



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

**Informe Ejecutivo** del informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés Ciclo 2021.



<b>1.- FINALIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>2.-CUMPLIMIENTO REQUISITOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MODIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS .....</b>	<b>3</b>
<b>4.- PLAN DE COMUNICACIÓN Y DE SEGURIDAD DOCUMENTAL .....</b>	<b>4</b>
<b>5.- INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE .....</b>	<b>4</b>
<b>6.- COMPROMISOS DE CALIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>7.- GESTIÓN DE PROCESOS Y NO CONFORMIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>8.- ENCUESTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>9.-OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORÍAS.....</b>	<b>12</b>
<b>10.- MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS .....</b>	<b>13</b>
<b>11.- APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....</b>	<b>14</b>
<b>12.- LAS PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS PROCESOS PARA EL SIGUIENTE CICLO .....</b>	<b>15</b>
<b>13.- EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>14.- CONCLUSIÓN GENERAL.....</b>	<b>16</b>



## 1.- FINALIDAD

El presente informe final integra los informes de seguimiento de procesos realizados por los Servicios y Unidades Administrativas y el de retroalimentación de los grupos de interés.

Se trata de realizar una valoración de los resultados obtenidos y del desempeño global del sistema de gestión de la calidad enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua.

**Este informe anual agrupado, junto con el Informe de Seguimiento de los Objetivos de Calidad y Directrices del Consejo de Dirección y el Informe de Auditoría Interna Anual, constituye el documento base de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-SUA, por lo que se aprueba por el Comité de Calidad a efectos de la Revisión Anual del Sistema por el Consejo de Dirección, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Universidad de Jaén.**

Los informes de seguimiento de procesos están publicados en la página web del SIGC-SUA, enlace: [Web del SIGC SUA](#)

## 2.- CUMPLIMIENTO REQUISITOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Un primer aspecto de análisis es el grado en que se comprende y cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios**. En este sentido, de los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos se puede concluir en el **grado efectivo de su cumplimiento**, si bien en el ciclo 2021 se han aplicado **los planes de acciones de mejora**, dando respuesta a una No conformidad de auditoría externa, quedando pendiente dos externas.

## 3.- MODIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Este punto está relacionado con el **valor aportado por el sistema de procesos como mecanismo de conocimiento formalizado de la gestión**. Sobre este aspecto se indica que está en continua revisión y desarrollo. Los datos que lo evidencia son el **alcance de los ámbitos técnicos gestionados mediante procesos documentados**, así como por el número de propuestas de modificación y ampliación de la documentación de procesos que siguen realizando las Unidades.

### 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 <sup>1</sup>	152 <sup>2</sup>
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	91,67%	75%	91,60%	91,67%	83%	100%

<sup>1</sup>Propuestas 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.

<sup>2</sup>En 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.



#### 4.-PLAN DE COMUNICACIÓN Y DE SEGURIDAD DOCUMENTAL

El conocimiento documentado sobre la gestión de los procesos y la mejora continua debe, sin duda, estar presente en todas las personas que participan. En este sentido, y para hacer comprensible el valor aportado se sigue aplicando el **Plan de Comunicación** del SIGC-SUA que incide en sistematizar un conjunto de acciones de comunicación referidas a los aspectos claves de la gestión del SIGC-SUA, continuar desplegando en el ámbito interno y externo este Plan ha de redundar en el objetivo de que **la gestión del sistema de calidad sea cada vez más conocida y comprendida por todos.**

El **Plan de seguridad documental** del SIGC-SUA constituye otro de los instrumentos básicos para la gestión del conocimiento de los procesos.

#### 5.- INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE

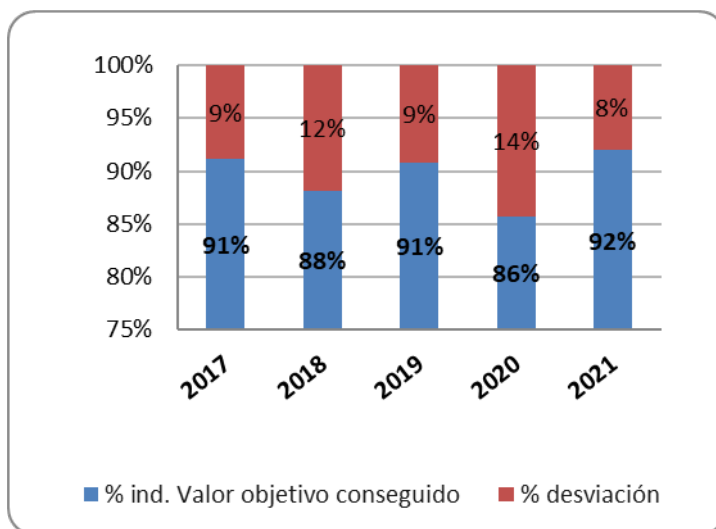
Otro aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia de los procesos**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 100% lo que supone un aumento de 3 puntos respecto al año anterior (97%), estando pendiente de recibir datos completos del Servicio de Actividades Culturales (SACU) al no haber realizado a esta fecha sus informes de seguimiento.**

Los **resultados de eficacia demuestran una tendencia sostenida en todos los ciclos de gestión, pero es de resaltar que en este ciclo 2021, el nivel conseguido es de un 92% %, lo que supone un aumento de casi 6 puntos con respecto al ciclo 2020, cuyo porcentaje se vio mermado por la situación de pandemia Covid-19 que vivimos el ciclo pasado. Con este incremento se vuelve de nuevo a tener un porcentaje similar a ciclos anteriores a la pandemia apreciándose una leve mejora con respecto a la media de todos ellos.** El valor aumenta próximo al 92% de eficacia, con 20 indicadores (de 249) sin alcanzar los valores planificados. **El aumento del nivel de eficacia conseguido tras la situación de pandemia vivida el ciclo anterior demuestra la robustez de la gestión de procesos.**

Respecto a la auditoría interna indicar que de las Unidades auditadas y de los resultados de los informes de seguimiento de procesos se puede concluir la sistemática de la medición de indicadores, un alto porcentaje de cumplimiento, en los indicadores que no se alcanzan el objetivo en algún caso las desviaciones han sido poco significativas.



## Evolución del porcentaje de eficacia.



## 6.- COMPROMISOS DE CALIDAD

La capacidad y eficacia demostrada ha tenido otro efecto positivo, y es que ha permitido enfocar los **compromisos de calidad** en un doble sentido equilibrado: definirlos en términos de expectativas de los clientes y usuarios y en relación a la capacidad actual de los procesos. En este ciclo **se continúa la publicación de los resultados en el Portal de Transparencia de la Universidad**.

## 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 <sup>1</sup>	139 <sup>1</sup>	152 <sup>5</sup>
2.- I.[PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	97,87%	100%	100% <sup>2</sup>	100%	100% <sup>6</sup>

<sup>1</sup>compromisos de calidad integrados y no integrados

<sup>2</sup> SGI tiene dos compromisos sin actividad

<sup>3</sup>datos obtenidos sobre total medidos (136)

<sup>4</sup> Datos obtenidos sobre total medidos (132) no computando los que no tienen actividad

<sup>5</sup> 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 del indicador era mensual, semestral...

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

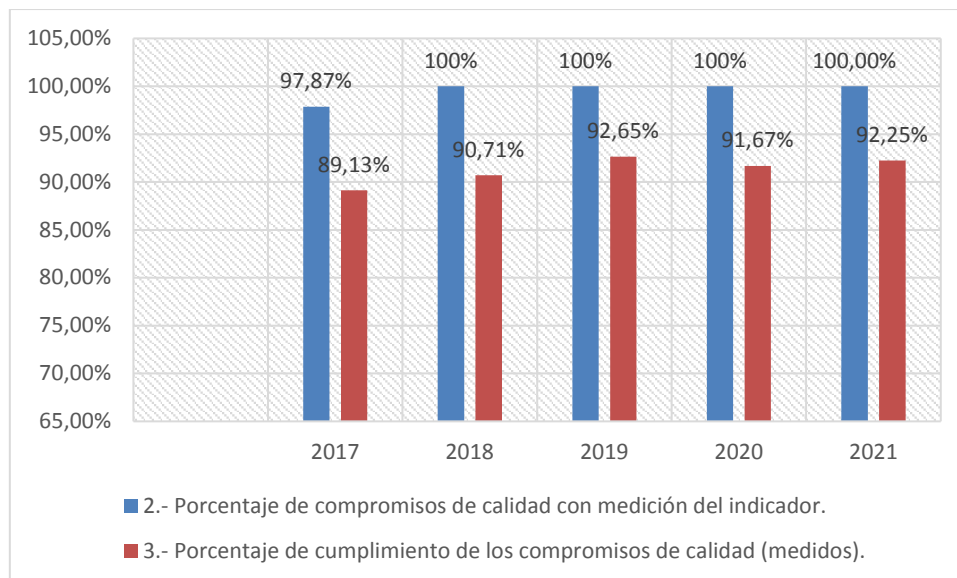
Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido el cumplimiento en 92,25%** que supone un aumento de más de medio punto porcentual con respecto al ciclo anterior (91,67%). Del total de compromisos de calidad medidos 142, se han incumplido 11. El mismo número que el ciclo anterior, aunque las desviaciones en algunos casos son mínimas. **Hay que destacar de nuevo el incremento porcentual en el cumplimiento de los compromisos con respecto al ciclo anterior, el cual se caracterizó por la COVID-19, corroborando esta**

*Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.*



recuperación la sistematización de la gestión y la interiorización por parte de los servicios y unidades en el ciclo de mejora continua

### Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



## 7.- GESTIÓN DE PROCESOS Y NO CONFORMIDADES

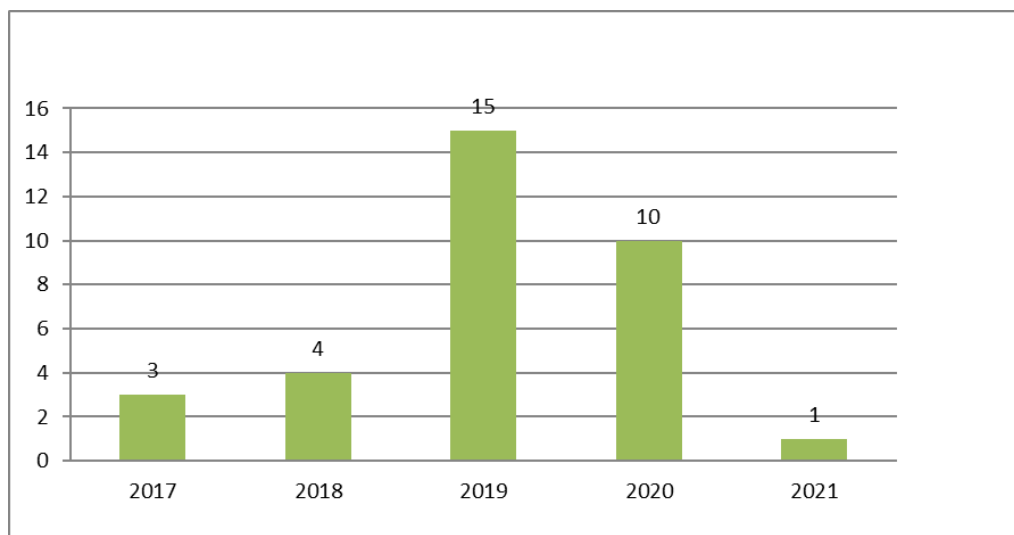
Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna siguen corroborando la conformidad de la gestión de los procesos y servicios prestados auditados.** La valoración general de la auditoría es positiva, el sistema de calidad se implementa y mantiene eficazmente, en total se han realizado 7 observaciones y 2 oportunidades de mejora.

En este ciclo de gestión la única no conformidad interna pendiente de ciclos anteriores, se ha verificado y cerrado.

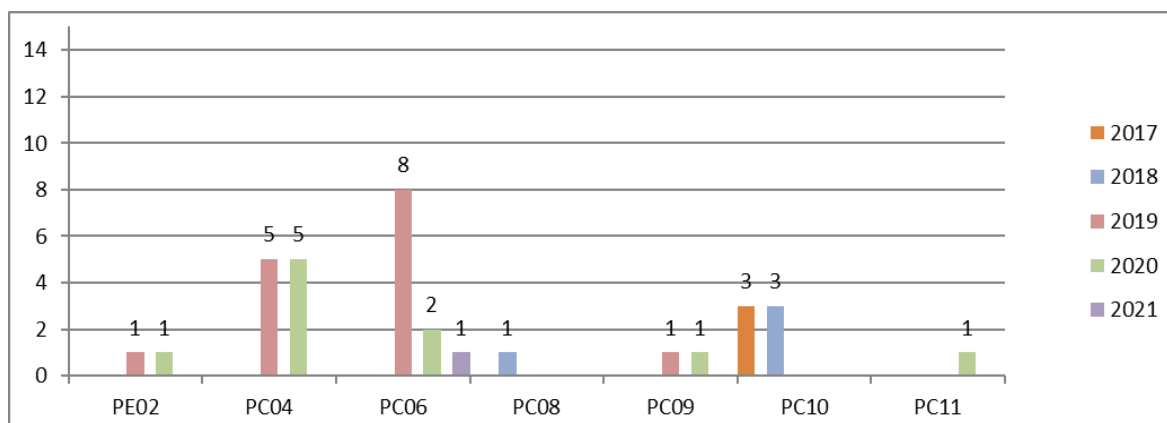
De las tres No conformidades de auditoría externa, de las cuales dos son del ciclo 2020 y una del ciclo 2019, una sido verificada y cerrada, queda dos pendientes, de las cuales una del Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías) ha iniciado las acciones correctivas encontrándose en proceso de realización y la otra pendiente del Servicio de Actividades Culturales, no ha aportado documentación.

**Se sigue constatando en este ciclo de gestión la falta de utilización de las no conformidades internas como herramienta para la mejora continua por parte de las Unidades**

**Evolución del número de no conformidades Internas 2017-2021. Totales**



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



**8.- ENCUESTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Otro elemento esencial de resultados de los procesos y en contraste con su eficacia son los **indicadores de retroalimentación de los grupos de interés**.

En primer lugar, están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA. El sistema está estructurado en un **cuadro de 24 encuestas generales y 57 encuestas post servicios**.

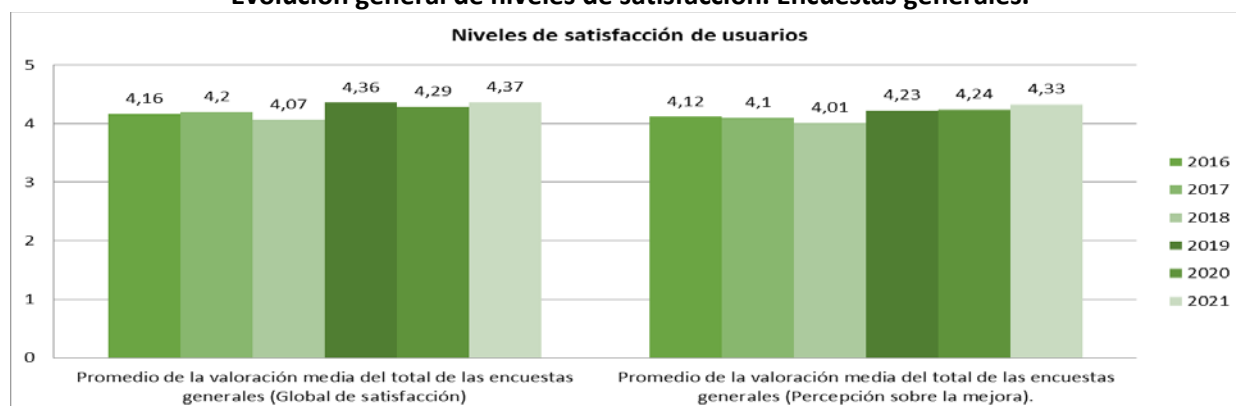


Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2021:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	20 encuestas (95%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	19 encuestas de 21 (90%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	12 encuestas de 21 (57%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	19 encuestas de 21 (95%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	17 encuestas de 21 (85%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	12 encuestas de 21 (57%)

La tendencia de las **encuestas generales**, valoradas globalmente, presenta un cambio en su comportamiento y se rompe la **evolución negativa** registrada en los niveles de satisfacción global (4,37) y en la percepción sobre la mejora (4,33), continuando con su posicionamiento en valores superiores a 4.

#### Evolución general de niveles de satisfacción. Encuestas generales.



Se destaca, el decremento de 12 puntos porcentuales en el porcentaje de encuestas generales con fijación de objetivos 63% (15 de 24). Por el contrario, las encuestas post-servicio registran un valor del 52% (28 de 54), 10 puntos menos que el anterior ciclo de gestión. Sigue, en consecuencia, sin producirse la previsión de su aplicación al 100% de las encuestas activas por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total.

Las tendencias en el promedio del porcentaje del nivel de participación (82%), se posicionan 9 puntos por encima del anterior ciclo de gestión (73%). Es significativo, además, el incremento, 19 puntos porcentuales, en el porcentaje de encuestas con indicador de participación del 100% (52%). Ambos indicadores pudieran justificarse por la vuelta a la normalidad en la prestación de servicios tras el periodo pandémico. No obstante, se sigue incidiendo 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.

Asimismo, se vuelve a señalar la recomendación de potenciar los espacios web en la Unidades para la difusión de los resultados de las encuestas entre sus usuarios internos y externos, así como, tras la implantación de la plataforma UJA-SIGUE, el reforzamiento de las instrucciones para la correcta cumplimentación de los informes



de las Unidades, propiciando su impulso a través del establecimiento de mecanismos informativos y de formación.

En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 57, y **se han activado plenamente en este ciclo 53**. Los indicadores globales con cálculos posibles (37 encuestas) indican que **se obtiene una valoración de satisfacción global de 4,61 de media** y un 94,59% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,64** obteniendo la totalidad de las encuestas con cálculos posibles (8 encuestas) el igual o superior a 4.

Sobre esta modalidad de encuestas se incide en la necesidad de **seguir avanzando en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados**, mediante el establecimiento de un procedimiento común que permita la homogenización y tratamiento de la información que aportan las Unidades, sin perjuicio de su inclusión en los criterios de revisión establecidos en el “Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA”.

Para finalizar respecto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**: 1. El alcance de los informes técnicos de **revisión ha afectado a 1 de las 24 encuestas generales**. 2. **Publicación y difusión de resultados de las encuestas** (general en Portal de Transparencia y Anuario Estadístico) 3. El recorrido hacia la mejora se evidencia en el incremento de los **porcentajes de participación** (82%) quizás provocada por la vuelta a la normalidad en la prestación de servicios. 3. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**.

Para finalizar, en este ciclo de gestión se ha realizado, con carácter bienal, la encuesta de clima laboral dirigida a la totalidad del PAS en situación de servicio activo. 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.

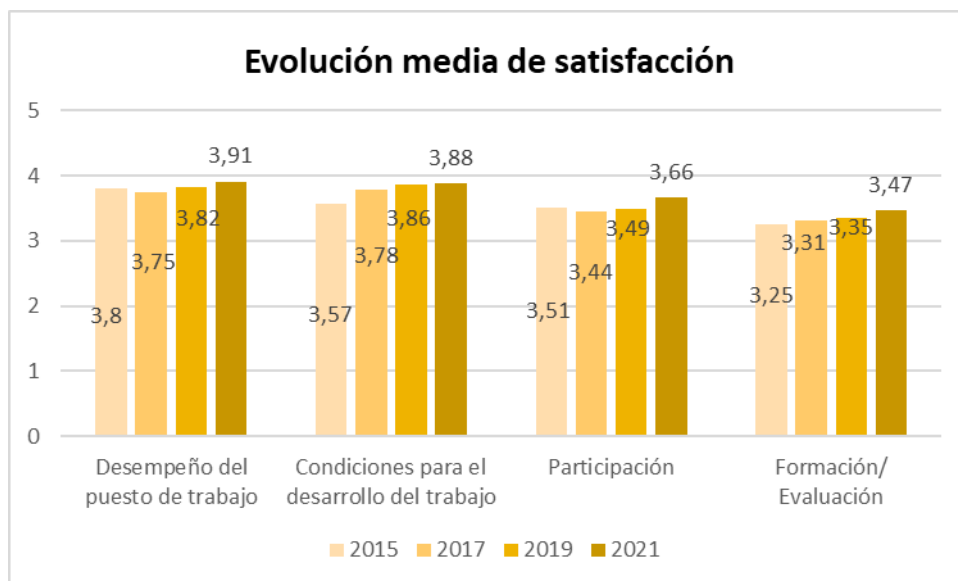
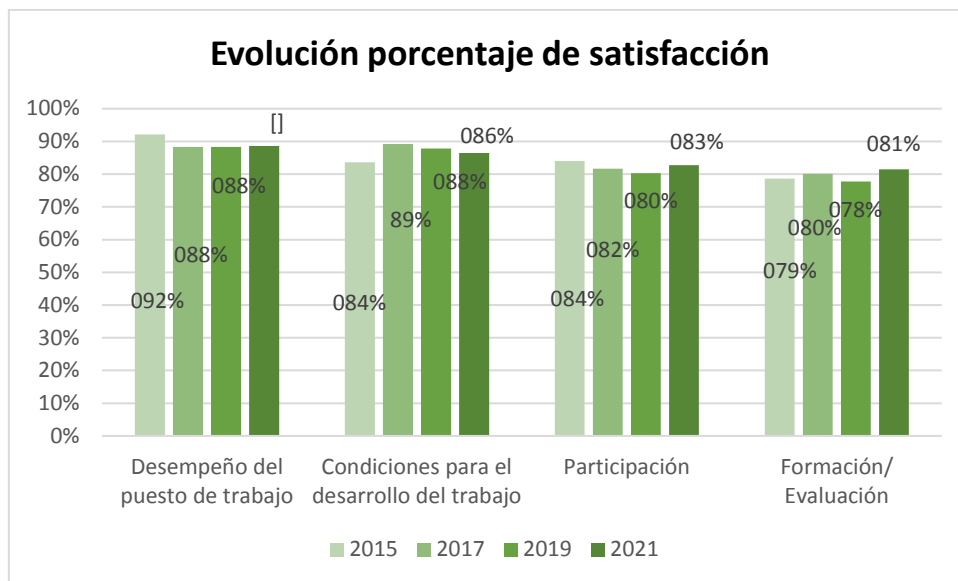
<b>Resultados encuesta clima laboral</b>				
	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
Tasa de respuesta I.[PE 02.03]-12B	63%	60%	59%	62%
<b>Ámbitos</b>	<b>Media de satisfacción</b>			
Desempeño del puesto de trabajo I.[PE 02.03]-12.1	3,8	3,75	3,82	3,91
Condiciones para el desarrollo del trabajo I.[PE 02.03]-12.2	3,57	3,78	3,86	3,88
Participación I.[PE 02.03]-12.3	3,51	3,44	3,49	3,66
Formación/ Evaluación I.[PE 02.03]-12.4	3,25	3,31	3,35	3,47

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.



La evolución de las mediciones sigue siendo positiva en todas las dimensiones destacando el posicionamiento en el “desempeño del puesto de trabajo y condiciones del puesto” con valoraciones que se sitúan muy cerca de los de los niveles excelentes de satisfacción (>=4), quizás explicado por la posibilidad de realizar el trabajo a distancia instaurado tras el periodo pandémico provocado por la COVID-19.

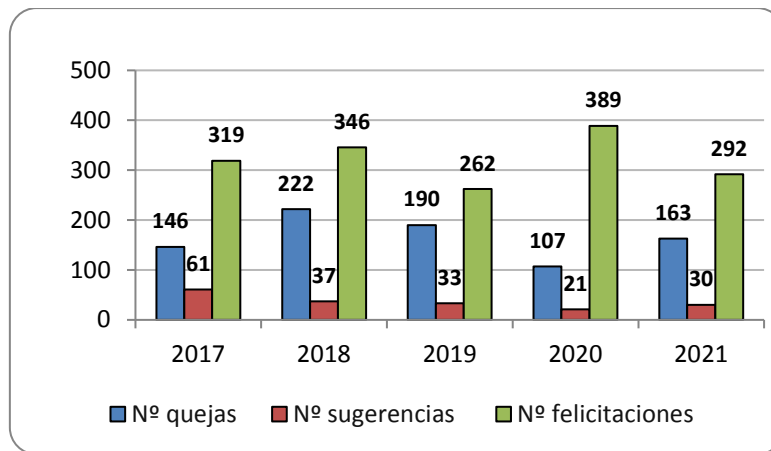
El recorrido hacia la mejora se observa en el incremento experimentado en el porcentaje de satisfacción en formación (=4%), si bien las valoraciones de la media (<3,5) dejan latente la necesidad de abordar una reforma del plan de formación y establecer estímulos orientados a vencer las resistencias al aprendizaje institucional.



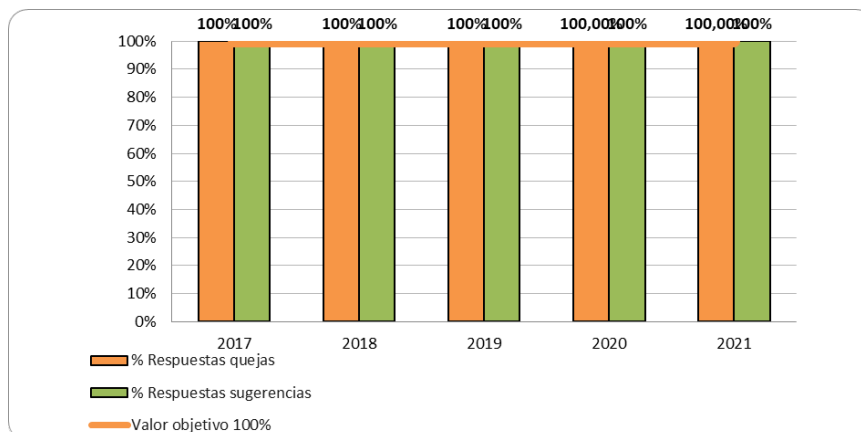


Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha producido un cambio significativo al aumentar en un 52% (56) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata un aumento en un 43% (9). En el número de felicitaciones se ha producido un descenso computándose un total de 292. **Los compromisos** asociados a la gestión de las quejas y sugerencias **siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas.**

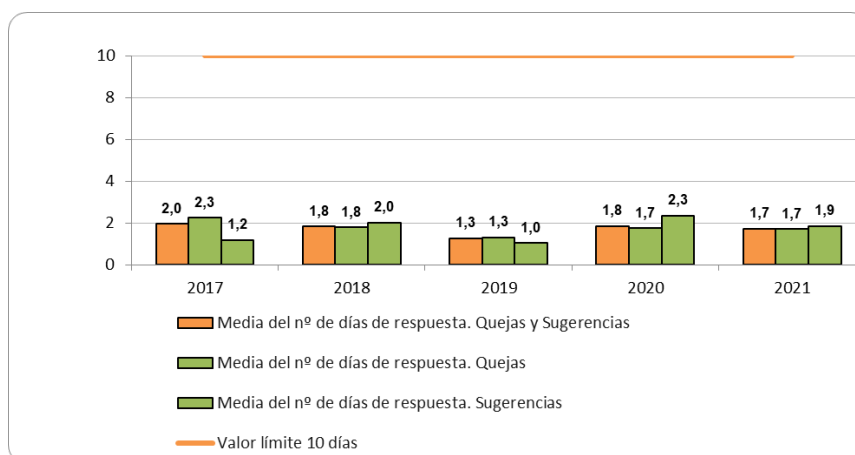
### Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.



### Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



**9.- OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORÍAS**

Otro punto de análisis es la **aplicación**, en función de las mediciones y resultados, **de la mejora continua**. En este sentido se analiza el **grado de aplicación de las observaciones y oportunidades de mejora de los informes de auditoría interna y externa**, con la siguiente información básica: Se ha analizado la aplicación de las observaciones y oportunidades de mejora de los informes de Auditoría Externa y del Informe de Auditoría Interna del anterior ciclo de gestión, así como las propuestas de mejora de los procesos indicadas por las Unidades en los respectivos informes de seguimiento de los procesos.

	Ciclo 2017	Ciclo 2018	Ciclo 2019	Ciclo 2020	Ciclo 2021
<b>Auditoría Externa.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	25-16- <b>76%</b> (sobre 54)	13-14- <b>63%</b> (sobre 43)	17-15- <b>78%</b> (sobre 41)	19-11- <b>75%</b> (sobre 40)	13-3- <b>94%</b> (Sobre17)
<b>Auditoría Interna.</b> Número de indicaciones implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.	50-19- <b>68%</b> (sobre 101)	62-39- <b>79%</b> (sobre 128)	78-74- <b>77%</b> (sobre 197)	99-38- <b>85%</b> (sobre 162)	13-3- <b>64%</b> (sobre 25)

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.- MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

### RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

	2017	2018 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	2020 <sup>3</sup>	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% <sup>4</sup> 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% <sup>4</sup> 52

<sup>1</sup> Datos obtenidos de los informes de auditoría interna realizados

<sup>2</sup> Datos obtenidos de los informes de auditoría interna e informes seguimiento

<sup>3</sup> Datos obtenidos de tabla propuestas mejora cumplimentadas por servicios y unidades, informes de seguimiento procesos

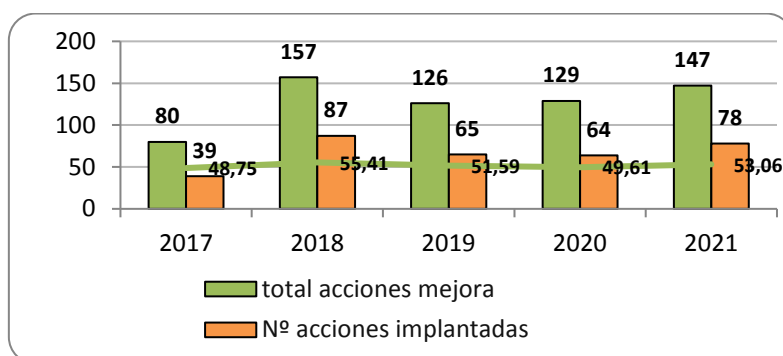
<sup>4</sup> Datos obtenidos de los informes de seguimiento procesos de la aplicación. Pendiente recibir informes de SACU.

En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior se ha 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.

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.

Se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo, evidenciando por tanto un **nivel continuado y relativamente sostenido de eficacia**.

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





Por otra parte, la totalidad de las Unidades con responsabilidad en los procesos realizan sus respectivos informes de seguimiento y resultados, con análisis y valoraciones que derivan en propuestas sobre mejoras de los procesos y documentación de estos.

## 11.- 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 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 <sup>1</sup>	Porcentaje	
Implantada	44	50,57%	
En proceso	35	40,23%	91%
No implantada	4	4,60%	
No procede	4	4,60%	

<sup>1</sup>El 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%	<b>79%</b>
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 ha continuado con la revisión por las unidades los análisis de riesgos y oportunidades con un total de 114 mejoras nuevas asociadas a Riesgos y oportunidades en su conjunto.**

## 12.- LAS PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS PROCESOS PARA EL SIGUIENTE CICLO

	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	164 <sup>1</sup>
2.- Porcentaje de Procesos con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<sup>1</sup>Se incluyen 2 del proceso estratégico PE02.

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 (164) desglosándose en 47 asociadas a Riesgos y oportunidades, 4 asociadas a Riesgos, 9 asociadas a oportunidades y 21 asociadas a auditoría, 5 a encuestas, 62 a procesos y 16 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

## 13.-EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD

Con respecto a las **personas que gestionan el sistema de calidad**, indicar que 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.

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

<sup>1</sup> Para este año y SGE tiene pendiente definir equipos calidad

<sup>2</sup>En estos datos SACU no tiene informe y SPER no tiene equipo

<sup>3</sup>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.



## 14. CONCLUSIÓN GENERAL

Del análisis de los datos, se puede concluir que se aprecia una gran consolidación del sistema de mejora continua y la consecución de resultados eficaces en la prestación de servicios, que se corrobora con los resultados de satisfacción de los clientes y usuarios, y así es percibido también por las personas que gestionan los procesos y la prestación de servicios.

**Destacar la robustez del sistema de gestión de los procesos, avalada por la consecución de resultados mucho mejores que en el ciclo anterior, el cual estuvo marcado por unos valores sostenidos a pesar de la crisis que vivimos en una situación de pandemia Covid-19. Esta mejora en los indicadores en este ciclo de gestión corrobora una vez más la interiorización del proceso de autoevaluación y mejora continua que subyace en nuestro sistema de gestión de los servicios y unidades, lo cual nos ayudó a minimizar los riesgos durante la pandemia y a volver a obtener resultados similares a los anteriores ciclos de gestión con una clara mejora con respecto a todos ellos.**

Para finalizar, informar del gran avance que se ha realizado en este ciclo de gestión en la implementación de la herramienta informática para la automatización de la gestión del propio sistema, ya que durante este ciclo de gestión se han parametrizado los indicadores de los 12 procesos clave y estratégicos, con un total de 494 indicadores totales, así como se ha procedido a la parametrización de toda la documentación de procesos SIGCSUA, incluyendo los Análisis DAFO y de Riesgos y Oportunidades de los informes de seguimiento de procesos, así como la obtención de la información en formato Excel, lo cual nos ha ayudado a la extracción de la información para la elaboración del presente informe ejecutivo y agrupado.

Una vez parametrizada toda la información, desde coordinación técnica SIGCSUA, se ha llevado a cabo una formación y asesoramiento personalizado a todos los servicios y unidades con objeto de ayudarles a su conocimiento y profundización de la gestión de dicha aplicación habiendo obtenido una tasa de respuesta del 60,61%, con un 100% de satisfacción, una valoración en todos los ítems superior a 4, llegando a una media de satisfacción cercana al cuatro y medio sobre cinco.