



Universidad de Jaén

## INFORME EJECUTIVO

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

Ciclo 2023

## INDICE

### Contenido

1.- FINALIDAD	2
2.- CUMPLIMIENTO REQUISITOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
3.- MODIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	3
4.-PLAN DE COMUNICACIÓN Y DE SEGURIDAD DOCUMENTAL	3
5.- INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE	4
6.- COMPROMISOS DE CALIDAD	5
7.- GESTIÓN DE PROCESOS Y NO CONFORMIDADES	7
8.- ENCUESTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	8
9.- OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORÍAS	14
10.- MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.	16
11.- APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	17
12.- LAS PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS PROCESOS PARA EL SIGUIENTE CICLO	20
13.-EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD	21
14. CONCLUSIÓN GENERAL	22

## 1.- FINALIDAD

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

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

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

Los informes de seguimiento de procesos están publicados en la página web del SIGC-SUA, enlace:

[Web del SIGC\\_SUA](#)

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

Un primer aspecto de análisis es el grado en que se cumple con los **requisitos inherentes a la prestación de servicios**. En este sentido, de los resultados de auditoría interna y externa de todos los ciclos medidos se puede concluir en el **grado efectivo de su cumplimiento**, si bien en el ciclo 2023 se han aplicado **los planes de acciones de mejora**, dando respuesta a 2

Las No conformidades de auditoría externa, dos de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios y tres del Servicio de Actividades Culturales todas han sido verificadas y cerradas.

### 3.- MODIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

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

#### RESULTADOS GLOBALES DE PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número de propuestas individualizadas.	68	74 <sup>1</sup>	152 <sup>2</sup>	141 <sup>2</sup>	129 <sup>2</sup>
2.- Porcentaje de procesos claves con propuestas de modificación de la documentación de procesos.	1,67%	83%	100%	100% <sup>2</sup>	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 hace dos ciclos de gestión se ha automatizado la revisión de los Anexos VII (Análisis DAFO) y VIII (Análisis de Riesgos y Oportunidades) en el informe de seguimiento ( ítems 28 y 29 de informe), Por lo que en los informes realizados por los servicios y unidades se ha procedido a su revisión lo cual se ha traducido en un aumento del cómputo total de propuestas de actualización de documentación y en un cómputo del % de procesos con propuestas de modificación..

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

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

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

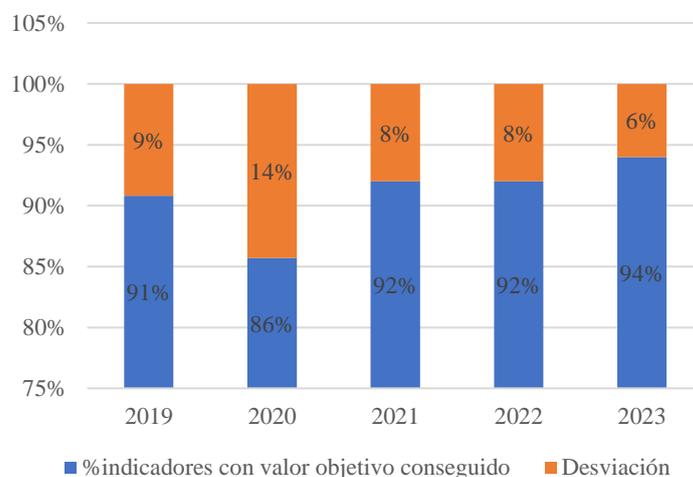
## 5.- INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE

Otro aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia de los procesos**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 100% manteniéndose el porcentaje del ciclo anterior, teniendo en cuenta que hay 2 indicadores sin actividad en este ciclo de gestión del SPE y 1 sin actividad de SACU, y 2 de Bibl que no dispondrán de datos hasta final de junio.**

Los resultados de eficacia demuestran una tendencia sostenida en todos los ciclos de gestión, 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 porcentaje volviendo de nuevo a tener un resultado 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, incluso viéndose levemente incrementada, y esa tendencia se mantiene en este ciclo de gestión, viéndose incrementada pasando en este ciclo 2023 a 94,35% el porcentaje de cumplimiento.. **El aumento y mantenimiento del nivel de eficacia conseguido tras la situación de pandemia vivida en 2020 demuestra la robustez de la gestión de procesos.**

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

### Evolución del porcentaje de eficacia.



## 6.- COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	138 <sup>1</sup>	139 <sup>1</sup>	152 <sup>5</sup>	134 <sup>8</sup>	133
2.- I.[PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100% <sup>2</sup>	100%	100% <sup>6</sup>	100,00% <sup>9</sup>	100,00% <sup>11</sup>

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

3.- I.[PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	92,65% <sup>3</sup>	91,67% <sup>4</sup>	92,25% <sup>7</sup>	96,24% <sup>10</sup>	95,49% <sup>12</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 1 sin datos de biblioteca por ser de nueva creación y no disponer de datos hasta 2023

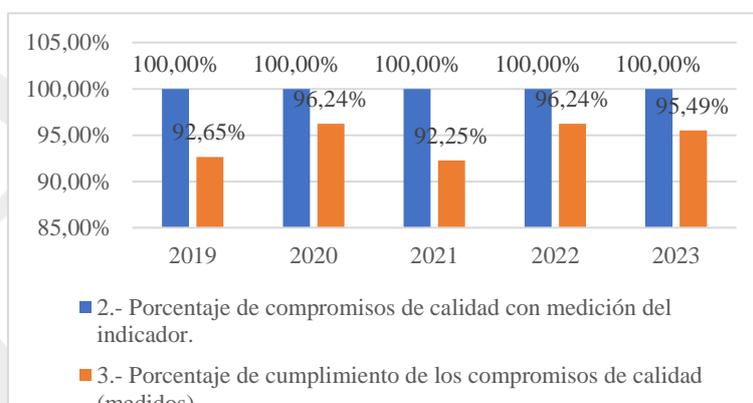
<sup>10</sup>% calculado sobre los medidos (128 cumplidos y 5 incumplidos)

<sup>11</sup> Total medidos 133 (127 cumplidos y 6 incumplidos).

<sup>12</sup>% calculado sobre los medidos (127 cumplidos y 6 incumplidos)

Respecto a la valoración de los resultados, **se ha conseguido el cumplimiento en 95,49%** (porcentaje obtenido de 127 cumplidos sobre los 133 medidos). Se aprecia respecto al ciclo anterior un descenso de casi 1 punto en el % de cumplimiento pero se mantiene superior a los ciclos anteriores en casi 3 puntos. El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 83,33% (20 de 24, aumentando este porcentaje respecto al ciclo anterior. **Estos porcentajes obtenidos, siguen corroborando la sistematización de la gestión y la interiorización por parte de los servicios y unidades en el ciclo de mejora continua.**

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



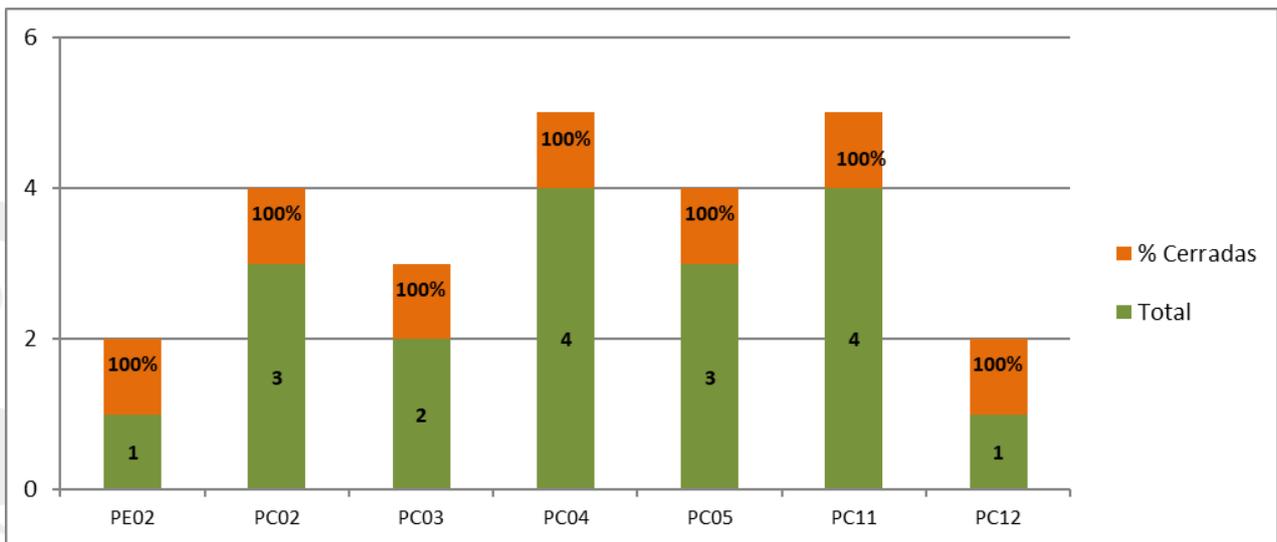
## 7.- GESTIÓN DE PROCESOS Y NO CONFORMIDADES

Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna siguen corroborando la conformidad de la gestión de los procesos y servicios prestados auditados.** La valoración general de la auditoría es positiva, el sistema de calidad se implementa y mantiene eficazmente, en total se han realizado 2 observaciones y 14 oportunidades de mejora.

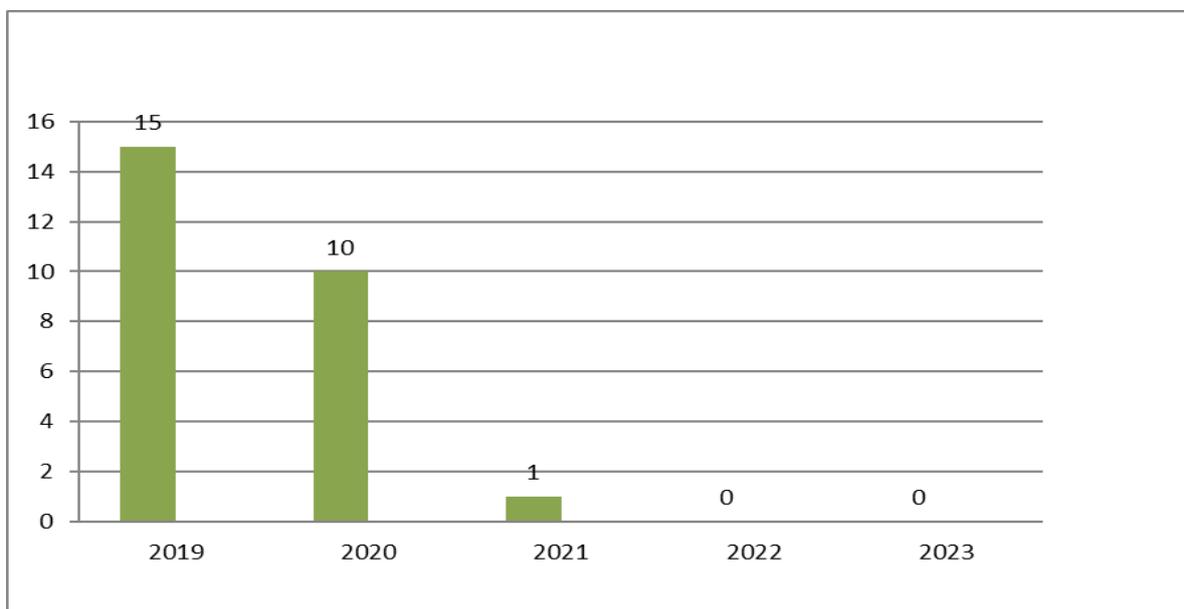
**De las cinco No Conformidades de auditoría externa se han verificado y cerrado las cinco, dos de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios y tres del Servicio de Actividades Culturales**

Se sigue constatando, 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 de Auditoría.  
Segmentación por Procesos 2019-2023**



### Evolución del número de no conformidades Internas. Totales



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

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

En primer lugar, están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA. El sistema está estructurado en un **cuadro de 23 encuestas generales y 55 encuestas post servicios**.

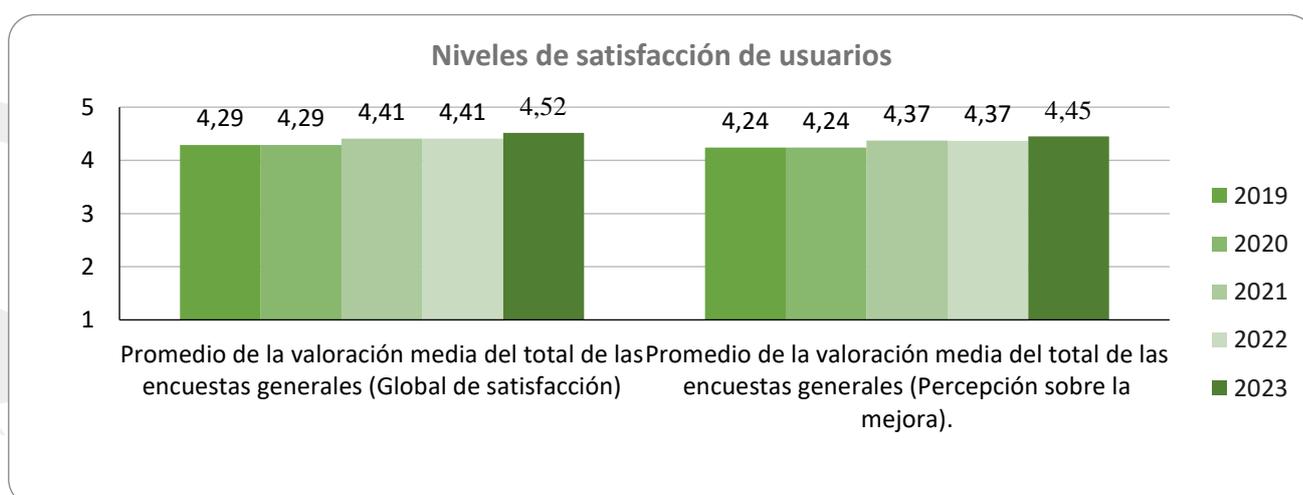
Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2023:

.-Satisfacción global. Igual o superior a “3,5”	21 encuestas (100%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a “4”	21 encuestas (100%)

.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	13 encuestas de 21 (62%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a “3,5”	21 encuestas (100%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a “4”	21 encuestas (100%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	10 encuestas de 21 (48%)

La tendencia de las **encuestas generales**, valoradas globalmente, sigue manteniendo el mismo comportamiento que el anterior ciclo de gestión con una **evolución positiva** registrada en los niveles de satisfacción global (4,52) y en la percepción sobre la mejora (4,45), continuando con su posicionamiento en valores superiores a 4.

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



## Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

Es alarmante la variación, 41 puntos porcentuales, que experimenta el porcentaje de encuestas generales con fijación de objetivos pasando de un 69% (16 de 23) en el 2022 a un 28% (6 de 23).. Sin embargo, las encuestas post-servicio registran valores semejantes al 2022 con un valor de 59% (25 de 42). En consecuencia, sigue sin producirse la previsión de su aplicación al 100% de las encuestas activas por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total.

Las tendencias en el promedio del porcentaje del nivel de participación (76%) son mantenidas con un leve descenso 2 puntos por debajo del anterior ciclo de gestión (78%). Es decremento es más significativo en el porcentaje de encuestas con indicador de participación del 100% que con una variación de 8 puntos porcentuales se sitúa en un 33%. Por ello, se sigue incidiendo en la oportunidad que suponen los procesos de revisión de las encuestas, así como la implantación de la técnica de grupos focales para incentivar la participación y mejorar el sistema de cara a incrementar su eficiencia.

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

En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 55, y **se han activado plenamente en este ciclo 54**. Los indicadores globales con cálculos posibles (42 encuestas), son constantes con **una valoración de satisfacción global de 4,62 de media** y un 97,61% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,64** obteniendo la totalidad de las encuestas con cálculos posibles (8 encuestas) el igual o superior a 4.

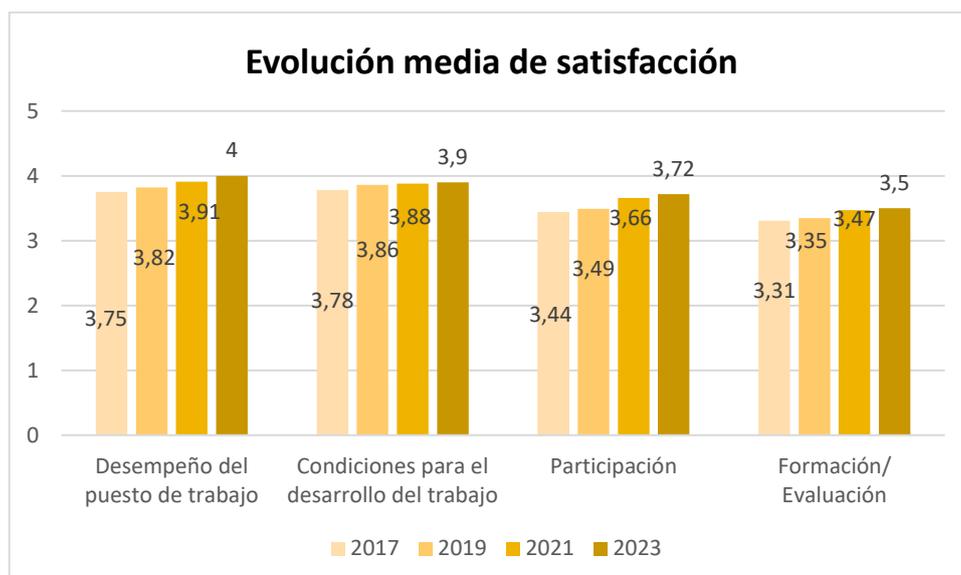
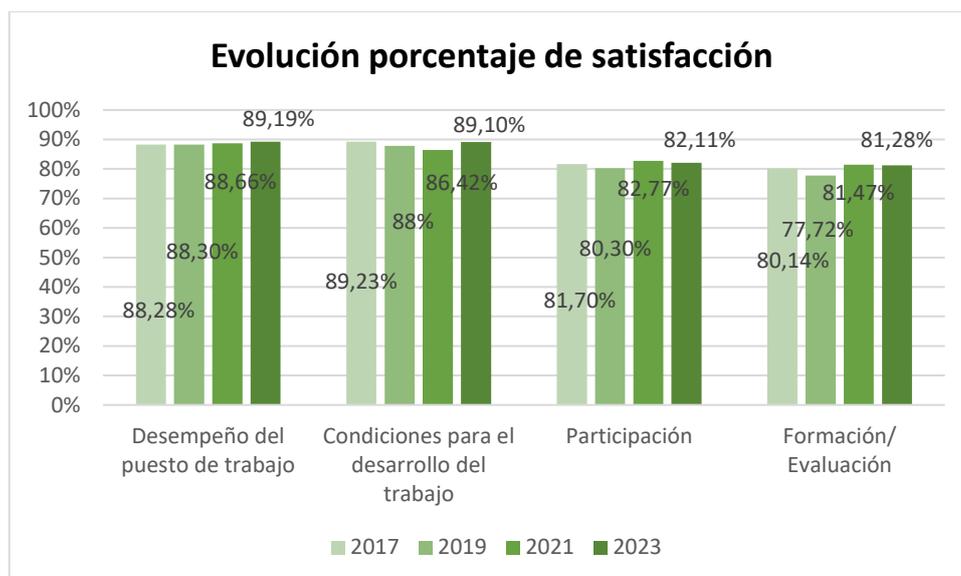
Sobre esta modalidad de encuestas se ha a **avanzando en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados**, mediante el establecimiento de un procedimiento común que posibilita la homogeneización y tratamiento de la información que aportan las Unidades, sin perjuicio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

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

Para finalizar respecto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**: 1. No se ha realizado ninguna actuación de **revisión en el diseño/estructura de encuestas, salvo casos puntuales de modificación en la redacción de algún ítem** 2. **Publicación y difusión de resultados de las encuestas** (general en Portal de Transparencia y Anuario Estadístico) 3. El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales 3. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**.

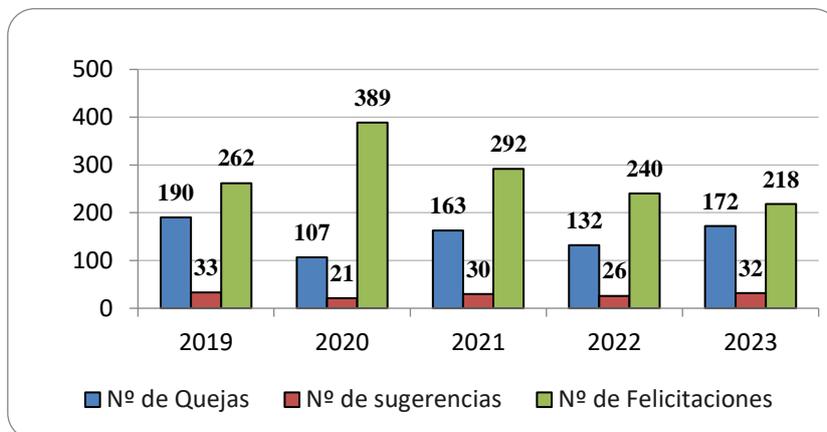
Para finalizar, en este ciclo de gestión se ha realizado, con carácter bienal, la encuesta de clima laboral dirigida a la totalidad del PAS en situación de servicio activo. Se mantiene el mismo cuestionario, mismas posibilidades de acceso y cumplimentación y se repiten las actuaciones de estímulo a la participación.

<b>Resultados encuesta clima laboral</b>				
	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>	<b>2023</b>
Tasa de respuesta	60%	59%	62%	54%
<b>Ámbitos</b>	<b>Media de satisfacción</b>			
Desempeño del puesto de trabajo	3,75	3,82	3,91	4
Condiciones para el desarrollo del trabajo	3,78	3,86	3,88	3,9
Participación	3,44	3,49	3,66	3,72
Formación/ Evaluación	3,31	3,35	3,47	3,5

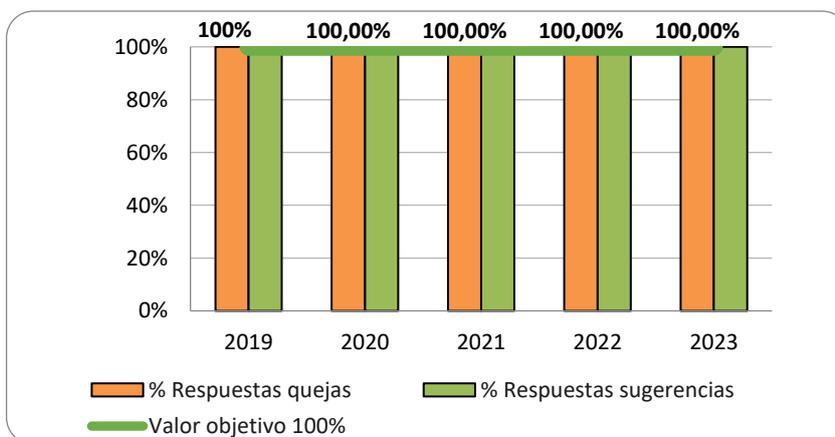


Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha producido un cambio significativo al incrementarse las quejas en un 23% (40) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata un incremento en un 19% (6). En el número de felicitaciones se ha producido un descenso computándose un total de 218. **Los compromisos** asociados a la gestión de las quejas y sugerencias **siguen cumpliéndose tanto en respuestas como en el plazo de estas.**

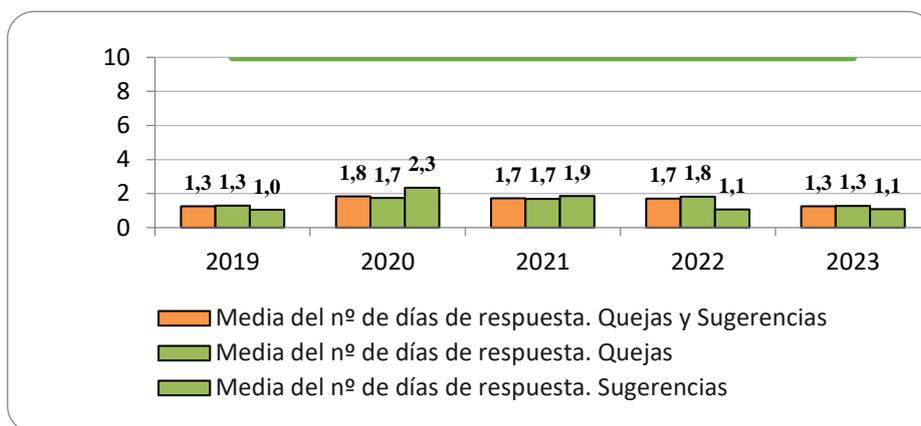
### Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.



### Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.



### Evolución: tiempos medios de respuestas.



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

En este apartado se analiza el **grado de aplicación de las observaciones y oportunidades de mejora de los informes de auditoría interna y externa.**

Se ha analizado la aplicación de las observaciones y oportunidades de mejora de los informes de Auditoría Externa y del Informe de Auditoría Interna del anterior ciclo de gestión.

### Tabla resumen. Informe de Auditoría Externa.

Número de implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.

Año	Total	Implantadas	Iniciada/ continuada	Pendiente	No estimada	Total % Implantadas
2023	3	1	1	1		67%
2022	20	13	1	3	3	70%
2021	17	13	3	0	1	94%

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

<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>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>

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

Número de implantadas en el ciclo/ Iniciadas pero que exigen continuidad /porcentaje de aplicación computando las dos anteriores.

<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>2023</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>82%</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>

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 sigue manteniendo un alto porcentaje de aceptación en la auditoría interna 82% con una subida de 3 puntos respecto al ciclo anterior (79%) y un leve descenso en la externa, hay que tener en cuenta el reducido número de cuestiones planteadas en la auditoría de marzo de 2023 por los auditores externos.

## 10.- MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

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

	2019 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2021	2022	2023
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	126	129	147	165	163
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	51,59%	49,61%	53,06% <sup>3</sup>	49,70% <sup>4</sup>	67,48% <sup>5</sup>
	65	64	78	82	110
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	45,23%	38,76%	35,77%	41,82%	27,16%

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

<sup>2</sup>Datos obtenidos de tabla propuestas mejora cumplimentadas por servicios y unidades, informes de seguimiento procesos

<sup>3</sup>Datos obtenidos de los informes de seguimiento procesos de la aplicación. Pendiente recibir el de SACU.

<sup>4</sup>Datos obtenidos de los informes de seguimiento procesos de la aplicación (2022).

<sup>5</sup>Datos obtenidos de los informes de seguimiento procesos de la aplicación (2023).

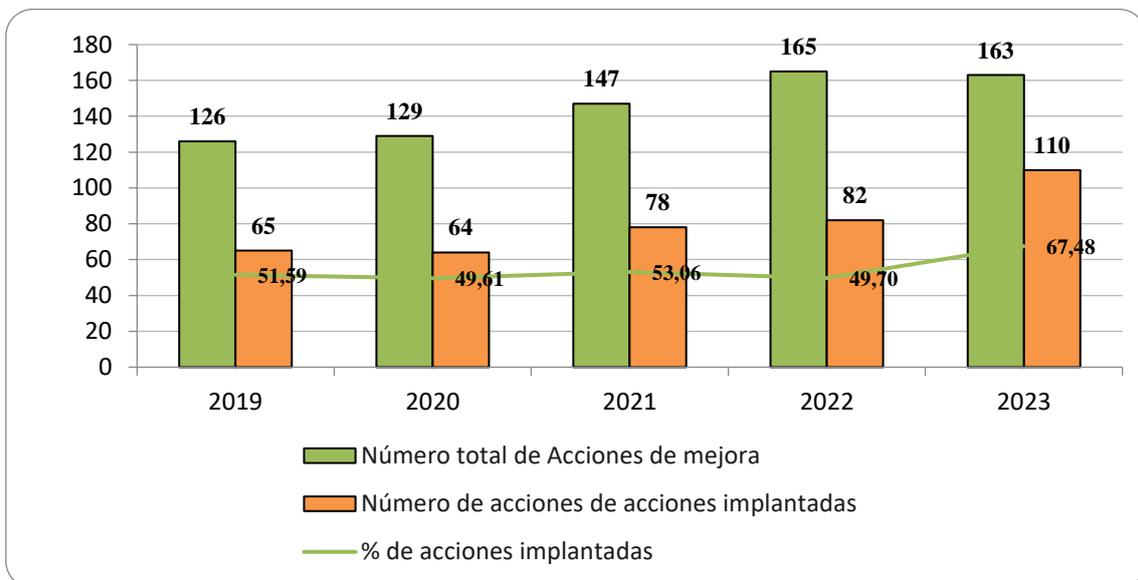
En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Con respecto al ciclo anterior se han mantenida las propuestas de mejora con 163 en este 2023,, produciéndose un aumento en las implantadas pasando de 82 a 110, lo cual se ha traducido en un incremento del % de propuestas implantadas en relación con el ciclo anterior, pasando de 49,70% en 2022 a 67,48% en 2023.

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 procedes tras haber realizado el análisis indicado anteriormente.

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

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



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

## 11.- APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En este ciclo 2023 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 45 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 100% (implantadas y en proceso. El análisis de

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

la eficacia de las acciones respecto a los riesgos y oportunidades se pueden consultar en los informes de seguimiento de cada Unidad

	2023		
Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	Número Total : 45	Porcentaje	Porcentaje acumulado Número
Implantada	28	62,22,%	
En proceso	17	37,78%	100%
No implantada	0	0,00%	
No procede	0	0,00%	

	2022		
Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	Número Total : 62	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implantada	26	41,94,%	

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

<b>En proceso</b>	34	54,84%	96,78%
<b>No implantada</b>	2	3,23%	
<b>No procede</b>	0	0,00%	

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

	2019			2020		
<b>Grado de Implantación Riesgos</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Implantada</b>	22	51%		18	52,94%	
<b>En proceso</b>	19	44%	96	12	35,29%	88%

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

<b>No implantada</b>	2	4%		3	8,82%	
<b>No procede</b>				1	2,94%	

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

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

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	108	112	147	164 <sup>1</sup>	164 <sup>2</sup>	138 <sup>3</sup>

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

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

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

Desde hace varios ciclos 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 reducido con respecto a ciclos anteriores, pero manteniéndose superior a los ciclos 2019 y 2020. El desglose de las propuestas es el siguiente: 16 asociadas a Riesgos y oportunidades, 11 asociadas a Riesgos, 12 asociadas a oportunidades, 23 asociadas a Auditoría, 11 a Encuestas, 44 a Procesos y 21 a un apartado genérico denominado otros . En el cómputo total de propuestas para 2024 se mantiene el porcentaje 100% de procesos clave con propuestas de mejora.

### 13.-EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD

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

#### EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2019	2020	2021	2022	2023
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	63 <sup>1</sup>	44 <sup>2</sup>	48 <sup>3</sup>	49	46

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2023.

2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	354 <sup>1</sup>	275 <sup>2</sup>	309	323	305
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	96% <sup>1</sup>	92% <sup>2</sup>	100%	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

## 14. CONCLUSIÓN GENERAL

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

**Destacar la robustez del sistema de gestión de los procesos, avalada por la consecución de resultados estables y mejores con respecto al ciclo anterior. Esta mejora sostenida en los últimos ciclos de gestión del cumplimiento del valor objetivo de los indicadores corrobora una vez más la interiorización del proceso de autoevaluación y mejora continua que subyace en nuestro Sistema de Gestión de los Servicios y Unidades Administrativas.**