



Universidad de Jaén

## INFORME TÉCNICO

Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.  
Ciclo 2022

**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 2022**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación)	Comité de Calidad
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
Jacinto Fernández Lombardo	Nicolás Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Jefe del Servicio	Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
14-07-2023	21-07-2023
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Firmado digitalmente por FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Fecha: 2023.07.25 13:03:10 +02'00'	

**INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y  
RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CICLO 2022.**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
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.
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
Jacinto Fernández Lombardo	Juan Martínez Moreno.	Alfonso Cruz Lendínez
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
Jefe del Servicio	Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital	Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
14-07-2023	21-07-2023	21-07-2023
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Firmado digitalmente por FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Fecha: 2023.07.25 13:03:32 +02'00'	MARTINEZ MORENO JUAN - DNI 26013864J Firmado digitalmente por MARTINEZ MORENO JUAN - DNI 26013864J Fecha: 2023.07.26 08:57:19 +02'00'	25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2023.07.26 11:30:10 +02'00'

## Estructura del informe

### Portada y control de la documentación

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS. ....	4
1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA. ....	4
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. ....	25
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.....	27
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.....	35
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. ....	38
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. ....	44
II. MEJORA DE LOS PROCESOS.....	45
11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2023.....	45
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. ....	50
III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.....	51
13. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.....	51
IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.....	54
14. CONSIDERACIONES FINALES. ....	54
V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME .....	70
ANEXO Nº 1 - INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....	70
VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS .....	75
ANEXO 2 - EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2022 (PARA CICLO 2023).....	75
ANEXO 3 - PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 2022 (PARA CICLO 2023).....	107

## I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

#### REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS

	2018	2019	2020	2021	2022
1.- Número total de Indicadores activos.	388	401	390	426 <sup>1</sup>	393 <sup>2</sup>
2.- Número total de Indicadores revisados.	27	39	37	22	52
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	6,96%	9,73%	9,47%	5,16%	13,23%
4.- Número de indicadores de nueva medición.	35	15	3	2	6
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.	9,02%	3,74%	0,77%	0,47%	1,53%

<sup>1</sup>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 que tenían mediciones mensuales o periódicas.

<sup>2</sup>El número de indicadores de los procesos clave ha disminuido debido a que al haberse producido la división de varios servicios con la correspondiente creación de otros nuevos hay indicadores que han pasado a inactivo al estar en propuesta de eliminación por reestructuración del servicio.

#### ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.

	2018	2019	2020	2021	2022
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	241	246	239	261	248
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	62,11%	61,35%	61,28%	61,27%	63,10%
3.- Número de indicadores de actividad.	139 <sup>1</sup>	148	144	161	142
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	249 <sup>2</sup>	253 <sup>4</sup>	246 <sup>4</sup>	265 <sup>5</sup>	251 <sup>6</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	64,18%	63,1%	63,07%	62,21%	63,96%

<sup>1</sup> Se computa actividad, actividad en suspensión provisional o sin actividad y medición para 2019.

<sup>2</sup> Se computa 8 indicadores de eficacia con objetivo en análisis.

<sup>3</sup> Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

<sup>4</sup> Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

<sup>5</sup> Se computa 4 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

<sup>6</sup> Se computa 3 indicadores de eficacia con objetivo en estudio.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
1.- Número de Indicadores medidos.	380	387	377 <sup>4</sup>	405 <sup>7</sup>	389
2.- Número de Indicadores sin datos	5 <sup>2</sup>	8 <sup>3</sup>	3 <sup>5</sup>	7 <sup>8</sup>	0 <sup>10</sup>
3- Número de indicadores no medidos por suspensión provisional.	1	0	0	0	0
4- Número de indicadores sin actividad.	2	6	10 <sup>6</sup>	14 <sup>9</sup>	2

<sup>2</sup> Se computa 5 no medidos ya que la medición será desde 2019.

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

<sup>4</sup> No se computa 10 indicadores sin actividad y 3 no medidos.

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

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

<sup>7</sup> Se computan los de eficacia (cumplidos e incumplidos), y de actividad medidos.

<sup>8</sup> Se computan 7 indicadores de SACU por no haber recibido el informe.

<sup>9</sup> se computan los indicadores de eficacia y actividad que no han tenido actividad según los informes

<sup>10</sup> Dato 0 al no computar 2 de biblioteca debido a que al ser nuevos no se dispondrá de los primeros datos hasta 2023.

#### RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	208	218	198	229	229
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	88,14% <sup>1</sup>	90,83% <sup>2</sup>	85,71% <sup>3</sup>	91,96% <sup>4</sup>	92,34% <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (236)

<sup>2</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos en eficacia (240). no computan los que están en eficacia en análisis.

<sup>3</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

<sup>4</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (229+20=249)

<sup>5</sup> Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (229+19=248)

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

<b>Proceso</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	93,75%	100%	94,74%	94,87%	97,44%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	100,00%	93%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	95,24%	100%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	96,97%	85%	57,58%	85,29%	85,29%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	91,30%	100%	100,00%	94,74%	100,00%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	70,27%	88%	79,41%	87,88%	90,32%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	91,67%	86%	91,67%	95,83%	95,24%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100,00%	93%	93,75%	100,00%	93,75%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	56,25%	68%	65,00%	73,91%	70,83%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	100,00%	86%	100,00%	100,00%	66,67%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	88,89%	100%	93,75%	92,31%	100,00%
PC 12. Gestión Documental.	92,31%	100%	100,00%	100,00%	100,00%

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

#### **INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN**

<b>Nº</b>	<b>código proceso.</b>	<b>Nombre indicador</b>	<b>Valor objetivo 2022</b>	<b>Resultado 2022</b>	<b>Desviación</b>
-----------	------------------------	-------------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------

1	PC01	Número de auditorías anuales relacionadas con la gestión de gastos e ingresos.	3	2	-1
2	PC04	Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos	<=45	48,60	3,6
3	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles.	>=75	70	-5
4	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.	>=85	79,5	-5,5
5	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 10 días hábiles.	>=90	86,66	-3,34
6	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 20 días hábiles.	>=95	93,24	-1,76
7	PC06	Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.	<=7	8,43	1,43
8	PC06	Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas con origen en una actuación del SPE	100	95,86	-4,14
9	PC06	Porcentaje de Informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles	100	95,86	4,14
10	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	65,7	24,3
11	PC08	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos días hábiles	>= 87	85,9	-1,1

12	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	100	99,04	-0,96
13	PC09	Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=92	86,79	-5,21
14	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	89,66	-10,34
15	PC09	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	5	7,66	2,66
16	PC09	Eficacia de la información disponible para el depósito de la tesis	3	60	57
17	PC09	Tiempo de tramitación de Verificaciones. Convocatoria de la DEVA	21	3	18
18	PC09	Tiempo de tramitación de modificaciones. Convocatoria de la DEVA	21	14	7
19	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	100	97,87	-2,13

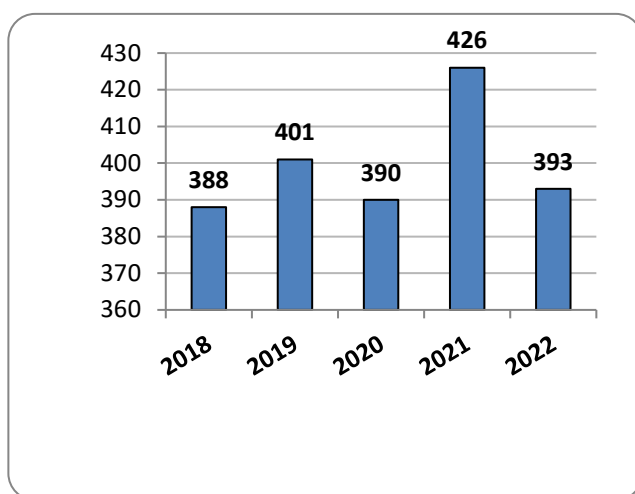
### REVISIÓN DE INDICADORES:

El número de indicadores de los procesos clave se ha reducido debido a que al haberse producido la división de varios servicios, con la correspondiente creación de otros nuevos, hay varios indicadores que han pasado a inactivo al estar en propuesta de eliminación por reestructuración del servicio. El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (52) 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 11 indicadores y se han creado 6 nuevos indicadores en este ciclo de gestión.

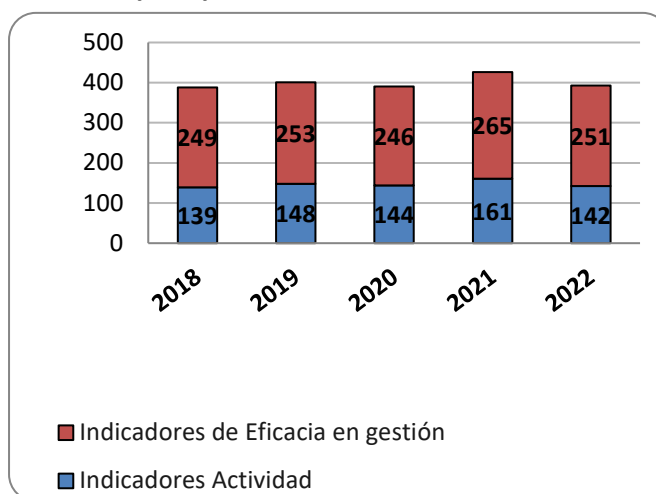
- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia con objetivos asociados (63,10%). Este último porcentaje se mantiene estable, con respecto al ciclo anterior viéndose incrementado en un 1 % aproximadamente.
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias.

- El número de indicadores de los procesos clave se ha reducido debido a que al haberse producido la división de varios servicios, con la correspondiente creación de otros nuevos, hay varios indicadores que han pasado a inactivo al estar en propuesta de eliminación por reestructuración del servicio. El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (52) 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 11 indicadores y se han creado 6 nuevos indicadores en este ciclo de gestión.

**Evolución del número de indicadores Activos.**



**Evolución por tipos de indicadores.**

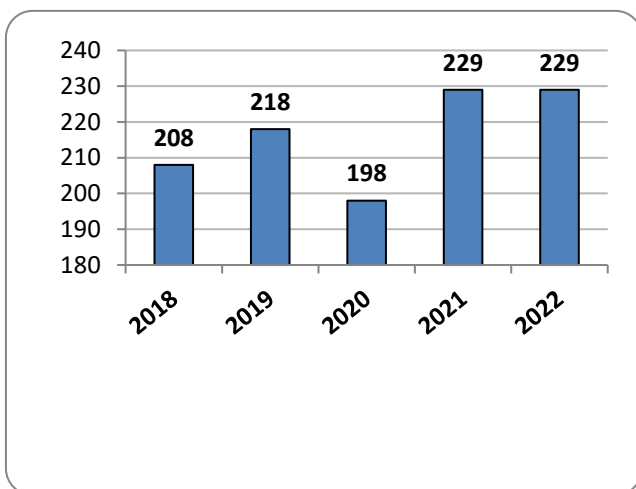


#### **ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:**

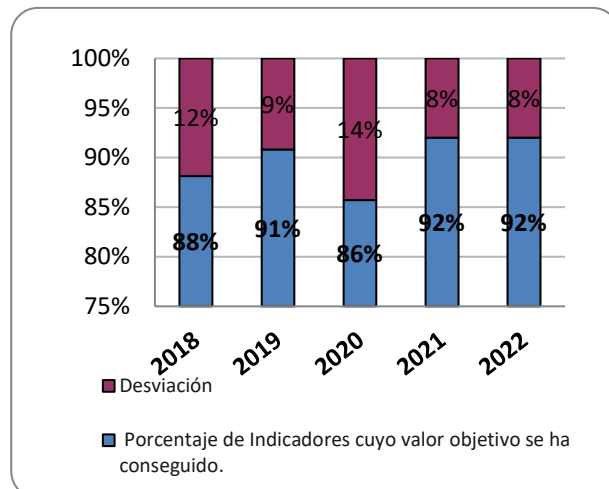
- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 92,34% (229 cumplidos sobre un total de 248 indicadores medidos (229 cumplidos Y 19 incumplidos), sin contar dentro de los de eficacia 2, que no dispondrán de datos hasta 2023 por ser de nueva implantación y 2 sin actividad.
- Tras la reducción en un 5% que se observó en el ciclo 2020 el cual se vio afectado por la situación Covid-19 en el ciclo 2021 se volvió a aumentar el % volviendo de nuevo a tener un porcentaje similar a ciclos anteriores a la pandemia e incluso mejorándolo (91,96% en el ciclo 2021) y esa tendencia se mantiene en este ciclo de gestión, viéndose levemente incrementada pasando en este ciclo 2022 a 92,34%
- También se observa una leve reducción en el número de indicadores que no han superado el valor objetivo pasando de 20 en el ciclo anterior a 19 incumplidos siendo en la mayoría de ellos el nivel de desviación mínimo.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 4 procesos incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 4 mantienen, y 4 lo disminuye. En conjunto, estos valores reflejan una reducción de casi 2 puntos respecto a los del anterior ciclo de gestión.



**Evolución del número de indicadores con objetivo conseguido.**



**Evolución del porcentaje de eficacia.**



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

<b>CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.</b>					
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1.- I.[PE 02.3]-09 Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	24	24 <sup>(1)</sup>	24	24	23
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. <sup>(*)</sup>	86%	86%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. <sup>(**)</sup>	48% (10)	56% (9)	33% (8)	52% (11)	40,9% (9)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	29%(6)	19% (3)	38% (9)	38% (8)	45,45% (10)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	24% (5)	25% (4)	25% (6)	10% (2)	13,63% (3)

(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 (2018, 2019, 2020, 2021 y 2022) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(\*\*) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 10 (2018), 9 (2019); 8(2020) y 11(2021) y .

**RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1. I.[PE 02.3]-08 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,07	4,36	4,29	4,37	4,4
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq$ 3,5.	85% (18)	94% (15)	95% (20)	95% (20)	100% (22)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq$ 4. (**)	78% (16)	94% (15)	90% (19)	90% (19)	95% (21)
4. I.[PE 02.3]-10 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	4,01	4,23	4,24	4,33	4,36
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora $\geq$ 3,5.	85% (17)	93% (14)	100% (21)	95% (19)	100% (22)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq$ 4.	60% (12)	73% (11)	86% (18)	85% (17)	91% (20)

(\*) 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				
		2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
EG-01-PC01	SCPR SAE	100	100	100	100	100	4,03	4,26	4,46	4,59	4,55	3,88	4,16	4,44	4,58	4,53
EG-02-PC01	SCI	58,7	68,75	56,25	74,47	89,8	4,04	4,29	4,26	4,5	4,49	3,85	4,27	4,2	4,42	4,46
EG-03-PC02-PC06	UAOG	62,79	64,29	55,56	100	70	3,92	4,72	4,87	4,85	4,76	3,87	4,71	4,79	4,77	4,68
EG-04-PC02	UNAD	100	100	100	100	100	4,33	4,39	4,42	4,47	4,34	4,14	4,2	4,37	4,35	4,2
EG-05-PC03-PAS	UCON	Activa-No realizada	100	100	100	70,9	Activa-No realizada	4,48	4,39	4,31	4,32	Activa-No realizada	3,98	4,32	4,29	4,31
EG-06-PC03-PDI	UCON	Activa-No realizada	100	100	100	100	Activa-No realizada	4,68	4,59	4,77	4,77	Activa-No realizada	4,67	4,58	4,71	4,69
EG-07-PC04-PC08	SINF	100	Activa-Caida de red	100	100	100	4,1	Activa-Caida de red	4,09	4,13	4,11	4,05	Activa-Caida de red	4,2	3,95	4,06
EG-08-PC05	SPER	100	100	100	100	100	4,07	4,11	4,18	4,15	4,29	3,77	3,99	4,13	4,13	4,29
EG-09-PC06	SIR@	41,67	50	29,17	45,83	45,83	4	4,33	4,21	4,5	4,43	4,06	4,09	4,38	4,58	4,3
EG-10-PC06	BIBL	100	Activa-Caida de red	100	100	100	4,29	Activa-Caida de red	4,21	4,25	4,33	4,25	Activa-Caida de red	4,11	4,13	4,24
EG-11-PC06- (A. ACAD.)	SPE	SD-Sin informe	Activa-Caida de red	50	53,85	50	SD-Sin informe	Activa-Caida de red	4,4	4,57	4,00	SD-Sin informe	Activa-Caida de red	4,33	4,71	4,33
EG-12-PC06-(A-CT)	SPE	55	Activa-Caida de red	50	60	61,9	3,4	Activa-Caida de red	4,1	3,92	4,31	3,4	Activa-Caida de red	4	3,75	4,38
EG-13-PC06 (AUD)	SPE	70,59	Activa-Caida de red	(*)	(*)	No activa	3,56	Activa-Caida de red	(*)	No activa	No activa	3,82	Activa-Caida de red	(*)	No activa	No activa
EG-14-PC07	SIG	65,12	Activa-Caida de red	69,77	56,82	100	4,43	Activa-Caida de red	4,13	4,6	4,23	4,4	Activa-Caida de red	3,96	4,55	4,21
EG-15-PC08	CICT	100	Activa-Caida de red	59,18	100	74,07	4,43	Activa-Caida de red	4,52	4,5	4,56	4,3	Activa-Caida de red	4,41	4,41	4,43

EG-16-PC08	UDTL	100	100	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	4,4	4,42	<b>4,44</b>	<b>4,57</b>	<b>4,67</b>	4,26	4,3	<b>4,33</b>	<b>4,54</b>	<b>4,57</b>
EG-17-PC09-(Acceso)	SGA	100	100	<b>89,29</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	4,63	4,42	<b>4,34</b>	<b>4,48</b>	<b>4,55</b>	4,49	4,37	<b>4,35</b>	<b>4,52</b>	<b>4,48</b>
EG-18-PC09-(Decanatos)	SGA	37,5	46,88	<b>51,52</b>	<b>66,67</b>	<b>51,52</b>	3,2	4,07	<b>3,65</b>	<b>4,36</b>	<b>4,13</b>	3,4	3,83	<b>3,62</b>	<b>4,38</b>	<b>3,8</b>
EG-19-PC09-(Usuarios)	SGA	100	100	<b>89,23</b>	<b>96,92</b>	<b>80</b>	3,04	3,35	<b>3,46</b>	<b>3,3</b>	<b>3,62</b>	3,03	3,28	<b>3,59</b>	<b>3,34</b>	<b>3,58</b>
EG-21-PC11	UAOG (Gabinete comunicación)	43,33	56,25	(*)	Activa-no realizada	94,74	4,77	4,61	(*)	Activa-no realizada	<b>4,89</b>	4,73	4,6	(*)	Activa-no realizada	<b>4,93</b>
EG-22-PC11-(Medios)	UAOG (Gabinete comunicación)	100	100	(*)	Activa-no realizada	Activa-sin participación	4,61	4,75	(*)	Activa-no realizada	Activa-sin participación	-	-	(*)	Activa-no realizada	Activa-sin participación
EG-23-PC12	<a href="#">SIR@</a>	27,27	36,36	<b>52,27</b>	<b>54,55</b>	<b>59,09</b>	4,08	4,38	<b>4,22</b>	<b>4,21</b>	<b>4,73</b>	4,08	4,4	<b>4,17</b>	<b>4,22</b>	<b>4,67</b>
EG-24-PC06	UAOG (Servicio Jurídico)	20,83	40	<b>47,06</b>	<b>75</b>	<b>65</b>	4,6	4,5	<b>4,75</b>	<b>4,5</b>	<b>4,92</b>	4,6	4,67	<b>4,63</b>	<b>4,44</b>	<b>4,7</b>
EG-25-PC08	CPEA	75		<b>37,5</b>	<b>29,41</b>	<b>22,22</b>	3,63	Activa-Caida de red	<b>4,33</b>	<b>4,2</b>	<b>4,00</b>	4	Activa-Caida de red	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,25</b>

---

## DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2022) a marzo (2023), 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 o aquellas que la Unidad ha decidido modificar dicho periodo ajustándolo a las necesidades de su gestión y de sus usuarios. El 96% (22 de 23) 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 23 encuestas generales y 52 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, sigue sin ser 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 mantiene prácticamente constante el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción pasando de un 63% (15 de 24) en el 2021 a un 69% (16 de 23) en el 2022. 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>
-

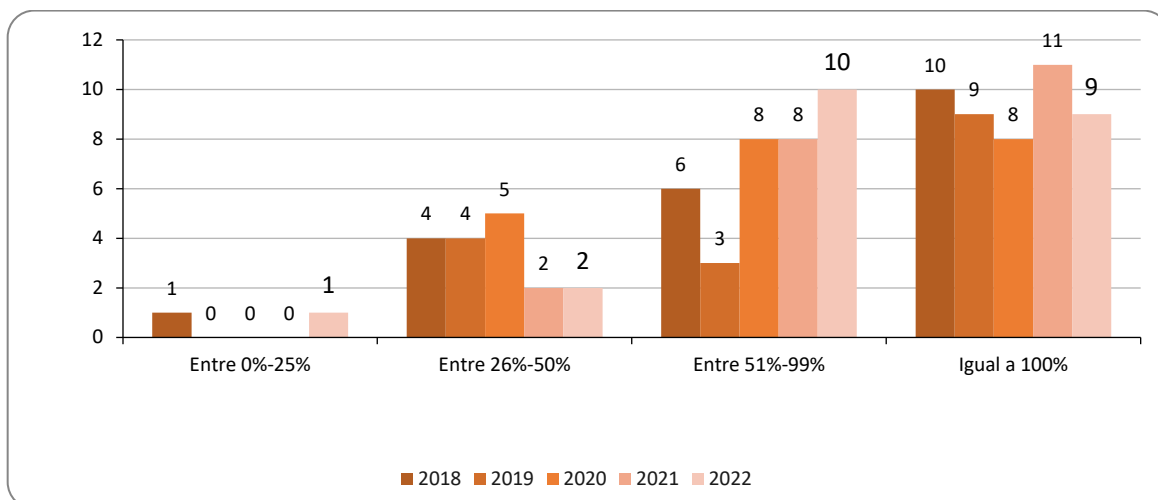
- 
- El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.
- 

#### **ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:**

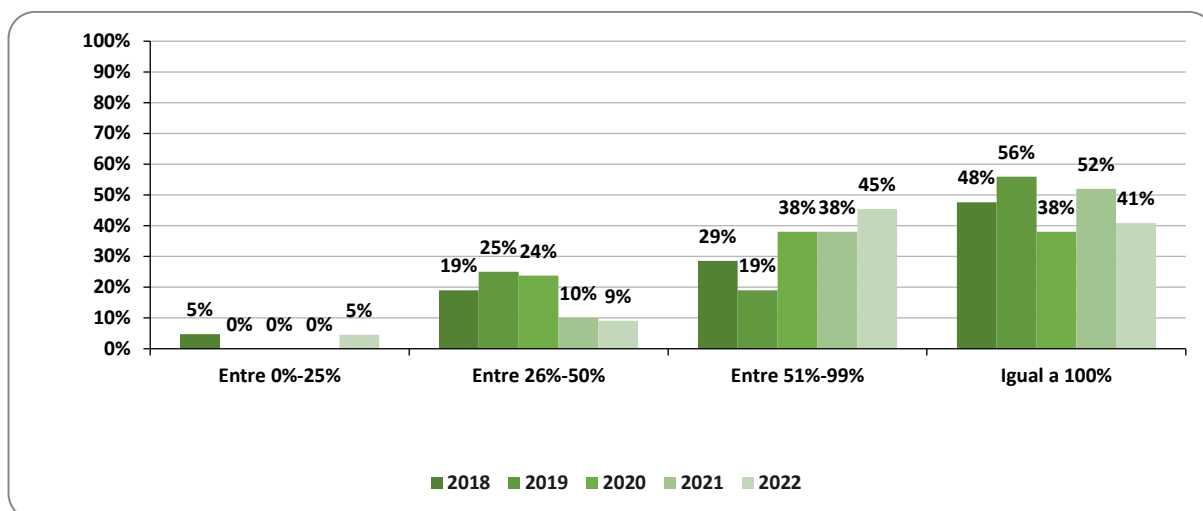
---

- Globalmente, en el ciclo 2022, **el promedio del porcentaje de participación** I.[PE 02.3]-11 registra valores de 65%, lo que supone un decremento significativo, 16 puntos porcentuales, con respecto al anterior ciclo de gestión (81%), rompiendo la evolución positiva registrada en el año 2021 ya que 8 de las 22 encuestas reducen este indicador frente a 1 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 41%, descendiendo 11 puntos de la cifra registrada en el 2021 y, en consecuencia, se incrementa significativamente el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos iguales o inferiores al 50%, pasando de un 38% a un 45%. Además, se mantiene como riesgo el número de encuestas con informes que se posicionan por debajo del 50% (3 de 22).
  - Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. El decremento que se produce en el número de encuestas cuya tasa de participación se posicionan en 100% de la tasa de participación y que supone una ruptura de la evolución positiva experimentada en anterior ciclo. Por ello, se incide en 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 y ello a pesar de la implementación de la aplicación UJA-SIGUE. Por ello, se insiste en la necesidad de 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).



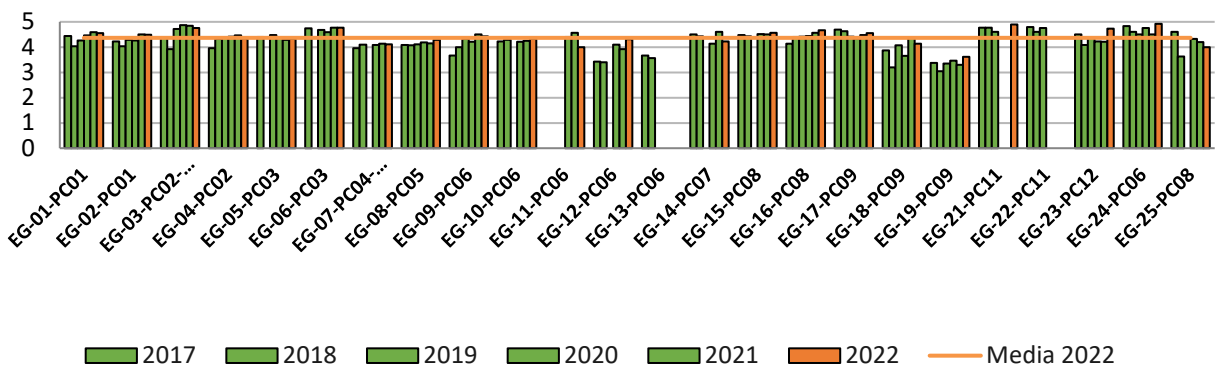
#### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

- 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”.
- Incremento en el número y porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción “ $\geq 3,5$ ”, superando todas las encuestas ese valor, a diferencia del ciclo anterior donde una encuesta se posicionaba por debajo
- Incremento en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor “4” (21 de 22) frente a (19 de 21) en el año 2021.

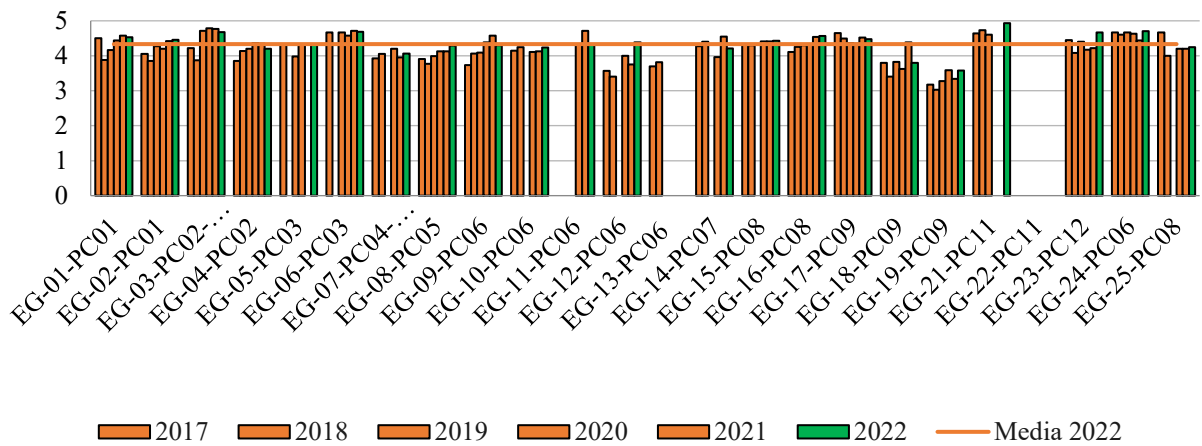
- El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales 4 encuestas (18%), siendo, sin embargo, muy inferior al registrado en el ciclo anterior: 12 encuestas (57%).
- Asimismo, con carácter general, las variaciones son ascendentes en la valoración sobre la mejora percibida, con incrementos 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”, (100%), y de 6 puntos, en el porcentaje con valores iguales o superiores a “4” (91%).
- Además, se mantiene en el porcentaje de encuestas incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo 12 encuestas (60%)

**Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.**

**Media de satisfacción global por encuesta**



**Media de percepción de la mejora por encuesta**





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

<b>CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.</b>					
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1.- I.[PE 02.04]-09 Número total de encuestas post-servicio activas.	51	53	54	53	52
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado <sup>2</sup> .	2,5% (1)	0	0	0	0
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	20% (8)	14,28% (5)	20,37 (11)	18,86% (10)	19,51% (8)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.	77,5% (31)	82,85 (29)	48,14 (26)	49,05% (26)	80,48% (33)
5.-Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	91,66% <sup>3</sup>	100% <sup>3</sup>	100%	100%	100%
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	33	34	30	29	29
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	24	25	24	24	23

<sup>1</sup> Se computan 52 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es 55. No se consideran activas las que no disponen de datos efectivos por falta de actividad.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presentan resultados de participación (41).

<sup>3</sup> Se computan el porcentaje de procesos claves que disponen, al menos, de una encuesta post-servicio

<b>RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. <sup>1</sup></b>					
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
1.- .- I.[PE 02.04]-14 Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). <sup>2</sup>	4,48	4,51	4,58	4,61	4,58
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 3,5.	97,95%(48)	97,36% (37)	97,36 (37)	97,29 (36)	97,61%(41)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 4.	87,75% (43)	86,84% (33)	89,47 (34)	94,59 (35)	92,85 (39)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,41	4,43	4,54	4,64	4,69
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	100% (11)	100% (7)	100% (6)	100% (8)	100% (8)

6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior >= 4.	100% (11)	100% (7)	100% (6)	100% (8)	100% (8)
--	-----------	----------	----------	----------	----------

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (42).

<sup>3</sup> 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.

<b>Proceso Clave</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
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	3	2	2	2	2	2	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	10	9	10	9	9	10	7	9	5	5
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	7	7	6	6	6	7	6	5	5	6
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	8	8	9	8	8	6	4	7	7	6
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	4	-	1	1	3	4
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	3	4	4	4	4	3	2	1	1	1

PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	10	10	10	10	7	10	7	5	5	7
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>42</b>

#### 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-71-PC09	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Conocer la satisfacción de los usuarios sobre el servicio de seguimiento de títulos oficiales
EP-72-PC09	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	Conocer la satisfacción de los usuarios sobre el servicio de docencia virtual

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

#### DESARROLLO Y REVISIÓN:

- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 55,76% (29 de 52) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 44,23% de encuestas (23 de 52) 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 (52), 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 2 encuestas, reflejándose las actuaciones llevadas a cabo en los correspondientes Informes de Asesoramiento Técnico.
  - Si bien la plataforma UJA-SIGUE ha permitido avanzar en la homogenización de los resultados de satisfacción de las encuestas gestionadas directamente por las Unidades 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 mantiene prácticamente invariable el Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, en este ciclo de gestión presenta un valor del 51% (28 de 55). 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 2022, el número de encuestas con valoración del nivel de participación I.[PE 02.04]-13 se sitúa en un 79% posicionándose 9 puntos por encima del anterior ciclo de gestión .La falta de medición de este indicador se produce en aquellas encuestas que no se han alcanzado el mínimo de representatividad para elaborar el informe de resultados o no que la Unidad no ha aportado el dato.

#### 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 42 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,58 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ),el 92%, si bien se rompe con la 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 (4,69 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que por sexto ciclo consecutivo el 100% de las encuestas obtienen estos valores.

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

En el presente ciclo de gestión no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años. Los datos de la última encuesta se pueden consultar en el Informe Final Agrupado del ciclo 2021.

#### SELECCIÓN DE ÍTEMS SIGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

ítem	% Satisfacción				Media			
	2015	2017	2019	2021	2015	2017	2019	2021
<b>DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>								
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
<b>CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.</b>								
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
<b>PARTICIPACIÓN.</b>								
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
<b>FORMACIÓN/EVALUACIÓN.</b>								
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:

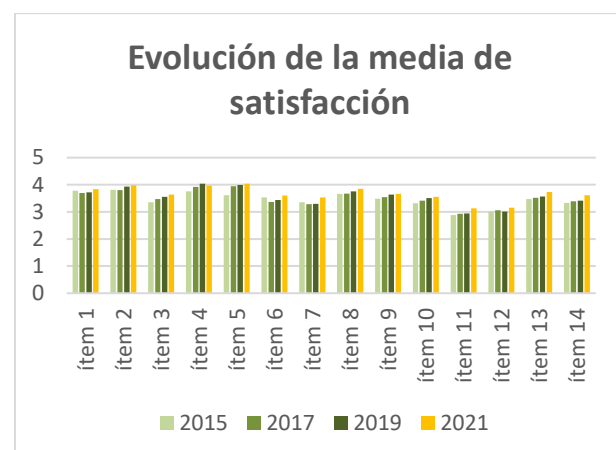
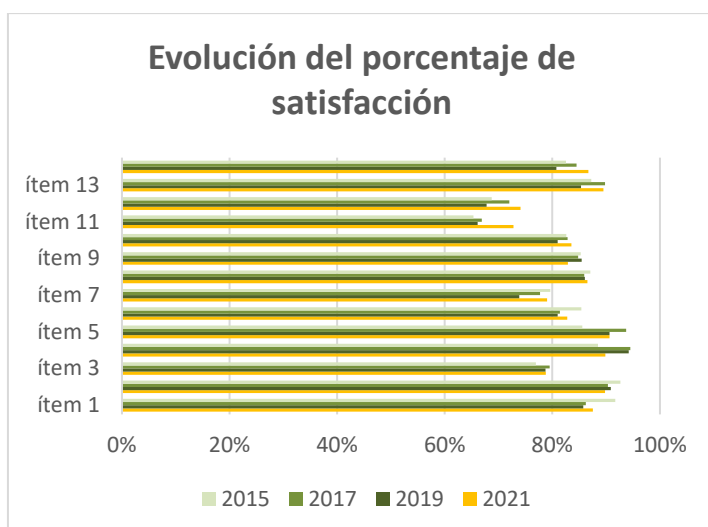
De los 14 ítem que componen el cuestionario, tan solo “Recursos informáticos para el desempeño del puesto” alcanzan resultados sobresalientes ( $\geq 90\%$ ) lo que supone continuar con las tendencias negativas experimentadas en los anteriores ciclos de gestión.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
1.-Número total de quejas.	222	190	107 <sup>1</sup>	163 <sup>2</sup>	132
2.-Número total de sugerencias.	37	33	21	30 <sup>2</sup>	26
3.-Número total de felicitaciones.	346	262	389	292	240
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100% <sub>1</sub>	100%	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.	1,83	1,26	1,84	1,72	1,70
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,79	1,30	1,74	1,69	1,82
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	2,02	1,04	2,34	1,85	1,07

<sup>1</sup>De 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.

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

### DESARROLLO:

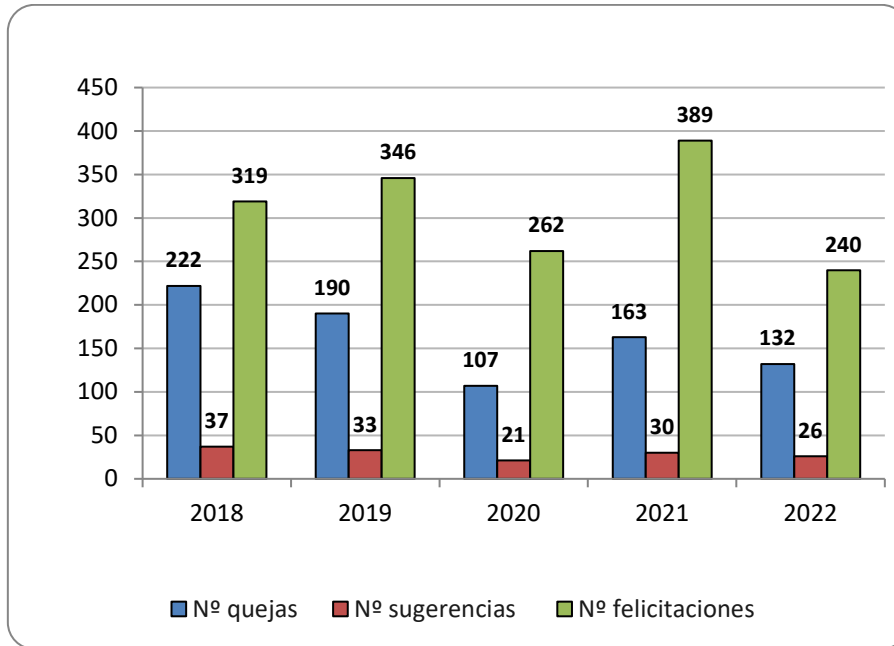
- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En la auditoría interna se ha verificado en las Unidades seleccionadas la gestión de las quejas y sugerencias, las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

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

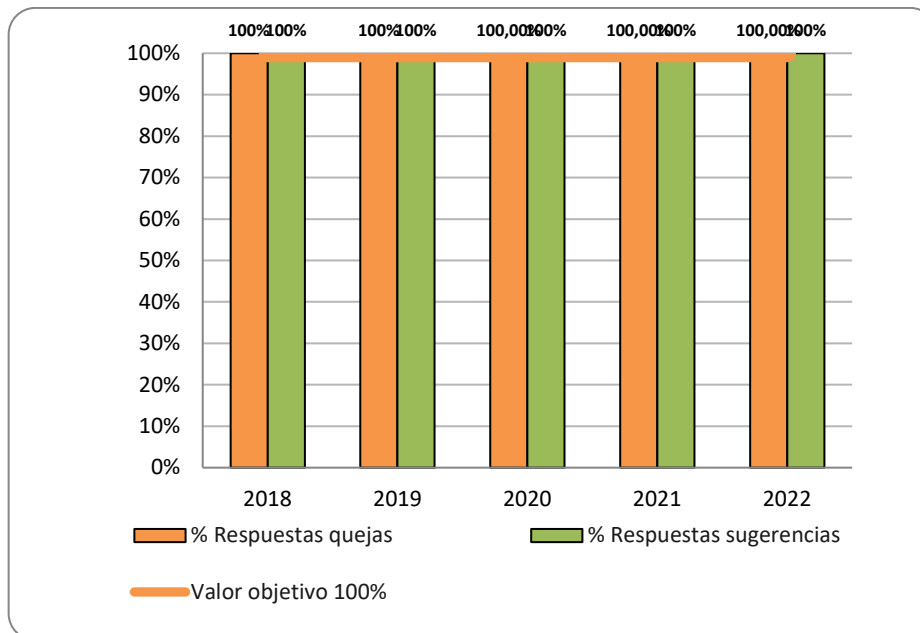
- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al reducirse las quejas en un 19% (31) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata una reducción en un 13% (4).
- En el número de felicitaciones se ha producido un descenso computándose un total de 240
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100%, ya que de las quejas presentadas (132) han sido respondidas. Por tanto, el número de quejas presentadas es del 132 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 1,82 días para las quejas y 1,07 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.**

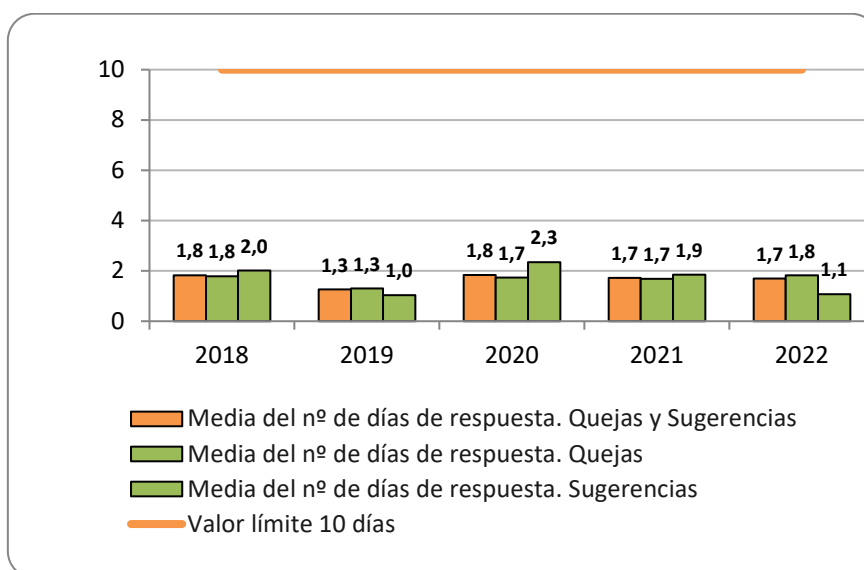


**Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.**





### Evolución: tiempos medios de respuestas.



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

RESULTADOS GLOBALES.(Ciclo 2022:

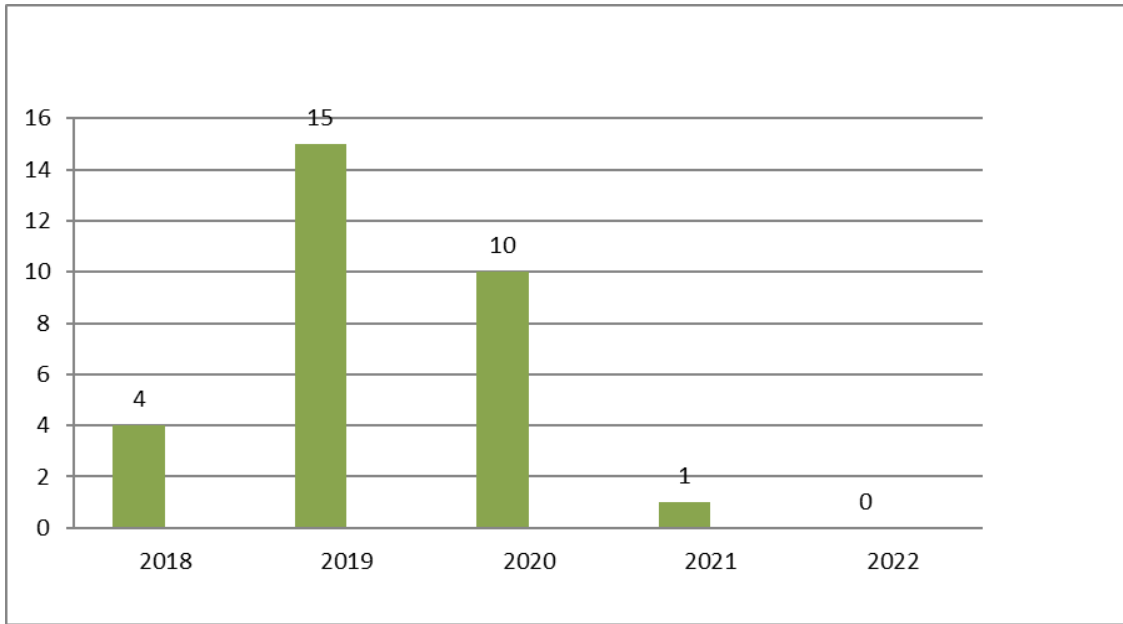
1.-Número total de No conformidades internas.

0

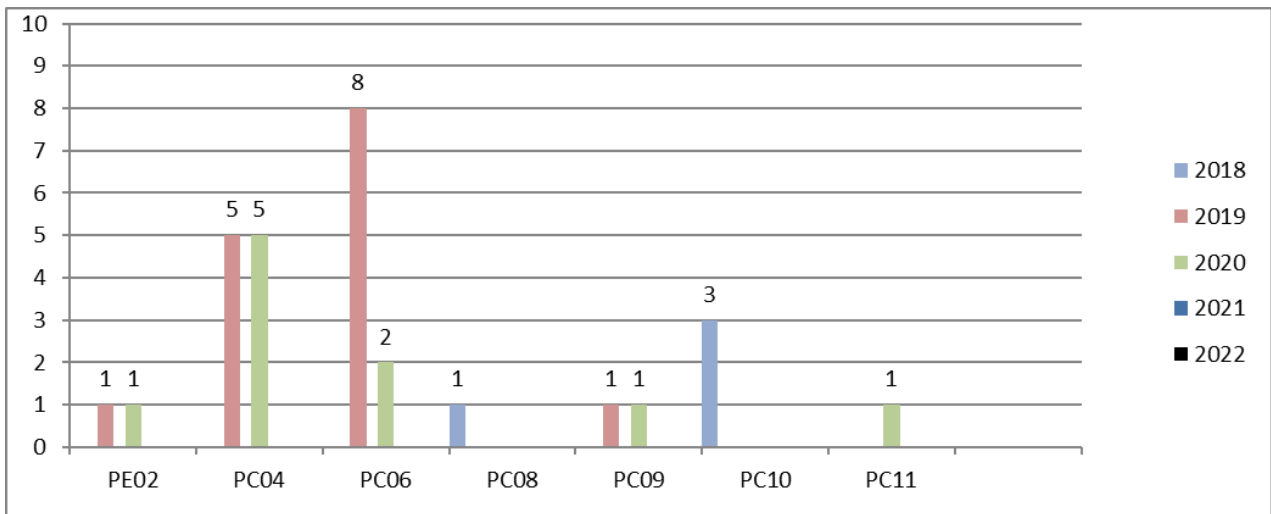
### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- 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, si bien las Unidades utilizan el informe de seguimiento de procesos para implantar mejoras por incumplimiento de algún requisito del su sistema de gestión.

### 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 2022):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	8
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	1
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Cerradas.	89% (8 de 9)

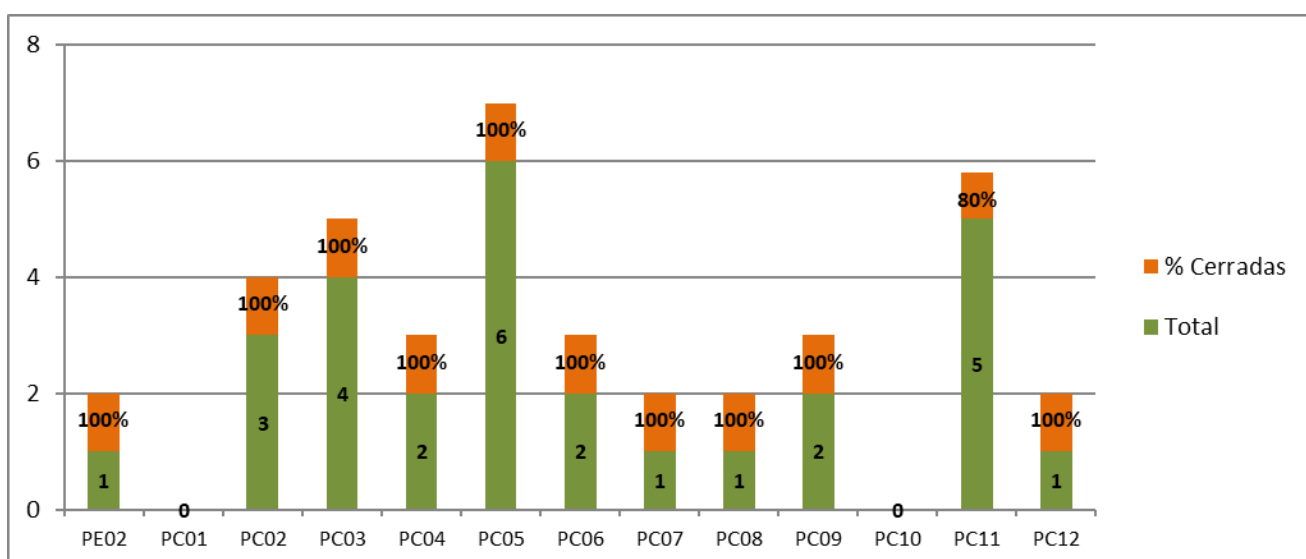
### DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se han auditado 8 no conformidades de Auditoría Externa y 1 de Auditoría Interna.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- De las ocho no conformidades de auditoría externa, de las cuales siete son del 2022 y una del 2019 , siete han sido verificadas y cerradas, quedando una pendiente del 2019 al no haber sido posible acometer la implantación de las acciones correctivas planificadas por el Servicio de Actividades Culturales. Se informa del riesgo que supone para la certificación de nuestro SIGC-SUA la existencia de esta No Conformidad sin cerrar desde el año 2019.
- La No Conformidad de auditoría interna del 2022, se ha verificado y cerrado.

**Evolución del número de no conformidades de Auditoría.  
Segmentación por Procesos 2018-2022**



RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA ANUAL. NO CONFORMIDADES.

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Resultado de la verificación
<p>Auditoría Interna Auditoría Interna Nº: 01/2022</p> <p>Fecha: 06/06/2022</p> <p><b>No se han recibido plan de acciones correctivas por parte de la Unidad afectada</b></p> <p><b>Observación auditoría externa: Pendiente finalizar el Informe del seguimiento de los procesos de Servicios de actividades culturales (SACU), se evidencia NC registrada en el sistema con fecha 06 de junio de 2022.</b></p>	<p>PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales</p>	<p>El Servicio de Actividades Culturales no ha realizado en el ciclo 2021 el Informe de seguimiento del proceso, en concreto en el proceso clave PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales, el citado Servicio tiene responsabilidad básica en el proceso clave PC 11.12 Gestión de las actividades culturales, además de no aportar los resultados de los indicadores en su participación en el proceso clave PC03 Gestión de espacios.</p> <p>El informe es un elemento clave de los Servicios y Unidades Administrativas y del SIGC-SUA para el análisis del desempeño y eficacia del proceso, permite la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora.</p> <p>Por otro lado, el conjunto de informes de seguimiento de los Servicios y Unidades forma parte de los documentos de cierre de ciclo para el seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-SUA, que permite a la Dirección de la UJA conocer el desempeño global del sistema de gestión de la calidad y tomar las acciones pertinentes.</p>	<p>SACU</p>	<p><b>Cerrada</b></p>

<b>Código N.C. (procedencia)</b>	<b>Proceso SIGC-SUA</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Resultado de la verificación</b>
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2018  Fecha: 24/04/2019  No conformidad: 01D / 2019.	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	SACU	<b>Abierta</b>
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021  Fecha: 20/06/2022  No conformidad menor 9KS2RRO01	PC02. Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Se revisan indicadores asociados a PC 02.23. Gestión de baja de bienes  En el registro de indicador asociado al PAB_139_M, se evidencia un error en la transcripción de fecha de registro en Universitas-XXI.	SCPA	<b>Cerrada</b>
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021  Fecha: 20/06/2022  No conformidad menor 9KS2RRO02	PC02. Gestión de las Adquisiciones y del Inventario	Vicerrectorado de estudiantes. Se revisa pedido 2022/15356, se evidencia informe de necesidad con fecha 14 de junio de 2022 habiéndose finalizado el evento el 11 de mayo de 2022.	UAOG	<b>Cerrada</b>

<b>Código N.C. (procedencia)</b>	<b>Proceso SIGC-SUA</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Resultado de la verificación</b>
<p>Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021</p> <p>Fecha: 20/06/2022</p> <p>No conformidad menor 9KS2RRO03</p>	<p>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.</p>	<p>PC 05.21 Gestión de las retribuciones y cotizaciones del personal</p> <p>En la nómina de marzo de 2022, para el puesto de Técnico Especialista de Conserjería, se detectan 3 casos en los cuales se abona la cantidad incorrecta correspondiente al complemento de vestuario, (personal PAS: M.G.G, M.S.A. y C.C.C). En la nómina de abril 2022, como acción correctiva, se abonó la cantidad restante.</p> <p>No obstante, atendiendo al procedimiento PD 04 Control y Tratamiento de No Conformidades rev 04 del 30/06/2020, no se ha podido evidenciar que se haya analizado la causa y ni se hayan implantado acciones correctivas para que no vuelva a suceder esta incidencia.</p>	<p>SPER</p>	<p><b>Cerrada</b></p>
<p>Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021</p> <p>Fecha: 20/06/2022</p> <p>No conformidad MAYOR 9KS2RRO04</p>	<p>PC 03. Gestión de Espacios.</p>	<p>Se vuelve a repetir la no conformidad detectada en la auditoría anterior:</p> <p>PC03 Gestión de Espacios:</p> <p>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.</p>	<p>SPER (UCON)</p>	<p><b>Cerrada</b></p>

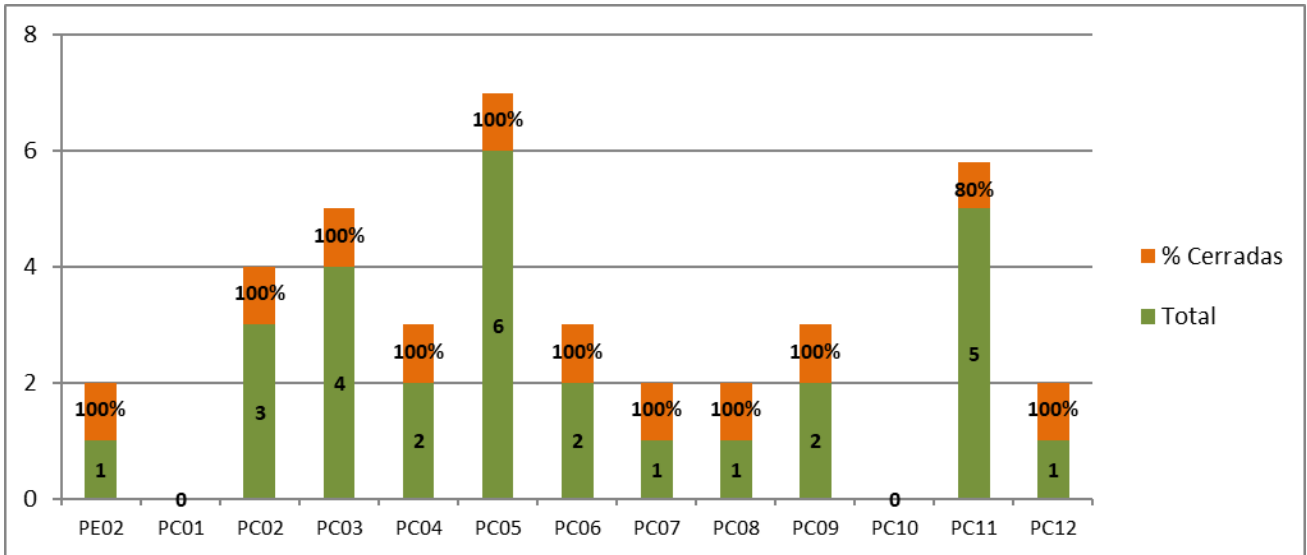
<b>Código N.C. (procedencia)</b>	<b>Proceso SIGC-SUA</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Resultado de la verificación</b>
<p>Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021</p> <p>Fecha: 20/06/2022</p> <p>No conformidad menor 9KS2RRO05</p>	PC 04. Gestión del Mantenimiento	<p>Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios, Departamento de Química Física</p> <p>En el programa de mantenimiento preventivo de los equipos del laboratorio, se detecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se ha registrado la balanza granatario nº 43607 del laboratorio nº2</li> <li>- Sonda de temperatura, no se encuentra identificada y no se ha definido una verificación y por lo tanto no se está realizando.</li> </ul>	UDTL	<b>Cerrada</b>
<p>Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021</p> <p>Fecha: 20/06/2022</p> <p>No conformidad menor 9KS2RRO06</p>	PC 12. Gestión Documental	Se revisa el diagrama de flujo de PC 12.21. Gestión del tratamiento archivístico de la documentación y se evidencia que no coincide con la dinámica habitual de trabajo, habiendo quedado la parte inicial obsoleta	SAG	<b>Cerrada</b>
<p>Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2021</p> <p>Fecha: 20/06/2022</p> <p>No conformidad MAYOR 9KS2RRO07</p>	PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	PC 05.242 Planes de emergencia. No queda evidencia de la formación e información de seguridad y riesgos asociados a su puesto a las nuevas incorporaciones.	PREMAS	<b>Cerrada</b>

## EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS 2018-2022

<b>Proceso SIGC-SUA</b>	<b>Unidad/es</b>	<b>Total</b>	<b>AEXT 2018</b>	<b>AEXT 2019</b>	<b>AEXT 2020</b>	<b>AEXT 2021</b>	<b>AEXT 2022</b>	<b>AINT 2018</b>	<b>AINT 2019</b>	<b>AINT 2020</b>	<b>AINT 2021</b>	<b>AINT 2022</b>
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica.	1		1 Varias Unida des								
PC02 Gestión de las Adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	1				1						
PC02 Gestión de las Adquisiciones y del inventario	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1				1						
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)	2			1	1						
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes.	1	1									
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	2				1	1					
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Técnica.											
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Unidad de Prevención Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	1				1		1				
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Servicio de personal.	3	1		1	1						



<b>Proceso SIGC-SUA</b>	<b>Unidad/es</b>	<b>Total</b>	<b>AEXT 2018</b>	<b>AEXT 2019</b>	<b>AEXT 2020</b>	<b>AEXT 2021</b>	<b>AEXT 2022</b>	<b>AINT 2018</b>	<b>AINT 2019</b>	<b>AINT 2020</b>	<b>AINT 2021</b>	<b>AINT 2022</b>
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	Biblioteca.	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.	4	2 cont	2 cont1	1 cont	1 cont	2 cont 1				1	
	Servicio de Deportes	1										
PC12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	1				1						



## 8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.

	2018	2019	2020	2021	2022
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	140	138 <sup>1</sup>	139 <sup>1</sup>	152 <sup>5</sup>	134 <sup>8</sup>
2.- I.[PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	100% <sup>2</sup>	100%	100% <sup>6</sup>	100,00% <sup>9</sup>
3.- I.[PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	90.71%	92,65% <sup>3</sup>	91,67% <sup>4</sup>	92,25% <sup>7</sup>	96,24% <sup>10</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 que tenían mediciones mensuales o periódicas.

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

<sup>7</sup> Total medidos 142 (131 cumplidos y 11 incumplidos)

<sup>8</sup>El número de compromisos ha disminuido debido a que al haberse producido la división de varios servicios con la correspondiente creación de otros nuevos hay varios indicadores que han pasado a inactivo al estar en propuesta de eliminación por reestructuración del servicio.

<sup>9</sup> Total medidos 133 (128 cumplidos y 5 incumplidos). No se tienen en cuenta 1 sin datos de biblioteca por ser de nueva creación y no disponer de datos hasta 2023

<sup>10</sup>Porcentaje calculado sobre los medidos (128 cumplidos y 5 incumplidos)

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

#### Porcentaje de compromisos de calidad con medición de indicador.

Unidad	2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Biblioteca.	100%	100%	100%	100%	100% <sup>2</sup>
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	100%	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%	100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	25% <sup>1</sup>	100%

<i>Unidad</i>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas		100%	100%	100%	100%

<sup>1</sup>3 pendiente medición

<sup>2</sup>1 de biblioteca no se tiene en cuenta en el cómputo al ser de nueva creación y no tener resultados hasta 2023

#### **Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)**

Unidad	2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	100%	80% <sup>1</sup>	75,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	80%	100%	100%	66,67%
Servicio de Biblioteca	80%	100%	100%	100%	100,00% <sub>3</sub>
Servicio de Control Interno	75%	100%	100%	75,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	85,71% <sub>1</sub>	100%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	100%	100,00%
Servicio de Deportes	90%	100%	88%	92,86%	100,00%
Servicio de Gestión Académica	100%	75%	75%	75,00%	66,67%
Servicio de Gestión de la Investigación	88,89%	81,25%	94%	94,74%	94,44%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	66,67%	100%	100%	100%	100,00%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	50%	50%	100%	100,00%
Servicio de Informática	100%	62,5%	75%	66,67%	91,67%
Servicio de Planificación y Evaluación	0%	100%	100%	100%	100,00%
Servicio de Personal	66,67%	100%	100%	100%	100,00%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	66,67%	100%	50%	100%	75,00%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	100%	85,7%	75%	66,67%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	100%	100%	100%	100,00%
Centro de Producción y Experimentación Animal			100%	100%	100,00%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	100%	25% <sup>2</sup>	sin datos
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	100,00%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	66,67%	100%	100%	100%	100,00%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	75%	100%	Incluida en SGE
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	100%	100%	100%	100,00%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas		100%	100%	100%	100,00%

<sup>1</sup> SAE Y SCPR comparten dos indicadores, de los cuales 1 se ha incumplido.

<sup>2</sup> 3 pendiente medición

<sup>3</sup> 1 de biblioteca no se tiene en cuenta en el cómputo al ser de nueva creación y no tener resultados hasta 2023

#### **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.

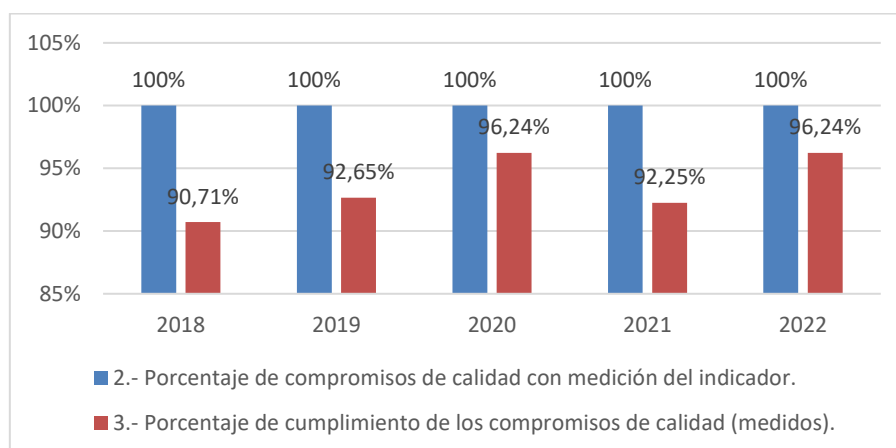
### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 100% de efectividad en la medición a falta de recibir los informes pendientes del Servicio de Actividades Culturales.
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 96,24% (porcentaje obtenido de 128 cumplidos sobre los 133 medidos). Se aprecia respecto al ciclo anterior un ascenso de 4 puntos.
- Del total de compromisos de calidad medidos (133) se han incumplido 5 compromisos lo cual significa que se ha reducido en 6 el número con respecto al ciclo anterior, y, como se observa en la tabla siguiente, las desviaciones en algunos casos son mínimas.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 80% (20 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 2022	desviación
<b>COMPROMISOS INTEGRADOS</b>					
1	PC04	Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos	<=45	48,60	3,6
2	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.	>=85	79,5	-5,5
3	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	65,7	-24,3
4	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	100	99,04	-0,96
5	PC10	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	100	97,87	-2,13

## 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.

	2018 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	2020 <sup>3</sup>	2021	2022
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	157	126	129	147	165
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	55,41%	51,59%	49,61%	53,06% <sup>4</sup>	49,70%
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	44,58%	45,23%	38,76%	35,77% <sup>4</sup>	41,82%

<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 el de SACU.

<sup>5</sup> Datos obtenidos de los informes de seguimiento procesos de la aplicación (2022).

#### DESARROLLO:

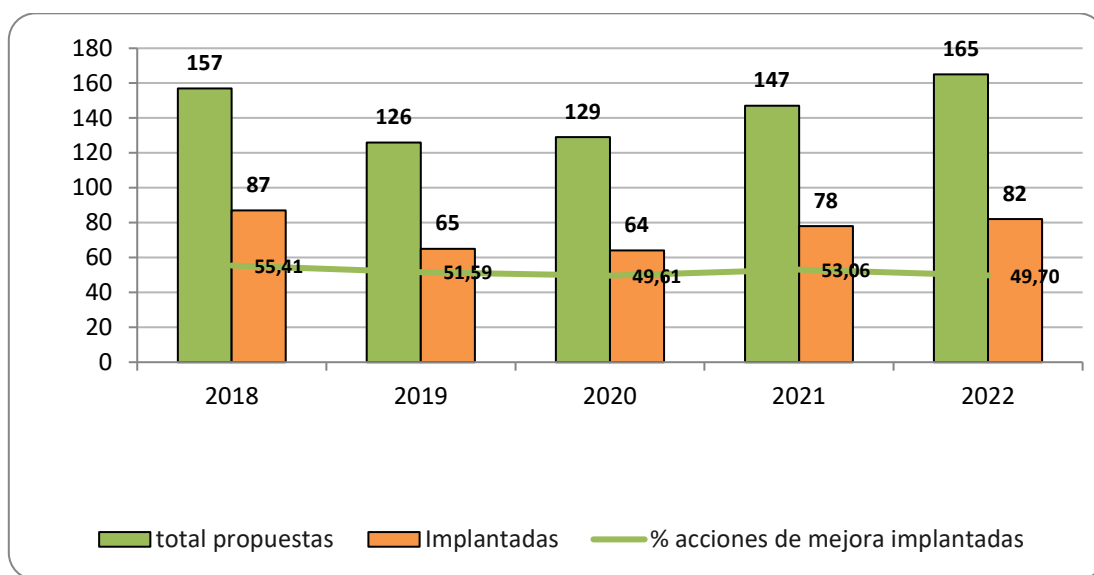
- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2022. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos de Procesos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que encuentran disponibles en la aplicación informática UJA SIGUE en el apartado 14 del informe de seguimiento 2022. 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 147 en el ciclo anterior a 165 en este 2022, produciéndose un aumento en las implantadas pasando de 78 a 82, aunque respecto del total se ha producido un descenso del porcentaje, pasando de 53,06% en 2021 a 49,70% en 2022. La naturaleza de las mejoras pueden responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos, 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



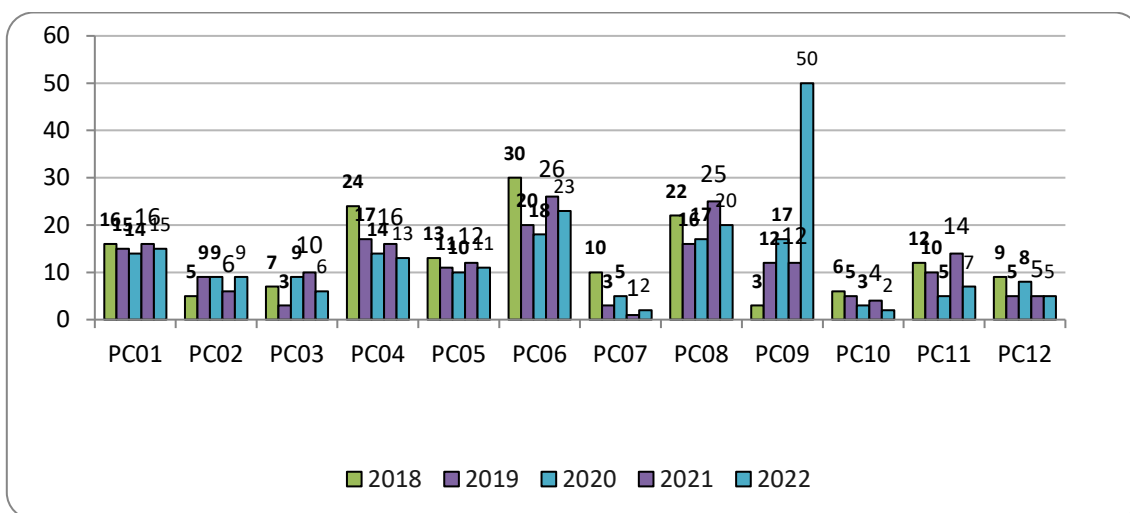
	2018	2019	2020	2021	2022	% implantadas	% en implantación
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº		
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	16	15	14	16	15	53%	47%
● Servicio de Asuntos Económicos	4	3	4	5	6	50%	50%
● Servicio de Contabilidad y Presupuestos	4	6	6	6	5	60%	40%
● Servicio de Control Interno	8	6	4	5	4	50%	50%
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	5	9	9	6	9	56%	22%
● Servicio de Contratación y Patrimonio	2	4	4	4	6	50%	17%
● Servicio de Informática.	1	0	0	0	0		
● Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	1	4	2	1	1		
● Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1	1	3	1	2	50%	50%
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	7	3	9	10	6	67%	33%
● Unidad de Conserjerías.	0	0	1	1	1	100%	0%
● Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	3	0	1	1	1	100%	0%
● Servicio de Biblioteca.	0	0	0	0	0		

	2018	2019	2020	2021	2022		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
● Unidad Técnica	1	1	5	0	1		
● Servicio de Deportes.	3	2	2	8	3	33%	67%
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>54%</b>	<b>31%</b>
● Unidad Técnica	5	3	0	2	2	100%	0%
● Servicio de Informática.	7	5	5	9	6	50%	17%
● Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	4	2	4	2	1	0%	100%
● Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	3	3	3	1	2	50%	50%
● Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	5	4	2	2	2	50%	50%
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>18%</b>	<b>64%</b>
● Servicio de Personal	5	3	3	4	6	0%	67%
● Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	8	8	7	8	5	40%	60%
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>48%</b>	<b>40%</b>
● Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	1	2	7	6	6	33%	67%
● Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	4	1	2	2	3	67%	33%
● Servicio de Planificación y Evaluación.	11	11	3	4	4	25%	75%
● Servicio de Biblioteca.	5	1	4	10	8	75%	0%
● Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	9	5	2	1	1	0%	100%
● Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	0	0	0	0	0		
● Servicio de Obras, Vigilancia y Mantenimiento			5	3	1	0%	0%
<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
● Servicio de Gestión de la Investigación.	9	2	2	0	0		
● Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1	1	3	1	2	50%	50%
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>
● Servicio de Informática.	7	5	5	11	6	33%	17%
● Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	3	5	6	7	6	17%	67%
● Centro de Producción y Experimentación Animal	8	4	5	6	6	50%	33%
● Unidad Departamental de apoyo Técnico a Laboratorios	4	2	1	1	2	50%	50%
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>
● Servicio de Gestión Académica.	2	6	6	8	46	65%	35%
● Servicio de Gestión de las Enseñanzas		5	8	4	4	50%	50%
● Unidad de Negociado de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	1	1	3	0	0		
<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



	2018	2019	2020	2021	2022	% implantadas	% en implantación
• Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	6	5	3	14	2	100%	0%
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	12	10	5	10	6	33%	67%
• Servicio de Deportes	3	3	2	1	5	40%	60%
• Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	5	5	2	2	1	0%	100%
• Servicio de Actividades Culturales.	2	1	0	1	1	0%	100%
• Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	2	1	1	5	0		
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	9	5	8	3	5	20%	80%
• Servicio del Archivo General.	5	3	7	2	2	50%	50%
• Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	4	2	1	16	3	0%	100%
<b>PE02. Retroalimentación grupos de interés</b>					2	0%	100%
• Servicio de Información Registro y Administración Electrónica					2	0%	100%

Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.



## APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En este ciclo 2022 continuamos con un seguimiento específico de la implantación de mejoras asociadas a riesgos y oportunidades en los procesos clave. Se han identificado un total de 62 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 96,77% (implantadas y en proceso) pendiente de recibir a fecha de informe datos de SACU. 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.

	2022		
Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	Número Total : 62	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implantada	26	41,94%	
En proceso	34	54,84%	96,78%
No implantada	2	3,23%	
No procede	0	0,00%	

	2021		
Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	Número Total : 88 <sup>1</sup>	Porcentaje	Porcentaje acumulado
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

	2019			2020		
Grado de Implantación Riesgos	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:

	2019			2020		
Grado de Implantación Oportunidades	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 62 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 de los informes de seguimiento de procesos de las Unidades.

**Tabla resumen. Informe de Auditoría Externa.**

<b>Año</b>	<b>Total</b>	<b>Implantadas</b>	<b>Iniciada/ continuada</b>	<b>Pendiente</b>	<b>No estimada</b>	<b>Total % Implantadas</b>
<b>2022</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>70%</b>
<b>2021</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>94%</b>
<b>2020</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>75%</b>
<b>2019</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>78%</b>
<b>2018</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>63%</b>

**Tabla resumen. Informe de Auditoría Interna.**

<b>Año</b>	<b>Total</b>	<b>Implantada</b>	<b>Iniciada/ continuada</b>	<b>Pendiente</b>	<b>No estimada</b>	<b>Total % Implantadas</b>
<b>2022</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>79%</b>
<b>2021</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>64%</b>
<b>2020</b>	<b>162</b>	<b>99</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>18<sup>1</sup></b>	<b>85%</b>
<b>2019</b>	<b>197</b>	<b>78</b>	<b>74</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>77%</b>

Año	Total	Implantada	Iniciada/ continuada	Pendiente	No estimada	Total % Implantadas
2018	128	62	39	10	17	79%

#### 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 interna 79% con una subida de 15 puntos respecto al ciclo anterior (64%)** y un descenso en la externa, debido a que algunas indicaciones no se han llevado a cabo y otras no han sido necesarias realizarlas tras la valoración realizadas por las Unidades.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	68	63 <sup>1</sup>	44 <sup>2</sup>	48 <sup>3</sup>	49
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	428	354 <sup>1</sup>	275 <sup>2</sup>	309	322
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	96% <sup>1</sup>	92% <sup>2</sup>	100%	100%

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

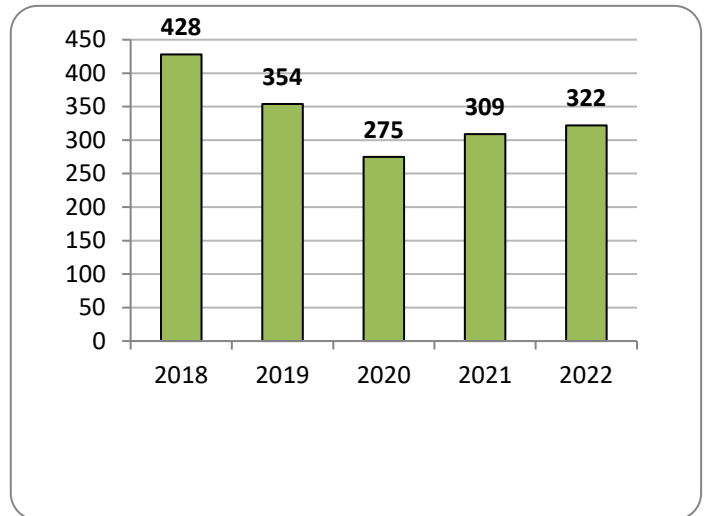
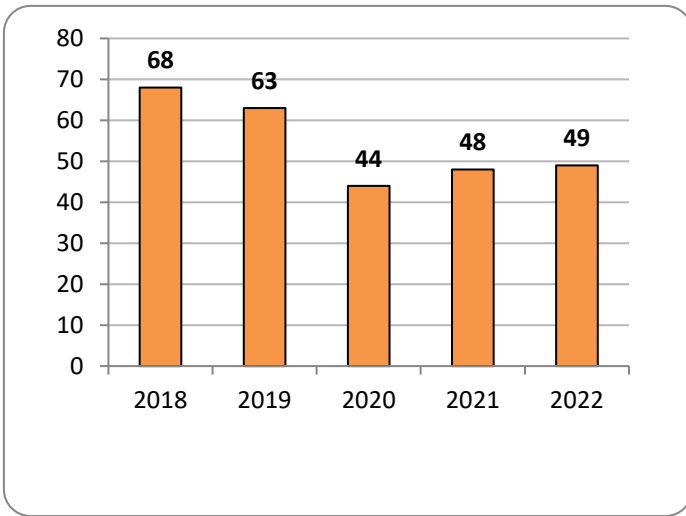
<sup>2</sup> En estos datos SACU no tiene informe y SPER no tiene equipo

#### 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 2023.**

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	126	108	112	147	164 <sup>1</sup>	164 <sup>2</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.

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

**RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2022**

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2018	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	Nº DE PROPUESTAS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2022	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2023	2023 PROPUESTAS ASOCIADAS A :						
								RIESGO Y OPORTUNIDADES	RIESGOS	OPORTUNIDADES	AUDITORÍA	ENCUESTAS	PROCESOS	OTROS
PC 01. Gestión Presupues	Servicio de Asuntos Económicos	4	3	4	5	6	7		1	3				3

taria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	4	6	6	6	5	5		1	2				2
	Servicio de Control Interno	8	6	4	6	4	2				2			
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	1	4	4	4	6	3			1	2			
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	4	2	2	1	0							
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	1	1	2	1	2	1				1			
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes	1	2	2	8	3	3	1		1	1			
	Biblioteca	0		0	0	0	0							
	Unidad de Conserjerías	4		1	1	1	1							1
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	0	0	1	1	1	0							
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	1	1	0	1	0							
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	9	5	5	9	6	4		1			2	1	
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	3	5	1	2	2	0							
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	0	3	3	1	2	1		1					
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	6	2	4	2	1	4			2				2
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	6	0	2	2	2	2	1					1	

PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	2	3	3	5	6	1							1
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	9	0	7	8	5	3	2			1			
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Biblioteca	1	1	4	10	8	5				1			4
	Servicio información, Registro y Administración Electrónica	1	1	2	2	3	2	2						
	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	0	2	4	7	6	5	2			3			
	Servicio de Planificación y Evaluación	11	11	3	4	4	7	1	3	3				
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	7	5	2	0	1	0							
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	0		0	0	0	0				0			
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	0	0	0	3	1	1							1
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación	Servicio de Gestión de la Investigación	9	2	2	0	0	4				1		2	1
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas,	1	1	2	1	2	1				1			
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	3	5	6	7	6	10		1	3		1		5
	Centro de Producción y Experimentación Animal	8	4	5	6	6	6	1				1		4
	Servicio de Informática	8	5	5	11	6	4		1			2	1	

	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	1	2	1	1	2	1				1			
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	2	3	4	8	46	61	1			42		18	1
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	1	1	2	1		Se ha integrado dentro del Servicio de gestión de las Enseñanzas							
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas			7	3	4	3	2		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	5	5	3	4	2	5			1		1	3	
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes	1	3	2	10	5	2	2						
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1		1	1	0	1			1				
	Servicio de Actividades Culturales	1	1	0	0	Sin informe1	1		1					
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	3	5	1	1	1	2				2			
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	1	3	3	2	2	1	1						
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	1	2	1	2	3	3	2			1			
PE02:Retr oalimentación grupos de interés ( Quejas y sugerencias	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica		1	0	0	2	2			1				
<b>Total</b>		<b>126</b>	<b>108</b>	<b>112</b>	<b>147</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>25</b>



**DESARROLLO:**

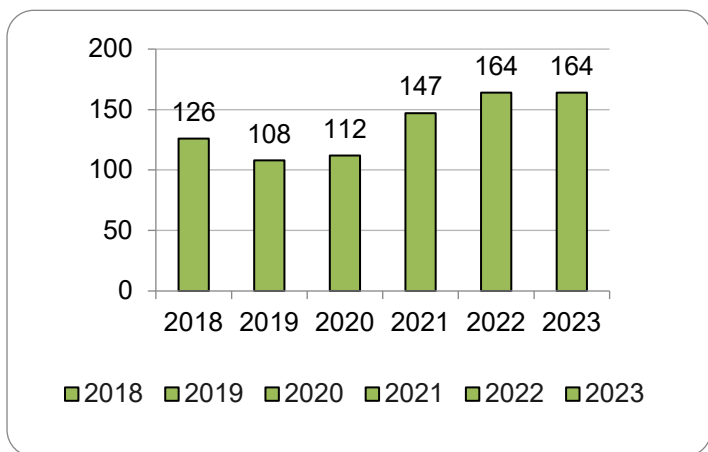
Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.

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

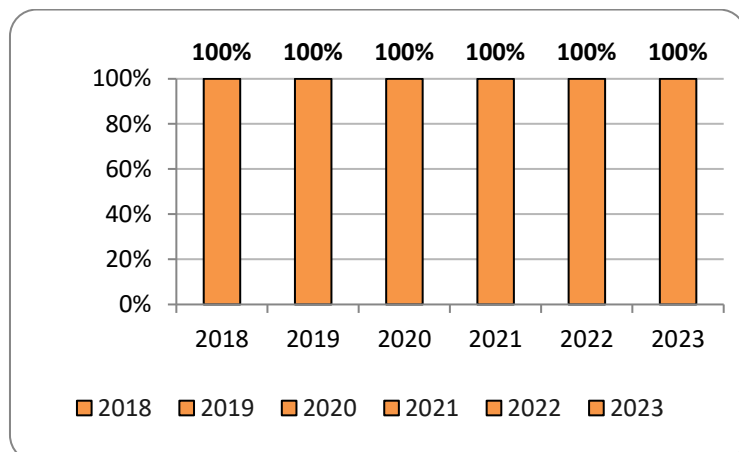
**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

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 pero manteniéndose igual que el ciclo 2021(164) desglosándose en 18 asociadas a Riesgos y oportunidades, 10 asociadas a Riesgos, 19 asociadas a oportunidades y 59 asociadas a auditoría, 7a encuestas, 26 a procesos y 25 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

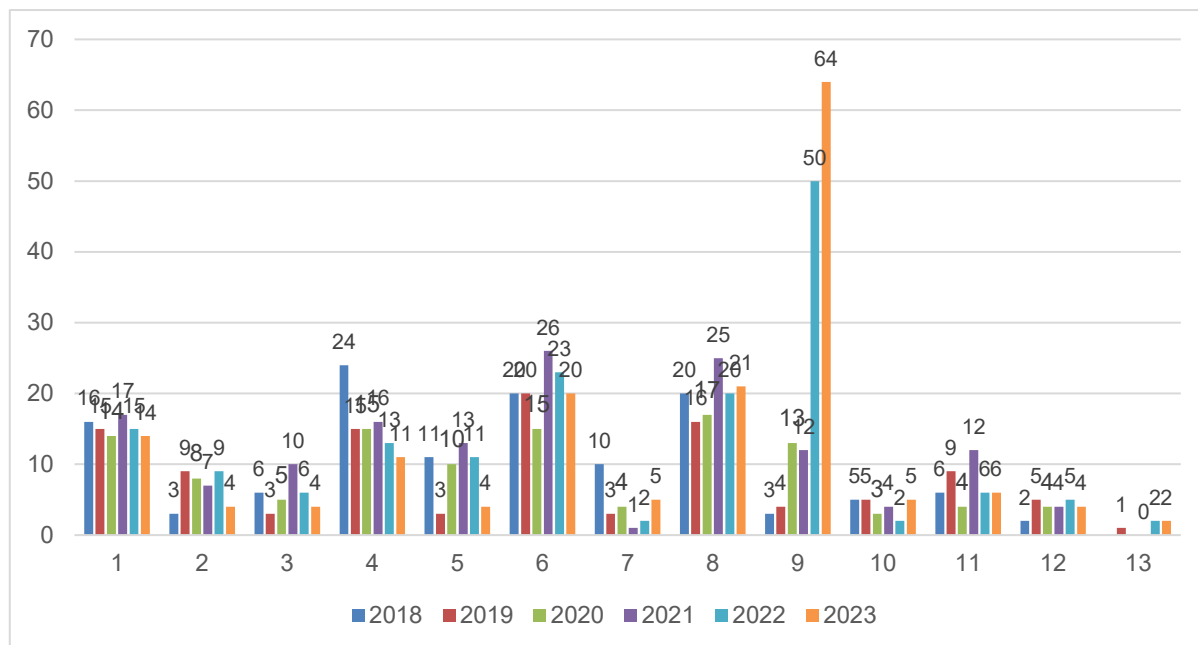
**Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos**



**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.						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1.- Número de propuestas individualizadas.	43	57	68	74 <sup>1</sup>	152 <sup>2</sup>	141 <sup>2</sup>
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	75%	91,60 %	91,67 %	83%	100%	100% <sup>2</sup>

<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>Desde el anterior ciclo de gestión se ha automatizado la revisión de los Anexo 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 y en un cómputo del % de procesos con propuestas de modificación..

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

	2018	2019	2020	2021	2022
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.					
2. Reestructuración servicios/procesos.					2
3. Revisión general.	3	13	3	4	1

4. Descripción de procesos.					
5. Flujogramas.	4	2	5	6	5
6. Instrucciones técnicas.	2	7	9	5	15
7. Registros.			2	8	2
8. Formatos.	1	1	2	3	2
9. Legislación.	1	6	15	16	8
10. Trámites telematizados			3	5	
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.					
12. Indicadores.	29	25	21	25	20
13. Otras	7	4		2	6
14. Anexos VI, VII y VIII	10	10	14	78 <sup>2</sup>	83 <sup>2</sup>

<sup>2</sup>En este ciclo de gestión se ha automatizado la revisión de los Anexo 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.

---

#### **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 globales por la revisión generalizada de los Anexos 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.	5
--	---

---

#### **EXTRACTO DE PROPUESTAS:**

Código y nombre proceso	Denominación	Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	<b>Mejora de gestión sistema</b>	Analizar con los usuarios las etapas relacionadas con la tramitación y respuesta de solicitudes, especialmente en aquellos procesos clave se identifican como "Gestión de ...." , porque, tal vez, se esté dando poco valor a la prestación de servicios que se realiza por o para esa gestión, aunque sea a usuarios internos, y no se consideran ni sus percepciones ni sus opiniones. Y, con el fin de apuntalar esa prestación de servicios, proponemos disponer de una única herramienta para realizar todas las solicitudes que no puedan ser pedidas por un canal específico, especialmente a nivel interno UJA, para eludir el modo actual de petición por correo electrónico. Con esta herramienta se podría hacer seguimiento a la petición, tanto por el solicitante como por el destinatario, y así analizar tiempos de respuesta y otras variables de interés.	
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Mejorar la prestación de servicios a usuarios internos de los procesos clave identificados como "Gestión de...".	De esta manera se podría mejorar: 1.- el canal de comunicación. A diferencia de los correos, el emisor tendría constancia de si su petición llega al destinatario indicado, si va a desencadenar una acción o no, y alguna previsión de cuándo. 2.- el tiempo de respuesta. Es difícil hacer seguimiento a todas las solicitudes que llegan por correo electrónico, así que se hará más complicado programar en el tiempo y llegar a ejecutar las acciones pertinentes en un plazo razonable.	Dar valor a la prestación de servicios a usuarios internos
<b>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</b>			

PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	<b>Mejora de gestión del sistema</b>	Tras estos años de implantación, tal vez sea el momento de que todos revisemos y nos aseguremos de que la imagen de la Unidad presente en SIGC-SUA representa al menos el 90%, por ejemplo, del trabajo diario del personal adscrito, tanto a nivel de procesos/subprocesos establecidos, flujogramas y formatos, y de que se dispone de indicadores que realmente permiten hacer un seguimiento efectivo del desarrollo de las actividades que se ejecutan.	Actualizar los procesos clave
PC08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Revisar y actualizar procesos		
<b>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</b>			
PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.	<b>Objetivo de calidad</b>	Continuar trabajando en la consolidación de la aplicación informática como herramienta de gestión y sistema de gestión de la calidad de los servicios y unidades	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.
<b>Servicio de Planificación y Evaluación</b>			
PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA <b>Servicio de Archivo General</b>	<b>Mejora de gestión del sistema:</b>	Avanzar en la implantación y uso del Sistema Integrado de Gestión Universitaria de Estrategia, de manera que se pueda utilizar no sólo para la elaboración del informe anual de seguimiento sino también para la gestión cotidiana del SIGC-SUA, permitiendo a los responsables de los procesos realizar un mantenimiento y seguimiento en tiempo real de los documentos asociados.	Agilizar la gestión del SIGC-SUA.
PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN <b>Servicio de Archivo General</b>	<b>Mejora de gestión del sistema:</b>	Creación de un Documento Excel interno en el espacio compartido del SAG	Que la práctica se realice tal y como se contempla en el Manual de procesos
	Registro interno de control de cambios del PC12.2		

## 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	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 2022). 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. Como ya se indicó en el anterior informe, en la de clima laboral se manifestaban 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 2023 en las nuevas tecnologías (migración a web de Universitat XXI-Ec., gestión telemática de comisiones de servicio, introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos, firma digital de documentos contables, teletrabajo, ...). 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 en los distintos apartados de este informe. Ver, al respecto, las mejoras propuestas para 2023.
Servicios de Asuntos Económicos	

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

Equipo de Proceso	La rotación del personal que llevamos dos ciclos sufriendo (sirva de ejemplo que en el momento de redacción de estas consideraciones, de las cuatro personas que forman el Servicio solo una estaba hace un año) está repercutiendo negativamente en la actividad del Servicio, provocando incumplimientos en los objetivos y los compromisos de calidad y provocando sobrecargas de trabajo que, no obstante, no están afectando al clima laboral y la satisfacción de la personas que durante el ciclo han estado desarrollando sus funciones en el Servicio de Control Interno.
Servicios de Control Interno.	

Por otra parte, el 9 de marzo de 2023 el Consejo de Gobierno de la Universidad aprobó un nuevo Reglamento del Servicio de Control Interno y, hasta la fecha, no hemos podido valorar el impacto que va a tener esta nueva norma sobre los procesos en los que participamos, sobre los objetivos y sobre los compromisos asumidos por el Servicio, por lo que al finalizar

	<p>este ciclo de gestión tendremos que hacer esa valoración y hacer una adaptación de todo nuestro sistema de calidad.</p> <p>Finalmente, y de manera continuista con el ciclo anterior, debemos destacar el impacto del PRTR de la Unión Europea y la gestión de los fondos procedentes de este plan, que ocasionan una utilización intensiva de recursos para poder ofrecer a los órganos directivos una seguridad razonable de que dichos fondos se gestionan de acuerdo a los requisitos recogidos en las convocatorias y demás normas de aplicación.</p>
--	---

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

<p>Servicio de Contratación y Patrimonio</p>	<p>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.</p> <p>Además de lo anterior, durante el año 2022 se ha tramitado un número mayor de contratos en relación con años anteriores, debido a la implantación del nuevo grado en Medicina lo que ha supuesto también un mayor esfuerzo por cumplir los objetivos propuestos en los indicadores y dar respuesta a las necesidades de la Universidad.</p> <p>También en los últimos años vienen aumentando los requerimientos de fiscalización de los órganos de control externo y de entes financiadores de proyectos y subvenciones, lo que nos obliga a dedicar un mayor esfuerzo en los procesos de justificación.</p> <p>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 suponer un esfuerzo extra y la necesidad de incorporar nuevos documentos y nuevos trámites en los procedimientos de contratación.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
--	---

	<p>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.</p> <p>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.</p>
--	--

### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	<p>La capacidad real del proceso para la UAOG ha quedado patente un ciclo de gestión más.</p> <p>Los resultados de los indicadores del proceso, cumpliendo con creces los valores objetivo establecidos para cada uno de ellos, así como la ausencia de quejas o reclamaciones, ponen de manifiesto el buen hacer de las personas que la integran. Sin embargo, al estar estos valores ya tan elevados (iguales o superiores al 97%, no se contempla su modificación al alza).</p> <p>Un año más se ha trabajado concienzudamente en obtener resultados satisfactorios y representativos en las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés.</p>
---	---

### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Servicio de Gestión de las Enseñanzas	<p>De los informes añadidos se desprende que el año 2022 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 4,34 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente</p> <p>Nuestras posibilidades de mejora recaen en 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 robotización de las fases repetitivas y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.</p>
---------------------------------------	---

### PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Unidad Departamental de	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
-------------------------	---



Apoyo Técnico a Laboratorios.	<p>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.</p> <p>En el proceso PC03 Gestión de Espacios medimos dos indicadores, para los cuales se consigue el valor objetivo de manera regular.</p> <p>Es un proceso que se encuentra muy bien asentado e integrado en la Unidad y que da lugar a mínimas mejoras y/o modificaciones.</p>
-------------------------------	---

### PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio de Deportes	<p>Se concluye este análisis de seguimiento del proceso PC03 Gestión de espacios con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. Podemos concluir que disponemos de un sistema plenamente consolidado, también refrendado con una nueva revisión al análisis de riesgos y oportunidades, actualizando el mismo, y la culminación de buena parte de las acciones de mejora de la última revisión, lo que ha supuesto un arduo trabajo al respecto. Buena parte de todas ellas se han podido hacer efectivas, lo que fortalece nuestro sistema y refuerza el trabajo del Servicio.</p> <p>En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables:</p> <p>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 (preocupante para la sostenibilidad de la propuesta deportiva de la Universidad) como especialmente humanos.</p> <p>Se ha consolidado la solución a gran parte de 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.</p> <p>Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad con un cumplimiento del 100% en los valores cuantificables Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos.</p> <p>Por lo que respecta a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis del riesgos y oportunidades del Servicio realizado en 2020 y llevadas a cabo en el periodo 2020-2022, nos sentimos especialmente satisfechos con los avances que se han producido al respecto. Se han completado gran parte de las previstas, y en su totalidad aquellas que dependían directamente del Servicio en su totalidad, la mayoría de mayor impacto estratégico. Los limitados recursos del Servicio han hecho que no podamos consumir el total de acciones de mejora en este ciclo.</p> <p>Con esta nueva revisión de riesgos y oportunidades abrimos un nuevo horizonte al que dirigimos en los próximos ciclos.</p>
----------------------	--

### PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia	<p>La nueva herramienta de gestión del mantenimiento ha contribuido a sistematizar gran parte de las tareas relacionadas con los procesos de 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.</p> <p>Finalmente, destacar la recuperación de la actividad en ambos procesos, Logística y Almacén, tras la pandemia.</p>
---	--

#### 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.</p> <p>En el actual ciclo de gestión se continúa trabajando en la actualización del catálogo de equipos por parte de la unidad, adaptándolo a las modificaciones aportadas por la auditoría externa. Esta tarea se debe hacer extensiva a todos los ciclos venideros debido a la necesidad de constante actualización por las nuevas incorporaciones de equipos, las bajas de equipos rotos y obsoletos, las nuevas exigencias de mantenimiento o verificación para adecuarnos a las exigencias por parte de nuestros clientes, cambios de normativa.... Esta naturaleza cambiante hace que mantener el catálogo de equipos y por tanto los mantenimientos preventivos y/o las verificaciones sea una ardua tarea susceptible de derivar en un posible riesgo o debilidad con la consiguiente necesidad de actuaciones de mejora.</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 2022, a pesar de haber tenido diversas bajas laborales de larga duración. Se ha alcanzado el valor objetivo de todos indicadores del proceso, manteniéndose o incrementándose su valor, excepto 1 de ellos que se analizará con mayor profundidad en el ciclo siguiente.</p> <p>En el ciclo que finaliza, se plantearon 6 propuestas de mejora de las que se han implantado 3, quedando 1 en proceso y 2 no implantadas, que se trasladan al próximo ciclo .</p> <p>En total para el siguiente ciclo se han propuesto 4 acciones de mejora de este proceso PC04, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, de la encuesta de Clima laboral de 2021 y de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINP, del Informe de análisis de la Encuesta General y Encuestas Post servicio, del Informe de Gestión de Incidencias.</p>
-------------------------	---

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de información, Registro y Administración Electrónica	<p>Este proceso está actualmente en proceso de desarrollo del proyecto de administración electrónica en función del pliego de prescripciones técnicas que se ha adjuntado a este documento. Cuando termine la implantación será necesario realizar una valoración general de la ubicación de este proceso dentro del SIGC-SUA.</p>
--	--

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Prevención	Una vez concluido el proceso de contratación de la nueva empresa de gestión de residuos peligrosos, tras los continuos problemas que se produjeron durante el ciclo 2021, se han vuelto a los compromisos 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 se han prestado desde PREMAS para paliar al mínimo los inconvenientes que hayan podido prestarse como ha quedado reflejado en la encuesta de satisfacción post-servicio y que esperamos que puedan mejorarse tras la formación y campaña de información a realizar durante el ciclo actual.
------------------------	---

#### **PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia	<p>La nueva herramienta de gestión del mantenimiento ha contribuido a garantizar que gran parte de las tareas relacionadas con los procesos de mantenimiento se hayan implantado con buenos resultados tanto a nivel interno (los propios técnicos con la nueva app) como a nivel externo (usuarios con información completa de la subsanación de su avería /incidencia).</p> <p>Las futuras mejoras funcionales cuya implantación, en gran medida, dependerá de los recursos económicos disponibles.</p> <p>Todas las mejoras acometidas han contado en su diseño e implementación con criterios de sostenibilidad medioambiental, cumpliéndose esta forma con nuestra contribución al cumplimiento de los ODS y de la Planificación Estratégica de la UJA.</p>
---	--

#### **PROCESO PC05. GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Servicio de Prevención	<p>.</p> <p>Durante el ciclo 2022 no se ha podido completar la total implantación del programa de gestión específico para la prevención, por lo que el módulo de entorno web que se visibilizará a los trabajadores deberá esperar a ciclos posteriores ya 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>Este proceso ha desarrollado diferentes herramientas de comunicación tanto interna como externa (OTRS). No obstante, no podemos decir que el despliegue haya resultado satisfactorio, puesto que por cuestiones de organización interna de la Universidad no se ha podido realizar en su totalidad.</p> <p>Los resultados de indicadores son estables en su tendencia histórica, pero somos conscientes que tenemos gran margen para la mejora, fruto de las nuevas aplicaciones que se están implantando.</p>
---	---

	<p>Ha resultado un éxito tanto la implantación de call-center como IVR, lo que nos ha permitido una mejor atención a los usuarios de la Universidad en General y del Servicio en particular. Resultan además, muy precisas en la obtención de datos para la toma de decisiones.</p> <p>La implantación de la nueva oficina de información-conserjería en el edificio de usos múltiples se ha completado, estando actualmente en fase de revisión de su actividad para mejorar la comunicación.</p>
--	--

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

<p>Servicio de Planificación y Evaluación</p>	<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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- 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.</li> <li>2.- 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.</li> <li>3.- 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.</li> <li>4.- 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.</li> <li>5.- 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.</li> </ol>
---	---

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

<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</p>	<p>La capacidad real del proceso para la UAOG ha quedado patente un ciclo de gestión más.</p> <p>Los resultados de los indicadores del proceso, cumpliendo con creces los valores objetivo establecidos para cada uno de ellos, así como la ausencia de quejas o reclamaciones, ponen de manifiesto el buen hacer de las personas que la integran. Sin embargo, al estar estos valores ya tan elevados.</p> <p>Un año más se ha trabajado concienzudamente en obtener resultados satisfactorios y representativos en las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés.</p>
--	--

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

Unidad Publicaciones y Artes Gráficas	La valoración del ciclo de gestión 2022, en general ha sido positiva en relación a los datos y resultados de la editorial. Sin embargo hay que poner de manifiesto el fallo 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, 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. Cuestión reiterada en los informes de cada ciclo de gestión
---	---

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

Servicio de Obras, mantenimiento y Vigilancia	El 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.	<p>De los informes añadidos se desprende que el año 2022 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 4,34 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente</p> <p>Nuestras posibilidades de mejora recaen en 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 robotización de las fases repetitivas y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.</p>
---	---

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

Servicio de Gestión de la Investigación	<p>El año 2022 trajo importantes cambios normativos que impactaron profundamente en los procesos que ejecutamos para proveer los servicios de los que somos responsables, y seguimos aun adaptándonos a este entorno regulatorio, en un esfuerzo que se desarrollarán durante 2023.</p> <p>Adicionalmente, los procesos de provisión de puestos de trabajo y los de selección de nuevo personal, como siempre, afectan profundamente el desempeño de sus procesos, toda vez</p>
--	---

	<p>que suponen cambios importantes en la plantilla, con entradas y salidas que afectan indudablemente a los servicios.</p> <p>El importante aumento de los fondos captados, tanto de contratos como de ayudas para la I+D registrado en el ejercicio, que deseamos se mantenga en el futuro, nos hace revisar la adecuación de la capacidad operativa del SGI y de sus distintas estructuras de interfaz (OTRI, OFIPI y el SGI como Oficina de Proyectos Nacionales y Autonómicos), si a este incremento del volumen de gestión se une las necesidades detectadas en el personal de investigación que no podemos satisfacer, la enorme demanda de suministro de información veraz y pertinente sobre la I+D e Innovación en la UJA, la creciente complejidad en la gestión económica de proyectos fruto de una demanda muy exigente de los entes financiadores, sobre todo cuando intervienen fondos europeos y el previsible aumento de la actividad financiada con fondos propios como consecuencia de los objetivos que la LOSU impone, unido todo ello a la necesidad de estabilizar y profesionalizar a los trabajadores de la I+D+I, y de abundar en la implantación de la gestión por procesos, deben propiciar la conclusión de que es necesario un análisis profundo de la plantilla del SGI, no sólo en cantidad y calidad de sus componentes, sino también la definición de las funciones y competencias que requiere la demanda de servicios de todos sus usuarios, internos y externos.</p> <p>Finalmente, se han iniciado procesos de mejora que requieren el establecimiento de alianzas con otros servicios de la UJA y con sus proveedores. Sus resultados se verán en el medio plazo.</p> <p>Sólo cabe felicitar al personal que colabora dentro y fuera del Servicio desde un compromiso institucional indubitable, para prestar de forma óptima un servicio profesional de muy alta calidad.</p>
--	--

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

<p>Servicio de Informática</p>	<p>En general, el grupo de calidad del Servicio de Informática hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2022, a pesar de haber tenido diversas bajas laborales de larga duración. Se ha alcanzado el valor objetivo de todos indicadores del proceso, manteniéndose o incrementándose su valor. En el ciclo que finaliza, se plantearon 6 propuestas de mejora de las que se han implantado 1, quedando 1 en proceso y 3 no implantadas, de las que se trasladan 3 al próximo ciclo . En total para el siguiente ciclo se han propuesto 4 acciones de mejora de este proceso PC08, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, de la encuesta de Clima laboral de 2021 y de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINP, del Informe de análisis de la Encuesta General y Encuestas Post servicio, del Informe de Gestión de Peticiones.</p>
--------------------------------	--

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

<p>Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.</p>	<p>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 marcados como referencia para los indicadores, los objetivos marcados tanto en las 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.</p>
--	--

**PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

Servicio de Gestión Académica	<p>Tras finalizar la pandemia y lograr una mínima reestructuración de la plantilla, que se ha prolongado hasta febrero de 2023, se siguen planteando cambios, especialmente en la estructuración y organización del trabajo, se siguen haciendo esfuerzos de coordinación entre las diferentes áreas y se introducen las mejoras que se van proponiendo a lo largo del curso. 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.</p> <p>Aunque algunos de los objetivos no llegan a cumplirse al cien por cien, se siguen obteniendo unos resultados globales aceptables que en, términos generales, se mantienen o mejoran. Durante el ciclo de 2022 se han mantenido bajas de PAS durante varios meses sin cubrir de personal del SGA, (en algunas ocasiones 4 bajas sin cubrir al mismo tiempo) que ha ralentizado la labor de todas las áreas. Todo ello con una movilidad de personal importante que también incide de forma negativa en el trabajo de todo el Servicio. Que compromete, 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.</p> <p>Se han culminado la implantación de un número muy importante de las muy numerosas propuestas de mejora para el curso 2022, algunas de ellas siguen en proceso de implantación y, de la misma manera, se han vuelto a proponer un número muy importante de nuevas mejoras para el ciclo 2023, especialmente dentro de la Sección de Títulos.</p> <p>En lo referente a encuestas de satisfacción se mantienen e incluso mejoran, en términos generales, unos niveles satisfactorios que suelen fluctuar ligeramente según los años. Estos niveles se han visto reflejados en las últimas encuestas de satisfacción que se han añadido en los últimos ciclos, centrándose cada vez más en procedimientos específicos que nos arrojan una información, además de cuantitativa, también cualitativa. En ese sentido se propone eliminar para próximos ciclos la primera encuesta (y durante años única) de satisfacción que plantea preguntas muy genéricas, cuyas respuestas denotan que las mismas no hacen, en ocasiones, referencias al propio Servicio.</p> <p>Con la participación de algún órgano de gobierno, se ha planteado el trabajo coordinadamente con el resto de unidades y diferentes ámbitos de la UJA. Se ha planteado de una forma más proactiva, al 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 se está enfocando 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. Lamentablemente, no siempre, los Servicios mantienen los compromisos adquiridos, ni los órganos de gobierno respaldan los acuerdos adoptados.</p> <p>En la consecución de objetivos se sigue avanzando a un buen ritmo en aquellos en los que su culminación depende directamente del Servicio, sin intervención de terceros, pero se sigue detectando 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>La implantación de la aplicación para el desarrollo y cumplimentación del Informe de Seguimiento de los Procesos veo que ha facilitado, desde el curso 2022, de forma notable su cumplimentación, al tiempo que se ha conseguido una forma más “amistosa” y ágil de llevar a cabo un procedimiento ya de por sí, en ocasiones, bastante denso y complicado. En</p>
-------------------------------	--

ese sentido considero positivo toda mejora que se logre en el sistema, que comprende un número muy importante de ítems sobre los que trabajar y controlar.

Considero que podría ser una iniciativa positiva, el analizar por parte de la Institución, las 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, sí 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 este Informe.

## **PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

Servicio de Gestión de las Enseñanzas

### **Procesos relacionados con los planes de estudios (PC.09.11/12/13/14)**

La amplia experiencia y profundos conocimientos en la materia de los responsables de las dos Secciones encargadas de estos procesos, y su gran implicación en el trabajo, compensa la tendencia de los responsables de los títulos a apurar, o incluso incumplir, los plazos internos que el Vicerrectorado establece para garantizar que los informes puedan tener una revisión técnica antes de su presentación a la Agencia o al Ministerio; también constituyen un factor distorsionador en el flujo de trabajo las continuas excepciones de trámites fuera de plazo justificadas por el interés general de la institución. Contra esto el Servicio poco puede hacer, más que estar preparados y contar con manuales, plantillas e instrucciones que ayudan a sistematizar el trabajo.

### **Procesos relacionados con la organización docente (PC.09.15/16)**

El binomio Jefe de Sección / Responsable de Gestión ha alcanzado una buena sintonía que se refleja en los resultados. El Responsable de Gestión es el depositario del saber hacer del anterior Jefe de Sección (jubilado), y el Jefe de Sección ha alcanzado un gran conocimiento técnico y teórico de los procesos y va potenciando la incorporación de innovaciones que seguro que se traducirán en próximas modificaciones que beneficiarán ambos procesos.

### **Doctorado (PC.09.17)**

Algo parecido cabe decir de la Sección de Doctorado, cuyas responsables están constantemente preocupadas en la búsqueda de la simplificación y la mejora del Servicio. El año 2022 ha estado marcado por el fallecimiento del anterior Jefe de Sección, Manuel Molina, que dejó un enorme vacío en los ámbitos personal y laboral; pero las compañeras que quedaron en la Sección lo dieron todo para que el trabajo pudiese continuar con las mínimas distorsiones, y es justo reconocer que lo consiguieron con creces, a costa de una implicación que fue mucho más allá de su deber. La nueva Jefa de Sección se incorporó al equipo imponiéndose como reto personal mantener el nivel de excelencia conseguido por Manuel Molina y sus compañeras, y no sólo lo ha conseguido, sino que la Responsable de Gestión y ella ya están proponiendo e incorporando mejoras en la gestión como consecuencia de que, por estas tristes circunstancias, debieron revisar todo el trabajo y las tareas que llevaba a cabo Manuel.



### **Formación permanente y complementaria (PC.09.18)**

Durante este año la Sección de Formación Permanente y la UNAD colaboraron en una experiencia piloto sobre la implantación de la tecnología RPA (robotización automatizada de procesos), concretamente aplicándola a la preinscripción y matrícula de estas actividades. A pesar del escaso beneficio en el trabajo real de los responsables de estas tareas, los objetivos de la experiencia se consiguieron, de hecho, ahora ya son varios Servicios los que están implantando dicha tecnología.

Paralelamente se licitó y comenzó la implantación de una plataforma de gestión integral de estas enseñanzas (GIEPROPIAS), con muy buena previsión de resultados; sin duda su puesta en funcionamiento conllevará una próxima revisión de la documentación del PC.09.18.

### **Docencia virtual (PC.09.19)**

El ciclo ha estado marcado por la plena puesta en marcha de MOODLE a través de la plataforma PLATEA, y la plena adaptación de la comunidad universitaria a su uso en lugar del antiguo ILIAS.

### **UNAD**

De los informes añadidos se desprende que el año 2022 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 4,34 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente

Nuestras posibilidades de mejora recaen en 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 robotización de las fases repetitivas y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados.

### **Valoración general PC09.1 Gestión de enseñanzas, Doctorado y otros estudios**

Como se puede comprobar, los responsables de los diferentes equipos de trabajo han ido asumiendo de forma muy encomiable su rol de líderes de sus respectivos procesos, aumentando su iniciativa y capacidad de toma de decisiones, relacionándose directamente

	<p>con los responsables de la Dirección y resolviendo los problemas de forma autónoma pero coordinada. Sin duda 2022 ha sido un ciclo que ha marcado un antes y un después en la madurez del PC09.1.</p> <p>También en lo personal este año ha sido especial, al despedirnos de forma inesperada dos compañeros muy queridos por todos: Manuel Molina (Jefe de Sección de Doctorado), y Francisco Torres (Responsable de Gestión de la E.P.S. de Jaén). Estas muertes supusieron un baño de realidad y tomar conciencia de un riesgo que hasta ahora habíamos preferido ignorar, y es la necesidad de afrontar el consiguiente golpe emocional y consecuencias en los procesos, haciéndonos más conscientes en este último ámbito de la importancia de documentar correctamente todos los procesos.</p> <p>Como consecuencia del análisis de riesgos y oportunidades se ha detectado uno que es muy preocupante (R04 - Dificultad para realizar el seguimiento del PEUJA o del SGC de la EDUJA), pero por desgracia el Servicio de Gestión de las Enseñanzas poco más puede hacer que advertir del mismo a la Dirección y colaborar en todo lo que pueda contribuir a paliar sus consecuencias.</p>
--	---

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

<p>Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante</p>	<p>El ciclo de gestión 2021 ha estado afectado por los elementos detectados en el análisis DAFO y que se han atenuado debido a la reestructuración del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE) a partir del mes de abril de 2022, con la creación del nuevo Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación, que asume como propias las competencias de los procesos de movilidad internacional, nacional y cooperación que anteriormente se prestaban por el SAAE. Este cambio ha supuesto el inicio de un proceso de estabilización de la estructura que, se ha visto dificultado por cuestiones coyunturales como es la baja médica del titular del puesto de la Jefatura de Sección de Asistencia al Estudiante.</p> <p>Los efectos de la excesiva rotación del personal en todo el proceso (P.C. 10), así como la ausencia de estructuras estables de personal han venido generando efectos negativos en el personal que se han visto reflejadas en la encuesta de clima laboral.</p> <p>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 como ha corroborado la mutua satisfacción de la gestión de estas ayudas en el curso 2021/2022</p> <p>En definitiva, el ciclo de gestión 2022 lo podemos considerar como un ciclo marcado por la transición de una reestructuración administrativa y el inicio de un incipiente ciclo de estabilidad en las plantillas. Aprovecharemos los cambios señalados para adaptar los procedimientos de calidad a la nueva estructura.</p>
--	--

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

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 que se ha "normalizado" el número de convenios firmados por la universidad en un sólo ciclo ya que el resultado del año 2021 era desmesurado.</p> <p>También podemos destacar que SIR@ ha asumido 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>La capacidad real del proceso para la UAOG ha quedado patente un ciclo de gestión más. Los resultados de los indicadores del proceso, cumpliendo con creces los valores objetivo establecidos para cada uno de ellos, así como la ausencia de quejas o reclamaciones, ponen de manifiesto el buen hacer de las personas que la integran. Sin embargo, al estar estos valores objetivo ya tan elevados no se contempla su modificación al alza.</p> <p>Un año más se ha trabajado concienzudamente en obtener resultados satisfactorios y representativos en las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés.</p> <p>Queda pendiente la adaptación de la documentación del SIGC-SUA al puesto de nueva creación de la Jefatura de Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales, que no se ha acometido antes por sobrecarga de trabajo combinada con la adaptación y desarrollo de la persona que ocupa el puesto de trabajo.</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 con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. Podemos concluir que disponemos de un sistema plenamente consolidado, también refrendado con una nueva revisión al análisis de riesgos y oportunidades, actualizando el mismo, y la culminación de buena parte de las acciones de mejora de la última revisión, lo que ha supuesto un arduo trabajo al respecto. Buena parte de todas ellas se han podido hacer efectivas, lo que fortalece nuestro sistema y refuerza el trabajo del Servicio.</p> <p>En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables:</p> <p>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 (preocupante para la sostenibilidad de la propuesta deportiva de la Universidad) como especialmente humanos.</p>
----------------------	---

	<p>Se ha consolidado la solución a gran parte de 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.</p> <p>Requisitos de calidad afianzados y muy interiorizados en la Unidad con un cumplimiento del 100% en los valores cuantificables Atendiendo a indicadores, se mantiene la tendencia de ciclos anteriores, obteniendo valores dentro de los objetivos establecidos.</p> <p>Por lo que respecta a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis del riesgos y oportunidades del Servicio realizado en 2020 y llevadas a cabo en el periodo 2020-2022, nos sentimos especialmente satisfechos con los avances que se han producido al respecto. Se han completado gran parte de las previstas, y en su totalidad aquellas que dependían directamente del Servicio en su totalidad, la mayoría de mayor impacto estratégico. Los limitados recursos del Servicio han hecho que no podamos consumir el total de acciones de mejora en este ciclo.</p> <p>Con esta nueva revisión de riesgos y oportunidades abrimos un nuevo horizonte al que dirigirnos en los próximos ciclos.</p>
--	---

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

Servicio de Actividades Culturales	<p>El Servicio de Actividades Culturales sigue consolidando, al igual que el resto de servicios y unidades de esta universidad, la integración de sus procesos en el sistema de gestión de calidad de los mismos, aunque la presión ejercida por el volumen de actividades culturales es cada vez mayor, con procesos simultáneos a gestionar por este Servicio que nos dificulta plantearnos acciones que supongan mejoras para nuestros procesos.</p> <p>En líneas generales estamos muy insatisfechos con nuestra aportación al sistema de gestión de la calidad, ya que necesitamos disponibilidad para plantear acciones de mejora que nos faciliten la gestión de nuestros procesos.</p> <p>Confiamos que el nuevo equipo de gobierno que acaba de entrar tenga la sensibilidad suficiente para atender nuestras demandas de una programación cultural planificada de forma equilibrada con el equipo de trabajo de este servicio.</p>
------------------------------------	--

#### **PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Servicio de Archivo General	<p>En 2022 se ha trabajado en las dos licitaciones del software de archivo físico y electrónico, ya que la primera fue declarada desierta. Durante 2023 se verá el cambio que este software produce en los procesos del PC12.2 para modificar la documentación que sea necesario.</p>
-----------------------------	---

#### **PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<p>Ya decíamos en informe del año 2021 que 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. Se mantiene lo indicado en el anterior informe en el sentido que sólo se ha propuesto 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 (2023) se proceda a su cumplimiento. No obstante, hemos de indicar que</p>
--	--

	<p>por cuestiones técnicas internas el proyecto de administración electrónica ha sufrido retrasos.</p> <p>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".</p> <p>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 recibieron 325 notificaciones en total y en 2022 el número de notificaciones recibidas asciende a 532.</p>
--	---

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

<p>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</p>	<p>Este proceso se verá influenciado por la implantación de la sede electrónica, de hecho, será uno de los primeros que la Comisión de Administración electrónica ha designado para su implantación. Por ello, en el próximo ciclo de gestión habrá que realizar una labor formadora de todos los agentes implicados en este proceso que, como es de suponer son muchos. Para ello la gestión de cambio se eleva a crítica para el éxito del proyecto.</p> <p>Se está haciendo una revisión en todas sus fases aprovechando el nuevo flujograma a implantar en sede electrónica, por lo que es previsible que haya un nuevo flujo e indicadores que se comunicarán en su momento.</p>
---	---

## 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)				
		2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Control Interno	PC 01.	-					-					-				
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-				1	-				100	-				2,75
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-					-					-				
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	3	75	3	1	1	100	100	100	100	100	0,69	0,82	1,21	0,17	0,50
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	2		1	3	2	100	100		100	100	4,98		6,04	7,10	6,98
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	7	31	15	9	9	100	100	100	100	100	1,19	0,98	0,86	0,60	0,77
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	19	22	9	31	25	100	100	100	100	100	1,39	0,69	0,93	0,35	0,51
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03.				49	29	100	100	100	100	100	0,78	1,20	2,60	0,99	1,01
	PC 04.	27	21	7	2 <sup>1</sup>									0,48 <sup>1</sup>		
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-					-					-				
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	3		14	6	2	100		100	100	100	2,53		2,79	4,47	1,31
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-					-					-				
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	13	9	2	10	3	100	100	100	100	100	2,91	3,73	4,29	4,83	15,74
Servicio de Personal	PC 05.	5	4		3	11	100	100		100	100	3,09	4,77		6,15	6,16
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	7		4	7	3	100		100	100	100	3,58		2,55	3,91	1,11
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.	-	2	1			-	100	100			-	5,25	0		

Unidad	Proc SIGC- SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	121	17	46	31	37	100	100	100	100	100	1,84	2,18	1,59	1,25	1,19
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	14	9	5	7	7	100	100	100	100	100	0,83	1,63	1,21	1,51	0,95
Servicio de Archivo General	PC 12.											-				
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC 09.				4	2				100	100				4,56	1,17
<b>Total</b>		222	190		163	132	100	100		100	100	1,79	1,30		1,69	1,82

<sup>1</sup>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)				
		2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Control Interno	PC 01.	-					-					-				
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	1				1	100				100	0,46				0,96
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-					-					-				
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	4	2			-	100	100			-	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.	4	6	4	7	7	100	100	100	100	100	3,30	0,76	0,47	0,69	0,96
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	5	10	4	8	10	100	100	100	100	100	1,31	1,28	1,20	0,74	0,86
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	4	9	2	4 <sup>21</sup>	4	100	100	100	100	100	0,29	0,90	0,58	0,82,35	0,72
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-					-					-				
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.	1		4	2		100		100	100		0,00		3,60	1,71	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-					-					-				
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	3	1	2	1		100	100	100	100		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	
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	3	1	1	3	1	100	100	100	3	100	0,47	0,08	4,00	7,32	0,96



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
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.	-					-					-				
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	12	1		2	2	100	100		100	100	1,74	0,04		0,60	2,00
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	1					100					0,75				
Servicio de Archivo General	PC 12.	-					-					-				
Unidad de Cultura Científica	--	-					-					-				
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC 09.					1					100					3,79
<b>Total</b>		52	61	37	33	30	100	100	100	100	100	1,18	2,02	1,04	2,34	1,85

<sup>1</sup> 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				
		2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Control Interno	PC 01.	1	3	-		
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	2	-	5	3	6
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	1	-	1	2	2
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	2	-	2	6	5
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	18	16	-		
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	4	-	-		
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	4	-	4	1	1
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	65	64	56	71	48
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	46	42	33	58	60
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	28	11	Sin datos		10
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.	30	9	28		6
Servicio de Personal	PC 05.	0	-	-		

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
		2018	2019	2020	2021	2022
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	6	-	3	15	12
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	1
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	95	82	146		
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	6	3	25	67	39
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	23	24	62	38	18
Servicio de Archivo General	PC 12.	10	8	8	4	7
Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC06	-	-	-		
Unidad de Cultura Científica	-	28	-	-		
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC09			1	17	11
Unidad de publicaciones y artes gráficas	PC06			2		4

## VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS

### ANEXO 2 - EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2022 (PARA CICLO 2023).

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
1	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM154	Oportunidades	Gestión de las Comisiones de Servicio en el Portal Económico.	La total implantación y funcionamiento, desde enero de 2023, de este importante proceso para el personal de la UJA, previsto dentro de la programación de implantación de la administración electrónica de la Universidad para este ejercicio.
2	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM159	Oportunidades	Implantación de la firma digital en los Documentos Contables.	Implantación en producción de esta importante funcionalidad para el mes de abril.
3	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM218	Oportunidades	Participación en el proyecto sobre la introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos.	Puesta en funcionamiento de los robots necesarios para el pago de becarios y para la elaboración de los documentos contables de la nómina, de las facturas recibidas de FACe y de las comisiones de servicio.
4	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM346	Riesgos	Descarga automática de la cuenta bancaria (IBAN) desde FACe al justificante del gasto de UXXI-EC para el pago a proveedores.	Instalada aplicación y descarga automática del IBAN en justificantes del gasto.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
5	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM347	Otros	Acceso de los terceros externos a su certificado del IRPF.	Preparación del acceso para la campaña del IRPF 2023 (abril 2024).
6	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM351	Otros	Elaborar un protocolo para la obtención de información para la publicación trimestral de los contratos menores.	Correcta publicación de los contratos menores de la UJA.
7	Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM359	Otros	Archivo digital de los documentos (facturas, documentos contables, informes,...) contenidos en el sistema económico	Archivo digital de la documentación económica.
8	Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM357	Auditoría	Elaborar una memoria de actividades de control interno referida al ejercicio anterior.	Elaboración de la memoria anual.
9	Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM358	Auditoría	Implantación de la firma digital en los Documentos Contables	Implantación en producción de esta importante funcionalidad para el mes de abril.
10	Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM174	Oportunidades	Implantación de la firma digital en los Documentos Contables	Implantación en producción de esta importante funcionalidad para el mes de abril.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
11	Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM226	Oportunidades	Participación en el proyecto sobre la introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos.	Puesta en funcionamiento de los robots necesarios para el pago de becarios y para la elaboración de los documentos contables de la nómina, de las facturas recibidas de FACe y de las comisiones de servicio.
12	Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM360	Riesgos	Descarga automática de la cuenta bancaria (IBAN) desde FACe al justificante del gasto de UXXI-EC para el pago a proveedores.	Instalada aplicación y descarga automática del IBAN en justificantes del gasto.
13	Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM361	Otros	Elaborar un protocolo para la obtención de información para la publicación trimestral de los contratos menores.	Correcta publicación de los contratos menores de la UJA.
14	Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM362	Otros	Archivo digital de los documentos (facturas, documentos contables, informes, ...) contenidos en el sistema de gestión económico	Archivo digital de la documentación económica
15	Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM239	Oportunidades	Participación en el proyecto sobre la introducción de la tecnología RPA para la automatización de procesos.	Esperamos la puesta en funcionamiento de algunos robots que ayuden a la automatización de algunos procesos del Servicio.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
16	Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO.	PM352	Auditoría	Elaboración de instrucciones de trabajo	Esperamos disponer de varias instrucciones de trabajo e ir elaborándolas conforme se considere necesario para mejorar la prestación de los servicios de nuestra Unidad y facilitar la incorporación de nuevas personas.
17	Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM353	Auditoría	Elaboración de un protocolo para obtener información para la publicación de los contratos menores.	Correcta publicación de los contratos menores de la UJA.
18	Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM245	Auditoría	La robotización de las fases repetitivas en la tareas	
19	Servicio de Deportes (SDEP)	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM018	Riesgos y Oportunidades	Aumentar las posibilidades de la práctica de actividad física y deportiva con nuevos escenarios en la oferta de espacios deportivos.	
20	Servicio de Deportes (SDEP)	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM270	Oportunidades	Generar la emisión de informes de reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias desde la aplicación informática de gestión del servicio de manera automática o semiautomática.	Emisión sencilla de informes de datos segmentados de reservas y usos de instalaciones deportivas universitarias.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
21	Servicio de Deportes (SDEP)	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM271	Auditoría	Creación de un formulario electrónico de comunicación de incidencias detectadas en la atención a las instalaciones deportivas para el registro del control del estado de las mismas.	Creación y puesta en marcha del formulario de registro de incidencias
22	(UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías) (SPER (UCON))	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM375	Otros	Analizar el funcionamiento de la Oficina de Información	Contar con un informe que permita toma de decisiones
23	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM153	Otros	Mejora de las plataformas GSYA	
24	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM320	Oportunidades	Avanzar en la visibilización de las acciones de seguimiento de la prestación de servicios.	Mecanismo para la evaluación: Análisis de soluciones y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejorar el control y el seguimiento de los servicios prestados de apoyo a I+D+i.
25	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM321	Oportunidades	Instalación, puesta en marcha y puesta en explotación de 2 nuevos espectrómetros de masas.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Puesta en servicio de nuevos equipos.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
26	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM327	Otros	Identificación e implantación de medidas y mecanismos de ahorro energético en el 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.
27	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM028	Riesgos y Oportunidades	Formación del procedimiento de actuación para los productores de residuos peligrosos	
28	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM368	Procesos	Campaña informativa del procedimiento gestión residuos peligrosos	Mejora en la información del procedimiento
29	Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM101	Encuestas	Avanzar en la definición de la arquitectura empresarial del SINF	Disponer de la arquitectura empresarial de la USIG e URCST. Mejorar el conocimiento proporcionado sobre los servicios y tareas del puesto de trabajo que se desempeña en el SINF.
30	Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM104	Encuestas	Realizar acciones de difusión del Catálogo de servicios TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio.	Incremento del grado de la satisfacción de la percepción de la mejora.



Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
31	Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM106	Procesos	Analizar los datos de incidencias 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	Mejorar la prestación de los servicios TIC.
32	Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM354	Riesgos	Continuar implantando las medidas de seguridad derivadas de ENS y CCN-CERT.	Mejora de la adecuación del cumplimiento anual del ENS (Informe INÉS).
33	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM223	Riesgos	Revisión y actualización del catálogo de control de stock de la Unidad.	
34	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM034	Riesgos y Oportunidades	Implantación del módulo específico de evaluación de riesgos en el programa informático de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.	
35	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM039	Riesgos y Oportunidades	Implantación de un módulo específico de investigación de accidentes en el programa informático de gestión de PRL.	

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
36	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM242	Auditoría	Elaboración de una guía que establezca un procedimiento para la gestión de conflictos	
37	Servicio de personal (SPER)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM371	Otros	Sistematización en el procedimiento de petición de modificaciones laborales	Proceso formalizado
38	Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM268	Auditoría	Desarrollar una campaña de difusión de los nuevos servicios CRAI y de los servicios al usuario de Biblioteca en general	
39	Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM363	Otros	Elaboración y presentación a Equipo de Gobierno de la segunda fase del proyecto CRAI de la UJA	
40	Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM364	Otros	Adaptación de la página web de Biblioteca a la nueva estructura de servicios aprobada en Junta Técnica de 21 de octubre de 2022	
41	Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM365	Otros	Planificación, despliegue y lanzamiento de la puesta en marcha de CREA	

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
42	Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM366	Otros	Elaboración de un Informe de Cargas de Trabajo del Personal Técnico Especialista con datos 2022	
43	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM046	Riesgos y Oportunidades	Integración del tablón de anuncios digital con el tablón en sede electrónica para aportar seguridad de la información y documentación	
44	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM047	Riesgos y Oportunidades	Despliegue de OTRS en el ámbito de consultas generales al resto de los Servicios UJA	
45	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM336	Oportunidades	PC06.28 Anuario estadístico . Revisar el Anuario Estadístico de la UJA con objeto de incorporar aquella información que se identifique como necesaria en relación con el Sello de Transparencia	Mejorar la transparencia y accesibilidad de la información.
46	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM337	Oportunidades	/PC06.29 Suministro de datos e información institucional Revisar el Subproceso PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional, con objeto de valorar la supresión del procedimiento de solicitudes a demanda.	Optimización del procedimiento.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
47	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM338	Oportunidades	/PC06.29 Suministro de datos e información institucional Potenciar entre las personas clave de los Servicios proveedores de datos institucionales el desarrollo de una cultura de compromiso con las métricas.	Mejorar la gestión en el suministro de datos a través del fomento de la cultura de la calidad
48	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM339	Riesgos y Oportunidades	Revisar el Subproceso PC06.30 Retroalimentación de los Grupos de Interés, con objeto de optimizar el sistema de gestión de encuestas e impulsar otras herramientas complementarias como los grupos focales y un modelo de indicadores predictivos	Optimización y mejora del PC06.30
49	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM340	Riesgos	PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés. Implementar una nueva plataforma de gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la labor docente del profesorado ajustada a las peculiaridades y potencialidades de la UJA.	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
50	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM341	Riesgos	PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés. Aplicar acciones que permitan resolver cada factor crítico de éxito identificado en el lanzamiento de las encuestas.	Cumplimiento de lanzamiento de encuestas

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
51	Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM342	Riesgos	PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés Aplicar acciones que permitan resolver el factor crítico de éxito identificado en la elaboración de informes de resultados de encuestas.	Cumplimiento de plazos en la elaboración de los informes de resultado de encuestas
52	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM050	Riesgos y Oportunidades	Documentación del proceso mediante I.T. que propicien el conocimiento por parte de todos los integrantes de la Unidad.	Documentar las tareas a ejecutar en el subproceso de edición y que así mejorar la formación en el puesto de trabajo. Actualización continua de las I.T. activas
53	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM051	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	Fluidez en la gestión de envíos y del stock de publicaciones
54	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM110	Auditoría	Reformulación de indicadores de proceso	
55	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM111	Auditoría	Implementación del portal de e-commerce o venta online	implementación en la web de la editorial del portal de ventas de publicaciones

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
56	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM112	Auditoría	Redacción y puesta en marcha de la encuesta dirigida a los evaluadores (Referees) de la Unidad	una mayor agilidad y facilidad en el proceso de evaluación de los originales
57	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM163	Otros	Iniciar encuesta post servicios en 2022	
58	Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC07	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM248	Auditoría	La robotización de las fases repetitivas en las tareas	
59	Servicio de Gestión de la Investigación (SGI)	PC07	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM370	Procesos	Adecuación del procedimiento PC07.123 - Gestión de Colaboradores con cargo a Créditos de Investigación	Entregables: - Flujograma, registros, indicadores, manuales y procedimientos necesarios para la actualización del proceso - Reducción de los tiempos de ciclo del proceso.
60	Servicio de Gestión de la Investigación (SGI)	PC07	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM372	Procesos	Implantación de la administración electrónica de 1 proceso y un procedimiento del SGI	- Tramitación electrónica del Proceso PC07.123 - Gestión de Colaboradores con cargo a Créditos de Investigación - Tramitación electrónica automática del procedimiento de certificación de la participación en proyectos del personal de investigación en la UJA
61	Servicio de Gestión de la Investigación (SGI)	PC07	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM373	Auditoría	Sistema de Gestión Documental del SGI: Primera fase. Organización de la información, nomenclatura de documentos y expedientes.	- Archivo digital de expedientes y documentos según una estructura ordenada, acorde a la normativa aplicable, que garantice el acceso y la seguridad de la información generada en los procesos del SGI.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
62	Servicio de Gestión de la Investigación (SGI)	PC07	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM374	Otros	Integración de la gestión del gasto con UXXI-Investigación	
63	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM152	Otros	Mejoras de las plataformas GSYA	
64	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM311	Oportunidades	Visibilizar las acciones de seguimiento de la prestación de servicios.	Mecanismo para la evaluación: Análisis de soluciones y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejorar el control y el seguimiento de los servicios prestados de apoyo a I+D+i.
65	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM314	Otros	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
66	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM315	Encuestas	Sugerencias recogidas en la encuesta anual de satisfacción de usuarios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
67	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM317	Oportunidades	Instalación, puesta en marcha y puesta en explotación de 2 nuevos espectrómetros de masas.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Puesta en servicio de nuevos equipos.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
68	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM318	Otros	Seguir avanzando en mejorar la seguridad y fiabilidad de la infraestructura informática de los SCAI.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejorar la seguridad de la red de los SCAI, mejorar la seguridad de los servicios en red de los SCAI y avanzar en mejorar la confiabilidad del almacenamiento de los datos de usuarios.
69	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM319	Riesgos	Traslado de la Unidad de Fabricación Mecánica al nuevo edificio D4.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Establecer la prestación de servicios de la Unidad de Fabricación Mecánica en el nuevo edificio D4, minimizando los tiempos de interrupción.
70	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM324	Oportunidades	Avanzar en la puesta en funcionamiento de la Unidad de Computación Científica.	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Decisiones estratégicas al respecto.
71	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM325	Otros	Continuar con la actualización de los sistemas operativos de los PCs asociados a recursos científicos	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos. Impacto en los resultados del proceso: posibles interferencias, retrasos o interrupciones en la prestación de servicios.
72	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM326	Otros	Identificación e implantación de medidas y mecanismos de ahorro energético en el CICT	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso:



Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
							reflejar la participación de todo el personal en el proceso.
73	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM156	Riesgos y Oportunidades	Mejorar las condiciones de salud en el trabajo en las operaciones de estabulación	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
74	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM330	Otros	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
75	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM331	Encuestas	Sugerencias recogidas en la encuesta anual de satisfacción de usuarios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
76	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM332	Otros	Identificación e implantación de medidas y mecanismos de ahorro energético en el CPEA	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.
77	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM334	Otros	Continuar con la actualización de los sistemas operativos de los PCs asociados a recursos científicos	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos. Impacto en los resultados del proceso: posibles interferencias, retrasos o interrupciones en la prestación de servicios.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
78	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM335	Otros	Mejorar los flujos internos de trabajo	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos. Impacto en los resultados del proceso: mejorar el desarrollo del proceso.
79	Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM132	Encuestas	Avanzar en la definición de la arquitectura empresarial del SINF	Disponer de la arquitectura empresarial de la USIG e URCST. Mejorar el conocimiento proporcionado sobre los servicios y tareas del puesto de trabajo que se desempeña en el SINF.
80	Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM135	Encuestas	Realizar acciones de difusión del Catalogo de servicios TIC, modos de acceso y uso de plataforma autoservicio.	Incremento del grado de la satisfacción de la percepción de la mejora.
81	Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM137	Procesos	Analizar los datos de las peticiones de servicio y uso de los grupos de servicios que más peticiones reciben (puesto de usuario, comunicaciones, identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de petición de servicio y su gestión es razonable.	Mejorar la prestación de los servicios TIC.
82	Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM355	Riesgos	Alinear el Plan Operativo Anual con el Plan Director de Transformación Digital y la capacidad del SINF.	Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1.-01
83	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM138	Auditoría	Revisión de los registros y formatos del proceso	

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
84	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM068	Riesgos y Oportunidades	Implantación de nuevos módulos de Universitas XXI del área de títulos	Gestión más ágil y acortamiento de plazos de gestión y entrega de los títulos
85	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM175	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 funcionariado que gestiona los mismos, para que cuenten con unas referencias válidas para el alumnado.	Conseguir facilitar la tramitación de traslados
86	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM176	Procesos	Cambio de fechas de solicitud de reconocimientos de traslados de expedientes, adelantando las mismas de los meses de junio a mayo	Agilización y simplificación de la gestión de este procedimiento
87	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM184	Procesos	Confeccionar nuevas instrucciones técnicas de los procedimientos realizados en la Sección de Títulos, así como la actualización de las actuales	Contar con un referente que pueda utilizar cualquier PAS para la gestión de los procesos de esta Sección
88	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM188	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	Tener operativa el sistema de tickets en horarios fijos

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
89	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM190	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.	Contar con una información que pueda orientar el enfoque de trabajo, gestión y comunicación con el alumnado
90	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM191	Procesos	Libro de registro de retirada de los Títulos Oficiales y SET por parte del alumnado.	Agilización del proceso
91	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM193	Procesos	Realizar un inventario de los Títulos Oficiales que se encuentran en las dependencias de la Sección de Títulos	Agilizar la gestión y contar con una información más fiable de la documentación del área
92	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM194	Procesos	Contar con una aplicación que permita realizar un inventario de los Títulos Oficiales que se encuentran en las dependencias de los Centros Politécnica Superior de Linares y de la Safa.	Control e información de la gestión de los títulos desglosado por Centros
93	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM195	Procesos	Incrementar la retirada del número de Títulos Oficiales por el usuario.	Puesta al día de los títulos pendientes de entregar

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
94	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM196	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.	Fiabilidad y rapidez en los plazos de envío de títulos
95	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM197	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	Conocer las circunstancias que se producen a la hora de la recogida de títulos que queden reflejados en UXXI, facilitando la información y trazabilidad de los mismos
96	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM201	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.	Incrementar el número de retirada de títulos de años anteriores y reducir los tiempos de recogida, reduciendo el trabajo de gestión de almacenaje y custodia de los mismos
97	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM202	Procesos	Consultar el estado del Título Oficial a través de la Administración Electrónica	Agilización del proceso de gestión de solicitud de títulos y facilitar en tiempo real al alumno el estado de su solicitud
98	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM208	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.	Control de la Gestión de los títulos que no se entregan en la propia Sección de Títulos

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
99	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM209	Procesos	Certificación Supletoria Provisional al Título (Grado, Máster y Doctorado).	Reducción de los tiempos de gestión de los títulos que benefician directamente al alumnado
100	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM210	Procesos	Cargar en el programa UXXI-AC los ficheros de vuelta de los lotes del SET, enviados a imprenta.	Disminuir los tiempos de gestión al reducir el tiempo de comunicación al alumnado para su recogida una vez que se han recibido los títulos en la Sección
101	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM233	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.	El alumno realice la petición a un sistema informático
102	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM272	Procesos	Ampliar la información facilitada la página Web de la Sección, incluyendo enlaces de interés para el usuario relacionados con los títulos oficiales.	Disminuir el volumen de trabajo de gestión
103	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM273	Auditoría	Dar un justificante de atención por ventanilla para aquellos alumnos que lo soliciten	Mayor satisfacción de los grupos de interés
104	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM274	Auditoría	Alianza con el Servicio de Registro sobre la autenticación de Títulos	Obtener mayor satisfacción por parte del alumnado a las demandas de sus necesidades

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
105	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM275	Auditoría	Cambiar la ordenación de los títulos establecida anteriormente por centros a ordenarlos por orden alfabético	Disminuir el volumen de trabajo de gestión y obtener mejor nivel de gestión
106	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM276	Auditoría	Tener acceso a la plataforma de la Junta de Andalucía para consultar documentación relacionada con Familias Numerosas y Discapacidad	Información más veraz y más rápida de conseguir
107	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM277	Auditoría	Actualizar las tablas de equivalencia en UXXI-AC, para la tipología de documentación que admite el Ministerio para la gestión de los títulos oficiales.	Unificar criterios a la hora de grabar en el expediente la tipología del documento de identidad presentado por el alumno.
108	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM278	Auditoría	Redistribución del espacio destinado a la Sección.	Mayor comodidad, mejora en la gestión, en la gestión de entrega de los títulos y SETs
109	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM279	Auditoría	Cambiar el tipo de embalaje para los envíos de títulos a las subdelegaciones de gobierno y embajadas.	Mejora en la gestión y entrega de los títulos y SET
110	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM280	Auditoría	Alianza con matrícula para darles el acceso a los DNI de los alumnos que en su día solicitaron el grado en el año 2022 y 2023 y se van a matricular en MÁSTER, para no tener que pedirles nuevamente dicha documentación.	Mejora y agilización en los procesos del SGA

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
111	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM281	Auditoría	En los envíos de títulos a embajadas incluir la dirección los caracteres propios de la lengua del país de destino (eje. Rusia, China)	facilitar la correcta recepción de los títulos oficiales en las oficinas de correos del país de destino.
112	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM282	Auditoría	Incluir en el presupuesto de la UJA, en el apartado 6º de las NGEF, la prescripción de los derechos por la expedición de título, duplicados...	Mejora y respaldo normativa de la gestión económica de los títulos e información para el alumnado
113	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM283	Auditoría	Emitir de forma gratuita las Certificaciones Supletorias Provisionales al Título	Ganar en eficiencias, digitalización de la gestión y prestar un servicio de calidad a nuestros grupos de interés
114	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM284	Auditoría	Planificar los gastos corrientes recurrentes y realizar una retención de crédito para evitar tener que pedir a última hora ampliaciones de crédito para dar soporte a estos gastos	Mayor control del gasto
115	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM285	Auditoría	Alianza con el Servicio de Planificación para poner en el formulario de títulos de nuestra página web encuestas de satisfacción del egresado	Mejora de información



Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
116	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM286	Auditoría	Los alumnos de Linares que soliciten el envío de su título a subdelegaciones o embajadas, le vamos a indicar en la página web que lo soliciten a través del email de secretaría.	Gestión más ágil y dinámica sobre el envío de los títulos y SET a Subdelegaciones de Gobierno y embajadas
117	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM287	Auditoría	Digitalización de las autorizaciones de retirada de títulos y SET (autorizaciones y poderes notariales)	Obtener una documentación totalmente digitalizada que sea más fácil y ágil su manejo y su consulta
118	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM288	Auditoría	Incluir en los formularios indicación de que reflejen en el nombre y apellidos las tildes correspondientes en su caso.	Gestión más participativa y responsable por parte del solicitante del título y SET
119	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM289	Auditoría	Aplicar a las víctimas de violencia de género y del terrorismo la bonificación del 100% en UXXI-AC para las Certificaciones Supletorias Provisionales al Título y Envío del Título Oficial a Subdelegaciones de Gobierno o Embajadas.	Aplicar excepciones económicas por precios públicos administrativos a los grupos de interés
120	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM290	Auditoría	Activar cuenta TIC para efectuar el pago por TPV de la expedición de los Títulos Oficiales.	Gestión económica más ágil y segura de los Títulos

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
121	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM291	Auditoría	Alianza con el SAAE para facilitarles los datos personales del alumnado egresado que solicita el Título Oficial	Gestión ágil, dinámica y fidedigna a través de recurso compartido en google DRIVE. Reducir la carga de trabajo que supondría para la Sección de Títulos, el tener que remitir cada cierto tiempo al SAAE, los listados del alumnado que solicitan el título oficial. No tener que dar acceso al programa UXXI-Ac, evitando así los posibles riesgos.
122	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM292	Auditoría	Hacer por parte de la Sección de Títulos las devoluciones de los precios públicos administrativos por TPV para aquellos que hubieran utilizado este sistema de pago	Más agilidad en la gestión de devoluciones
123	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM293	Auditoría	Prevenir la expedición de títulos oficiales sin mención/especialidad.	Disminuir el número de consultas vía email y telefónicamente relacionadas con esta cuestión.
124	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM294	Auditoría	Alianza con el Centro de Estudios Avanzados de Lenguas Modernas (CEALM) y la Sección de Título.	Agilizar la gestión de las solicitudes que no reúnen el requisito de acreditación del título oficial.
125	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM295	Auditoría	Garantizar la comunicación con el alumnado sobre la disponibilidad del título oficial/SET cuando este solicita el título/SET.	Mejora en la gestión, comunicación y recogida del título/SET

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
126	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM296	Auditoría	Unificar criterios a la hora de dar de alta en el sistema al alumno, DNI o pasaporte o NIE	Gestión más ágil, rápida y fiable de los datos del alumnado y entrega de títulos/SET
127	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM297	Auditoría	Informar al alumnado que solicite un duplicado por deterioro o modificación de datos y la posibilidad de hacerlo extensivo a nivel institucional.	salvaguardar a la institución por cualquier reclamación efectuada por el interesado.
128	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM298	Auditoría	Modificar la normativa de la UJA para la expedición del Suplemento Europeo al Título.	Adecuación de la normativa institucional a la nacional (Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.)
129	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM299	Auditoría	Establecer un plazo para solicitar el título oficial de 10 días hábiles, para el alumnado que soliciten preinscripción de los Másteres Oficiales en el DUA.	Evitar solicitudes de títulos en el mismo día que finalizan los plazos exigidos por el DUA sobre el pago de los derechos de expedición del título, con el riesgo de no poder generar la carta de pago por acumulación de solicitudes
130	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM300	Auditoría	Emisión de listados pagados por tpv para la comprobación de los pagos realizados por TPV a través de UXXI-Académico	Agilizar el trámite de comprobación de los títulos, certificación supletoria provisional al título y SET

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
131	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM301	Auditoría	Documento acreditativo de entrega en la Sección de Títulos, o en su caso, en la Secretaría de la Escuela Politécnica Superior de Linares o en la Sagrada Familia de Úbeda (SAFA), del ORIGINAL del Título Oficial, para la expedición de un duplicado por deterioro/modificación de datos personales/inclusión mención o especialidad.	Agilizar el trámite de solicitud del duplicado del Título por deterioro/modificación de datos personales/inclusión mención o especialidad.
132	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM302	Auditoría	Informar al usuario a través de la página Web de la Sección sobre algunas cuestiones a tener en cuenta para el buen funcionamiento de los formularios que eviten problemas que se puedan trasladar a otras áreas o Servicios	Evitar que el alumnado contacte con el Servicio de Información.
133	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM303	Auditoría	Informar al alumnado de que la emisión del SET se produce de oficio (a partir del curso 2018-19) por lo que no es necesario que este realice petición alguna a partir de ese curso	Racionalización de la gestión e información al alumnado
134	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM304	Auditoría	Alianza con el Decanato de ciencias de la Salud SOBRE INSTRUCCIONES PARA SOLICITAR LA CERTIFICACIÓN SUPLETORIA PROVISIONAL AL TÍTULO.	Beneficio laboral para alumnado de titulaciones de Ciencias de la Salud

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
135	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM305	Auditoría	Se propone modificar y traducir el texto con una redacción más corta y concisa, con la finalidad de agilizar el procedimiento de traducción en el SET (premios extraordinarios), así como especialidad y mención (con traducción)	Agilizar la tramitación de los SET que contemplan el Premio Extraordinario, incluyendo menciones y especialidades en inglés
136	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM306	Auditoría	Posibilidad de firma impresa, en el reverso del título, por parte del Jefe del Servicio	Disminuir los plazos de entrega del título.
137	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM307	Auditoría	Alianza con la Sección de Doctorado para la tramitación de los títulos de doctor	Llevar un mayor control sobre la expedición de títulos oficiales
138	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM308	Auditoría	Eliminar facsímil del título	Mejora medioambiental en la gestión de los títulos
139	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM309	Auditoría	Incluir en fórmula de la base de datos de los formularios, fórmula para que esta desprece los días laborables	Facilitar el cumplimiento de los plazos por parte de la Sección
140	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM310	Auditoría	Verificación de datos personales de los interesados (teléfono y emails) en UXXI- Académico cuando el alumno comienza un trámite con la Sección de Títulos, actualizando los mismos en caso de detección de errores	Consecución de una base de datos más fiable y actualizada, y comunicación más rápida y fiable con el alumno de su disponibilidad de título
141	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM312	Auditoría	Impresión de cartelería para informar al usuario en ventanilla sobre actuaciones a realizar para su atención en ventanilla, (validar cita, información de revisión de la información del contenido del título, etc.)	Mejora en la gestión de colas y atención al alumnado

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
142	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM313	Auditoría	Restringir los permisos al módulo de títulos en UXXI-AC para personal específico de la Sección	Garantizar la seguridad en la accesibilidad del módulo de títulos en UXXI-AC.
143	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM316	Auditoría	Reducir el plazo de vencimiento de las cartas de pago de las solicitudes de Certificaciones Supletorias Provisional al Título a 15 días	Mayor fiabilidad y rapidez en la gestión de la Certificación Supletoria
144	Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM322	Auditoría	Reuniones periódicas de coordinación entre las diferentes áreas del Servicio especialmente para el ámbito de la información al alumnado	Ofrecer una información más amplia, de forma más rápida, asequible y estructurada
145	Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM069	Riesgos y Oportunidades	Elaboración de la documentación de los procesos que son responsabilidad del SGE	
146	Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM070	Riesgos y Oportunidades	Evaluación y mejora de la plataforma para gestionar las guías docentes, o adquisición o elaboración de una nueva	
147	Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM323	Oportunidades	Integrar el Doctorado en la gestión informatizada del Distrito Único Andaluz.	- Preinscripción y matrícula más cómoda para todos los intervinientes. - Mayor seguridad de los datos.

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
148	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM343	Procesos	Convocar una reunión presencial de los estudiantes con informe de NEAE y los estudiantes voluntarios colaboradores que le presten ayuda.	Iniciar el procedimiento en el ciclo de gestión 2023
149	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM344	Procesos	Conocer durante la fase de presentación de solicitudes de becas de carácter general del MEFP las que se han quedado en estado de borrador y enviarles una comunicación de esta situación para informarles de que deben de completar el proceso de solicitud antes de la finalización del plazo de presentación para poder tener la condición de solicitante.	Que la totalidad de solicitantes de beca puedan concluir el procedimiento de solicitud en la aplicación de las becas del MEFP
150	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM345	Procesos	Vamos a enviar una comunicación a todos los estudiantes que finalicen el periodo de prácticas académicas extracurriculares para que envíen la documentación necesaria que nos permita expedir el diploma acreditativo de realización de prácticas. A los estudiantes que cumplan con su obligación les vamos a enviar de oficio el diploma, junto con un documento que explica los beneficios que puede obtener del mismo: académico por reconocimiento y como recurso de empleabilidad en su curriculum vitae.	Que el 75% de los estudiantes que finalicen las prácticas obtengan el diploma de acreditación por haber cumplido con sus obligaciones

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
151	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM348	Encuestas	Realizar una encuesta de satisfacción de los programas de emprendimiento a la finalización a modo de evaluación para la mejora.	Encuestar a la totalidad de las personas participantes en los programas de emprendimiento.
152	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	PM349	Oportunidades	Alianza colaborativa con la Sección de Títulos del Servicio de Gestión Académica para compartir una hoja de cálculo con los datos del estudiantado que solicita su título al finalizar los estudios.	Ofrecer la información a la totalidad de las personas que finalizan sus estudios.
153	Servicio de Deportes (SDEP)	PC11	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	
154	Servicio de Deportes (SDEP)	PC11	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.	
155	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC11	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM356	Oportunidades	Abandonar la plataforma de tramitación trew@ y diseñar e implantar un nuevo procedimiento de gestión en la nueva plataforma de Administración Electrónica Ti-works.	Para el ciclo 2023 el procedimiento debe estar implantado en la nueva plataforma y en la sede electrónica de la Universidad de Jaén.



Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
156	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC11	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM143	Auditoría	Revisión de los indicadores del proceso, buscando el alineamiento con los objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén	
157	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC11	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM369	Auditoría	Revisión de la documentación del SIGC-SUA para la incorporación del nuevo puesto de la Jefatura de Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales	
158	Servicio de Actividades Culturales (SACU)	PC11	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM376	Auditoría	Puesta en marcha de una herramienta para la planificación centralizada y ayuda en la gestión de las actividades culturales.	Preveemos que en este ciclo 2023 podremos ponerla en marcha y analizaremos la utilidad de su uso.
159	Servicio de Archivo General (SAG)	PC12	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM367	Riesgos y Oportunidades	Implantación del programa de gestión documental Odilo, programa que automatiza los procesos de archivo.	
160	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM088	Riesgos y Oportunidades	Implantación de sede electrónica de la Universidad de Jaén	
161	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM145	Auditoría	Revisión del catálogo de procedimientos e implantación de SIA	

Número	Nombre Servicio o Unidad responsable	proceso	Código y nombre proceso	Código propuesta mejora ciclo siguiente	Naturaleza de la mejora	Descripción de la mejora	Previsión de resultados
162	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM249	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.	
163	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PM261	Oportunidades	Implantación del sistema de q/s en la sede electrónica de la Universidad de Jaén.	
164	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PM262	Otros	Revisión de la aplicación cuando se implante en sede electrónica para permitir a los usuarios la presentación de documentos.	

### ANEXO 3 - PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 2022 (PARA CICLO 2023).

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					<p>- Cambio de denominación de la IT.[PC 01.21]-01 a IT.[PC 01.21]-01 solicitud de transferencias y redistribuciones de crédito en universidad virtual,</p> <p>_Eliminación de la IT.[PC 01.21]-09 Ed01 Procedimiento electrónico de transferencia o redistribución de crédito a través de Universidad Virtual.</p> <p>- eliminar la IT.[PC 01.21]-02 Procedimiento electrónico de anticipo de remanente de crédito a través de Universidad Virtual. Edición 2.</p>			Revisado en informe
SAE - Servicio de Asuntos Económicos (SAE)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL		<p>- I[PC 01.5]-01 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencia</p> <p>- I[PC 01.5]-02 Porcentaje de declaraciones presentadas a la AEAT fuera de plazo En</p>			-Modificación del nombre de la IT.[PC 01.23]-08 Gestión de las Comisiones de Servicio en el portal económico, por IT.[PC 01.23]-08 TRAMITACIÓN ONLINE DE COMISIONES DE SERVICIO.			Revisado 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)
			atención a una recomendación de la auditoría,  <b>Se rebaja el valor objetivo del primer indicador al 8% y del segundo al 5%.</b>			- Nueva : IT.[PC 01.23]-10 GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL DE LOS PREMIOS CONCEDIDOS POR LA UJA			
SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL		--027 Número de informes anuales emitidos sobre la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA y su posterior comunicación a la Gerencia <b>Valor objetivo 2023: 1</b>  -I-028 Número de auditorías anuales relacionadas con la gestión de gastos e ingresos. <b>Valor objetivo 2023: 2</b>						Revisado en informe
SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO		: I.[PC 02.23]-15: Tiempo de ciclo (baja de bienes y derechos). Tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud de baja de inventario hasta su registro en el sistema en el plazo de 20 días laborables *100/Número total de solicitudes de baja recibidas.						Revisado en informe
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO								Revisado 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)
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO								Revisado en informe
SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		<p>1. Proponer la eliminación del indicador I.[PC 03.13]-14 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.</p> <p>2. Proponer la creación del indicador: Número de incidencias comunicadas a nivel interno sobre planificación, preparación y montaje de uso de instalaciones deportivas para Actividades programadas.</p> <p>3. Proponer la modificación del indicador I.[PC 03.2]-15 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades; retirando al Servicio de Deportes de este indicador. (menciones existentes en los apartados "Responsable de medición" y un párrafo del campo "Observaciones".</p> <p>4. Proponer la creación del indicador:</p>					<p>- Eliminar en el Bloque 5. Clientes del Proceso, en el servicio prestado: PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios, el requisito de calidad siguiente: - Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios inferior al 1% (1, 2). Esto viene motivado por la eliminación del indicador I.[PC 03.13]-14 Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios, atendiendo a las recomendaciones de la Auditoría Externa.</p> <p>-Modificar el compromiso de calidad no integrado asociado al indicador I-076 Número de veces que se encuesta la satisfacción de usuarios de las Instalaciones Deportivo</p>	Revisado 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)
			Porcentaje de incidencias de mantenimiento técnico y/o audiovisual comunicadas desde el Servicio de Deportes y finalizadas desde su tramitación en el plazo de 2, 5 y 10 días hábiles..					Universitarias en el curso académico. Donde dice "Encuestar dos veces por curso académico (carácter semestral) la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias" indicar "Encuestar en cada ciclo de gestión la satisfacción de los usuarios con los procesos relacionados con la reserva y uso de las instalaciones deportivas universitarias".	
SPER (UCON)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS								realizado en informe
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS								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)
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS								realizado en informe
BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS								realizado en informe
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	Según la modificación propuesta en el flujograma del proceso PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora el registro de incidencias derivará en el PC04.13 Ejecución del mantenimiento.							realizado en informe
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO					Revisada Instrucción técnica IT.[PC04.11]-03_Mantenimiento_Preventivo de los recursos instrumentales del CICT			realizado en informe
PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								realizado en informe
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	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)
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO								realizado en informe
SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO			<p>La Ley Orgánica de Universidades "Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades" está DEROGADA en favor de "Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril". Es mejor que aparezca en el registro Leg.Ge01[PC04] : "Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.</p> <p>" La "Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados " está DEROGADA. Aparece en el registro Leg.Ex.17[PC04] El Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad ha sido DEROGADO por la aparición del nuevo Real Decreto 311/2022.</p>		Se revisará y actualizará con los últimos cambios introducidos en el proceso derivados de la nueva versión de Easyvista.			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>En el registro Leg.Ex.68[PC04] debe aparecer lo siguiente: "Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad."</p> <p>Por la aparición del Real Decreto 311/2022 (citado en el punto anterior) se deroga también el Real Decreto 951/2015. Por lo tanto hay que eliminar el registro Leg.Ex.75[PC04]</p>					
SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS								realizado en informe
PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS								realizado en informe
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								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		Adaptar el valor objetivo de indicadores del proceso PC06.30 a su comportamiento en base a su evolución en los últimos ciclos de gestión teniendo en cuenta que se debe a situaciones sobre las que no es posible interferir.					PC06.28 Anuario Estadístico. PC06.29 Suministro de datos e información institucional. PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés Revisión de los Anexos VI: Atributos de calidad del proceso. Anexo VII: Análisis de Contexto Interno y Externo Anexos VIII: Análisis de gestión de Riesgos y Oportunidades.	realizado en informe
SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO								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
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	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)
UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	No están actualizados los flujogramas. Adjunto enlace drice para su actualización <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1KgRSKEsbtIDnGrV1BCVgTI6dBhybGB0P?usp=share_link">https://drive.google.com/drive/folders/1KgRSKEsbtIDnGrV1BCVgTI6dBhybGB0P?usp=share_link</a>	El indicador I.[PC 06.24]-02 -Plazo de edición, no se encuentra bien formulado en el manual de procesos: Observaciones: Plazo establecido en la Carta de Servicios: 9 meses, desde la fecha de su aceptación, descontadas las pruebas de autor.			Listado de instrucciones técnicas aprobadas y activas: IT-01_ALTA OBRA v1 IT-02_DIFUSIÓN v1 IT-03_DISTRIBUCIÓN v1			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								realizado en informe
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVES.								realizado en informe
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	Cambios en flujograma del subproceso PC08.2	I-276: Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos días hábiles <b>valor objetivo 2023: &gt;= 85</b>		Actualizados los formatos: SSD, GUD, SAA, GUA.  Incorporación de nuevo formato ACS	Revisadas a lo largo del año las instrucciones : IT de gestión de prestación de servicios a demanda y IT la gestión de autoservicios -IT la gestión de recursos instrumentales y el mantenimiento preventivo.		CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS. NIVEL PROCESO rev03_Marzo 2023 Errores identificados en la versión en vigor del proceso, identificados en color y con comentarios en el pdf que se adjunta.	realizado en informe
CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE		a.- I.[ PC 08.41]-22 En Formulación, cambiar						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)
	APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO		<p>"Número de animales adultos con alta en el CPEA" por "Nº de animales nacidos y dados de alta en el CPEA"</p> <p>b.- I.[ PC 08.4]-25, Dejar el mismo nombre "Porcentaje medio de uso/ocupación de laboratorios y módulos" pero cambiar la formulación de <math>(\sum \text{meses uso de cada habitáculo} / \text{Total habitáculos}) * 100 / 12</math> por <math>(\sum \text{habitáculos usados} / \text{Total habitáculos destinados a estabulación o experimentación}) * 100</math></p> <p>En Observaciones incluir "sólo se tendrán en cuenta los módulos destinados a estabulación o experimentación" Y en SIGUE anular el indicador de Ocupación meses.</p> <p>c.- Incluir en el indicador I.[ PC 08.4]-18 el indicador I.[ PC</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)
			08.4]-26 En Formulación cambiar "Número de estudios atendidos, desglosando entre los que usan animales y los que no " por Número de estudios atendidos, desglosando entre los que usan animales y los que no , y media mensual de estudios"						
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	Modificación del flujograma según archivo adjunto.							realizado en informe
SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	Se revisará y actualizará con los últimos cambios introducidos en el proceso.		<p>La Ley Orgánica de Universidades "Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades" está DEROGADA en favor de "Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril". Es mejor que aparezca en el registro Leg.Gen01[PC08] lo siguiente: "Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.</p> <p>" El Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad ha sido DEROGADO por la aparición del nuevo Real Decreto 311/2022.</p> <p>El registro Leg.Ex.24[PC08] debe aparecer lo siguiente:</p>		Se revisará y actualizará con los últimos cambios introducidos en el proceso derivados de la nueva versión de Easyvista.			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>"Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad."</p> <p>Por la aparición del citado Real Decreto 311/2022 se deroga también el Real Decreto 951/2015. Por lo tanto hay que eliminar el registro Leg.Ex.27[PC08]</p>					
			<p><b>elimina el siguiente indicador: I-334 Eficacia del formulario de preinscripción en Programas de Doctorado Convocatoria Verano</b></p> <p>Incorporación nuevo indicadores:            Porcentaje de reclamaciones por incidencias detectadas y comunicadas en las Guías Docentes solucionadas en el plazo máximo de 5 días laborables            Porcentaje de reclamaciones por incidencias al POD solucionadas en el plazo máximo de 5 días laborables            Porcentaje de certificados del POD elaborados en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud</p>					<p>Paralelamente a la presentación de este informe se realiza el envío al Servicio de Planificación y Evaluación de la primera versión del manual de procesos del PC09.1 - Gestión de enseñanzas, Doctorado y otros estudios.</p>	<p>realizado en informe</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)
SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.		nuevo I.[PC 09.8]-2 % de tickets de OTRS cerrados del curso académico anterior que se han resuelto antes de 7 días.			<a href="https://www.ujaen.es/servicios/sga/sobre-el-servicio/area-interna-sga">https://www.ujaen.es/servicios/sga/sobre-el-servicio/area-interna-sga</a>		eliminar la encuesta de satisfacción EG 17-PC09 Conocer el grado	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@)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES								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)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	Toda la documentación referente al proceso relacionado con organización de actos y eventos, comunicaciones y relaciones institucionales ha de ser revisada.	realizado en informe
SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES								realizado en informe
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN								realizado en informe
SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN								realizado en informe
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS								realizado en informe