Implantada	44	50,57%	91%
En proceso	35	40,23%	
No implantada	4	4,60%	
No procede	4	4,60%	

¹El desglose se realiza sobre 87 propuestas ya que a fecha de informe no disponemos de informes de seguimiento de SACU con una propuesta de mejora asociada a R/O



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

Hay que destacar que en este ciclo se han revisado por las unidades los análisis de riesgos y oportunidades con un total de **114 mejoras nuevas asociadas a Riesgos y oportunidades** en su conjunto.

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.

Año	Total	Implantada	Iniciada/continuada	Parcial	Pendiente	No estimada/sin datos	No procede/	Total % Implantadas
2021	17	13	3	0	0	1	94%	
2020	40	19 (1)	11 (2)	0	6	4	75%	
2019	41	17 (1)	15 (2)	0	2	7	78%	
2018	43	13 (1)	14 (2)	0	11	5	63%	



											No estimada			
2017	Total	54	Implantada	25	Iniciada/ continuada	16	Parcial	0	Pendiente	6	No procede/ No estimada	7	Total % Implan tadas	76%

Tabla resumen. Informe de Auditoría Interna.

Año	Total	Implantada	Iniciada/continuada	Parcial	Pendiente	No procede/No estimada/Sin datos	Total % Implantadas
2021	25	13	3	0	0	9	64%
2020	162	99	38	0	7	18 ¹	85%
2019	197	78	74	0	12	33	77%
2018	128	62	39	0	10	17	79%
2017	101	50	19	0	9	23	68%

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

DESARROLLO:

El grado de implantación de las observaciones y oportunidades de mejora se sigue considerando un punto fuerte del SIGC-SUA, valorando el resultado total de las mismas que se consideran implantadas, se ha producido un aumento significativo respecto a la auditoría externa 94% con una subida de 19 puntos respecto al ciclo anterior (75%) y un descenso en la interna, debido a que algunas indicaciones no ha sido necesarias realizarlas tras la vuelta a la normalidad en la gestión de los procesos tras la pandemia.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	75	68	63 ¹	44 ²	48 ³
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	466	428	354 ¹	275 ²	309
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	96% ¹	92% ²	100%

¹ Para este año y SGE tiene pendiente definir equipos calidad

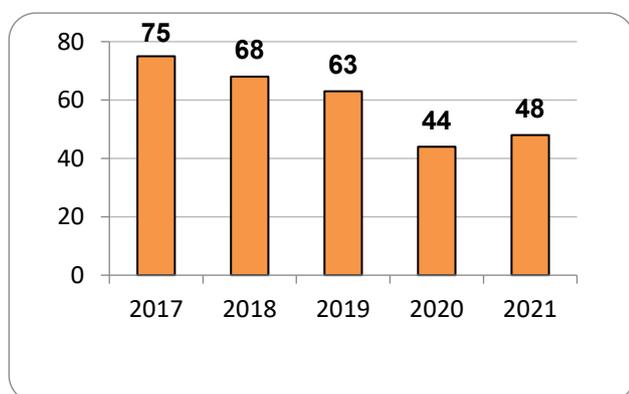
² En estos datos SACU no tiene informe y SPER no tiene equipo

³ Al no haber recibido de SACU informe se ha tomado como referencia de forma provisional la información del informe anterior, al considerar que no ha variado el equipo.

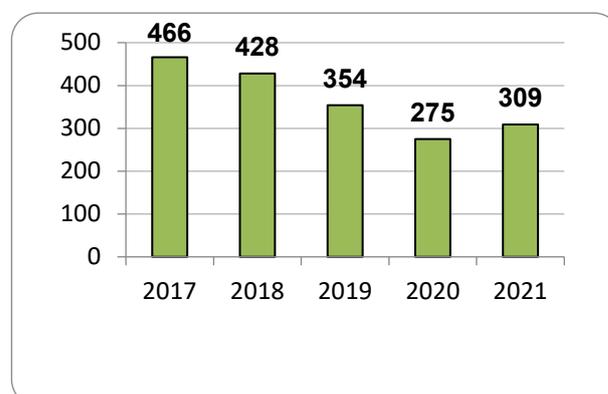
DESARROLLO:

- 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.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	87	126	108	112	147	252 ¹
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹Se incluyen 2 del proceso estratégico PE02.



RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2022

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2017	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	Nº DE PROPUESTAS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2022	2022 PROPUESTAS ASOCIADAS A :						
								RIESGO Y OPORTUNIDADES	RIESGOS	OPORTUNIDADES	AUDITORÍA	ENCUESTAS	PROCESOS	OTROS
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	6	4	3	4	5	11	5		3	1	1	1	
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	4	4	6	6	6	11	9		1			1	
	Servicio de Control Interno	1	8	6	4	6	9	5					3	1
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	3	1	4	4	4	9	2	1	1	2		3	
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	2	1	4	2	2	1	1						
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	3	1	1	2	1	2	1			1			
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes	2	1	2	2	8	8	7					1	
	Biblioteca		0		0	0	0							
	Unidad de Conserjerías	3	4		1	1	0							
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios		0	0	1	1	2						1	1
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		1	1	1	0	1							1
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	5	9	5	5	9	12	4			1	2	5	
	Servicio de Obras, Mantenimiento y	7	3	5	1	2	4	1			1	1	1	



	Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)													
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	1	0	3	3	1	3		1				1	1
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	2	6	2	4	2	3	1					1	1
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad		6	0	2	2	3	2			1			
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	3	2	3	3	5	7	4	1				1	1
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad		9	0	7	8	10	8			2			
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Biblioteca	1	1	1	4	10	14	1			3		9	1
	Servicio información, Registro y Administración Electrónica	2	1	1	2	2	3	3						
	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	1	0	2	4	7	6	3			2		1	
	Servicio de Planificación y Evaluación	1	11	11	3	4	4	4						
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	2	7	5	2	0	1	1						
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos		0		0	0	0	0						
	Servicio de Obras, Mantenimiento y		0	0	0	3	4	4	2					1



	Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)													
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	6	9	2	2	0	0							
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas,	3*	1	1	2	1	2	1			1			
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	5	3	5	6	7	13	3		3	1		4	2
	Centro de Producción y Experimentación Animal		8	4	5	6	12	2			2		5	3
	Servicio de Informática	6	8	5	5	11	12	5				1	6	
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	2	1	2	1	1	2						1	1
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	3	2	3	4	8	51	5					46	
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	3*	1	1	2	1	Se ha integrado dentro del Servicio de gestión de las Enseñanzas							
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas				7	3	5	4			1			
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	5	5	3	4	6	4			2			
PC 11. Gestión	Servicio de Deportes	2	1	3	2	10	10	9					1	



de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1	1		1	1	1	1						
	Servicio de Actividades Culturales	1	1	1	0	0	Sin informe ¹							
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	3	3	5	1	1	1				1			
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	1	3	3	2	4	1	1		2			
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1	1	2	1	2	3	2					1	
PE02:Retroalimentación grupos de interés (Quejas y sugerencias)	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica			1	0	0	2			1				1
Total		87	126	108	112	147	252	101	4	9	24	5	94	15

¹ pendiente de recibir informe de SACU

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.

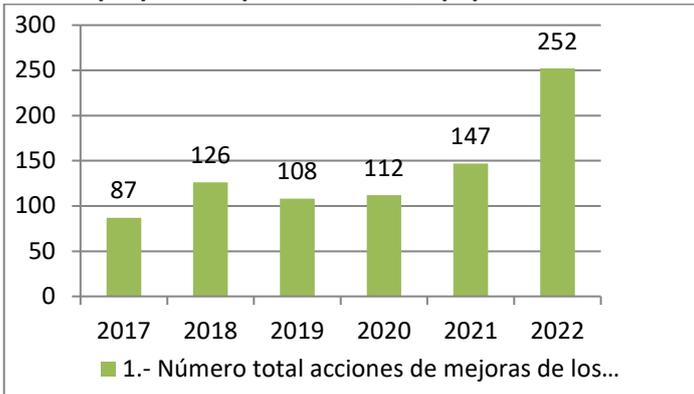
La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

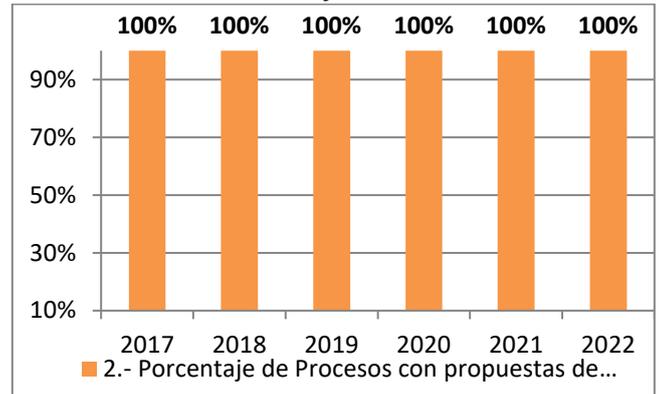
En este ciclo de gestión se ha modificado el informe de seguimiento de los procesos segmentando claramente las propuestas de mejora en propuestas asociadas a riesgos y oportunidades, riesgos, oportunidades, auditoría, encuestas, procesos y otros. El total de las propuestas se ha incrementado con respecto a ciclos anteriores (252) desglosándose en 101 asociadas a Riesgos y oportunidades, 4 asociadas a Riesgos, 9 asociadas a oportunidades y 24 asociadas a auditoría, 5 a encuestas, 94 a procesos y 15 a un apartado genérico denominado otros. En el cómputo total de propuestas para 2022 se mantiene el porcentaje 100% de procesos clave con propuestas de mejora



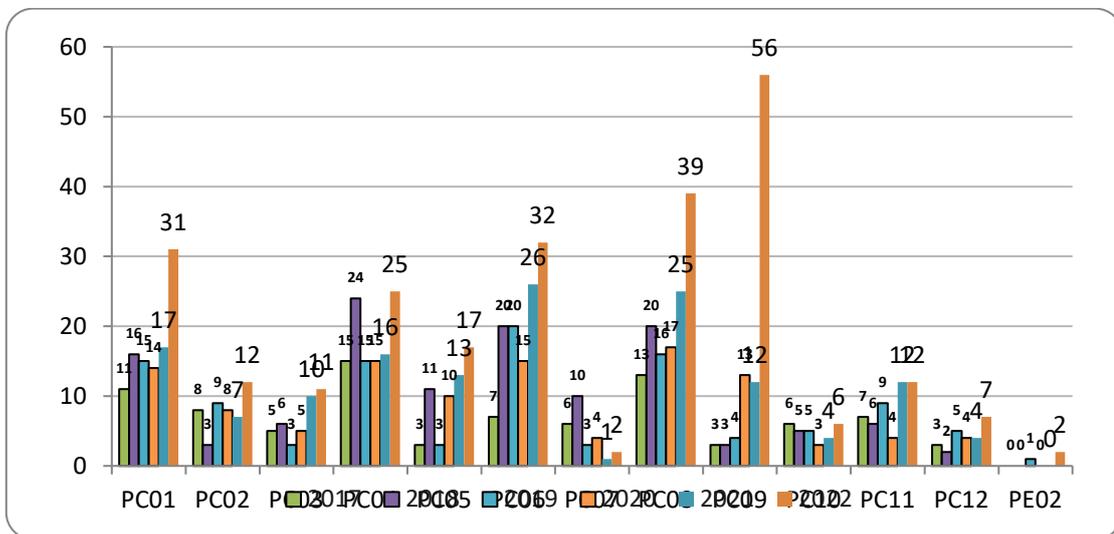
Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos



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.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1.- Número de propuestas individualizadas.	67	43	57	68	74 ¹	152 ²
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	91,67%	75%	91,60%	91,67%	83%	100%

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.

²En este ciclo de gestión se ha automatizado la revisión de los Anexos VII (Análisis DAFO) y VIII (Análisis de Riesgos y Oportunidades) en el informe de seguimiento (ítems 28 y 29 de informe), Por lo que en los informes realizados por los servicios y unidades se ha procedido a su revisión lo cual se ha traducido en un aumento del cómputo total de propuestas de actualización de documentación.

CUADRO RESUMEN DE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.	1					
2. Reestructuración servicios/procesos.						
3. Revisión general.	8	7	3	13	3	4
4. Descripción de procesos.						
5. Flujogramas.	4	3	4	2	5	6
6. Instrucciones técnicas.	16	11	2	7	9	5
7. Registros.	1				2	8
8. Formatos.	7	3	1	1	2	3
9. Legislación.	3	7	1	6	15	16
10. Trámites telematizados					3	5
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.						
12. Indicadores.	27	12	29	25	21	25
13. Otras			7	4		2
14. Anexos VI, VII y VIII			10	10	14	78 ²

²En este ciclo de gestión se ha automatizado la revisión de los Anexos VII (Análisis DAFO) y VIII (Análisis de Riesgos y Oportunidades) en el informe de seguimiento (ítems 28 y 29 de informe), Por lo que se considera que en los informes realizados por los servicios y unidades se ha procedido a su revisión y se procederá a su posterior actualización en la documentación.

DESARROLLO:

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

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

- Este año, continuando con la iniciativa llevada a cabo en el informe de seguimiento de los servicios y unidades del ciclo anterior, se ha incluido en el informe de seguimiento la revisión análisis de contexto interno y externo, así como de riesgos y oportunidades, por lo que los servicios y unidades, al realizar su correspondiente informe de seguimiento han llevado a cabo su análisis correspondiente, traduciéndose en un aumento significativo de las propuestas de modificación del punto 14 en el apartado de Anexos VI. VII y VIII.

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.	6
--	---

EXTRACTO DE PROPUESTAS:

Código y nombre proceso	Denominación	Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS Servicio de Deportes	Objetivo de calidad Implantación de emisión de informes de uso de las instalaciones deportivas universitarias desde la aplicación informática de gestión del servicio.	Gestionar con la empresa propietaria de la aplicación informática de gestión deportiva, con el fin de definir e implementar la emisión de informes personalizados de reserva y uso de instalaciones deportivas de los registros incluidos en dicha aplicación, conforme a las necesidades de registros demandadas por este servicio para sus indicadores y memorias.	Emisión automática de informe de ocupación de espacios deportivos que reduzca la duración y dedicación a la elaboración de los mismos y se ajuste a las necesidades de datos de indicadores y memorias del servicio y/u otros organismos que requieren información.
PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO Servicio de Planificación y Evaluación	Objetivo de calidad Consolidación de la aplicación informática como herramienta de gestión del sistema de gestión de la calidad de los servicios y unidades administrativas (SIGCSUA)	Para este ciclo 2022 se pretende seguir avanzando en la implementación de la aplicación informática UJA SIGUE, mediante el trabajo colaborativo y en equipo de todos los servicios y unidades con objeto de conseguir su	El objetivo de la mejora es que se consiga una total automatización de la gestión de nuestro SIGCSUA consiguiendo así que sea una herramienta de gestión viva y eficaz en nuestro proceso de mejora continua.



plena incorporación a nuestra gestión diaria.

<p>PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. Servicio de Gestión Académica</p>	<p>Objetivo de calidad Seguir mejorando en las aplicaciones informáticas de apoyo para la gestión del SIGC-SUA</p>	<p>Conseguir una simplificación del sistema que no requiera el anual el control y seguimiento de centenares de Items</p>	<p>Reducir el volumen de trabajo que supone anualmente el SIGC-SUA</p>
<p>PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES Servicio de Deportes</p>	<p>objetivo de Calidad: Ampliación de los servicios de reserva e inscripciones a eventos a través de la plataforma de servicios web del Servicio de Deportes</p>	<p>Integrar progresivamente en la aplicación informática de gestión deportiva las reservas e inscripciones de eventos que por sus particularidades especiales se realizaban a través de formularios web independientes.</p>	<p>Integrar y automatizar en la aplicación de gestión integral del servicio aquellas inscripciones a actividades o eventos que hasta ahora, por sus particularidades, se realizaban a través de formulario web, y por tanto al margen de los registros propios de la aplicación, con el fin de, a medio plazo, todos los registros del Servicio queden contenidos en un único sistema de base de datos,</p>
<p>PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Servicio de Archivo General</p>	<p>Mejora de gestión del sistema Revisión y actualización de indicadores</p>	<p>El Archivo General está en un proceso de informatización que supondrá un cambio y simplificación en los procesos y actividades</p>	<p>Reflejar la evolución real de los procesos archivísticos</p>
<p>PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Servicio de Archivo General</p>	<p>Objetivo de Calidad: Adquisición, parametrización, migración y puesta en marcha de un programa informático de gestión de archivos</p>	<p>Automatización de los procesos de archivo</p>	<p>Contar con una herramienta que permita la gestión automatizada de los procesos del archivo</p>



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

Equipo de Proceso Servicios de Asuntos Económicos	Vistos los resultados de las medidas de indicadores, de quejas y sugerencias, y de felicitaciones, así como de la encuesta de proveedores (con una participación importante en la misma), podemos concluir que el resultado es, un ejercicio más, satisfactorio (fruto también –interpretamos- de las mejoras realizadas en 2021). 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 se manifiestan resultados también muy positivos, similares a los obtenidos en ejercicios anteriores y situándonos, en la mayoría de aspectos, por encima de la media de la Universidad. 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 2022 en las nuevas tecnologías (factura electrónica, migración a web de UniversitatXXI-Ec. gestión telemática de comisiones de servicio, introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos...). 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 anteriormente en este informe. Ver, al respecto, las mejoras propuestas para 2022. Todo lo anterior, sin olvidar las especiales circunstancias de pandemia vividas en 2020 y 2021 en los que, gracias al personal del Servicio, se han continuado prestando todos los servicios sin merma importante en la calidad de los mismos.
--	--

PROCESO PC01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL

Equipo de Proceso	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
-------------------	--



Servicio de Contabilidad y Presupuestos	<p>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

Equipo de Proceso Servicios de Control Interno.	<p>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 que en este ciclo hemos sufrido uno de los riesgos puestos de manifiesto como es la rotación de personal, aunque el impacto no ha sido más importante por la adaptación en un tiempo más breve de lo esperado por parte de las personas que han llegado. En este ciclo de gestión se ha añadido un actor de suma importancia, como es la llegada de los fondos Next Generations de la UE, que van a implicar algunos cambios importantes en la gestión habitual de los fondos externos por lo que tres de las cuatro acciones de mejora se dirigen a dar respuesta a estas exigencias de gestión.</p>
--	--

PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Servicio de Contratación y Patrimonio	<p>El ciclo de gestión de 2021 también se ha visto influenciado por la incidencia de la pandemia derivada del COVID-19, al menos durante los primeros meses del año en los que se alternaba tanto el trabajo presencial como el trabajo en casa para un importante número de personas del Servicio. Aunque, con carácter general, esta circunstancia no ha tenido un impacto negativo en los resultados del proceso, sí que ha supuesto un esfuerzo añadido en las labores de coordinación y seguimiento de las tareas por parte del Jefe de Servicio. En todo caso, es necesario destacar también la actitud de las personas durante el periodo de trabajo no presencial, puesto que han cumplido satisfactoriamente los objetivos previstos. Por lo que respecta a la gestión del proceso de contratación administrativa, señalamos que en los últimos años se está produciendo un importante aumento de la carga de trabajo, derivada de la aplicación de los requerimientos de la Ley de Contratos del Sector Público que ha introducido nuevos procedimientos de adjudicación y, prácticamente, ha eliminado uno de los procedimientos habitualmente utilizados en la Universidad, como es el caso de los procedimientos negociados sin publicidad por razones del importe del contrato. Asimismo, el nuevo procedimiento abierto simplificado que ha venido a sustituir al anterior, obliga a la constitución de mesas de contratación y, por ende, al incremento de las tareas y trámites en la gestión de los expedientes de contratación. Además de lo anterior, durante el año 2021 se ha tramitado un número mayor de contratos en relación con años anteriores, lo que ha supuesto también un mayor esfuerzo por cumplir los objetivos propuestos en los indicadores y dar respuesta a las necesidades de las Unidades promotoras de contratos. En este sentido, también son mayores los requerimientos de fiscalización de los órganos de control externo y de entes financiadores de proyectos y subvenciones, lo que nos obliga a</p>
---------------------------------------	--



dedicar un mayor esfuerzo en los procesos de justificación. Si en el informe del ciclo anterior, indicábamos que se habían incorporado dos personas al Servicio, en este informe destacamos su buen hacer y su total adaptación al sistema de gestión del mismo lo que, sin duda, ha tenido una influencia positiva en los buenos resultados obtenidos tanto a nivel del cumplimiento de los objetivos de la Unidad como en las encuestas de satisfacción que se han realizado a nuestros grupos de interés. No obstante, a la fecha de elaboración de este informe, se nos plantea una situación de incertidumbre tras la adjudicación del concurso de traslado del personal de administración y de servicios que conllevará para el Servicio de Contratación y Patrimonio la amortización de una persona responsable de gestión. Este hecho, requerirá necesariamente un proceso de adaptabilidad por parte de todas las personas del Servicio para intentar suplir, en la medida de lo posible, la falta de una persona cuando, como hemos señalado anteriormente, se está produciendo una mayor carga de trabajo. Otro de los retos importantes que se plantean para nuestra Unidad y también para otras de la Universidad, es la gestión de los centros de gastos financiados con cargo a los fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, bajo el programa Next Generation EU. La complejidad que, a priori, supone la gestión de estos fondos va a suponer un esfuerzo extra y la necesidad de incorporar nuevos documentos y nuevos trámites en los procedimientos de contratación. Respecto a la gestión de los procesos relacionados con el Patrimonio de la Universidad señalamos que también, de forma satisfactoria, se han cumplido los objetivos previstos en los indicadores y que las dos personas encargadas de esta gestión están dando respuesta a las necesidades que la Universidad tiene en esta área. Destacamos, además, las labores efectuadas para la realización de donaciones de material inventariable a centros educativos y otras instituciones sin ánimo de lucro como despliegue de la responsabilidad social de la Universidad. Para finalizar debo destacar, una vez más, el esfuerzo de todas las personas que integramos el Servicio de Contratación y Patrimonio que, a pesar de las circunstancias, del incremento continuado de la carga de trabajo y de las exigencias cada vez mayores en muchos ámbitos de gestión, estamos dando respuesta de forma positiva a nuestra misión y visión identificadas en nuestra carta de servicios. No obstante, y debido a las amenazas y debilidades que se han puesto de manifiesto a lo largo de este informe de seguimiento, detectamos algunas incertidumbres que pueden generar dificultades para el cumplimiento de forma satisfactoria de nuestros objetivos. 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, que este año se ha visto mejorado con la implantación de la nueva herramienta para facilitar la cumplimentación del informe anual.

PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Unidad de Apoyo a
Órganos de
Gobierno e
Institucionales

El ciclo de gestión de 2021 ha supuesto un *impass* tras la mayor incidencia de la pandemia, con el trabajo no presencial y la vuelta a la presencialidad laboral. En algunos ámbitos de trabajo de la unidad el trabajo se ha intensificado de forma considerable, en otros aspectos, como por ejemplo las adquisiciones, se han visto mermadas debido al descenso de desgaste de materiales y por tanto de las necesidades del puesto de trabajo. Ha sido un ciclo de gestión atípico en ese sentido. Por otra parte, la implicación de las personas ha sido otra de las claves durante este ciclo. En este sentido, la encuesta general así lo refleja, con un índice



de satisfacción bastante elevado, manteniendo la prestación de los distintos servicios y manteniendo la calidad y además, la encuesta de personas así también lo pone de manifiesto con respecto a los ítems de valoración de la opinión sobre la propia unidad. En 2021 se planteó una única acción de mejor que durante los restantes meses del ciclo no se ha llevado a cabo pero que, desde el seno de la unidad pensamos que puede ser interesante mantener, de cara a la interiorización de las tareas del grupo de trabajo de mejora de los procesos.

PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Servicio de Gestión de las Enseñanzas

De los informes añadidos se desprende que el año 2021 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 4,47 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 robotización de las fases repetitivas de estas tareas, 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 robotización de las fases repetitivas y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.

PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

A pesar de ir recuperando poco a poco la normalidad previa a la pandemia ocasionada por la Covid-19, en este ciclo de gestión se ha seguido notando que el número de reservas de espacios ha disminuido levemente, además del incremento de trabajo que conlleva el cumplir con las restricciones derivadas de ésta. Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestas. La continua actualización de la plataforma nos permite mejorar en cuanto a lo que la reserva de espacios se refiere, ofreciendo a nuestros clientes una plataforma cada vez más intuitiva y accesible así como mejorando y facilitando el uso para los propios miembros de nuestra Unidad. En el proceso PC03 Gestión de Espacios medimos dos indicadores, para los cuales se consigue el valor objetivo de manera regular. Es un proceso que se encuentra muy bien asentado e integrado en la Unidad y que da lugar a mínimas mejoras y/o modificaciones.

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, que viene arrastradas desde marzo de 2020, 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 en principio, la apertura con limitaciones a continuación y el continuo ajuste de estas según la situación cambiante en función de la evolución de cada ola, podemos inferir que seguimos en el camino de consolidación de nuestro sistema, también refrendado con el trabajo que se hizo en el anterior ciclo en el análisis de riesgos y oportunidades actualizado, y el arduo trabajo sobre las acciones de mejora que en él se establecieron, buena parte de las cuáles se han podido hacer efectivas, lo que fortalece 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: Satisfacción en cuanto al grado de cumplimiento de las acciones de mejora establecidas dentro de las sensibles limitaciones que presenta el servicio, en cuanto a disminución de medios tanto económicos como especialmente humanos. Solución a los problemas más significativos que presentaba la gestión de este proceso, en especial el de las deficiencias a causa de las incidencias detectadas en la aplicación informática, 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, en este caso menores, ocasionados por la excepcionalidad de la situación (cierre de instalaciones, proceso de reservas periódicas aplazados a 2022, limitación de aforos en salas de musculación y cardio, etc. Por lo que respecta a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis del riesgos y oportunidades del Servicio realizado en 2020, nos sentimos especialmente satisfechos con los avances que se han producido al respecto. Si bien no se han completado todas ellas, las de mayor impacto estratégico sí se han consumado dentro del ciclo 2021, lo que nos congratula enormemente. Los limitados recursos del servicio así como, por qué no decirlo, cierta ambición en los plazos establecidos, han hecho que no podamos consumir el total de acciones de mejora en este ciclo, lo que hubiese supuesto un auténtico hito. En cualquier caso, en la práctica totalidad de las acciones que no se han finalizado se han dado pasos en el sentido correcto y se han trasladado al próximo ciclo las mismas con el fin de poder consumir las que en el contexto de dicho ciclo sean viables.

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. En este ciclo proponemos la mejora de las actividades de recepción de material en el almacén. Finalmente, destacar la recuperación de la actividad en ambos procesos, Logística y Almacén, tras la pandemia.



--	--

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	<p>La elaboración de este informe nos ofrece una visión general del proceso y nos permite realizar las conexiones pertinentes entre todas y cada una de las partes que lo conforman. Se va a proponer un aumento en el valor objetivo del indicador [PC04.11]-15 Porcentaje de equipos con mantenimiento preventivo debido al afianzamiento de valores superiores al valor objetivo actual en los últimos ciclos de gestión. A pesar de no haber tenido periodo de inactividad derivado de la pandemia provocada por la Covid-19, se han tenido que seguir cumpliendo una serie de restricciones de aforos, de distancia de seguridad, de uso de mascarillas...que han complicado moderadamente la labor habitual de laboratorio y que aumentan la carga de trabajo del técnico. A pesar de esto, la Unidad ha obtenido unos valores excepcionales tanto en los indicadores del proceso como en la satisfacción de nuestros usuarios medida ésta en las distintas encuestas realizadas. Este proceso está muy integrado en nuestra Unidad y requiere de pocas modificaciones o mejoras. Se seguirá trabajando en esta línea de continua revisión que tan buenos resultados nos está proporcionando.</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 2021, aunque se hace patente que la capacidad operativa va disminuyendo según muestran los indicadores que no se han alcanzado el valor objetivo tras tres ciclos consecutivos, confirmándose así la tendencia. Por ello se propone el ajuste de los valores límites y objetivos de los indicadores incumplido en este proceso clave, para adecuarlos a la capacidad operativa actual.</p> <p>En el ciclo que finaliza se plantearon 9 propuestas de mejora, de las que se han implantado 7, quedando solo 2 pendientes en proceso, que se trasladan al próximo ciclo.</p> <p>En total para el siguiente ciclo se han propuesto 6 acciones de mejora de este proceso PC04, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, de la encuesta de Clima Laboral de 2021, del Informe de análisis de la Encuesta General y Encuestas Postservicio, del Informe de Gestión de Incidencias y del Informe específico de los Servicios que más incidencias reportan.</p>
-------------------------	--

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de información, Registro y Administración Electrónica	<p>La reciente incorporación de la Jefatura de Sección de Administración Electrónica y Seguridad de la información ha supuesto un gran avance en la gestión de este proceso. No se proponen nuevas acciones dentro del Bloque IV dentro de este documento, ya que durante el ejercicio 2022 se prevé que se ejecute el contrato licitado en 2021 de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones. Será entonces cuando se propongan documentación, nuevos indicadores, registros, etc. y se construya un sistema de gestión de la calidad dentro del SIGC-SUA para este proceso que, en anteriores ejercicios no ha sido posible plantear. Se ha intentado mejorar el sistema de comunicación y control de incidencias en administración electrónica a través de la implantación de la plataforma OTRS.</p>
--	---



No obstante, el resultado no ha sido óptimo, lo que nos hace reflexionar sobre cómo debemos proceder en el futuro para que esta acción tenga éxito. Debemos resaltar que la ejecución del contrato de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones, va a suponer, como he comentado en otros apartados de este documento, un avance significativo en la digitalización de los procesos de la Universidad de Jaén ya que hay planteadas una serie de plataformas electrónicas y procedimientos que supondrán un gran impacto en la comunidad universitaria. Sin embargo, este proceso no está exento de riesgos, puesto que se prevé un aumento en las incidencias de administración electrónica que debemos de gestionar para el éxito del proyecto.

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de
Prevención

Tras los continuos problemas que durante el ciclo 2021 se ha mantenido con la empresa gestora de residuos peligrosos y una vez que se ha concluido la relación contractual con la misma, se espera que en el siguiente ciclo se pueda volver a prestar el servicio de acuerdo a los tiempos establecidos en el proceso y volver a los stands de calidad fijados. No obstante, debemos agradecer a los productores que hayan entendido que las dificultades han sido ajenas a la Universidad conforme a la explicaciones y continuas soluciones que hemos prestado desde PREMAS para paliar al mínimo los inconvenientes que hayan podido prestarse como ha quedado reflejado en la encuesta de satisfacción post-servicio.

PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

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 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. Todas las mejoras acometidas han contado en su diseño e implementación con criterios de sostenibilidad medioambiental, cumpliendo de esta forma con nuestra contribución al cumplimiento de los ODS y de la Planificación Estratégica de la UJA.

PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS



Servicio de Prevención	<p>Durante el ciclo 2021 los servicios prestados desde PREMAS han vuelto a una cierta normalidad en relación al ciclo anterior, salvadas las dificultades ocasionadas por la pandemia durante las cuales se interrumpieron algunos de los subprocesos por el incremento de tareas asociadas a la atención/gestión y medidas a adoptar por el Covid, como se ha evidenciado en los indicadores y en la satisfacción de los usuarios. Se espera que durante el ciclo 2022 pueda concluirse la implantación del programa de gestión específico para la prevención lo cual llevará aparejado una mejora, especialmente los relativos a información, comunicación e integración de la prevención aunque es posible que el módulo de entorno web que se visibilizará a los trabajadores deba esperar al ciclo posterior puesto que los tiempos de implantación son más lentos de lo deseable debido al trabajo que debe aún realizarse para su puesta en marcha.</p>
------------------------	--

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Información, registro y Administración Electrónica.	<p>La implantación de nuevas herramientas en los canales de información (IVR, Call center, Otrs) ha supuesto nuevas formas de dirigirse a los usuarios y, sobre todo, la necesaria evolución de este proceso hacia la digitalización. No obstante, mientras que la implantación de IVR y Call Center ha sido todo un éxito, no podemos decir lo mismo de OTRS. Entendemos que dentro del SIR@ no hay problema en su implantación, pero los resultados óptimos para la Universidad en su conjunto vendrán cuando este sistema se despliegue en el resto de unidades y servicios, cuestión ésta en la que nos estamos encontrando con resistencias. Confiamos en que con la conexión entre IVR- Call Center y OTRS, suponga el punto de inflexión ante esta situación. Este proceso, además, se verá muy afectado cuando se implante la sede electrónica de la Universidad de Jaén. por lo que cuando esto se produzca, será el momento de plantearse una reflexión general dentro del equipo interno de mejora y ofrecer nuevos indicadores, avances y mejoras dentro del proceso.</p>
---	---

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Servicio de Planificación y Evaluación	<p>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. 1 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. 2 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. 3 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. 4 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.</p>
--	---

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

Unidad de Apoyo a
Órganos de
Gobierno e
Institucionales

La UAOG cierra un ciclo de gestión marcado por la transición de la semipresencialidad a la presencialidad total en los puestos de trabajo en relación con la incidencia de la pandemia provocada por la COVID-19. En este sentido, cabe destacar la gran adaptación a los distintos cambios en la forma de trabajar como de interrelacionarse con los grupos de interés. Con respecto a los subprocesos PC06.11 de Captación y Disponibilidad de la Información, así como el PC06.12 de Atención Directa, no se han visto mermados por las circunstancias y, si cabe, se pone de manifiesto la posibilidad de la realización del trabajo mediante los medios telemáticos de que se dispone. En este sentido, los niveles de satisfacción de los usuarios, se ha mantenido en el tiempo y en tiempos en que la difusión de la información se hace vital, la Unidad ha cumplido con los objetivos establecidos para el proceso como viene haciendo en cada ciclo de gestión. Finalizado el ciclo de gestión de 2021, el Servicio Jurídico, integrado en la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, y especialmente de los resultados de la encuesta específica de dicho servicio (EG-24-PC06), cuyo objeto es conocer el grado de satisfacción del PAS y PDI en relación al servicio prestado por el Servicio Jurídico, cabe poner de relieve el importante valor de participación obtenido, así como el mantenimiento de unos resultados cuantitativamente importantes, manteniendo sustancialmente los mismos y mejorando en algún caso los de ciclos de gestión anteriores. El Servicio Jurídico no ha sido objeto de observaciones ni de no conformidades de auditoría interna, lo que resulta indiciario de que la gestión del proceso resulta adecuada a su capacidad de gestión y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios. Por su parte, desde Secretaría General, el subproceso PC06.27 de Gestión de Apoyo a Procesos Electorales, a la vista de los resultados obtenidos y que vienen siendo tendencia, se refuerza la idea de que la publicación de los censos electorales a través de Universidad Digital con bastante antelación al proceso electoral ha supuesto una disminución hasta la eliminación de las reclamaciones a los procesos electorales, a mismo tiempo que la incorporación de Appsamblea como plataforma para la gestión de procesos electorales telemáticos.

PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Unidad
Publicaciones y Artes
Gráficas

La valoración del ciclo de gestión 2021, en general ha sido positiva en relación a los datos y resultados de la editorial. Sin embargo, hay que poner de manifiesto la falla estructural en la asignación de los recursos humanos de la Unidad: se cuenta con un número de personal muy reducido, en puestos con escasos niveles de responsabilidad, de la escala inferior en administración y, en general con poca formación en los procesos, no sólo los propios de la unidad sino, incluso, los generales de la universidad. Por tanto, es muy difícil avanzar en la gestión de los procesos, cuando, a veces no se llega ni a cubrir la prestación de los servicios establecidos.

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

Servicio de Obras, mantenimiento y Vigilancia	Tras el análisis de ciclos anteriores, hemos constatado que el desempeño del proceso se ajusta progresivamente a la capacidad del Servicio.
---	---

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

Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	De los informes añadidos se desprende que el año 2021 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 4,47 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 robotización de las fases repetitivas de estas tareas, 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 robotización de las fases repetitivas y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.
--	---

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

Servicio de Gestión de la Investigación	Quiero manifestar el gran avance que ha supuesto para el Seguimiento de los procesos y para la elaboración del Informe del ciclo de gestión la elaboración de esta aplicación. Mi más sincera enhorabuena y agradecimiento por la gran mejora implementada.
---	---

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

Servicio de Informática	En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2021. Se ha alcanzado el valor objetivo de todos indicadores del proceso, manteniéndose o incrementándose su valor. En el ciclo que finaliza se plantearon 11 propuestas de mejora, de las que se han implantado 9, quedando solo 2 pendientes en proceso, que se trasladan al próximo ciclo. En total para el siguiente ciclo se han propuesto 6 acciones de mejora de este proceso PC08, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, del Informe de análisis de la Encuesta General y Encuestas Post servicio, del Informe de Gestión de Peticiones de Servicios, del Informe específico de los Servicios que más peticiones reportan, así como de los informes de AIA y AEA.
-------------------------	--

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

Unidad Departamental de	Valorados y analizados cada uno de los puntos que conforman este proceso, nos sentimos satisfechos con los resultados obtenidos habiéndose alcanzado todos los valores límites y objetivo marcado como referencia para los indicadores, los objetivos marcados tanto en las
-------------------------	---



Apoyo Técnico a Laboratorios.	acciones de mejora como en las recomendaciones fijadas en las auditorias externa e interna y la satisfacción deseada en las encuestas realizados a nuestros clientes y/o usuarios.
-------------------------------	--

PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Servicio de Gestión Académica	<p>VALORACIÓN GENERAL El proceso de transformación y adaptación, que ha requerido la reestructuración y la nueva RPT, se sigue materializando con cambios que van desde la propia ubicación física y organización del trabajo de forma más coordinada entre todas las áreas del Servicio. Esta necesidad de coordinación se ha trasladado a otras unidades de la Universidad, así como a los Centros y Escuelas con los que se trabaja para la mejora conjunta de procesos que compartimos ambos. Se siguen obteniendo unos resultados globales aceptables que en, términos generales, se mantienen o mejoran, aunque algunos de ellos siguen sin conseguirse al cien por cien. Hay que señalar que la notable reducción de personal en el Servicio, más la asignación de nuevos trabajos sigue comprometiendo, en ocasiones, no sólo la consecución de los objetivos de calidad sino la de los propios de gestión del Servicio y sus procedimientos habituales inherentes a él. 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. 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 ha conseguido implantar y analizar nuevas encuestas de satisfacción en algún proceso concreto, con buenos resultados en él y, con la experiencia adquirida con este, se plantea la necesidad adoptar progresivamente otros que nos den referencia de la satisfacción de procedimientos específicos en algunas áreas. En igual sentido es muy posible que se decida eliminar alguna de las encuestas anteriores ya que, de la poca información cualitativa que se desprenden de ella, la información obtenida no se corresponde con la información que se pretende obtener en ellas. Con el respaldo de los órganos de gobierno, se está enfocando el trabajo con el resto de unidades y diferentes ámbitos de la UJA. Se está planteando de una forma más proactiva, 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 implicados otras áreas de la propia universidad, o incluso de otras administraciones o empresas externas.</p> <p>CONSIDERACIONES FINALES Considero que con la nueva aplicación que se ha puesto a disposición de las diferentes unidades en el año 2022 se ha dado un paso importante en la racionalización del sistema de gestión y cumplimentación del Informe de Procesos. Con la misma se ha agilizado de manera considerable el sistema, centralizando y disponiendo de la información de una manera más accesible, sencilla y fiable que ha facilitado su cumplimentación. A pesar de la mejora, creo que sigue siendo desmesurado el volumen de trabajo que implica el desarrollo y cumplimentación del informe, que supone la supervisión de centenares de items que hace que el sistema siga siendo desproporcionado si se evaluara los recursos y el tiempo que se puede dedicar a ello desde las diferentes unidades de la Universidad. Podría ser una iniciativa positiva, el analizar por parte de la Institución, las</p>
-------------------------------	--



amenazas y debilidades que se trasladan y reiteran a lo largo de los ciclos, y que no siendo posibles solventar desde las propias unidades de la Universidad, si podrían ser solventados desde diferentes ámbitos directivos de la misma y que podrían suponer un paso importante en las mejoras que se reiteradamente se proponen desde estas

PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Servicio de Gestión de las Enseñanzas

Servicio de Gestión de las Enseñanzas

Durante este ciclo hemos asimilado la experiencia y conocimientos adquiridos durante el confinamiento, y hemos evolucionado tanto desde el punto de vista personal como de los recursos de forma que somos conscientes de nuestra capacidad para mantener la actividad a pesar de las dificultades. Hemos aprovechado para documentar de forma precisa la mayoría de nuestros procesos, la mayoría de los cuales nuevos en el sistema, aunque aún no hemos sido capaces de integrarlos formalmente en el manual general de procesos del PC.09, que consideramos una acción necesaria desde el punto de vista formal, pero que resulta indiferente a efectos de nuestro trabajo cotidiano.

Se ha puesto en valor el trabajo de las diferentes Secciones y de la UNAD, se ha revalorizado el papel de sus responsables como líderes y este papel cada vez es más aceptado y asumido entre los demás Servicios, el profesorado y los equipos de Gobierno de la Universidad, los Centros y los Departamentos, lo que, en definitiva, es el buen camino hacia la profesionalización de las actividades de gestión de la Universidad.

Para el responsable del Servicio tiene especial importancia en estos tiempos de cambio la mejora de los resultados de la encuesta de satisfacción del personal.

UNAD

De los informes añadidos se desprende que el año 2021 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 4,47 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 robotización de las fases repetitivas de estas tareas, 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 robotización de las fases repetitivas y la propuesta de cambios 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 2021 ha estado afectado de manera significativa por los elementos detectados en el análisis DAFO y 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 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 provisionalidad en la que se ha mantenido a lo largo del ciclo de la cobertura de dos puestos con un elevado nivel de responsabilidad en la organización: los Jefes de Sección de Ayudas al Estudio y Asistencia al Estudiante.

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 que han resultado beneficiosos para ambas partes.

Por su parte se ha producido una consolidación al P.C. 10.3 (D-5) se ha atenuado en el ciclo 2021 con la puesta en ejecución de diferentes módulos 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 2021 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 2021 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.



Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	<p>Este proceso, como he comentado, tiene fuerte dependencia de decisiones estratégicas, por lo que el ámbito de decisión desde la gestión es bastante limitado. No obstante, sí podemos indicar que la gestión del mismo presenta serias carencias lo que conlleva a riesgos de gestión innecesarios. Entendemos que con las acciones de mejora que se han planteado para el siguiente ciclo de gestión se verán resueltas en su mayoría. Cabe destacar también el fuerte incremento del número de convenios celebrados durante el ejercicio 2021, que rompe con la tendencia a la baja que se venía manifestando durante los ejercicios anteriores. También podemos destacar que SIR@ ha asumido también la gestión administrativa de los convenios de patrocinio y mecenazgo, implantado el procedimiento y coordinado con los agentes implicados.</p>
PROCESO PC11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	<p>Finalizado el ciclo de gestión de 2021, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales, a la vista de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa cabe destacar mantenimiento de unos resultados cuantitativamente importantes, manteniendo sustancialmente los mismos y mejorando en algún caso los de ciclos de gestión anteriores. Con la paulatina vuelta a una situación más normalizada y con unas restricciones sanitarias más laxas y a la espera de las nuevas recomendaciones del escenario actual, se plantea la posibilidad de retomar tanto la encuesta presencial tras la celebración de las ruedas de prensa, así como la celebración de actos, lo que permitirá tener una tasa de respuesta que permita analizar los valores obtenidos con real conocimiento de la satisfacción de los usuarios.</p>
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 PC11.1.13 Gestión de las actividades físico-deportivas con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. A pesar de las circunstancias que nos han acompañado durante este ciclo de gestión, que viene arrastradas desde marzo de 2020, 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 la disminución del número de actividades organizadas y/o la adaptación de aquellas que han sido posible realizar, unido a las limitaciones en el uso de las instalaciones deportivas o el continuo ajuste de todas ellas según la situación cambiante en función de la evolución de cada ola, podemos inferir que seguimos en el camino de consolidación de nuestro sistema, también refrendado con el trabajo que se hizo en el anterior ciclo en el análisis de riesgos y oportunidades actualizado, y el arduo trabajo sobre las acciones de mejora que en él se establecieron, buena parte de las cuáles se han podido hacer efectivas, lo que fortalece 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: Satisfacción en cuanto al grado de cumplimiento de las acciones de mejora establecidas dentro de las sensibles limitaciones que presenta el servicio, en cuanto a disminución de medios tanto económicos como especialmente humanos. Solución a los problemas más significativos que presentaba la gestión de este proceso, en especial el de</p>



las deficiencias a causa de las Incidencias detectadas en la aplicación informática, por el grado de criticidad que representan para la gestión del servicio. Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad. Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos, con algunos desajustes, en este caso menores, ocasionados por la excepcionalidad de la situación (hojas informativas de las actividades en la naturaleza), etc. Por lo que respecta a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis del riesgos y oportunidades del Servicio realizado en 2020, nos sentimos especialmente satisfechos con los avances que se han producido al respecto. Si bien no se han completado todas ellas, las de mayor impacto estratégico sí se han consumado dentro del ciclo 2021, lo que nos congratula enormemente. Los limitados recursos del servicio, así como, por qué no decirlo, cierta ambición en los plazos establecidos, han hecho que no podamos consumir el total de acciones de mejora en este ciclo, lo que hubiese supuesto un auténtico hito. En cualquier caso, en la práctica totalidad de las acciones que no se han finalizado se han dado pasos en el sentido correcto y se han trasladado al próximo ciclo las mismas con el fin de poder consumir las que en el contexto de dicho ciclo sean viables.

PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de Archivo General

Este año, 2021, se ha estado trabajando en la elaboración de un pliego de prescripciones técnicas para la licitación de un programa de gestión de archivo físico y electrónico, se prevé que se instalará durante 2022 y en 2023 entrará en producción. Ello llevará aparejado un cambio en los procesos de archivo del PC12.2, que se irán modificando a medida que se cuente con la información necesaria.

PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

Este proceso es sobre el que pivota todo el proyecto de contratación de Servicios de desarrollo e implantación de una plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones. Es por ello que para el siguiente ciclo de gestión sólo se ha propuesta una acción de mejora, ya que actualmente este proceso soporta varias acciones de mejora de gran entidad y que actualmente están en proceso con la previsión de que en el siguiente año (2022) se proceda a su cumplimiento. Por otra parte, y como he comentado a lo largo de este documento, este proceso está sumamente interiorizado. Se han realizado tareas de mantenimiento de todas las unidades tramitadoras, así como de sus usuarios. Así mismo, se ha declarado como el proceso clave para el cumplimiento estratégico de la Universidad de Jaén en relación a la digitalización de sus procesos y procedimientos, puesto que prácticamente el 95% de toda la documentación de entrada en la uja o viene ya digitalizada o se realiza dicha digitalización en el acto de presentación de documentos. Es por ello que creo que debe ponerse en valor este hecho, ya que nos estamos separando de la idea general de que este proceso trata de "poner un sello". Los responsables de ejecución del PC12 controlan, mantienen y actualizan 108 unidades tramitadoras, con aproximadamente 270 usuarios incluidas en las mismas y toda la documentación de registro de entrada o salida digitalizada que se realiza a través de ellas. A ello debemos añadir una actividad más, asentada durante el ejercicio 2021 y es el control de la documentación asociada a notificaciones a través de varias plataformas de notificación

de las AAPP. El control de estas plataformas se ha manifestado extremadamente delicado, tanto por el volumen de documentación, como la debida coordinación debemos mantener con los servicios de destino de las notificaciones practicadas, debiendo también prestar atención a la delicadeza de los asuntos que por este medio notifican a la Universidad de Jaén, estando operativa esta actividad 24x7, incluido períodos de vacaciones (8 en concreto durante el mes de agosto), lo que ha obligado a establecer turnos de trabajo incluso en períodos no laborales. Durante 2021 se han recibido 325 notificaciones en total.

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

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

En general este proceso cumple con los objetivos planteados en el mismo. Se responden las quejas y sugerencias en tiempo y forma. Así mismo es de destacar la atención que se presta desde los órganos de gobierno de la Universidad de Jaén que, sin estar dentro del propio sistema, la celeridad en la respuesta de las mismas genera confianza de los usuarios en el propio proceso de gestión de quejas y sugerencias. Entendemos que para el siguiente ciclo de gestión es posible que este proceso avance en la mejora de presentación de solicitudes de quejas y sugerencias, ya que la implantación de la sede electrónica nos permitirá la revisión del mismo e incorporar nuevos elementos de mejora en el proceso.

V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME
ANEXO Nº 1 - INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE QUEJAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
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.	3	3	75	3	1	100	100	100	100	100	27,29	0,69	0,82	1,21	0,17
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	1	2		1	3	100	100	100		100	7,92	4,98		6,04	7,10
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	14	7	31	15	9	100	100	100	100	100	0,93	1,19	0,98	0,86	0,60
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	44	19	22	9	31	100	100	100	100	100	0,68	1,39	0,69	0,93	0,35
	PC 03.	24	27	21	7	49	100	100	100	100	100					0,99



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 04.					2 ¹						1,18	0,78	1,20	2,60	0,48 ¹
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-				-	-				-	-			
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	1	3		14	6	100	100		100	100	2,37	2,53		2,79	4,47
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-				-	-				-	-			
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	15	13	9	2	10	100	100	100	100	100	4,48	2,91	3,73	4,29	4,83
Servicio de Personal	PC 05.	1	5	4		3	100	100	100		100	0,00	3,09	4,77		6,15
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	4	7		4	7	100	100		100	100	10,95	3,58		2,55	3,91
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-				-	-				-	-			
Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	1				-	100				-	9,63			
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	1	-	2	1		100	-	100	100		8,63	-	5,25	0	
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	28	121	17	46	31	100	100	100	100	100	1,03	1,84	2,18	1,59	1,25
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	10	14	9	5	7	-	100	100	100	100	1,06	0,83	1,63	1,21	1,51
Servicio de Archivo General	PC 12.	-					-					-	-			
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC 09.					4					100					4,56
Total		146	222	190		163	100	100	100		100	2,25	1,79	1,30		1,69

¹ Se incluyen las 49 del servicio de Obras, mantenimiento y vigilancia y 2 del Servicio de Obras y sus medias de días en respuesta.



CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
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.	7	-	4	2		100	-	100	100		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		-	100		100		-	0,54		8,5	
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	6	4	6	4	7	100	100	100	100	100	1,35	3,30	0,76	0,47	0,69
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	20	5	10	4	8	100	100	100	100	100	0,91	1,31	1,28	1,20	0,74
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	6	4	9	2	4 ²¹	100	100	100	100	100	1,23	0,29	0,90	0,58	0,86 2,35
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-				-	-				-	-			
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	1	1		4	2	100	100		100	100	0,00	0,00		3,60	1,71
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-				-	-				-	-			
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	3	3	1	2	1	100	100	100	100	100	0,75	4,46	3,88	0,98	8,08
Servicio de Personal	PC 05.	-	2		1	1	-	100		100	100		8,21		8,50	1,92



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	3	3	1	1	3	100	100	100	100	3	1,10	0,47	0,08	4,00	7,32
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.	9	12	1		2	100	100	100		100	0,94	1,74	0,04		0,60
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	5	1				100	100				1,27	0,75			
Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-				-	-				-	-			
Unidad de Cultura Científica	--	-	-				-	-				-	-			
Total		52	61	37	33	30	100	100	100	100	100	1,18	2,02	1,04	2,34	1,85

¹ Se incluyen las 4 del servicio de Obras, mantenimiento y vigilancia y 2 del Servicio de Obras y sus medias de días en respuesta.

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
		2017	2018	2019	2020	2021
Servicio de Control Interno	PC 01.	7	1	3	-	
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	2	2	-	5	3
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	2	1	-	1	2
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	2	-	2	6
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	18	18	16	-	
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	4	4	-	-	
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	4	-	4	1
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	64	65	64	56	71
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	48	46	42	33	58
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	14	28	11	Sin datos	



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
		2017	2018	2019	2020	2021
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	-	-	-	-	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	5	-	-	
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	8	30	9	28	9
Servicio de Personal	PC 05.	-	0	-	-	
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	-	6	-	3	15
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	12	
Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	1	1
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	84	95	82	146	
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	9	6	3	25	67
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	54	23	24	62	38
Servicio de Archivo General	PC 12.	5	10	8	8	4
Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC06	-	-	-	-	
Unidad de Cultura Científica	-	-	28	-	-	
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC09				1	17
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. 2021 (PARA CICLO 2022).

NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
1	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM001	2020	Riesgos y Oportunidades	Gestión de las COMISIONES DE SERVICIO en UXXI-Ec.	Propios	Implantado
2	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM002	2020	Riesgos y Oportunidades	Gestión de las COMISIONES DE SERVICIO en el PORTAL ECONÓMICO	Servicio de Informática de la UJA	Implantada
3	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM003	2018	Riesgos y Oportunidades	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.
4	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM004	2019	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
5	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM005	2021	Riesgos y Oportunidades	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
6	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM006	2021	Riesgos y Oportunidades	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
7	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM007	2021	Riesgos y Oportunidades	Apoyar a los proveedores en la confección y subida a FACe de la factura electrónica	Propios	Implantada
8	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM008	2020	Riesgos y Oportunidades	Implementar una fiscalización previa de las convocatorias de becas, ayudas y subvenciones.	Propios	Fiscalización previa del 80% de las convocatorias financiadas con fondos propios.
9	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM009	2020	Riesgos y Oportunidades	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
10	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM010	2020	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
11	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM011	2020	Riesgos y Oportunidades	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
12	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM012		Riesgos y Oportunidades	Analizar la tareas realizadas en la Unidad para evitar la duplicidad en los documentos y eliminar la 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
13	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM013	2022	Riesgos y Oportunidades	Protocolarizar el funcionamiento del grupo de trabajo de seguimiento de mejoras	Propios	En el segundo semestre de 2022 una vez tomen posesión los nuevos miembros de la unidad, así como la jefatura de sección de protocolo, se terminará implantando esta mejora con la nueva constitución de los grupos de trabajo.
14	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM014	2021	Riesgos y Oportunidades	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.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
15	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM015	2020	Riesgos y Oportunidades	Revisar los programas de trabajo a distancia.	Propios	Lograr el objetivo previsto.
16	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM016	2020	Riesgos y Oportunidades	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
17	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM017	2020	Riesgos y Oportunidades	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.	Implantado antes de final de ciclo
18	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM018	2020	Riesgos y Oportunidades	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, previa aprobación correspondiente.	Implantado antes de final de ciclo
19	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM019	2020	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
20	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM020	2020	Riesgos y Oportunidades	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
21	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM021	2020	Riesgos y Oportunidades	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
22	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM022	2020	Riesgos y Oportunidades	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
23	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM024		Riesgos y Oportunidades	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.
24	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM025	2021	Riesgos y Oportunidades	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
25	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM026	2021	Riesgos y Oportunidades	Proponer acciones formativas (inglés, trabajo en equipo, gestión de conflictos, habilidades de comunicación, ...).	Comisión de formación	Mejora del resultado de clima laboral



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
26	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM027	2021	Riesgos y Oportunidades	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
27	PREMAS	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM028	2022	Riesgos y Oportunidades	Formación del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos	Propios	Una vez que se ha cambiado la empresa que presta los servicios de gestión de residuos peligrosos se espera retomar la formación
28	PREMAS	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM029		Riesgos y Oportunidades	Seguimiento del control de las retiradas excepcionales para valorar la adecuación del plazo establecido a las expectativas de los clientes/usuarios.	Propios	2021
29	UT	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM030	2021	Riesgos y Oportunidades	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
30	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM031		Riesgos y Oportunidades	Implantación sistema ANOTA Registro Central de Personal	Propios	Sistema ANOTA en explotación
31	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM032	2022	Riesgos y Oportunidades	Análisis, y en su caso toma de decisión sobre la implantación, del módulo Gestión de Becarios de OCU	Propios	
32	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM033		Riesgos y Oportunidades	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
33	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM034	2020	Riesgos y Oportunidades	1.- Implantación del módulo específico de evaluación de riesgos en el programa informático de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.	Aplicación presupuestaria de informática	2021



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
34	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM035	2020	Riesgos y Oportunidades	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
35	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM036	2020	Riesgos y Oportunidades	Programación anual de simulacros	Propios	2021
36	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM037	2020	Riesgos y Oportunidades	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
37	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM038	2020	Riesgos y Oportunidades	Control y seguimiento de la gestión externa de vigilancia de la salud por parte del Servicio de Prevención Ajeno.	Propios	2021
38	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM039	2020	Riesgos y Oportunidades	Implantación de un módulo específico de investigación de accidentes en el programa informático de gestión de PRL.	Asignación presupuestaria Servicio Informática	2021
39	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM040	2020	Riesgos y Oportunidades	Programación anual de formación en la integración de la PRL en todos los niveles.	Propios	2021
40	PREMAS	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM041	2020	Riesgos y Oportunidades	Implantación de una herramienta de evaluación de las condiciones de trabajo a distancia	Propios	2021



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
41	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM042	2021	Riesgos y Oportunidades	PC06-SPE-01-21 (PC06.28 ANUARIO ESTADÍSTICO). Seguir actualizando las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Seguir revisando los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios, así como la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
42	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM043	2021	Riesgos y Oportunidades	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.	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
43	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM044	2021	Riesgos y Oportunidades	PC06-SPE-03-21 (PC06.30 retroalimentación grupos de interés) Seguir actualizando las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Seguir revisando los límites, elementos y factores del proceso que permiten generar los productos, servicios o soluciones que proporcionamos a los clientes/usuarios, así como la posible interrelación de procesos dentro del SIGC-SUA y también con otros sistemas de gestión de la UJA,	Propios	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
44	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM045	2021	Riesgos y Oportunidades	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.
45	SIR@	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM046	2021	Riesgos y Oportunidades	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
46	SIR@	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM047	2021	Riesgos y Oportunidades	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.
47	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM048	2022	Riesgos y Oportunidades	Planificación y sistematización de reuniones periódicas para el control del proceso de edición	Propios	-Sistematización de reuniones periódicas del equipo de edición. -Control y cumplimiento del indicador
48	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM049	2021	Riesgos y Oportunidades	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
49	UPUB - Unidad de Publicaciones y	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE	PM050	2022	Riesgos y Oportunidades	Documentación del proceso mediante I.T. que propicien el conocimiento por parte de todos los integrantes de la Unidad.	Propios	Tener documentadas las tareas a ejecutar en cada uno de los subprocesos de tal manera que la



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
	Artes Gráficas (UPUB)	INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO						formación en el puesto sea lo más fluida posible
50	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM051	2021	Riesgos y Oportunidades	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
51	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM052	2021	Riesgos y Oportunidades	Parametrización de indicador y alarmas en GMAO para el proceso PC06.26	Propios/Empresa FAMA SYSTEMS.	Informes emitidos en los plazos señalados como objetivos
52	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM053	2021	Riesgos y Oportunidades	Solicitar la formalización de un programa DigComp a Secretariado de Formación Permanente y Formación Complementaria	No recursos extra	Programa formalizado
53	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM054		Riesgos y Oportunidades	Analizar la tareas realizadas en la Unidad para evitar la duplicidad en los documentos y eliminar la 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
54	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM055	2021	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
55	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM056		Riesgos y Oportunidades	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.
56	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM057		Riesgos y Oportunidades	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.
57	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM058		Riesgos y Oportunidades	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.
58	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM059	2021	Riesgos y Oportunidades	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
59	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM060	2021	Riesgos y Oportunidades	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
60	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM061	2021	Riesgos y Oportunidades	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
61	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM062	2022	Riesgos y Oportunidades	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los proyectos TIC.	Propios	Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1.-01



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
62	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM063	2021	Riesgos y Oportunidades	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
63	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM064	2021	Riesgos y Oportunidades	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
64	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM065	2021	Riesgos y Oportunidades	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
65	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM066	2021	Riesgos y Oportunidades	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
66	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM067	2021	Riesgos y Oportunidades	Replanteo y ampliación del espacio físico del SGA	Servicios UJA	Mejora de las condiciones de trabajo del PAS del Servicio
67	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM068	2021	Riesgos y Oportunidades	Implantación de nuevos módulos de Universitat XXI del área de títulos	Empresa OCU	Agilización tramites con alumnado
68	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM069		Riesgos y Oportunidades	Elaboración de la documentación de los procesos que son responsabilidad del SGE	Servicio de Planificación y Evaluación	Documentación del SGE completa
69	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM070	2022	Riesgos y Oportunidades	Evaluación y mejora de la plataforma para gestionar las guías docentes, o adquisición o elaboración de una nueva	Apoyo del Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas	



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
							/Serv. Informática	
70	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM071		Riesgos y Oportunidades	Migración a RAPI del histórico de datos de TFT	Servicio de Informática Servicio de Gestión Académica (Sección de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas) Oficina de Cooperación Universitaria	Aumentar al máximo la cantidad de información disponible en RAPI
71	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM072		Riesgos y Oportunidades	Analizar la 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
72	SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM073	2021	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
73	SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM074	2021	Riesgos y Oportunidades	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
74	SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM075	2021	Riesgos y Oportunidades	Confeccionar un protocolo para la realización de las auditorías a los proyectos financiados por AACID	Propios	Disponer del protocolo fin de julio 2021
75	SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM076	2021	Riesgos y Oportunidades	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
76	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM077	2021	Riesgos y Oportunidades	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
77	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM078	2021	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
78	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM079	2021	Riesgos y Oportunidades	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
79	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM080		Riesgos y Oportunidades	Adaptación de espacios exteriores para la práctica físico-deportiva	Propios, Unidad Técnica y Gerencia	Implantado antes de final de ciclo
80	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM081	2022	Riesgos y Oportunidades	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	
81	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM082		Riesgos y Oportunidades	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
82	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM083	2021	Riesgos y Oportunidades	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	Propios, Servicio de Informática y Gerencia	Implantado antes de final de ciclo



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
						trabajar en su desarrollo, si procede la aprobación.		
83	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM084		Riesgos y Oportunidades	Elaboración de una propuesta de acciones de Formación específica del personal, y actuaciones al respecto	Propios	Implantado antes de final de ciclo
84	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM085		Riesgos y Oportunidades	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
85	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM086	2021	Riesgos y Oportunidades	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.
86	SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM087	2020	Riesgos y Oportunidades	PC.12.2 Gestión Integrada del Archivo y acceso de la Documentación	Propios	SUAs con información actualizada sobre su documentación
87	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM088	2022	Riesgos y Oportunidades	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
88	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM090	2020	Procesos	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO.	Propios	Implantada
89	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM091	2020	Procesos	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO	Propios	Implantada
90	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM092	2020	Procesos	Informar a los Responsables de Gestión sobre el Envío de Documentación al ÁREA ECONÓMICA/SERVICIO DE CONTROL INTERNO	Propios	Implantada
91	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM093	2020	Procesos	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
92	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM094	2020	Procesos	Realizar informe de morosidad.	Propios	Dar cumplimiento a la Ley
93	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM095	2020	Procesos	Revisión del proceso de alta de inventario	En esta mejora colaborarán las unidades SCPR, SCPA, UNAD Y UAOG	Se espera implantar la mejora
94	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM096	2020	Procesos	Modificar el diseño de la página web del Servicio de Contratación y Patrimonio	Propios	Se espera conseguir los objetivos previstos.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
95	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM097	2020	Procesos	Revisión del inventario del equipamiento científico de la Universidad.	Propios	Esperamos conseguir el objetivo previsto
96	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM098	2022	Procesos	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.	
97	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM099	2020	Procesos	Revisión de los registros y formatos del proceso.	Propios	Registros y formatos establecidos correctamente
98	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM100		Procesos	Nuevos desarrollos GSYA	Propios	Mejorar la gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso de la plataforma GSYA.
99	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM101	2021	Procesos	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
100	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM102	2021	Auditoría	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
101	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM103	2021	Procesos	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



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
102	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM104	2021	Procesos	Realizar acciones de difusión del Catálogo TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio	Propios	Mejora de la satisfacción de los usuarios
103	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM105	2021	Procesos	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 post servicio
104	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM106	2021	Procesos	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
105	UDTL	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM107	2020	Procesos	Seguimiento exhaustivo del indicador I.[PC04.11]-04 (Mantenimiento Preventivo en Fecha)	Propios	Realizar los mantenimientos en el tiempo y forma establecidos
106	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM108	2021	Auditoría	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.
107	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM109		Procesos	Realizar un normograma sistematizado vinculado a procedimientos y publicitado en la web	Propios	Normograma publicado en la web
108	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM110	2022	Auditoría	Reformulación de indicadores de proceso	Propios	-Nueva redacción fichas de indicadores más adaptados a la realidad -Control y cumplimiento de los indicadores



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
109	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM111	2021	Procesos	Implementación del portal de e-commerce o venta online	Recursos externos (empresa propietaria del software)	Implementada en 2021
110	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM112	2022	Auditoría	Redacción y puesta en marcha de la encuesta dirigida a los evaluadores (Referees) de la Unidad	Propios	Retroalimentación y mejora del proceso de evaluación externa de nuestros originales
111	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM113		Procesos	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
112	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM114	2020	Procesos	Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación:	Recursos económicos ya contemplados por Gerencia	Proyecto formalizado y visado por la UJA
113	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM115	2020	Procesos	Elaboración y difusión de una Guía de publicación en abierto dirigida a los autores de la UJA	No recursos extra	Guía elaborada y difundida
114	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM116	2022	Procesos	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	



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
115	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM117	2021	Procesos	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
116	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM118	2021	Procesos	Crear en RUJA y poner a disposición del PDI una colección de "Datos de Investigación"	No recursos extra	Espacio creado
117	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM119	2021	Procesos	Convertir TAUJA en un repositorio de materiales docentes, donde TAUJA pasaría a ser una colección	No recursos extra	Espacio creado
118	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM120	2021	Procesos	Actualizar la página web de Biblioteca eliminando el espacio "Alfabetización Informacional" y creando el espacio "Competencias Digitales"	No recursos extra	Web actualizada
119	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM121	2021	Procesos	Elaboración de una instrucción Técnica que recoja de manera integral la gestión de la bibliografía recomendada.	No recursos extra	IT actualizada
120	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM122	2021	Procesos	Revisar las licencias de recursos electrónicos y ubicarlas en un lugar distinto a lías	No recursos extra	Licencias actualizadas
121	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM123	2021	Procesos	Continuar el estudio de viabilidad de traslado de la piscina de Morris	Propios	Favorecer el uso del equipo de una forma mas sencilla y cómoda Impacto en los resultados del proceso: Mejora de la satisfacción de los usuarios.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
122	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM124		Procesos	Nuevos desarrollos GSYA	Propios	Mejorar la gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso de la plataforma GSYA.
123	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM125		Procesos	Reuniones con usuarios https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios	Propios	Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
124	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM126		Procesos	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.
125	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM127		Procesos	Vídeos 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.
126	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM128	2021	Procesos	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
127	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM129	2021	Procesos	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
128	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM130	2021	Procesos	Revisar modos de relación con empresas subcontratadas.	Propios	Comunicación mas fluida y protocolizada



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
129	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM131		Procesos	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
130	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM132	2021	Procesos	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
131	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM133	2021	Procesos	Analizar alternativas para potenciar la presentación de propuestas de mejora sobre el funcionamiento del SINF y el seguimiento de las misma	Propios	fomentar la participación en el SINF
132	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM134	2021	Procesos	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
133	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM135	2021	Procesos	Realizar acciones de difusión del Catálogo TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio	Propios	Mejora de la satisfacción de los usuarios
134	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM136	2021	Procesos	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 post servicio



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
135	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM137	2021	Procesos	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
136	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM138	2020	Procesos	Revisión de los registros y formatos del proceso	Propios	Registros y formatos establecidos correctamente
137	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM139	2021	Procesos	Implantación de nueva encuesta de satisfacción post servicio en el área de Acceso y Admisión	En colaboración con otros Servicios	Satisfactorios pero mejorables
138	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM140	2021	Procesos	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
139	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM141	2021	Procesos	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
140	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM142		Procesos	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
141	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS,	PM143	2022	Auditoría	Revisión de los indicadores del proceso, buscando el alineamiento con los objetivos	Propios del Gabinete del Rector	Revisión de indicadores relativos a la actividad del Gabinete del



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
	Gobierno e Institucionales (UAOG)	COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES				estratégicos del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén		Rector con la toma de posesión de la Jefa de Sección Protocolo
142	SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM144	2020	Auditoría	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
143	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM145	2022	Procesos	Revisión del catálogo de procedimientos e implantación de SIA	Propios	Actualizar catálogo de procedimientos y disposición de plataforma SIA
144	SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM146	2022	Auditoría	Aumentar la visibilidad al SAG a través de su página web	Propios	Resultado Esperado3: Mayor conocimiento del archivo a nivel de la comunidad universitaria y de la sociedad
145	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM150	2022	Oportunidades	Disponer de un invernadero funcional como recurso científico-técnico.	CICT, extra de recursos económicos UJA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: aumentar la funcionalidad del invernadero experimental.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
146	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM151	2022	Oportunidades	Disponer de información para mejorar el seguimiento de las actividades administrativas de gestión de usuarios y refrendar su reflejo en el proceso	CICT	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: reflejar la participación de todo el personal en el proceso.
147	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM152	2022	Otros	Mejoras de las plataformas GSYA y cerraduras electrónicas	CICT	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejorar la gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso de la plataforma GSYA.
148	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM153	2022	Otros	Mejora de las plataformas GSYA y cerraduras electrónicas	CICT	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejorar la gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso de la plataforma GSYA.
149	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM154	2020	Oportunidades	Gestión de las Comisiones de Servicio en el Portal Económico.	Recursos propios y del Servicio de Informática.	Implantado.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
150	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM156	2022	Riesgos y Oportunidades	Mejorar las condiciones de salud en el trabajo en las operaciones de estabulación	CPEA Servicio de Prevención	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejora en la satisfacción de los técnicos de estabulación y apoyo a la experimentación
151	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM157	2022	Otros	Elaborar guías para usuarios	CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejora de la satisfacción de los usuarios.
152	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM158	2022	Auditoría	Fase 1 de la elaboración de programas de mantenimiento de las zonas de experimentación	CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejor mantenimiento de las instalaciones y mejora de la satisfacción de los usuarios.
153	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM159	2018	Oportunidades	Implantación de la firma digital en los Documentos Contables.	Servicio de Informática, Gestor Documental UJA e integración	Implantación enero 2023.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
							UXXI-Ec. con el Portafirmas de la UJA.	
154	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM160	2022	Encuestas	Introducción del justificante del pago realizado mediante ACF en el sistema UXXI-Ec.	Los propios del Servicio.	Implantado.
155	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM163	2022	Otros	Iniciar encuesta post servicios en 2022	Propios	Obtener al menos un 10% de respuestas. Conocer el % de satisfacción percibida.
156	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM166	2022	Oportunidades	Iniciar el funcionamiento de la Unidad de Computación Científica con la infraestructura informática de los SCAI.	CICT y Servicio de Informática	Mejorar el rendimiento y la seguridad de la infraestructura TI de los SCAI
157	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM167	2022	Otros	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios	CICT	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
158	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM168	2022	Auditoría	Sugerencias recogidas en la encuesta anual de satisfacción de usuarios	CICT	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
								proceso: Satisfacción del solicitante
159	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM169	2022	Auditoría	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios	CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
160	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM170	2022	Otros	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios	CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
161	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM171	2022	Otros	Sugerencias recogidas en la encuesta anual de satisfacción de usuarios	CPEA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
162	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM172	2022	Otros	Modificación y reorganización de los equipos internos inherentes a la Unidad. Se prescindirá de los Grupos de Carta de Servicios y Grupo de Mejora y se unificarán los grupos de Página Web y Petrus. Así mismo se reubicarán los miembros de éstos.	Meramente organizativos	Mayor funcionalidad y mejor rendimiento.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
163	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM173	2022	Otros	Establecimiento de un protocolo eficiente para normalizar las actividades de recepción en el Almacén. Información compartida y visible por los actores implicados.	Recursos propios de la Unidad Técnica.	Mejorar los procesos de entrada de material al Almacén disminuyendo las posibles incidencias.
164	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM174	2019	Riesgos y Oportunidades	Implantación de la firma digital en los Documentos Contables	Servicio de Informática, Gestor Documental UJA e integración UXXI-Económico con el Portafirmas de la UJA.	Implantación enero 2023
165	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM175	2022	Procesos	Propuesta de cumplimentación de tablas de reconocimientos automáticas por parte de los diferentes Escuelas y Facultades, para facilitar la gestión de traslados de expedientes tanto al alumnado, como a los Centros y al funcionamiento que gestiona los mismos, para que cuenten con unas referencias válidas para el alumnado.	Los propios del Área de Reconocimiento contando con la colaboración de Escuelas y Facultades y el respaldo del Vicerrectorado de Estudiantes	Agilizar la gestión, mejora la prestación del servicio al alumnado y reducir incidencias y evitar picos de trabajo a lo largo del año
166	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM176	2022	Procesos	Cambio de fechas de solicitud de reconocimientos de traslados de expedientes, adelantando las mismas de los meses de junio a mayo	Los propios del Área de Reconocimiento contando con la colaboración de Centros y Facultades y el	Agilizar la gestión, mejora la prestación del servicio al alumnado y reducir incidencias



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
							respaldo del Vicerrectorado de Estudiantes	
167	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM184	2022	Procesos	Confeccionar nuevas instrucciones técnicas de los procedimientos realizados en la Sección de Títulos, así como la actualización de las actuales	Los propios con los que cuenta la Sección de Títulos	Disponibilidad de documentación de apoyo a la gestión que facilite la misma y esté disponible a mitad del año 2022
168	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM185	2022	Procesos	Pasar formularios del gestor de contenidos publicados en la página Web, a formularios de google form	Los propios de la Sección de Títulos	A principios de 2022 se comienzan a adaptar los formularios a google form, habiendo conseguido ya actualizar uno de ellos y estando los tres restantes en proceso de implantación
169	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM186	2022	Procesos	Adaptar la cláusula de protección de datos a la normativa vigente de los formularios de la Sección de Títulos	Los propios de la Sección de Títulos y la colaboración esporádica de otras áreas del SGA	Puesto que ya están cumplidos 5 de los 8 formularios se espera conseguir la totalidad de los mismos en el primer cuatrimestre de 2020
170	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM187	2022	Procesos	Modificar la base de datos donde se registran las solicitudes con las peticiones realizadas por el alumnado a través de los formularios disponibles en la página Web de la Sección de Títulos	los que brinde el SINF	Notable mejora en la gestión de los títulos y mayor eficiencia del uso de los recursos con los que cuenta la Sección



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
171	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM188	2022	Procesos	Televisión donde se avisa al interesado su turno para su atención en ventanilla, de las citas previas realizadas a través de QMATIC, ubicada en el pasillo del edificio B5	Personal de conserjería	Normalización del uso de los sistemas de atención
172	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM189	2022	Procesos	Programa QMATIC de citas previas, para la recogida y compulsa de Títulos Oficiales en modo presencial (recurso nº 8)	Los sistemas QMATIC con los que cuenta el SGA.	Se han comenzado a implantar en septiembre de 2021, lográndose su total implantación en enero de 2022 con resultados satisfactorios para la gestión
173	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM190	2022	Procesos	Conocer el grado de satisfacción del usuario sobre el servicio prestado en la retirada del Título y SET a través de una encuesta post-servicio.	Propios de la Sección de títulos y apoyo puntual de otras áreas del Servicio	Los resultados que se obtengan puede ser un referente claro de las mejoras alcanzadas y de los puntos que pueden seguir mejorándose a la hora de realizar la gestión del área de Títulos
174	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM191	2022	Procesos	Libro de registro de retirada de los Títulos Oficiales y SET por parte del alumnado.	Los propios de la Sección de Acceso	Analizados las posibilidades de mejora que se podrían alcanzar en la recogida y control de entrega de títulos y SET se determinó un nuevo formato de hojas de registro que finalmente se ha conseguido y aportan más información del proceso de entrega/recogida de títulos y SET
175	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM192	2022	Procesos	Notificación al alumnado por SMS de la disponibilidad del Título Oficial y SET.	Los propios de la Sección con la colaboración del SINP	Si se consigue materializar la propuesta se mejorará la información con la que cuenta el alumno. Se conseguirá agilizar el proceso en su beneficio, se reducirá el volumen de



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
								información solicitada por el alumnado y se podrá racionalizar el trabajo en procedimientos que aporten más valor al proceso.
176	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM193	2022	Procesos	Realizar un inventario de los Títulos Oficiales que se encuentran en las dependencia de la Sección de Títulos	Los propios de la Sección con ayuda puntual de otras áreas del SGA	Contar con una información fiable y actualiza que sea fácil de gestionar
177	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM194	2022	Procesos	Contar con una aplicación que permita realizar un inventario de los Títulos Oficiales que se encuentran en las dependencia de los Centros Politécnica Superior de Linares y de la Safa.	Los que ofrezca el SINF	La petición, que está supeditada a la disponibilidad del SINF,
178	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM195	2022	Procesos	Incrementar la retirada del número de Títulos Oficiales por el usuario.	Los propios de la Sección y colaboración puntual del resto de áreas	Se espera reducir el número de títulos con los que habitualmente se trabaja (especialmente de los más antiguos), en base a la entrega del mayor número posible de estos, de manera que los que se van imprimiendo no se queden "en deposito" en la Sección de Títulos, con lo que se ralentiza la gestión del resto de títulos más recientes y que suponen un trabajo extra que no aporta nada al proceso, sino que lo complica y ralentiza.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
179	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM196	2022	Procesos	Procedimiento de gestión de envío de Títulos/SET a la Alta Inspección de Educación u Oficinas de Educación de las Delegaciones o Subdelegaciones de Gobierno o bien, a la Oficina Consular.	Los que facilite OCU a través de UXXI-AC y los propios de la Sección de Títulos	Agilizar la tramitación, ofrecer más información al alumnado, normalizar los procesos y hacerlos más transparentes al interesado. Contar con más información y más fiable respecto a la gestión de los Títulos y SET
180	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM197	2022	Procesos	Optimización de los campos de información del programa UXXI-AC, utilizando el campo "Causa" de la pestaña solicitudes de Títulos Oficiales y SET para información adicional	Los propios de la Sección de Títulos y los que brinda UXXI-AC	Optimización de recursos, obtención de más información y más detallada del proceso de gestión del este área
181	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM198	2022	Procesos	Optimización de los campos de información del programa UXXI-AC, utilizando en el programa UXXI-AC en el campo "Observaciones" de la pestaña presolicitudes del Título Oficial para información adicional.	Los propios de la Sección de Títulos y de la aplicación UXXI-AC	Optimización de recursos, obtención de más información y más detallada del proceso de gestión del este área
182	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM199	2022	Procesos	Cambiar el criterio de archivo de los Títulos Oficiales y SET, una vez recepcionados por la imprenta.	Los propios de la Sección con apoyo puntual del resto de áreas	Reducción de los tiempos de organización, archivo y entrega de los títulos
183	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM200	2022	Procesos	Seguridad documental de los Títulos y SET depositados en los archivos de la Sección de Títulos.	Los que brinde la Unidad Técnica	Control seguro y eficaz de la documentación de la Sección



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
184	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM201	2022	Procesos	Resguardos de pago del Título Oficial (Grado, Máster y Doctorado), por duplicado por extravío, sustracción y destrucción, por modificación de datos personales, nuevas menciones/especialidades y fallecimiento de los Títulos Oficiales.	Los propios de la Sección de Títulos y las posibilidades que brinde UXXI-AC	Reducir el tiempo de gestión para el alumnado y reducir el volumen de trabajo y gestión de la Sección simplificando trámites
185	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM202	2022	Procesos	Consultar el estado del Título Oficial a través de la Administración Electrónica	Los que pueda brindar el SINF	Mejora en la gestión, mayor información al interesado, reducción de volumen de trabajo y más veracidad en la información
186	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM203	2022	Procesos	Replanteamiento del procedimiento de Solicitud de Título Oficial (Grado, Máster y Doctorado).	Los propios de la Sección de Acceso con ayuda puntual de otras áreas	Menor índice de errores y de retrasos en la gestión del título
187	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM204	2022	Procesos	Modificar el plazo de emisión de las cartas de pago de las solicitudes de Títulos, Duplicados de Títulos, envío de Títulos a las subdelegaciones de gobierno y embajada, Certificación Supletoria Provisional al Título y SET.	Los propios de la Sección de Títulos	Se ha conseguido más capacidad de revisión de requisitos, se cuenta con menos presión y el trámite se sigue realizando en unos plazos bastantes aceptable que no suponen demora para la recepción final del título por parte del interesado



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
188	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM205	2022	Procesos	Revisión de solicitudes de Títulos Oficiales con los derechos de expedición abonados, que en su día quedaron paralizadas por falta de documentación por parte del alumnado	Los propios de la Sección de Acceso con el apoyo puntual de otras áreas	Reducción de solicitudes sin finalizar y dilación en los plazos de gestión, que incrementan el volumen de trabajo y ralentizan la gestión general de la Sección.
189	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM206	2022	Procesos	Devoluciones en las transferencias realizadas para la devolución de precios públicos solicitadas por el alumnado (Título, Certificación Supletoria Provisional al Título y Suplemento Europeo)	Los propios de la Sección de Títulos	Disminución de las incidencias, agilización de los trámites, reducción de los tiempos de gestión.
190	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM207	2022	Procesos	Racionalización del envío de lotes de Títulos y SET a imprenta (SIGNE).	Los propios de la Sección de Títulos con la colaboración de la imprenta (SIGNE)	Se consigue una mejora general en la gestión de los títulos que redundará en la reducción de trabajo de gestión, organización, archivo y entrega. Se reduce el gasto de envío de SMS, el número de interacciones con el alumnado se reduce en beneficio de este y del trabajo de la Sección. Se evitan dobles desplazamientos del alumnado que en un sólo trámite puede recoger tanto su SET como su Título al haberse coordinado la impresión de ambos y su entrega



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
191	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM208	2022	Procesos	Tramitación del envío de los Títulos y SET recepcionados en la Sección de Títulos, correspondientes a los Centro de la Politécnica Superior de Linares y Safa.	Los propios de la Sección de Títulos con la colaboración de OCU	Se espera reducir el volumen de trabajo que se dedica a organizar, archivar y entregar títulos, pudiendo disponer del tiempo que se ahorra en este procedimiento en otros de más entidad
192	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM209	2022	Procesos	Certificación Supletoria Provisional al Título (Grado, Máster y Doctorado).	Los propios de la Sección de Títulos con la colaboración del Rectorado	Reducción y racionalización de la gestión del trabajo y agilización de los trámites beneficiando al alumnado
193	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM210	2022	Procesos	Cargar en el programa UXX-AC los ficheros de vuelta de los lotes del SET, enviados a imprenta.	Los propios de la Sección de Títulos con la colaboración de OCU y SIGNE	Reducir y racionalizar el trabajo de gestión de SET
194	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM211	2022	Procesos	Estampillado en los SET de la firma de la Secretaria General y sello.	Los propios de la Sección con la colaboración de la imprenta y Secretaría General	Reducción y racionalización de la gestión de los SET que repercute en la reducción de plazos de entrega al alumnado
195	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM212	2022	Procesos	Gestionar las peticiones de impresión de Títulos y SET al proveedor SIGNE, a través de expedientes retención de crédito en UXXI-EC, de acuerdo con el procedimiento establecido por la UJA.	Los propios de la Sección de Títulos con la colaboración de la imprenta SIGNE	Racionalización de la gestión del gasto



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
196	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM213	2022	Procesos	Creación de una nueva tipología en el Mantenimiento de Movimientos en el programa UXXI-AC.	Los propios de la Sección de Títulos	Mayor y mejor control de la gestión administrativa y económica de las Certificaciones Supletorias Provisionales
197	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM214	2022	Procesos	No emisión de SET para el Doctorado.	Los propios de la Sección de Títulos con ayuda puntual de otras áreas del SGA	Eliminación de un trabajo que no es necesario y que implica complicación en la gestión
198	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM215	2022	Procesos	Procedimiento para solicitar la duplicidad por extravío, sustracción y destrucción de un Títulos Oficial (Grado, Máster y Doctorado).	Los propios de la Sección de Títulos	Se prevé conseguir una mayor información y agilización para llevar a cabo el tramite señalado
199	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM216	2022	Procesos	Procedimiento para solicitar la duplicidad de un Título Oficial por deterioro, modificación de datos personales, por adquisición de mención/especialidad y por fallecimiento.	Los propios de la Sección de Títulos	Agilización y sencillez de proceso y una mayor información para el interesado
200	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM217	2022	Procesos	Procedimiento para la gestión de duplicado del SET por motivos de modificación de datos personales, menciones/especialidad y fallecimiento del interesado:	Los propios de la Sección de Títulos	Mejora del procedimiento y reducción de burocracia y posibilidades de error
201	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM218	2022	Oportunidades	Participación en el proyecto sobre la introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos.	Los propios de los Servicios del Área Económica y del Vicerrectorado de Universidad Digital, así como los citados fondos europeos NEXT GENERATION EU.	Determinación de los procesos/procedimientos/tareas de los Servicios implicados en los que sería de gran utilidad aplicar la tecnología RPA.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
202	SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM219	2022	Auditoría	Incorporación de los estudiantes que cursen dobles grados en los listados que soliciten las empresas o entidades de estudiantes de alguna de las dos titulaciones individuales incluidas en el mismo.	Plataforma Ícaro (generación de listados de demanda). Almacenamiento en Drive (listado generado).	100% listados enviados que incluyan titulaciones dobles
203	SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM220	2022	Auditoría	Incorporación de la hoja informativa del expediente académico al informe de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo de los estudiantes para su remisión conjunta a los responsables de diversidad de cada Centro	Informe del expediente académico de los estudiantes obtenido del programa Universitas XXI	La totalidad del profesorado implicado en la docencia del estudiante con informe NEAE tendrá conocimiento inmediato del mismo por parte del responsable de diversidad del Centro.
204	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM221	2022	Otros	Modificación y reorganización de los equipos internos inherentes a la Unidad. Se prescindirá de los Grupos de Carta de Servicios y Grupo de Mejora y se unificarán los Grupos de Página Web y Petrus. Así mismo se reubicarán los miembros de éstos.	Meramente organizativos	Mayor funcionalidad y mejor rendimiento.
205	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM222	2022	Otros	Modificación y reorganización de los equipos internos inherentes a la Unidad. Se prescindirá de los Grupos de Carta de Servicios y Grupo de Mejora y se unificarán los grupos de Página Web y Petrus. Así mismo se reubicarán los miembros de éstos.	Meramente organizativos	Mayor funcionalidad y mejor rendimiento
206	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM223	2022	Riesgos	Revisión y actualización del catálogo de control de stock de la Unidad.	Meramente organizativos	Actualización del stock.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
207	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM224	2021	Riesgos y Oportunidades	Revisión de las modificaciones de crédito en las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria (NGEP) y de los expedientes de modificación de crédito	Propios.	Modificación de los expedientes de MC y de las NGEP
208	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM225	2022	Riesgos y Oportunidades	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
209	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM226	2022	Oportunidades	Participación en el proyecto sobre la introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos.	Los propios de los Servicios del Área Económica y del Vicerrectorado de Universidad Digital, así como los citados fondos europeos NEXT GENERATION EU	Determinación de los procesos /procedimientos/ tareas de los Servicios implicados en los que sería de un gran ayuda aplicar la tecnología RPA.
210	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM227	2022	Auditoría	Elaboración del mapa de riesgos del Área de Contratación.	No son necesarios recursos adicionales, aunque se solicitará asesoramiento y colaboración de la Comisión Anti-fraude de la Universidad.	Se espera implantar la mejora y disponer del mapa de riesgos.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
211	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM228	2022	Riesgos	Parametrización de las plantillas y documentos en el módulo Contratación y Compras.	Se solicitará asistencia técnica al proveedor tecnológico del sistema.	Se espera conseguir los objetivos previstos
212	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM229	2022	Auditoría	Elaboración de formularios para la gestión de los procesos de inventario baja y traslado / traspaso de bienes.	No son necesarios recursos adicionales.	Se prevé la implantación de la mejora.
213	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM230	2022	Procesos	Los interesados en participar en las pruebas de Acceso de Mayores de 25 y 45 que realicen el trámite a través del formulario Google Forms.	Los propios de la Sección de Acceso	En la actualidad se ha llevado a cabo el proceso de forma muy satisfactoria por los usuarios, habiendo una incidencia del 0,9% en la cumplimentación del formulario por problemas informáticos del usuario.
214	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM231	2022	Procesos	Cambiar el formulario del Traslados de Expedientes de las Pruebas de Acceso del Gestor de Contenidos a la plataforma Google Forms.	Los propios de la Sección de Acceso	Mejora en los tiempos de gestión, mayor control y más facilidad en la gestión y el pago del alumnado
215	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM232	2022	Procesos	Utilización de la plataforma Google Forms para la solicitudes de Claves TIC de alumnos Bachillerato y Ciclos Formativos.	Los propios de la Sección de Acceso	Los resultados han sido satisfactorios y la gestión se ha visto mejorada
216	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM233	2022	Procesos	La solicitud de CUENTAS TIC para alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior sea centralizada en Informática y ellos nos remitan un listado con las cuentas creadas.	Los que pueda brindar el SINFI y los propios de la Sección de Acceso	Reducir el volumen de trabajo, racionalizar la gestión, tener un control más fiable



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
217	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM234	2022	Riesgos y Oportunidades	Elaboración de un mapa de riesgos de fraude del Servicio de Asuntos Económicos para su incorporación en el Plan de Medidas Antifraude de la Universidad de Jaén.	Los propios del Servicio.	Elaborado e incorporado al Plan de Medidas Antifraude de la UJA.
218	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM235	2022	Procesos	Mejora en la comunicación de email, para avisarles a los usuarios que ya tienen disponible la carta de pago.	Los propios de la Sección de Acceso	Reducción y racionalización del trabajo, el tiempo y los recursos
219	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM236	2022	Procesos	Tutorial explicativo de cómo se genera una cuenta tic	Los propios de la Sección de Acceso	Reducción de volumen de trabajo, mayor información al alumnado y más agilidad en el proceso en beneficio del alumno
220	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM237	2022	Procesos	Gestión preventiva en los procedimientos de matrícula de PAU evitando solicitudes de información	Los propios de la Sección de Acceso	Evitarnos incidencias de esos usuarios, que llaman y escriben por email diciéndonos que no pueden comprobar las asignaturas matriculadas, con lo que se evita un volumen importante de gestión e información
221	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM238	2022	Riesgos y Oportunidades	Constitución de un equipo de trabajo de los Servicios del Área Económica y Control Interno para la elaboración de un documento ejecutivo para la gestión de los fondos procedentes del PRTR.	Propios.	Implantar la mejora y disponer del documento



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
222	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM239	2022	Oportunidades	Participación en el proyecto sobre la introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos.	Se utilizarán los recursos propios de los Servicios del Área Económica y Control Interno, los del Vicerrectorado de Universidad Digital y la financiación de los fondos Next Generation Eu	Se espera identificar los procedimientos para la aplicación de la tecnología RPA.
223	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM240	2022	Riesgos y Oportunidades	Constitución de un equipo de trabajo de los Servicios del Área Económica y Control Interno para la elaboración de un documento ejecutivo.	No son necesarios recursos adicionales.	Se espera implantar la mejora y disponer del documento
224	SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM241	2022	Auditoría	Constitución de un equipo de trabajo de los Servicios del Área Económica y Control Interno para la elaboración de un documento ejecutivo.	Los propios de los Servicios.	Se espera implantar la mejora y disponer del documento.
225	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM242	2022	Auditoría	Elaboración de una guía que establezca un procedimiento para la gestión de conflictos	Recursos propios de PREMAS en colaboración con el Secretariado de Universidad Saludable en el contexto de despliegue de acciones del Plan director de	2022



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
							Universidad Saludable	
226	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM243	2022	Auditoría	Establecer un formulario para la petición de EPI (Equipos de Protección Individual) por parte de las personas trabajadoras al Servicio de Prevención (PREMAS)	Propios de PREMAP	Implantación a lo largo del año 2022
227	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM244	2022	Encuestas	Nueva funcionalidad en la aplicación de gestión del mantenimiento.	Propios y de la empresa FAMA Systems	Nuestros usuarios conocerán en todos los casos las medidas llevadas a cabo para atender sus necesidades de mantenimiento. Lo que debe proporcionar mejores niveles de satisfacción de los servicios prestados.
228	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM245	2022	Auditoría	La robotización de las fases repetitivas en la tareas	los propios de la Unidad y externos (para la realización de software)	reducción de los plazos en la realización de las tareas
229	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM246	2022	Procesos	Automatización de las órdenes de trabajo correctivas derivadas de las revisiones preventivas.	Propios y de la empresa FAMA System	Mejora de la eficacia en la gestión y la ejecución del mantenimiento correctivo eliminando duplicidades en su tramitación.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
230	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM247	2022	Auditoría	La robotización de las fases repetitivas en la tareas	los propios de la Unidad y externos (para la realización de software)	reducción de los plazos en la realización de las tareas
231	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM248	2022	Auditoría	La robotización de las fases repetitivas en la tareas	los propios de la Unidad y externos (para la realización de software)	reducción de los plazos en la realización de las tareas
232	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM249	2022	Riesgos y Oportunidades	Solucionar las deficiencias detectadas en la aplicación del Sistema de Interconexión de Registros y Geiser, en cuando a volúmenes de documentación a anexar y caídas en la aplicación de registro.	Contrato Servicios de desarrollo e implantación de una plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones. Apartado específico de valoración para las empresas licitadoras.	Las empresas propondrán soluciones a la problemática planteada. Se prevé que propongan soluciones dentro de las plataformas propuestas para resolver la cuestión técnica de capacidad y fiabilidad de la aplicación de registro.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
233	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM250	2022	Otros	Realizar una FAQ en materia retributiva y de seguridad social especialmente dirigida al personal de nuevo ingreso	Ninguno	Que los usuarios puedan tomar decisiones y realizar actuaciones conociendo previamente requisitos y posibilidades
234	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM251	2022	Riesgos y Oportunidades	Implantación Modulo Formación Universitas XXI	Coste Presupuestado y aceptado por UJA	Modulo implantado y activo
235	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM252	2022	Encuestas	Realizar acciones de difusión de las mejoras introducidas en el SINF.	Canales de comunicación de la UJA.	Mantener el valor de la satisfacción global sobre las mejoras percibidas igual o mayor al 90%.
236	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM253	2022	Encuestas	Realizar acciones de difusión de las mejoras introducidas en el SINF.	Canales de comunicación de la UJA.	Mantener el valor de la satisfacción global sobre las mejoras percibidas igual o mayor al 90%.
237	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM254	2022	Auditoría	Contratación de empresa gestora de residuos peligrosos	PREMAS Servicio de Contratación y Patrimonio	Septiembre 2022



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
238	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM255	2022	Riesgos y Oportunidades	Implantación punto de Información conserjería del edificio de Usos múltiples (Campus Las Lagunillas)	Los determinados por el Secretariado de Espacios y personal del servicio de conserjería	Mejora del proceso de información a través de un nuevo punto de ejecución de proceso de información.
239	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM256	2022	Riesgos y Oportunidades	Constitución de un equipo de trabajo de los Servicios del Área Económica y Control Interno para la elaboración de un documento ejecutivo sobre la gestión de fondos Next Generations.	Los propios de los Servicios	Se espera implantar la mejora y disponer del documento.
240	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM257	2022	Riesgos y Oportunidades	Participar en la Comisión Antifraude de la Universidad de Jaén.	Los propios de los integrantes de los Servicios participantes en la Comisión Antifraude.	Implantar medidas de prevención y, en su caso, corrección, del fraude la corrupción y los conflictos de intereses.
241	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM258	2022	Riesgos y Oportunidades	Realizar una auditoría de, al menos, uno de los proyectos financiados con fondos del PRTR de la UE.	Los propios del Servicio de Control Interno	Detectar posibles irregularidades y proponer su corrección.
242	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM259	2022	Otros	Poner en marcha el procedimiento para elevar a escritura pública e inscribir en el Registro de la Propiedad todos los bienes inmuebles pertenecientes a la Universidad.	Contratación de asesoramiento externo y recursos de los Servicios que puedan estar implicados.	Elevar a escritura pública todos los inmuebles que no dispongan de la misma e inscripción en el Registro de la Propiedad de aquellos edificios que no estén ya inscritos.



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
243	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM260	2022	Riesgos	Tramitación electrónica de procesos selectivos y acción social	En colaboración con el Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	Implantación del sistema
244	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PM261	2022	Oportunidades	Implantación del sistema de q/s en la sede electrónica de la Universidad de Jaén.	Los contenidos en el contrato de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones.	Implantación y mejora del proceso.
245	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PM262	2022	Otros	Revisión de la aplicación cuando se implante en sede electrónica para permitir a los usuarios la presentación de documentos.	Propios.	Mejora en el proceso de presentación de quejas y sugerencias.
246	SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM263	2022	Riesgos	Formación en técnicas de archivo	Propios	Resultado Esperado3: Mayor conocimiento del archivo a nivel de la comunidad universitaria y de la sociedad



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
247	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM264	2022	Encuestas	Promover el teletrabajo en el personal del SINF	Acordados por Gerencia y Órganos de representación del PAS.	Mejoras de resultados en la Encuesta de Clima Laboral de 2023
248	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM265	2022	Otros	Convertir la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: Ejecución del proyecto de remodelación de los espacios en la planta baja de Biblioteca	Recursos humanos y financieros previstos y aprobados por Gerencia	Inauguración de los nuevos espacios en 2022
249	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM266	2022	Auditoría	Proponer a la Comisión de Biblioteca la apertura permanente de las salas de estudio en Lagunillas y EPS Linares con el horario habitual de atención al público	Ninguno extraordinario	Calendario aprobado en Comisión de Biblioteca
250	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM267	2022	Riesgos y Oportunidades	Implantar medidas de seguridad derivadas del Plan de acción para cumplimiento del ENS y de las acciones comunicadas por el CCN-CERT.	Personal del SINF y apoyo de empresas externas.	Mejora de la adecuación del cumplimiento del ENS (Informe INÉS) y cumplimiento de las medidas de seguridad del CCN-CERT priorizadas por el SINF.
251	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM268	2022	Auditoría	Desarrollar una campaña de difusión de los nuevos servicios CRAI y de los servicios al usuario de Biblioteca en general	Ninguno extraordinario	Campaña desarrollada en 2022



NUMERO	Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Ciclo de gestión en que se genera la propuesta de mejora	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Recursos previstos	Previsión de resultados
252	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM269	2022	Auditoría	Actualizar el Plan de comunicación con el usuario, aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015 y modificado en Comisión de Biblioteca de 27 de junio de 2019	Ninguno extraordinario	Mayor uso de los servicios de Biblioteca



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

Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	En el <i>Flujograma del PC01.21</i> , eliminar parte de la "solicitud de remanentes afectados de gastos", es un trámite de UV que hemos eliminado para hacerlo de oficio por el SCPR:	En las observaciones del "I-003 - Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días ",				Eliminar el procedimiento telematizado. "ANTICIPO DE REMANENTE DE CRÉDITOS" ,	1º) Modificar la responsabilidad básica del "PC01.231 Pago Directo": incluyendo además del S. Asuntos Económicos al Servicio de Contabilidad y Presupuestos.	realizado en informe
SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL		- En el indicador I.[PC(01.22)-01, observaciones: "Debido a las vacaciones anuales institucionalmente fijadas, el mes de agosto no se tendrá en cuenta para el cálculo de este indicador". - Modificación indicador I.[PC 01.231]-02: Después de un período largo de cumplimiento, consideramos que		Suprimir el formato F.[PC 01.23]-06 Informe de Necesidad e idoneidad de Contrato Menor / PC 01.23 Gestión del gasto / Servicio de Asuntos Económicos. Este formato se incluye en el PC 02.				realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
			con este cambio el indicador recogerá mejor lo que queremos medir, se asemejará al del resto de pagos y mejorará el objetivo a cumplir.						
SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL								realizado en informe
SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	En ficheros adjuntos se incluyen las modificaciones propuestas para los mapas de los procesos PC 02.22 y PC 02.23 .							realizado en informe
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO								realizado en informe
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO								realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
SDEP - Servicio de Deportes	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		1. En relación al indicador I-076 INI-003 solicitamos la modificación del valor objetivo pasando del actual ≥ 2 al valor ≥ 1 .						realizado en informe
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS								realizado en informe
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS								realizado en informe
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								realizado en informe
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								realizado en informe
PREMAS	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								realizado en informe
SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO		Una vez aprobados las propuestas de cambios solicitados en los indicadores: I095 (I.[PC 04.13]-13) I104, I105, I106 (I.[PC 04.13]-16)	<p>La ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma electrónica está DEROGADA. La ley que la sustituye es la</p> <p>Ley 6/2020 reguladora de los Servicios Electrónicos de el Real Decreto-Ley 12/2018 de 7 de septiembre de Seguridad en las Redes y Sistemas de Información.</p> <p>Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 (aparece en Leg. ex.19 PC04) Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero (aparece en Leg.</p>				Se ha procedido a actualizar los anexos VI, VII y VIII, incluidos en el apartado 16 Registros/Evidencias.	realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
				ex.49 PC04]) Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre (aparece en Leg. ex.95 PC04])					
SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS		Eliminar indicador 139						realizado en informe
PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS							Eliminar la referencia a las encuestas EP19 y EP20 pues no existen. No realizamos encuestas en estos dos procesos.	realizado en informe
BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		PC06.29: TODOS LOS INDICADORES del PC 06.29 DEBEN CAMBIAR LA PERIODICIDAD DE MEDICIÓN DE SEMESTRAL A ANUAL. I-204 : I-205 : I-206 : I-207 : I-208 :			Se eliminan las instrucciones técnicas IT [PC06.29]-01, IT [PC06.29]-03, IT [PC06.29]-06 Respecto al resto de IT, decir que han sido modificadas. Bien se han realizado modificaciones pequeñas, en los códigos de los procesos sobretodo, así como alguna mejora en las redacciones.		Con fecha de marzo se han revisado los anexos VI, VII y VIII de los tres subprocesos PC06.28/PC06.29/PC06.30 s.	realizado en informe
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								realizado en informe
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								realizado en informe
UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								realizado en informe
SGI - Servicio de Gestión de la Investigación (SGI)	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	Actualización de los Flujogramas del Proceso PC 07.123 y de todos los subprocesos PC.07.2.	Codificación indicadores y eliminación de algunos aspectos en los mismos.	Actualización de la Legislación y Normativa, por modificación de la misma, derogación o nueva incorporación.	Actualización de formatos y su codificación en relación con la modificación de los flujogramas del PC.07.123 y de todo el PC 07.2.			Actualización para la Mejora en el Ciclo de Gestión de 2021. Revisión íntegra del PC 07. Con carácter general: Apartado 4. Alcance Apartado 9. Registros Apartado 11. Flujogramas Sub apartado 12.1. Cuadro de Indicadores Sub apartado 12.2. Fichas de Indicadores Anexo I. Registros de Legislación (General, Interna y Externa). Actualización de	realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
								<p>Legislación. Anexo II. Formatos del Proceso. Con carácter específico: - Mejora en el Ciclo de Gestión de 2021, con alineación con los Objetivos Estratégicos del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA3-25). - Actualización del Proceso PC 07.123 y todos los Procesos del PC 07.2, así como sus correspondientes Registros asociados. - Actualización de los Formatos asociados por la modificación de los procesos. - Revisión del Anexo VI. Atributos de Calidad, Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés,</p>	



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME
								Requisitos de Calidad. - Revisión del análisis DAFO de todos los Procesos en el Anexo VII. Análisis del contexto interno y externo del proceso. - Identificación de nuevas acciones correctivas en el Anexo VIII. Análisis de Gestión de Riesgos y Oportunidades.	
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN								realizado en informe
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO								realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO		En los indicadores I.[PC 08.4]-17 y I.[PC 08.4]-18 queremos disponer de datos desglosados,				Solicitamos la inclusión de la plataforma de gestión Anibio como Procedimiento telematizado asociado al proceso PC08.4 y PC08.41	ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD Proceso: PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1	realizado en informe
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO								realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO			<p>La ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma electrónica está DEROGADA. La ley que la sustituye es la</p> <p>Ley 6/2020 reguladora de los Servicios Electrónicos de el Real Decreto-Ley 12/2018 de 7 de septiembre de Seguridad en las Redes y Sistemas de Información. Algunos elementos legislativos aparecen en el anexo de PC 04 y no aparecen en el anexo de PC 08, con lo que habrían añadirse a este proceso:</p> <p>Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 (aparece en Leg. ex.19 PC04)] Real Decreto 209/2003,</p>				Se ha procedido a actualizar los anexos VI, VII y VIII, incluidos en el apartado 16 Registros/Evidencias.	realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
				de 21 de febrero (aparece en Leg. ex.49 PC04) Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre (aparece en Leg. ex.95 PC04)					
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09- GESTIÓN DE LAS ENSEÑANZAS.							se acompaña la documentación elaborada hasta el momento que, PC09.11 PC09.12 PC09.13 PC09.14 PC09.15 PC09.18 PC09.20	realizado en informe
SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.		Los indicadores I [PC.9.28] - 02 y el I [PC.9.28] - 03 desaparecen I [PC.9.28] - 01 "% Solicitudes de cuentas TIC fuera de plazo" cambia el valor límite del 5% a 10% para el ciclo 2022 y sucesivos ciclos de igual manera se establece en este	Se elimina de Leg. Ex.05. [PC.9.2] el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales. Se incorpora Leg. Ex.15. [PC.9.2] Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece		La instrucción técnica IT [PC.9.28] - 04 desaparece para el ciclo 2022 y sucesivos ciclos de gestión, al no ser necesaria por evolución de los procesos.	-Solicitud de matrícula en las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años; PC.9.21 Acceso. -Solicitud de matrícula en las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años; PC.9.21 Acceso. PC09-S2.		realizado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME
			<p>indicador como objetivo el 5%</p> <p>Se propone crear un indicador anual para cuantificar el número de Suplementos Europeos al Título (SET) expedidos</p>	<p>la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.</p> <p>Se incorpora Leg. Ex.15. [PC.9.2] Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria</p>			-Solicitud de traslado de expediente de acceso; PC.9.21 Acceso. PC09-S2.		
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES								realizado en informe
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES								realizado en informe



SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	Se propone modificar aquellos apartados que aparecen en color rojo y suprimir el apartado con fondo amarillo, con el fin de ajustar el contenido descrito en los apartados de los flujogramas en su totalidad a la realidad, y reducir el margen de error en la interpretación de estos.	<p>Bloque II. Indicadores asociados a anexo VI:</p> <p>I-392 - I.[PC 11.13]-11. "Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles". Compromiso de calidad asociado:</p> <p>I-398 - I.[PC 11.13]-17. "Porcentaje de solicitudes web, relacionadas con competiciones propias, tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción". Compromiso de calidad asociado:.</p>					Debido a la implantación en septiembre de 2021 de la nueva aplicación de gestión del Servicio de Deportes (CRONOSWEB) donde se han ampliado operaciones y servicios de cara a los usuarios y que se realizan de forma automática, se solicita la eliminación de los siguientes requisitos de calidad relacionados con los clientes del proceso así como los indicadores y compromisos de calidad asociados para el ciclo 2022, al dejar de ser operativos para medir la eficiencia de nuestra gestión en estos procesos.	realizado en informe
------------------------------------	---	--	---	--	--	--	--	--	----------------------



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII Y VIII (PUNTO 28 Y 29 INFORME)
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		Propuesta de nuevo indicador de proceso . NÚMERO DE NOTIFICACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS DE NOTIFICACIÓN DE LAS AAPP.						realizado en informe
SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		Se procederá a su revisión el próximo ciclo	La ley 59/2003 de firma electrónica ha sido derogada por Ley 6/2020, de 11 de noviembre, Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 (eIDAS)		En revisión la IT.[PC12.21]-01 de revisión de series documentales			realizado en informe
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS								realizado en informe