



Universidad de Jaén

## INFORME TÉCNICO

Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés.  
Ciclo 2023



**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 2023**

<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>
24-05-2024	04-06-2024
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

**INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CICLO 2023.**

<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>
24-05-2024	29-05-2024	29-05-2024
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>



## 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. ....	10
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. ....	18
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. ....	22
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. ....	25
6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES INTERNAS. ....	28
7. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. ....	30
8. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. ....	34
9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. ....	37
10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. ....	45
II. MEJORA DE LOS PROCESOS.	47
11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2023. ....	47
12. PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO. ....	53
III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.	54
13. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA. ....	54
IV. CONSIDERACIONES FINALES DE LAS UNIDADES/EQUIPOS DE PROCESOS.	55
14. CONSIDERACIONES FINALES. ....	55
V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME	68
ANEXO Nº 1 - INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	68
VI. ANEXOS EN DOCUMENTOS ESPECÍFICOS	75
ANEXO 2 - EXTRACTO DE LAS PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS. 2023(PARA CICLO 2024).	75
ANEXO 3 - PROPUESTAS DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS 2023 (PARA CICLO 2024).	108



## I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número total de Indicadores activos.	401	390	426 <sup>1</sup>	393 <sup>2</sup>	395 <sup>3</sup>
2.- Número total de Indicadores revisados.	39	37	22	52	27
3.- Porcentaje de Indicadores revisados.	9,73%	9,47%	5,16%.	13,23%	6,84%
4.- Número de indicadores de nueva medición.	15	3	2	6	9
5.- Porcentaje de Indicadores nueva medición.	3,74%	0,77%	0,47%	1,526%	2,28%

<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 varios indicadores que han pasado a inactivo al estar en propuesta de eliminación por reestructuración del servicio.

<sup>3</sup> Un indicador de SACU y dos indicadores que no han tenido actividad del SPE no se han tenido en cuenta (398-3:395)

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

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo.	246	239	261	248	248
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo.	61,35%	61,28%	62,27%	63,10%	62,31%
3.- Número de indicadores de actividad.	148	144	161	142	144
4.- Número de indicadores de eficacia de gestión.	253 <sup>1</sup>	246 <sup>2</sup>	265 <sup>3</sup>	251 <sup>4</sup>	254 <sup>5</sup>
5.- Porcentaje de indicadores de eficacia de gestión.	63,1%	63,07%	62,21%	63,87%	63,82%

<sup>1</sup> Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

<sup>2</sup>Se computa 7 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

<sup>3</sup>Se computa 4 indicadores de eficacia con objetivo en análisis

<sup>4</sup> Se computa 3 indicadores de eficacia con objetivo en estudio.

<sup>5</sup> Se computa 6 indicadores de eficacia con objetivo en estudio

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

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número de Indicadores medidos.	387	377 <sup>2</sup>	405 <sup>5</sup>	389	393
2.- Número de Indicadores sin datos	8 <sup>1</sup>	3 <sup>3</sup>	7 <sup>6</sup>	0 <sup>8</sup>	2 <sup>9</sup>
3- Número de indicadores sin actividad.	6	10 <sup>4</sup>	14 <sup>7</sup>	2	3 <sup>10</sup>



<sup>1</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>2</sup>No se computa 10 indicadores sin actividad y 3 no medidos.

<sup>3</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>4</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>5</sup> Se computan los de eficacia (cumplidos e incumplidos), y de actividad medidos.

<sup>6</sup> Se computan 7 indicadores de SACU por no haber recibido el informe.

<sup>7</sup>se computan los indicadores de eficacia y actividad que no han tenido actividad según los informes

<sup>8</sup> No se computan 2 de biblioteca debido a que al ser nuevos no se dispondrá de los primeros datos hasta 2023.

<sup>9</sup> 2 de biblioteca debido a que no se dispondrá de los datos hasta final de junio

<sup>10</sup> Se computan 2 indicadores sin actividad del SPE y 1 de SACU

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

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	218	198	229	229	234
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	90,83% <sup>1</sup>	85,71% <sup>2</sup>	91,96% <sup>3</sup>	92,34% <sup>4</sup>	94,35% <sup>5</sup>

<sup>1</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>2</sup>Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (231)

<sup>3</sup>Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (229+20=249)

<sup>4</sup>Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos (229+19=248)

<sup>5</sup>Los cálculos se realizan sobre el total de los cumplidos + incumplidos de los que disponemos de Datos a fecha de informe (234+14=248)

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

Proceso	2019	2020	2021	2022	2023
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	100%	94,74%	94,87%	97,44%	97,44%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	93%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 03. Gestión de Espacios.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	85%	57,58%	85,29%	85,29%	87,88%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	100%	100,00%	94,74%	100,00%	100,00%



PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	88%	79,41%	87,88%	90,32%	79,31%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	86%	91,67%	95,83%	95,24%	100,00%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	93%	93,75%	100,00%	93,75%	100,00%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	68%	65,00%	73,91%	70,83%	93,10%
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	86%	100,00%	100,00%	66,67%	66,67%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	100%	93,75%	92,31%	100,00%	100,00%
PC 12. Gestión Documental.	100%	100,00%	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**

Nº	código proceso.	Nombre indicador	Valor objetivo 2023	Resultado 2023	Desviación
1	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	Número de informes anuales emitidos sobre la ejecución de los contratos mayores celebrados por la UJA y su posterior comunicación a la Gerencia	1	0	-1
2	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles.	>=75	73,51	-1,49
3	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.	>=85	82,06	-2,94



4	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 10 días hábiles.	>=90	89,06	-0,94
5	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 20 días hábiles.	>=95	94,50	-0,5
6	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.	<=7	8,33	1,83
7	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas con origen en una actuación del SPE	100	87	-13
8	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Porcentaje de Informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días hábiles	95	76,20	-18,3
9	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	>=90	88,76	-1,24
10	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 10 días hábiles.	>=80	11	-69
11	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 40 días hábiles.	>=80	64	-16
12	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	100	99,47	-0,53



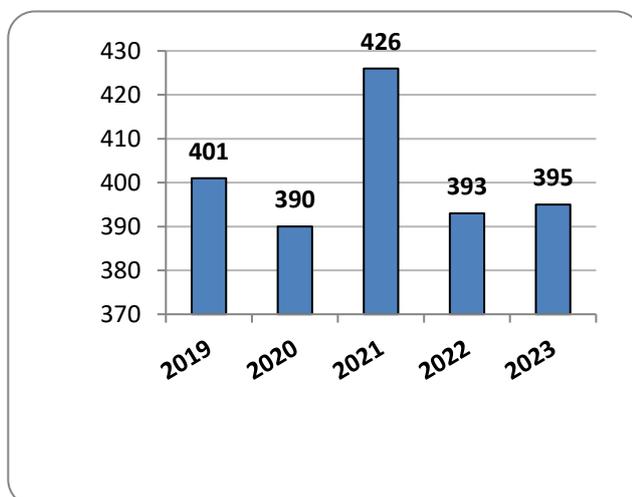
13	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	5	15,40	10,4
14	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta	100	97,43	-2,57

### REVISIÓN DE INDICADORES:

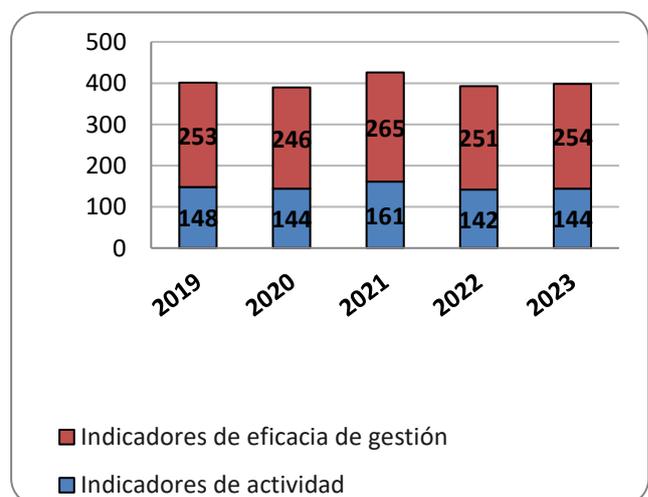
El cuadro de indicadores se ha seguido revisando (27) en este ciclo de gestión. La revisión de indicadores, motivadas en algunos casos por la recomendación de auditoría se ha centrado en el cambio de denominación o reformulación de los indicadores, modificación de valores límite/valores objetivo, junto con otras modificaciones. Se han eliminado 4 indicadores y se han creado 9 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 (63,82%). Este último porcentaje se mantiene estable, con respecto al ciclo anterior.
- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias.

**Evolución del número de indicadores Activos.**



**Evolución por tipos de indicadores.**

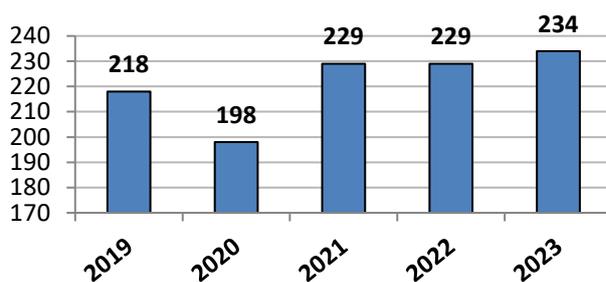




### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:

- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 94,35% (234 cumplidos sobre un total de 248 indicadores medidos (234 cumplidos Y 14 incumplidos), sin contar dentro de los de eficacia 2 sin actividad de SPE, 1 sin actividad de SACU y 2 de Bibl al no poder disponer de los datos el servicio hasta final de junio.
- 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 y esa tendencia se mantiene en este ciclo de gestión, viéndose incrementada pasando en este ciclo 2023 a 94,35% el porcentaje de cumplimiento.
- También se observa una leve reducción en el número de indicadores que no han superado el valor objetivo pasando de 19 en el ciclo anterior a 14 incumplidos en este, siendo en algunos de ellos el nivel de desviación mínimo, si bien se aprecia un incremento en la desviación en algunos de ellos.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 3 procesos incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 7 mantienen, y 1 lo disminuye. En conjunto, estos valores reflejan un aumento 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.

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.					
	2019	2020	2021	2022	2023
1.- I.[PE 02.3]-09 Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	24 <sup>(1)</sup>	24	24	23	23
2.- Porcentaje de ámbitos de gestión SIGC-SUA con encuesta. (*)	86%	86%	86%	86%	86%
3.- Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado. (**)	56% (9)	33% (8)	52% (11)	40,9% (9)	33% (7)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	19% (3)	38% (9)	38% (8)	45,45 % (10)	38,09% (10)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	25% (4)	25% (6)	10% (2)	13,63 % (3)	23,80% (5)

(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 (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(\*\*) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 9 (2019); 8(2020), 11(2021). 9 (2022) y 7 (2023)

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.					
	2019	2020	2021	2022	2023
1. I.[PE 02.3]-08 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,36	4,29	4,37	4,4	4,52
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq$ 3,5.	94% (15)	95% (20)	95% (20)	100% (22)	100% (21)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción $\geq$ 4. (**)	94% (15)	90% (19)	90% (19)	95% (21)	100% (21)
4. I.[PE 02.3]-10 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	4,23	4,24	4,33	4,36	4,45



5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$ .	93% (14)	100% (21)	95% (19)	100% (22)	100% (21)
6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior $\geq 4$ .	73% (11)	86% (18)	85% (17)	91% (20)	100% (21)

(\*) 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	2023	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<a href="#">EG-01-PC01</a>	SCPR SAE	100	100	100	100	100	100	4,03	4,26	4,46	4,59	4,55	4,61	3,88	4,16	4,44	4,58	4,53	4,53
<a href="#">EG-02-PC01</a>	SCI	58,7	68,75	56,25	74,47	89,8	80	4,04	4,29	4,26	4,5	4,49	4,77	3,85	4,27	4,2	4,42	4,46	4,73
<a href="#">EG-03-PC02-PC06</a>	UAOG	62,79	64,29	55,56	100	70	88,89	3,92	4,72	4,87	4,85	4,76	4,42	3,87	4,71	4,79	4,77	4,68	4,7
<a href="#">EG-04-PC02</a>	UNAD	100	100	100	100	100	100	4,33	4,39	4,42	4,47	4,34	4,67	4,14	4,2	4,37	4,35	4,2	4,58
<a href="#">EG-05-PC03-PAS</a>	UCON	Activa-No realizada	100	100	100	70,9	100	Activa-No realizada	4,48	4,39	4,31	4,32	4,5	Activa-No realizada	3,98	4,32	4,29	4,31	4,45
<a href="#">EG-06-PC03-PDI</a>	UCON	Activa-No realizada	100	100	100	100	100	Activa-No realizada	4,68	4,59	4,77	4,77	4,89	Activa-No realizada	4,67	4,58	4,71	4,69	4,87
<a href="#">EG-07-PC04-PC08</a>	SINF	100	Activa-Caida de red	100	100	100	100	4,1	Activa-Caida de red	4,09	4,13	4,11	4,2	4,05	Activa-Caida de red	4,2	3,95	4,06	4,1
<a href="#">EG-08-PC05</a>	SPER	100	100	100	100	100	100	4,07	4,11	4,18	4,15	4,29	4,41	3,77	3,99	4,13	4,13	4,29	4,25



<a href="#">EG-09-PC06</a>	SIR@	41,67	50	29,17	45,83	45,83	43,75	4	4,33	4,21	4,5	4,43	4,53	4,06	4,09	4,38	4,58	4,3	4,53
<a href="#">EG-10-PC06</a>	BIBL	100	Activa -Caida de red	100	100	100	100	4,29	Activa -Caida de red	4,21	4,25	4,33	4,24	4,25	Activa -Caida de red	4,11	4,13	4,24	4,22
<a href="#">EG-11-PC06-(A-ACAD.)</a>	SPE	SD-Sin informe	Activa -Caida de red	50	53,85	50	43,75	SD-Sin informe	Activa -Caida de red	4,4	4,57	4,00	4,43	SD-Sin informe	Activa -Caida de red	4,33	4,71	4,33	4,14
<a href="#">EG-12-PC06-(A-CT)</a>	SPE	55	Activa -Caida de red	50	60	61,9	47,62	3,4	Activa -Caida de red	4,1	3,92	4,31	4,2	3,4	Activa -Caida de red	4	3,75	4,38	4,1
EG-13-PC06 (AUD)	SPE	70,59	Activa -Caida de red	(*)	(*)	No activa	No activa	3,56	Activa -Caida de red	(*)	No activa	No activa	No activa	3,82	Activa -Caida de red	(*)	No activa	No activa	No activa
<a href="#">EG-14-PC07</a>	SGL	65,12	Activa -Caida de red	69,77	56,82	100	68,89	4,43	Activa -Caida de red	4,13	4,6	4,23	4,39	4,4	Activa -Caida de red	3,96	4,55	4,21	4,32
<a href="#">EG-15-PC08</a>	CICT	100	Activa -Caida de red	59,18	100	74,07	69,09	4,43	Activa -Caida de red	4,52	4,5	4,56	4,51	4,3	Activa -Caida de red	4,41	4,41	4,43	4,33
<a href="#">EG-16-PC08</a>	UDTL	100	100	100	100	100	98,11	4,4	4,42	4,44	4,57	4,67	4,63	4,26	4,3	4,33	4,54	4,57	4,55
<a href="#">EG-17-PC09-(Acceso)</a>	SGA	100	100	89,29	100	100	98,15	4,63	4,42	4,34	4,48	4,55	4,71	4,49	4,37	4,35	4,52	4,48	4,71



<a href="#">EG-18-PC09-(Decanatos)</a>	SGA	37,5	46,88	51,52	66,67	51,52	54,55	3,2	4,07	3,65	4,36	4,13	4,67	3,4	3,83	3,62	4,38	3,8	4,6
<a href="#">EG-19-PC09-(Usuarios)</a>	SGA	100	100	89,23	96,92	80	BAJA	3,04	3,35	3,46	3,3	3,62	BAJA	3,03	3,28	3,59	3,34	3,58	BAJA
<a href="#">EG-21-PC11</a>	UAOG (Gabinete comunicación)	43,33	56,25	(*)	Activa-no realizada	94,74	50	4,77	4,61	(*)	Activa-no realizada	4,89	4,88	4,73	4,6	(*)	Activa-no realizada	4,93	4,63
EG-22-PC11-(Medios)	UAOG (Gabinete comunicación)	100	100	(*)	Activa-no realizada	Activa-sin participación	Activa-no realizada	4,61	4,75	(*)	Activa-no realizada	Activa-sin participación	Activa-no realizada	-	-	(*)	Activa-no realizada	Activa-sin participación	Activa-no realizada
<a href="#">EG-23-PC12</a>	SIR@	27,27	36,36	52,27	54,55	59,09	43,18	4,08	4,38	4,22	4,21	4,73	4,47	4,08	4,4	4,17	4,22	4,67	4,47
<a href="#">EG-24-PC06</a>	UAOG (Servicio Jurídico)	20,83	40	47,06	75	65	85,19	4,6	4,5	4,75	4,5	4,92	4,61	4,6	4,67	4,63	4,44	4,7	4,42
<a href="#">EG-25-PC08</a>	CPEA	75		37,5	29,41	22,22	35	3,63	Activa-Caída de red	4,33	4,2	4,00	4,14	4	Activa-Caída de red	4,2	4,2	4,25	4,29
EG-UJA-SIGUE	SPE				60,61	No activa	No activa				4,2	No activa	No activa				-	No activa	No activa



## DESARROLLO Y REVISIÓN:

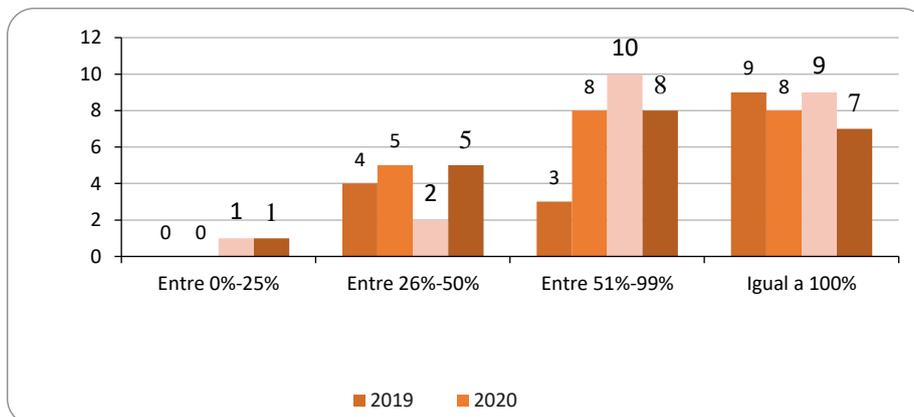
- Las encuestas generales a los usuarios se han realizado entre los meses de mayo (2023) a febrero (2024), mediante el sistema Online. Para este ciclo, se ha mantenido la misma planificación que la establecida en el ejercicio anterior, salvo aquellas encuestas cuyo lanzamiento se condiciona a la celebración 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 95% (18 de 19) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento, siendo la causa de incumplimiento la baja del responsable de la unidad.
- 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 54 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 la documentación aportada por las Unidades. No obstante, gran parte de las Unidades tienen consolidados sus canales de difusión, por lo que consideramos que esta circunstancia puede estar provocada por el cambio en la dinámica de cumplimentación de los informes a través de la aplicación UJA-SIGUE. Por 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.
- Es alarmante el descenso producido en el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción pasando de un 69% (16 de 23) en el 2022 a un 28% (6 de 23). Se vuelve a insistir en la recomendación de reforzar las instrucciones para su cumplimiento en la aplicación. 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.

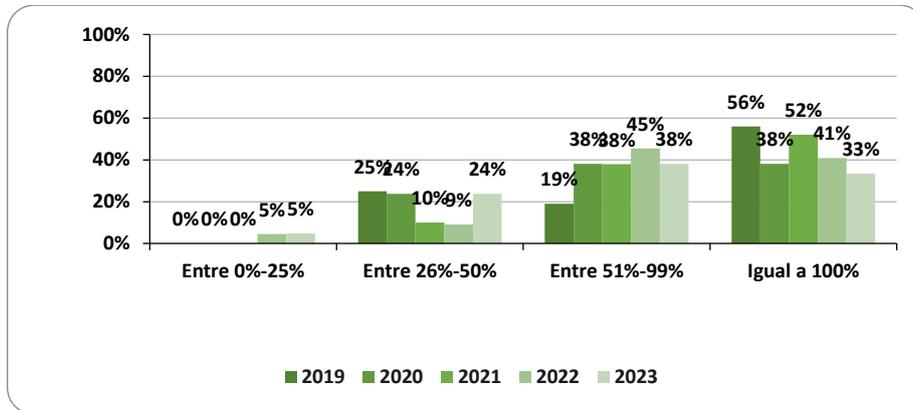
### ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

- Globalmente, en el ciclo 2023, el **promedio del porcentaje de participación** I.[PE 02.3]-11 registra valores de 76%, manteniéndose prácticamente invariable con respecto al anterior ciclo de gestión (78%).
- Sin embargo, 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 33%, descendiendo 8 puntos de la cifra registrada en el 2022. Así mismo, descendiendo el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos iguales o inferiores al 50%, pasando de un 45% a un 38%. Además, se mantiene como riesgo el incremento en el número de encuestas con informes que se posicionan por debajo del 50% (5 de 21).
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. Prosigue la evolución negativa en la tasa de participación que se posicionan en 100% 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 vuelve a insistir 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)



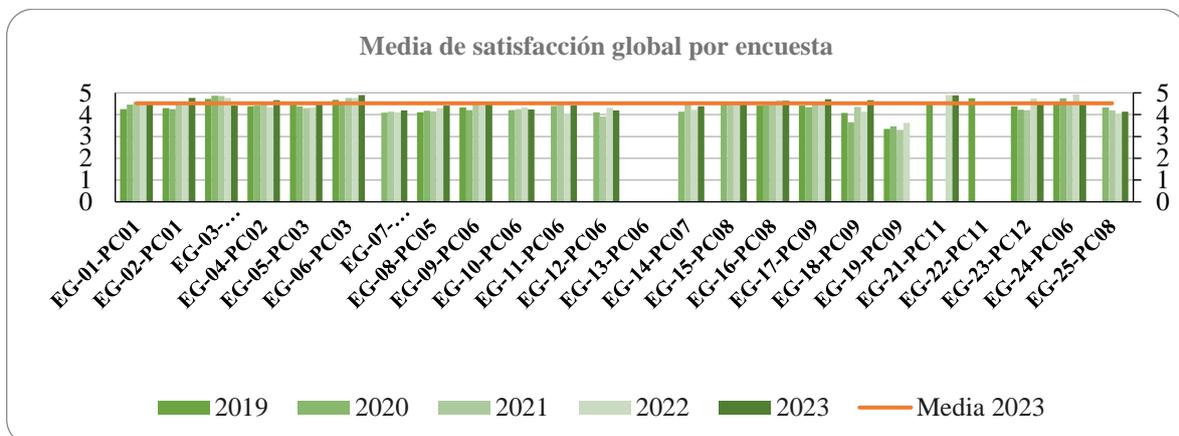
**Evolución por escalas del indicador de participación. (Porcentaje de encuestas generales).**

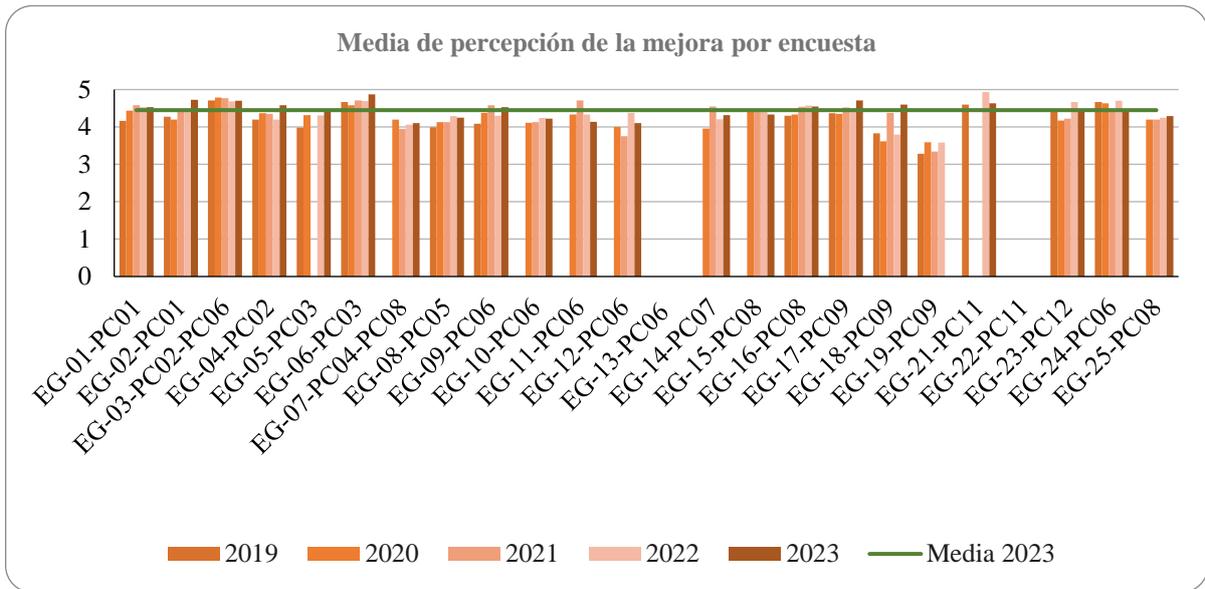


**ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:**

- 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”.
- Mantenimiento en el número y porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción “>=3,5”, superando todas las encuestas ese valor.
- Incremento en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor “4” (21 de 21) frente a (21 de 22) en el año 2022.
- El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales 13 encuestas (62%), siendo muy superior al registrado en el ciclo anterior: 4 encuestas (18%).
- Asimismo, con carácter general, no se producen variaciones significativas en la valoración sobre la mejora percibida, manteniéndose en cifras máximas, el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a “3,5”, (100%), y se incrementa 4 puntos, el porcentaje con valores iguales o superiores a “4” (100 %).
- No obstante, se produce un descenso en el porcentaje de encuestas incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo 10 encuestas (48%) frente a 12 encuestas (60%)

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





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

**CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.**

	2019	2020	2021	2022	2023
1.- I.[PE 02.04]-09 Número total de encuestas post-servicio activas.	53	54	53	52	54
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado <sup>2</sup> .	0	0	0	0	0
3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	14,28% (5)	20,37 (11)	18,86% (10)	19,51% (8)	30,95% (13)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.	82,85 (29)	48,14 (26)	49,05% (26)	80,48% (33)	69,04% (29)
5.-Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	100% <sup>3</sup>	100%	100%	100%	100%
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	34	30	29	29	30

7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	25	24	24	23	24
--	----	----	----	----	----

<sup>1</sup> Se computan 54 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es **65**. 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 (42).

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

**RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. <sup>1</sup>**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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>	4,51	4,58	4,61	4,58	4,62
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 3,5.	97,36% (37)	97,36 (37)	97,29 (36)	97,61%(41)	100%(42)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción >= 4.	86,84% (33)	89,47 (34)	94,59 (35)	92,85 (39)	97,61 (41)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). <sup>3</sup>	4,43	4,54	4,64	4,69	4,64
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	100% (7)	100% (6)	100% (8)	100% (8)	100% (8)
6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior >= 4.	100% (7)	100% (6)	100% (8)	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.**
**CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. DESAGREGACIÓN POR PROCESOS.**

<i>Proceso Clave</i>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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	3	2	2	2	2	2	2	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	9	10	9	9	9	7	9	5	5	4
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	8	9	8	8	8	4	7	7	6	7
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa y Gestión de las Enseñanzas	2	1	3	4	7	1	1	3	4	6
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	4	4	4	4	3	2	1	1	1	1
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	10	10	10	7	8	7	5	5	7	5
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>42</b>

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

En este ciclo de gestión, no se ha solicitado ninguna actuación de revisión de encuesta significativa, centrándose principalmente en la solicitud, por parte de alguna unidad, de la modificación en la redacción de algún ítem para actualizarlo a las necesidades de su gestión.

**DESARROLLO Y REVISIÓN:**



- Las encuestas post-servicio las determinan las respectivas Unidades, correspondiéndole a Coordinación Técnica, la gestión y medición del 55,55% (30 de 54) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 44,44% de encuestas (24 de 54) gestionadas directamente por las Unidades quienes realizan la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos. Por otro lado, todos los procesos claves disponen de encuestas post-servicio.
- Estas encuestas se realizan mediante **sistemas Online** en la mayoría de los casos, estando garantizado el anonimato y confidencialidad los supuestos excepcionados lo son por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad opta por aplicar un sistema de reenvío mediante correo electrónico.
- En términos absolutos, se incrementa en 2 el número de encuestas activas (54), 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. No obstante, este ciclo de gestión, no registrado solicitudes por parte de las unidades de diseño o modificación de encuestas.
- 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 59% (25 de 42). 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 2023, el número de encuestas con valoración del nivel de participación I.[PE 02.04]-13 con un 78% prácticamente se mantiene invariable en relación al anterior ciclo de gestión (79%) .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 (4,62 -cálculo homogeneizado en escala 1-5- ), el 97,61%, 6 puntos por encima que en el anterior ciclo de gestión
- 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 (4,64 -cálculo

homogeneizado en escala 1-5- ), siendo relevante que por cinco ciclos consecutivos el 100% de las encuestas obtienen estos valores.

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

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

Ítem	% Satisfacción				Media			
	2017	2019	2021	2023	2017	2019	2021	2023
<b>DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.</b>								
1.-Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña. I.[PE 02.3]-12.1 (% satisfacción) / I.[PE 02.3]-12.15 (media sobre 5 )	86,21 %	85,71 %	87,53 %	86,57 %	3,7	3,72	3,84	3,88
2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo. I.[PE 02.3]-12.2 (% satisfacción) / I.[PE 02.3]-12.16 (media sobre 5)	90,34 %	90,88 %	89,78 %	91,81 %	3,8	3,93	3,98	4,13
3.-Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.). I.[PE 02.3]-12.3 (% satisfacción) / I.[PE 02.3]-12.17 (media sobre 5)	79,51 %	78,71 %	78,79 %	80,63 %	3,47	3,55	3,64	3,56
4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.). I.[PE 02.3]-12.4 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.18 (media sobre 5)	94,46 %	94,19 %	89,84 %	93,68 %	3,92	4,04	3,97	4,09
5.-Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. I.[PE 02.3]-12.5 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.19 (media sobre 5)	93,73 %	90,61 %	90,63 %	92,98 %	3,94	3,99	4,04	4,07
6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo. I.[PE 02.3]-12.6 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.20 ( media sobre 5 )	81,43 %	81,00 %	82,76 %	83,07 %	3,37	3,44	3,6	3,63
7.-Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	77,74 %	73,86 %	79,04 %	81,00 %	3,28	3,3	3,53	3,59



I.[PE 02.3]-12.7 ( % satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.21( media sobre 5)									
8.-Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad.	85,92 %	86,04 %	86,52 %	82,26 %	3,67	3,75	3,85	3,94	
I.[PE 02.3]-12.8 ( % satisfacción) / I.[PE 02.3]-12.22 media sobre 5									
9.-Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	84,81 %	85,43 %	82,87 %	87,36 %	3,54	3,64	3,66	3,82	
I.[PE 02.3]-12.9 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.23 media sobre 5									
10.-Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas.	82,81 %	80,98 %	83,52 %	85,36 %	3,41	3,51	3,56	3,58	
I.[PE 02.3]-12.10 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.24 media sobre 5									
11.-Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional.	66,90 %	66,11 %	72,78 %	70,91 %	2,93	2,94	3,13	3,1	
I.[PE 02.3]-12.11 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.25 media sobre 5									
12.-Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo.	72,03 %	67,76 %	74,08 %	71,06 %	3,06	3,01	3,15	3,14	
I.[PE 02.3]-12.12 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.26 media sobre 5									
13.-Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	89,82 %	85,33 %	89,47 %	88,64 %	3,52	3,57	3,73	3,74	
I.[PE 02.3]-12.13 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.17 media sobre 5									
14.-Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajos.	84,48 %	80,73 %	86,67 %	84,37 %	3,39	3,41	3,61	3,62	
I.[PE 02.3]-12.14 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.28 media sobre 5									

Indicador de participación

2017: 60,55%

2019: 58,94%

2021: 62,01%

2023:53,67%

Escala 1-5.

**DESARROLLO:**

El proceso de encuestas de clima laboral, con carácter bienal se ha realizado en este ciclo de gestión dirigiéndose a la totalidad del PTGAS, 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 encuestas por lo que se mantiene el mismo cuestionario, mismas posibilidades de acceso y cumplimentación y se repiten las actuaciones de estímulo a la participación.

El porcentaje de respuesta registra el valor más bajo de todos los ciclos de medición (53,57%), con un descenso de 9 puntos porcentuales con respecto al 2021. La evolución decreciente de la tasa de participación podría provocar la pérdida de la representatividad de la encuesta. En el ámbito de las unidades supone, además, la imposibilidad de elaborar informes de resultados.

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:**

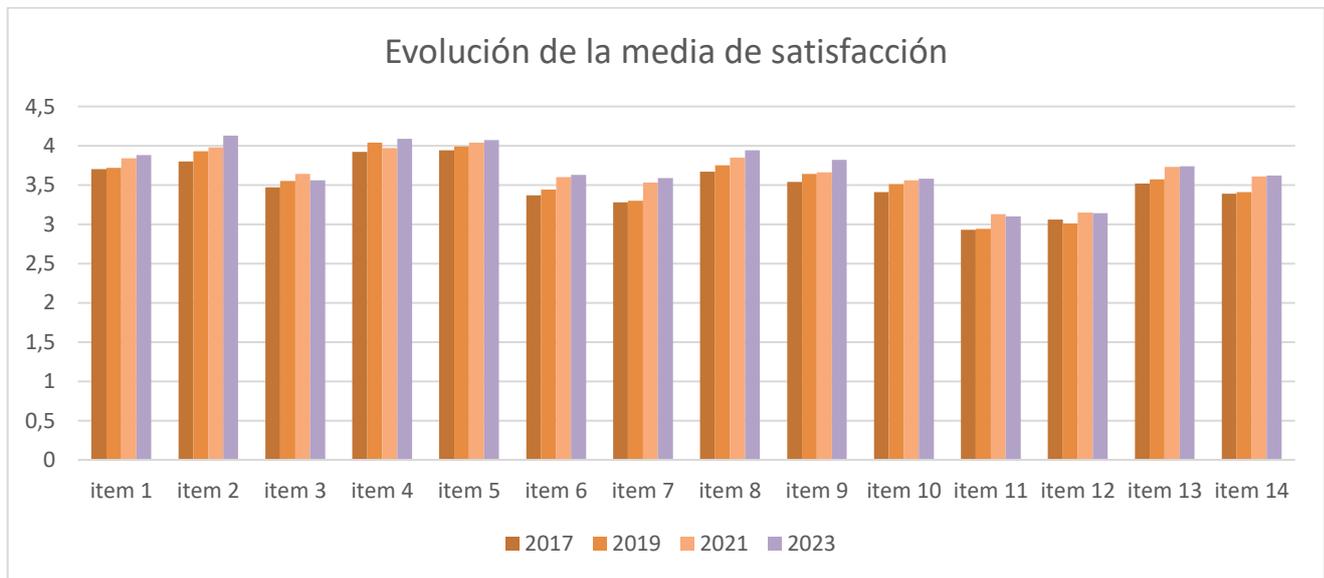
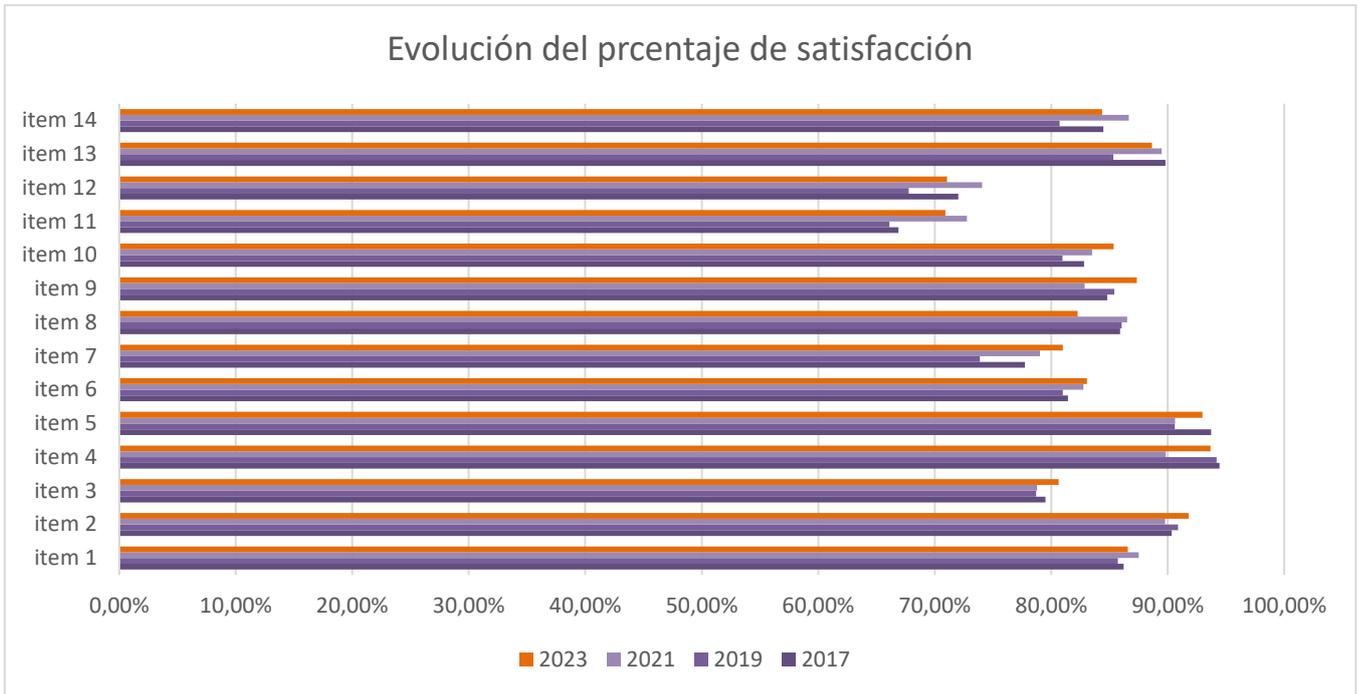
De los 14 ítem que componen el cuestionario, tres de ellos alcanzan resultados sobresalientes ( $\geq 90\%$ ), dos más que en el anterior ciclo de gestión, lo que supone una recuperación sobre las tendencias negativas experimentadas en los anteriores ciclos de gestión.

A pesar de ello, se produce un descenso en el número ítems experimentan desviaciones positivas con respecto a los valores registrados en el año 2021 pasando a 8 de 14 frente a los 11 del ciclo anterior, destacando el incremento del ítem “Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. Por otro lado, 2 de los 14 ítems presentan mediciones por debajo de los valores límites ( $\geq 75\%$ ).

Se apunta como riesgo los decrementos producidos en los ítems relacionados con la posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad, la adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo y la utilidad de la formación

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 un descenso de la satisfacción de la formación alertando sobre la necesidad de entender la formación como un proceso integrado con las estrategias y objetivos institucionales y de la persona y no como un conjunto de acciones formativas aisladas en forma de curso.



## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES

	2019	2020	2021	2022	2023
1.-Número total de quejas.	190	107 <sup>1</sup>	163 <sup>2</sup>	132	172 <sup>2</sup>
2.-Número total de sugerencias.	33	21	30 <sup>2</sup>	26	32 <sup>2</sup>

3.-Número total de felicitaciones.	262	389	292	240	218
4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100% <sup>1</sup>	100%	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.	1,26	1,84	1,72	1,70	1,25
7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,30	1,74	1,69	1,82	1,28
8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,04	2,34	1,85	1,07	1,08

<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:

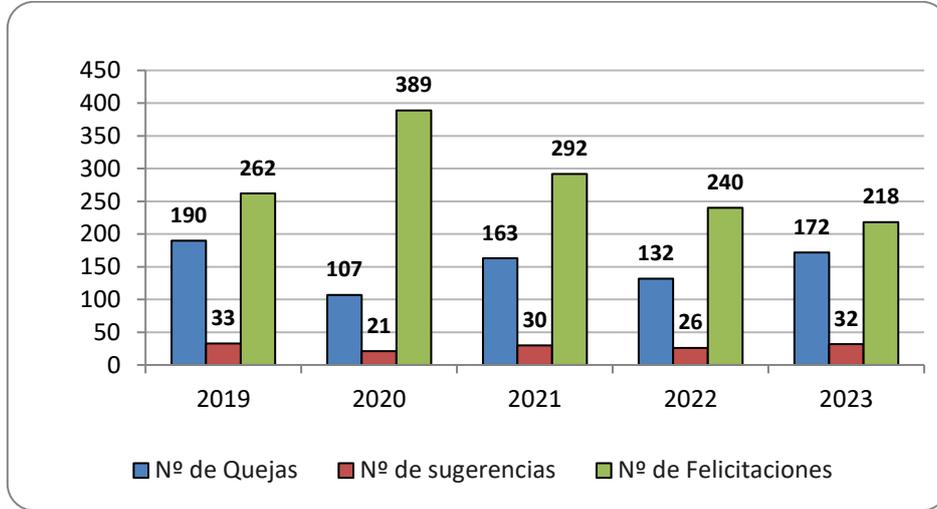
- Los datos de Quejas/Sugerencias están referidos a las formalizadas a través del Registro General de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En la auditoría interna se ha verificado en las Unidades seleccionadas la gestión de las quejas y sugerencias, las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

#### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

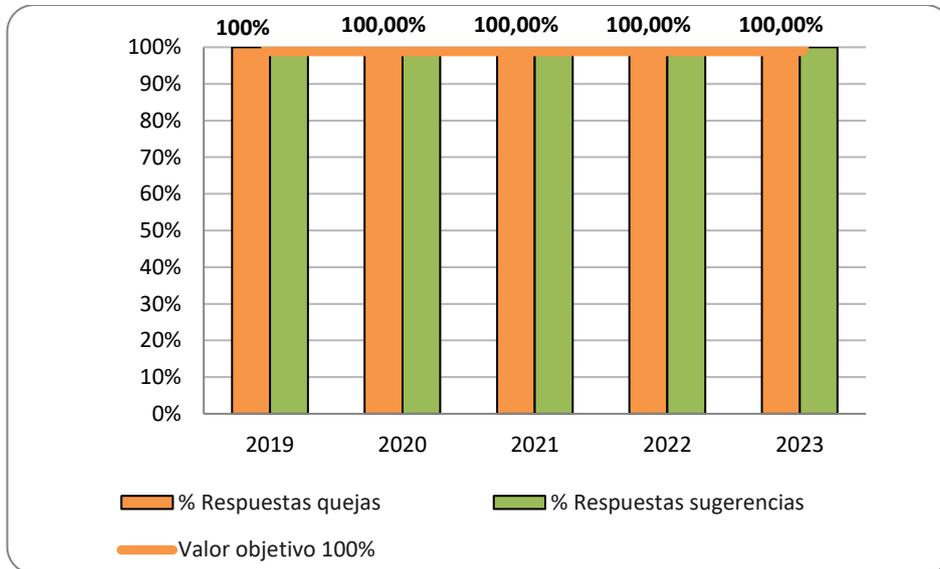
- En este ciclo se ha producido un cambio significativo al incrementarse las quejas en un 23% (40) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata un incremento en un 19% (6).
- En el número de felicitaciones se ha producido un descenso computándose un total de 218
- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100%, ya que de las quejas presentadas (172) han sido respondidas. Por tanto, el número de quejas presentadas es del 172 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 por debajo del 1,5 día de media, apreciándose una mejora con respecto a los anteriores ciclos de gestión que estaba en torno a 2 días (objetivo de calidad <=10 días). Segmentado es de 1,28 días para las quejas y 1,08 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.



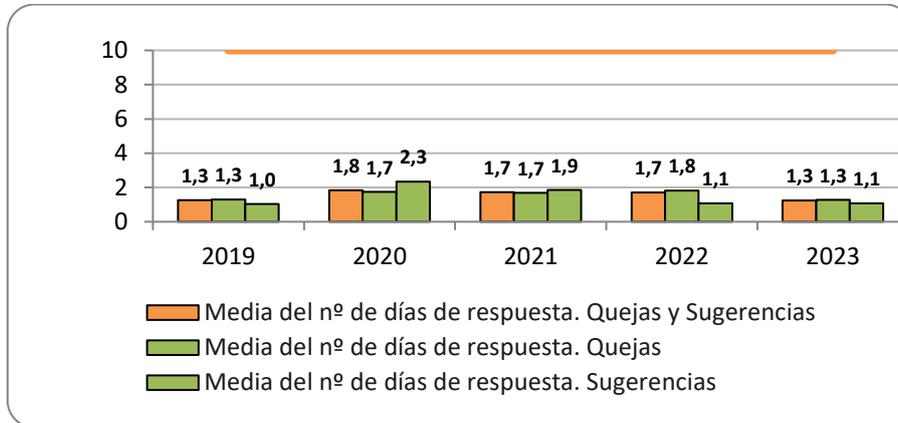
**Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.**



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



**Evolución: tiempos medios de respuestas.**



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

**RESULTADOS GLOBALES.(Ciclo 2023):**

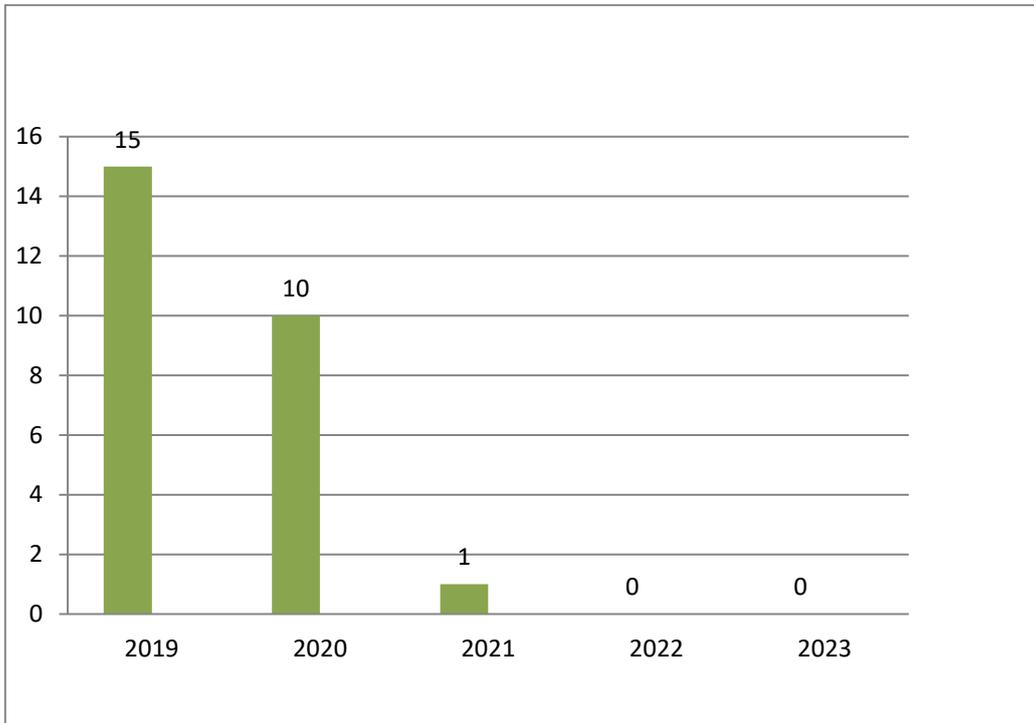
1.-Número total de No conformidades internas.

0

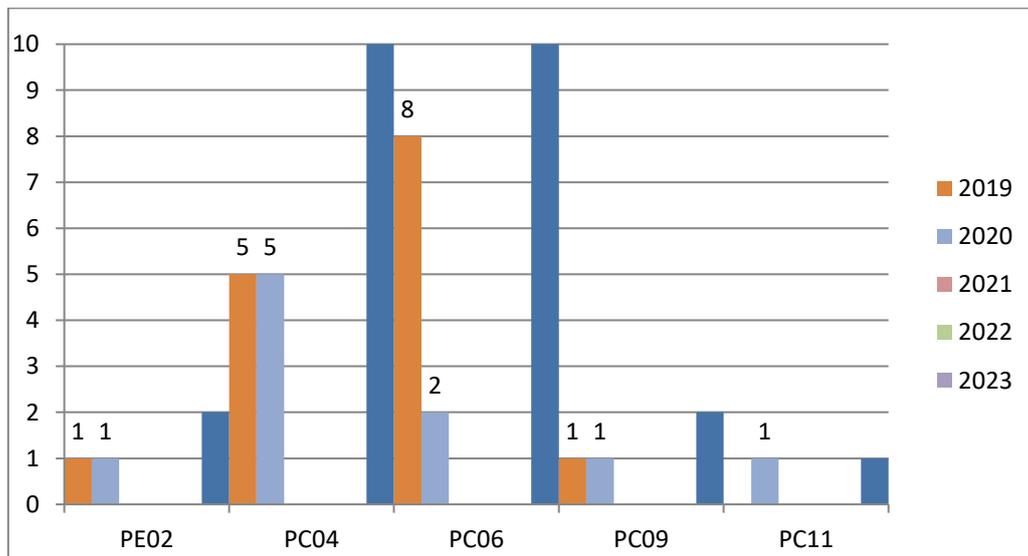
**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- 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 2023):

1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	5
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	0
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría Cerradas.	100% (5 de 5)

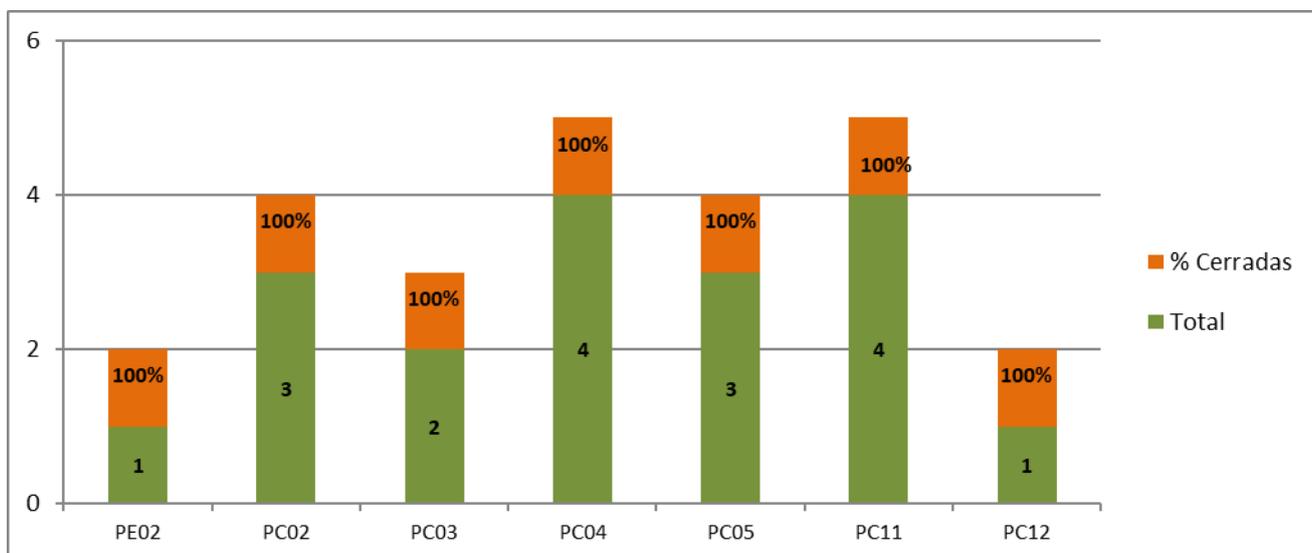
### DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se han auditado y cerrado dos no conformidades de Auditoría Externa de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios y tres del Servicio de Actividades Culturales.

### VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- Las cinco no conformidades de auditoría externa, de las cuales cuatro son del 2023 y una del 2019, todas han sido verificadas y cerradas.

**Evolución del número de no conformidades de Auditoría.  
Segmentación por Procesos 2019-2023**



<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>Cerrada</b>
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023  No conformidad menor 9KSMRRO02	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	No queda evidencia de la realización de las encuestas de satisfacción asociadas a los eventos concierto Navidad en la UJA 2022 y concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén.	SACU	<b>Cerrada</b>
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023  No conformidad menor 9KSMRRO03	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	No se localiza el contrato de prestación de servicio asociado al evento concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén con fecha 01 de diciembre de 2022.	SACU	<b>Cerrada</b>
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023  No conformidad menor 9KSMRRO01	PC 04. Gestión del Mantenimiento.	Se revisa registro con fecha 01 de marzo de 2023 asociado a la preparación de prácticas de fundamento, que implica la revisión de las sondas. No queda evidencia de la realización de dicha revisión.	UDTL	<b>Cerrada</b>

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Resultado de la verificación
<p>Auditoría de Certificación.                      Ciclo 2022                      Fecha: 01/03/2023                      No conformidad menor                      9KSMRRO04</p>	<p>PC 04. Gestión del Mantenimiento.</p>	<p>En la Escuela Politécnica Superior de Linares, durante la visita a los laboratorios L-133 y L-137 se detecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altavoz Dodecaedro, no tiene etiqueta nº de serie de la Universidad y tampoco se le ha asignado nº de serie en Portal Petrus.</li> <li>-Analizador de redes vectorial 2023 tiene dos nº serie, el 147186 y el 147187.</li> <li>-Mesa de mezclas Yamaha nº serie 136794, no tiene la etiqueta de nº de serie de la Universidad</li> </ul> <p>Por otro lado, en la ficha de mantenimiento de los equipos se ha diferenciado dos tipos de mantenimientos: el preventivo y la comprobación/validación. Actualmente todos tienen señalado el mantenimiento preventivo, pero realmente son comprobaciones en la mayoría de los casos. Se arrastra esta información del método de control anterior. Actualmente en el Portal Petrus, no se ha actualizado en todos los equipos cuando corresponde comprobación/validación</p>	<p>UDTL</p>	<p><b>Cerrada</b></p>



## EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS 2019-2023

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT 2019	AEXT 2020	AEXT 2021	AEXT 2022	AEXT 2023	AINT 2019	AINT 2020	AINT 2021	AINT 2022	AINT 2023
PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés.	Coordinación Técnica.	1	1 Varias Unidades									
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 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	4		1	1	2						
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Unidad de Prevención Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	1			1							
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	Servicio de personal.	2	1		1							
PC11.Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Actividades Culturales.	4	1 cont	1 conti	1 cont	3 1cont				1		

PC12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	1			1							
-----------------------------------	-----------------------------	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

**DESARROLLO:**

- En el actual ciclo de gestión se han auditado y cerrado dos no conformidades de Auditoría Externa de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

**VALORACIÓN DE RESULTADOS:**

- De las cinco no conformidades de auditoría externa, de las cuales cuatro son del 2023 y una del 2019, las 5 han sido verificadas y cerradas.

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

**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>
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)

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

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

Unidad	2019	2020	2021	2022	2023
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% <sup>2</sup>	100%
Servicio de Control Interno	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Deportes	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	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%	100%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	25% <sup>1</sup>	100%	100%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	100%	100%	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	2019	2020	2021	2022	2023
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Asuntos Económicos	100%	80% <sup>1</sup>	75,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	80%	100%	100%	66,67%	66,67%
Servicio de Biblioteca	100%	100%	100%	100,00% <sup>3</sup>	100,00%
Servicio de Control Interno	100%	100%	75,00%	100,00%	100,00%
Servicio de Contabilidad y Presupuesto	100%	85,71% <sup>2</sup>	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Contratación y Patrimonio	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Deportes	100%	88%	92,86%	100,00%	100,00%
Servicio de Gestión Académica	75%	75%	75,00%	66,67%	66,67%
Servicio de Gestión de la Investigación	81,25%	94%	94,74%	94,44%	100,00%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	50%	50%	100%	100,00%	50,00%
Servicio de Informática	62,5%	75%	66,67%	91,67%	100,00%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Personal	100%	100%	100%	100,00%	100,00%

Unidad	2019	2020	2021	2022	2023
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	100%	50%	100%	75,00%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	85.7%	75%	66,67%	100,00%	100,00%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Centro de Producción y Experimentación Animal		100%	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Actividades Culturales	100%	100%	25% <sup>2</sup>	100,00%	100,00%
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	100%	75%	100%	Incluida en SGE	Incluida en SGE
Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	100%	100%	100%	100,00%	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:

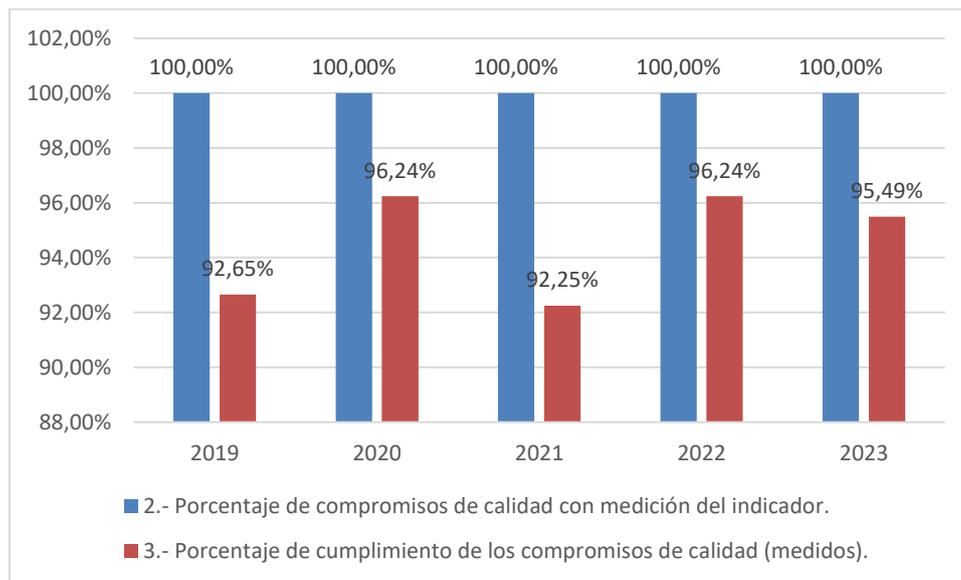
- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 100% de efectividad.
- El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 95,49% (porcentaje obtenido de 127 cumplidos sobre los 133 medidos). Se aprecia respecto al ciclo anterior un descenso de casi 1 punto.
- Del total de compromisos de calidad medidos (133) se han incumplido 6 compromisos lo cual significa que se ha aumentado en 1 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 83,33% (20 de 24), aumentando este porcentaje respecto al ciclo anterior.

#### INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN. CICLO 2023

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	valor 2023	desviación
<b>COMPROMISOS INTEGRADOS</b>					
1	PC04	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles.	>=85	82,06	-2,94
2	PC06	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.	>=90	88,76	-1,24
3	PC06	Porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 10 días hábiles.	>=80	11	-69

4	PC06	Porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación en el plazo de 40 días hábiles.	>=80	64	-16
5	PC09	Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud	100	99,47	-0,53
6	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	97,43	-2,57

### 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.

	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% 65	49,61% 64	53,06% <sup>3</sup> 78	49,70% <sup>4</sup> 82	67,48% <sup>5</sup> 110
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación. (*)	45,23%	38,76%	35,77%	41,82%	27,61%

<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).

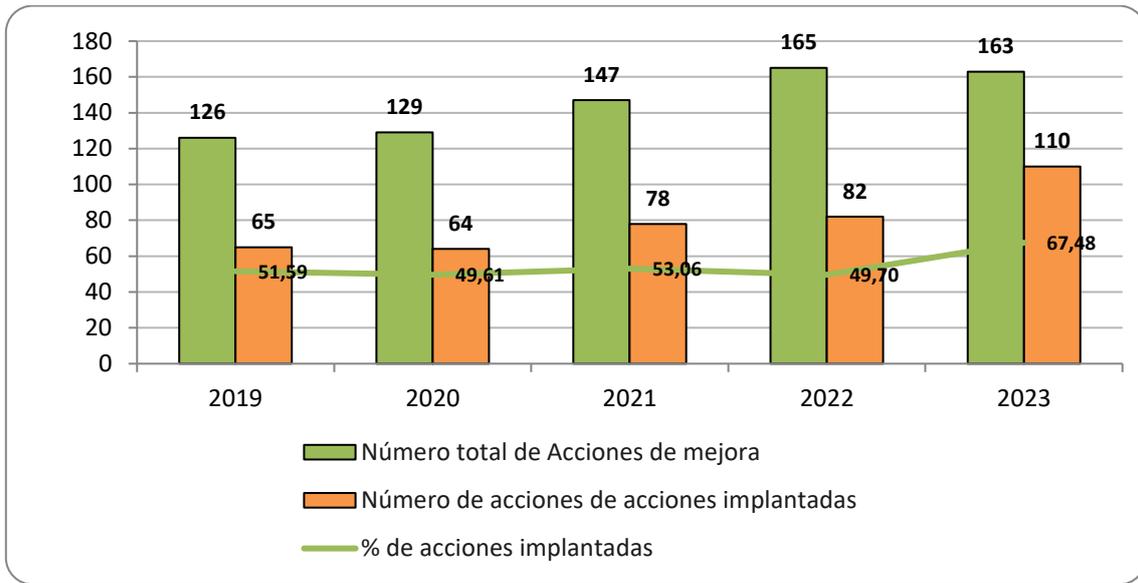
**DESARROLLO:**

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2023. 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 2023. 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 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. 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 procedes 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**



<i>Proceso clave/Unidad</i>	2019	2020	2021	2022	2023		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
<b>PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total</b>	15	14	16	15	14	71%	29%
Servicio de Asuntos Económicos	3	4	5	6	7	57%	43%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	6	6	6	5	5	80%	20%
Servicio de Control Interno	6	4	5	4	2	100%	0%
<b>PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total</b>	9	9	6	9	4	75%	0%
Servicio de Contratación y Patrimonio	4	4	4	6	3	100%	0%
Servicio de Informática.	0	0	0	0	0		
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	4	2	1	1	0		
Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos	1	3	1	2	1	0%	0%
<b>PC 03. Gestión de Espacios.</b>	3	9	10	6	4	50%	50%
Unidad de Conserjerías.	0	1	1	1	1	100%	0%



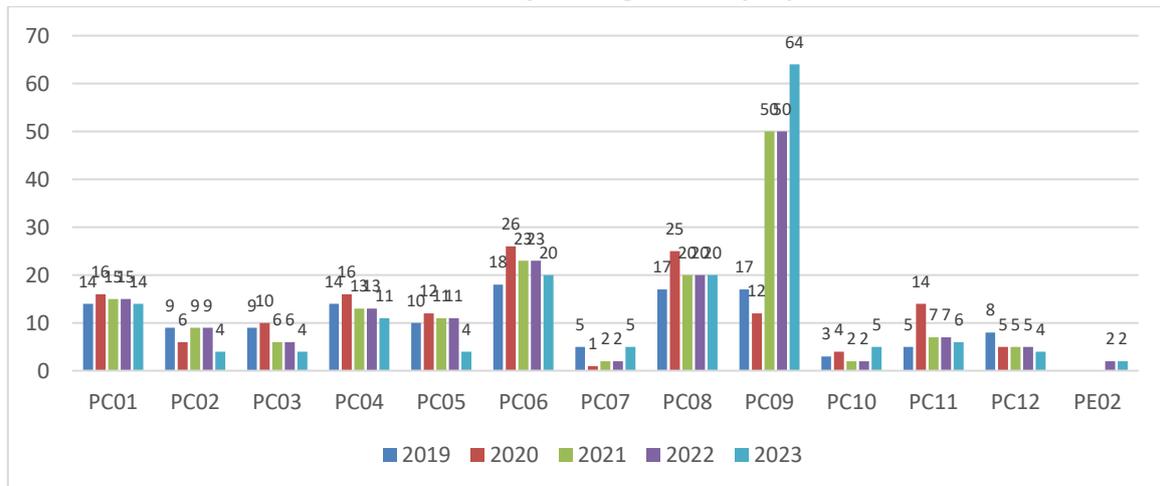
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	0	1	1	1	0		
Servicio de Biblioteca.	0	0	0	0	0		
Unidad Técnica	1	5	0	1	0		
Servicio de Deportes.	2	2	8	3	3	33%	67%
<b>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>
Unidad Técnica	3	0	2	2	0		
Servicio de Informática.	5	5	9	6	4	75%	25%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	4	2	1	4	75%	25%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	3	3	1	2	1	0%	100%
Prevención de Riesgos Laborales.	4	2	2	2	2	100%	0%
<b>PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>
Servicio de Personal y Organización Docente.	3	3	4	6	1	0%	100%
Prevención de Riesgos Laborales.	8	7	8	5	3	0%	33%
<b>PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>65%</b>	<b>30%</b>
SIAG (Publicaciones).	2	7	6	6	5	20%	60%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1	2	2	3	2	50%	50%
Servicio de Planificación y Evaluación.	11	3	4	4	7	86%	14%
Servicio de Biblioteca.	1	4	10	8	5	80%	20%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	5	2	1	1	0		
Unidad de Negociados de Apoyo	0	0	0	0	0		
Servicio de Obras, Vigilancia y Mantenimiento		5	3	1	1	100%	0%



<b>PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>80%</b>
Servicio de Gestión de la Investigación.	2	2	0	0	4		
Unidad de Negociados de Apoyo	1	3	1	2	1	0%	0%
<b>PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
Servicio de Informática.	5	5	11	6	4	100%	0%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	5	6	7	6	10	100%	0%
Centro de Producción y Experimentación Animal	4	5	6	6	6	100%	0%
Unidad de Técnicos de Laboratorio.	2	1	1	2	0		
<b>PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>70%</b>	<b>27%</b>
Servicio de Gestión Académica.	6	6	8	46	62	73%	24%
<b>Servicio de Gestión de las Enseñanzas</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Unidad de Negociados de Apoyo	1	3	0	0	0		
<b>PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios, de la Movilidad y la Cooperación. Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>80%</b>
Servicio de Deportes	3	2	10	5	2	0%	100%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	5	2	1	1	2	0%	50%

Unidad de Actividades Culturales.	1	0	2	1	1	0%	100%
Servicio de Información y Asuntos Generales	1	1	1	0	1		
<b>PC 12. Gestión de la Documentación. Total</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
Servicio del Archivo General.	3	7	3	2	1	100%	0%
Servicio de Información y Asuntos Generales	2	1	2	3	3	100%	0%
<b>PE02. Retroalimentación grupos de interés</b>				2	2	0%	100%
<b>Servicio de Información Registro y Administración Electrónica</b>				2	2	0%	100%
	126	129	147	165	163		

Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.



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

Grado de Implantación Acciones de mejora	2023			Número
	Número Total : 45	Porcentaje	Porcentaje acumulado	



asociadas a Riesgos y Oportunidades				
Implantada	28	62,22%		
En proceso	17	37,78%	100%	
No implantada	0	0,00%		
No procede	0	0,00%		

Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	2022		
	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%	

Grado de Implantación Acciones de mejora asociadas a Riesgos y Oportunidades	2021		
	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

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

No implantada	2	4%		3	8,82%	
No procede				1	2,94%	

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

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

Nota: algunas acciones pueden corresponder simultáneamente a riesgos y oportunidades

Hay que destacar que en este ciclo se han revisado por las unidades los análisis de riesgos y oportunidades con un total de 45 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.

Año	Total	Implantadas	Iniciada/ continuada	Pendiente	No estimada	<b>Total % Implantadas</b>
2023	3	1	1	1		<b>67%</b>
2022	20	13	1	3	3	<b>70%</b>
2021	17	13	3	0	1	<b>94%</b>
2020	40	19	11	6	4	<b>75%</b>

2019	41	17	15	2	7	78%
------	----	----	----	---	---	-----

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

Año	Total	Implantada	Iniciada/ continuada	Pendiente	No estimada	Total % Implantadas
2023	33	16	11	1	5	82%
2022	14	5	6	1	2	79%
2021	25	13	3	0	9	64%
2020	162	99	38	7	18 <sup>1</sup>	85%
2019	197	78	74	12	33	77%

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

**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

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%

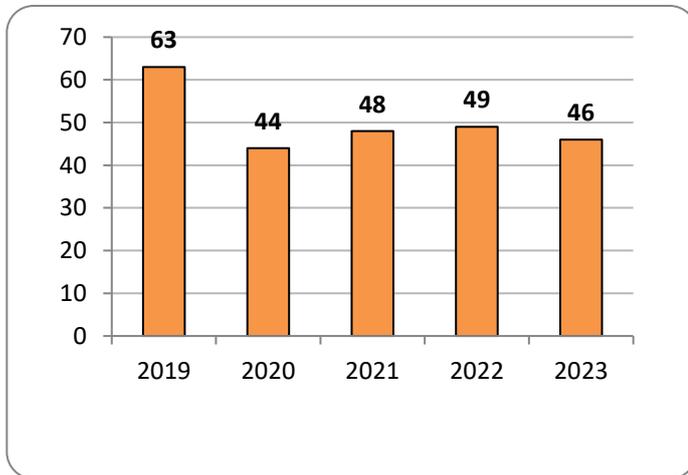
<sup>1</sup> Para este año y SGE tiene pendiente definir equipos calidad

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

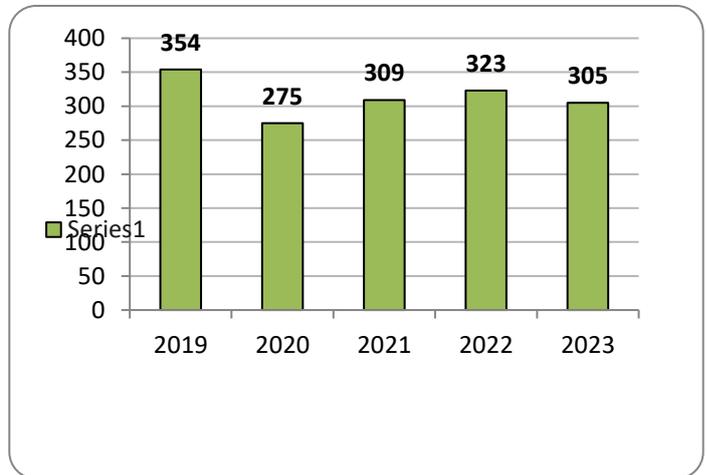
**DESARROLLO:**

- 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 el último ciclo de gestión se ha producido una disminución del número total de miembros que integran los equipos internos para la calidad.

**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.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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>
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>3</sup>Se incluyen 2 del proceso estratégico PE02

#### RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2024

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Nº DE PROPUESTAS 2019	Nº DE PROPUESTAS 2020	Nº DE PROPUESTAS 2021	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2022	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2023	Nº TOTAL PROPUESTAS DE MEJORA 2024	2024 PROPUESTAS ASOCIADAS A :							
								RIESGO Y OPORTUNIDADES	RIESGOS	OPORTUNIDADES	AUDITORÍA	ENCUESTAS	PROCESOS	OTROS	
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	3	4	5	6	7	7		1	2					4
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	6	6	6	5	5	4		1	1					2
	Servicio de Control Interno	6	4	6	4	2	9		3	2		1			3
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	4	4	4	6	3	2	1						1	
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	4	2	2	1	0	0								



	Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	1	2	1	2	1	1			1				
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes	2	2	8	3	3	5	4		1				
	Biblioteca		0	0	0	0	0							
	Unidad de Conserjerías		1	1	1	1	1							1
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	0	1	1	1	0	0							
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	1	0	1	0	0							
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	5	5	9	6	4	5		1			3	1	
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	5	1	2	2	0	1				1			
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	3	3	1	2	1	1							1
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	2	4	2	1	4	1							1
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	0	2	2	2	2	2				1			1
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	3	3	5	6	1	5		1			1	2	1
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente	0	7	8	5	3	4	2				2		

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



	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	2	1	1	2	1	0							
	Servicio de Informática	5	5	11	6	4	6		2			2	2	
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	3	4	8	46	61	40				5		35	
	Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	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		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	3	4	2	5	5				5			
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes	3	2	10	5	2	2	2						
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		1	1	0	1	0							
	Servicio de Actividades Culturales	1	0	0	Sin informe1	1	0							
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	5	1	1	1	2	1				1			
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	3	3	2	2	1	1			1				
	Servicio de Información, Registro y	2	1	2	3	3	1						1	

	Administración Electrónica													
PE02:Retroalimentación grupos de interés (Quejas y sugerencias)	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica	1	0	0	2	2	2			1				1
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>112</b>	<b>147</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>138</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>21</b>

**DESARROLLO:**

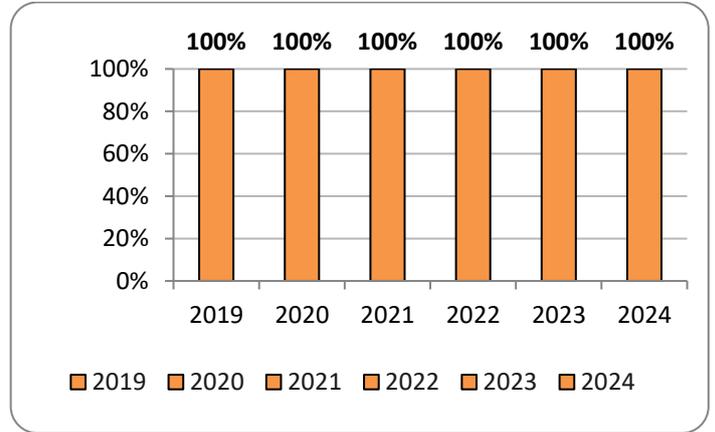
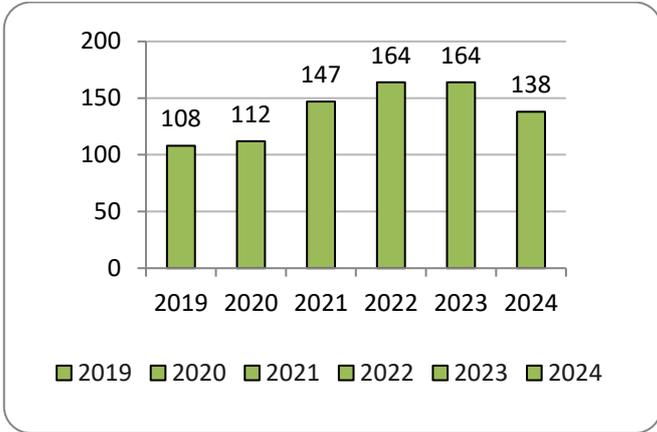
- Las propuestas de acciones de mejora son adoptadas y descritas por las Unidades/Equipos de Procesos en el informe de seguimiento de los procesos y se han de someter a la valoración del Gerente.
- La relación de propuestas puede consultarse en el Anexo nº 2 (Documento específico).

**VALORACIÓN DE PROPUESTAS:**

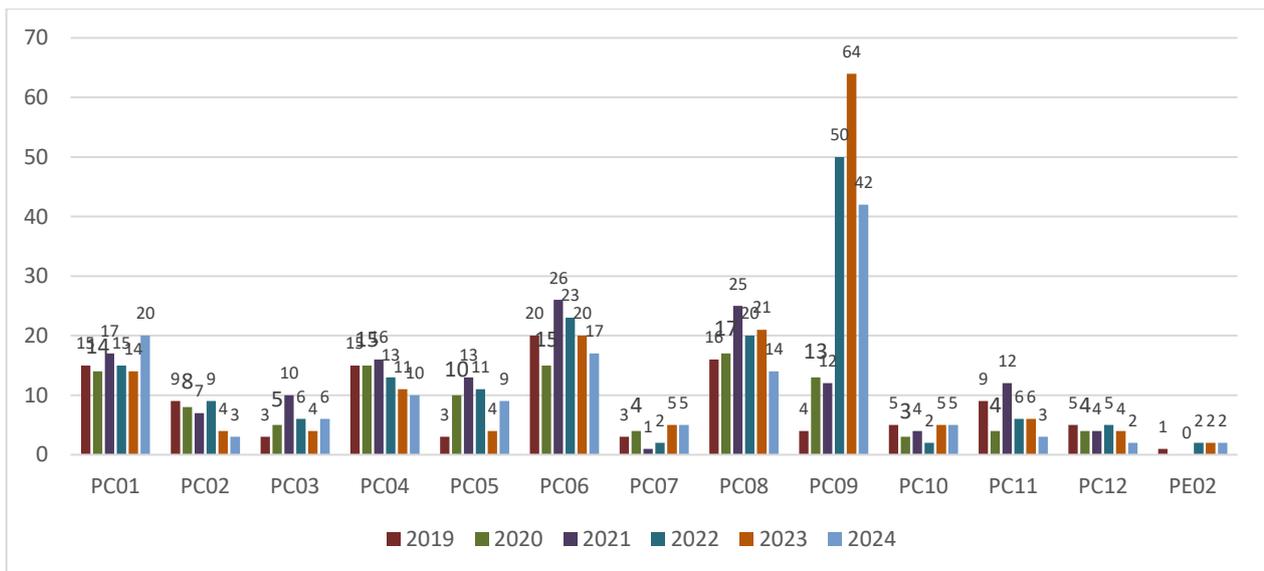
Desde hace varios ciclos de gestión se ha modificado el informe de seguimiento de los procesos segmentando claramente las propuestas de mejora en propuestas asociadas a riesgos y oportunidades, riesgos, oportunidades, auditoría, encuestas, procesos y otros. El total de las propuestas se ha reducido con 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.

**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.

	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.	91,67 %	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 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.

	2019	2020	2021	2022	2023
1. Ampliación/ Nuevos de procesos.					
2. Reestructuración servicios/procesos.				2	
3. Revisión general.	13	3	4	1	1
4. Descripción de procesos.					
5. Flujogramas.	2	5	6	5	3
6. Instrucciones técnicas.	7	9	5	15	6
7. Registros.		2	8	2	7
8. Formatos.	1	2	3	2	8
9. Legislación.	6	15	16	8	10
10. Trámites telematizados		3	5		
11. Recursos y soportes informáticos para la gestión.					
12. Indicadores.	25	21	25	20	14
13. Otras	4		2	6	
14. Anexos VI, VII y VIII	10	14	78 <sup>2</sup>	83 <sup>2</sup>	80 <sup>2</sup>

<sup>2</sup>Desde hace dos ciclos 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 de los dos ciclos anteriores, 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.	<b>1</b>
--	----------

**EXTRACTO DE PROPUESTAS:**

Código y nombre proceso	Denominación	Descripción de la mejora	Objetivo de la mejora
PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO. <b>Servicio Planificación Evaluación</b>	<b>Objetivo de calidad</b> Consolidación de la aplicación informática como herramienta de gestión	<b>de</b> Para este ciclo 2024 se pretende seguir avanzando en la implementación de la implantación y desarrollo de la aplicación informática UJA SIGUE, mediante el trabajo colaborativo y en equipo de todos los servicios y unidades con	El objetivo de la mejora es que se consiga una total automatización de la gestión de nuestro SIGCSUA consiguiendo así que

sistema de gestión objeto de conseguir su plena sea una herramienta de la calidad de los incorporación a nuestra gestión de gestión viva y servicios y diaria eficaz en nuestro unidades administrativas ( proceso de mejora SIGCSUA) continua.

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

### 14. CONSIDERACIONES FINALES.

#### DESARROLLO:

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

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

Equipo de Proceso  Servicios de Asuntos Económicos	Vistos los resultados de las medidas de indicadores, de quejas y sugerencias (ninguna en este período), y de felicitaciones, así como de las encuestas de satisfacción (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 2023). 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, aunque algo inferiores 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/completando 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 2024 en las nuevas tecnologías (migración a web de UniversitasXXI-Ec., gestión telemática de comisiones de servicio, introducción de los servicios SOA (arquitectura orientada a servicios) o REST (interfaz entre sistemas basados en el protocolo HTTP para obtener datos o generar operaciones para la automatización de procesos, firma digital de propuestas de pago, tramitación electrónica UJA, 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 también, a este respecto, las mejoras propuestas para 2024.
--	---

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

Equipo de Proceso  Servicio de Contabilidad y Presupuesto	Valoramos muy positivamente los resultados alcanzados en la gestión de este ciclo. Destacamos la utilización del informe de seguimiento de los procesos como la herramienta esencial para realizar el seguimiento, evaluación, revisión e identificación de mejoras. Todas las acciones de mejora implantadas en ejercicios anteriores y en el presente han contribuido a mejorar resultados y tienen impacto directo en la mejora de la gestión y en la satisfacción de los usuarios, evidenciando el compromiso con la mejora continua del Servicio. Resaltar la utilidad que nos aporta en el área
---	---



económico-patrimonial y de control interno el análisis del contexto interno y externo del proceso, que nos permite identificar nuestro mapa de riesgos, evaluarlo y analizarlo para establecer líneas de acción para maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos.

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

Equipo de Proceso

Servicios de Control Interno.

En opinión del Comité de Calidad del Servicio, ha sido un ciclo bastante satisfactorio puesto que, aunque una de las mejoras relacionada con la fiscalización de la ejecución de uno de los contratos de servicios firmados por la Universidad, no se ha podido culminar ya que, aunque se ha realizado el trabajo de campo, no se ha redactado el correspondiente informe, el cual está en proceso, el resto se ha realizado y, en algunos casos sobradamente, ya que para el caso de realizar las auditorías relacionadas con ingresos y gastos teníamos previsto hacer 2 y finalmente se han realizado 5, debido a que hemos debido afrontar algunos aspectos por tener indicios de incumplimiento normativo y como resultado de detectar ciertos riesgos sobrevenidos. Un hito importante en el pasado año fue la aprobación por el Consejo de Gobierno del nuevo Reglamento del Servicio de Control Interno, el cual ha supuesto un importante cambio en la forma de trabajar de este Servicio, hasta tal punto, que hace necesario realizar una revisión de los indicadores asociados al proceso de control, dentro del Proceso PC.01, ya que los actuales han dejado de ser eficaces en la medición de aspectos de interés para el servicio que prestamos a nuestros clientes/usuarios. Por ello, se están redefiniendo los indicadores que midan los aspectos esenciales de los servicios que prestamos a nuestros clientes/usuarios y que están pendientes de aprobación por el Comité de Calidad del Servicio. Otro hecho trascendental acaecido en el año 2023 fue el cambio de Equipo de Gobierno como consecuencia de las elecciones a Rector que tuvieron lugar. El Servicio de Control Interno, como Servicio de Apoyo a Órganos de Gobierno, ha sido requerido a múltiples reuniones por los nuevos cargos en las que se ha solicitado asesoramiento e informes sobre diversas cuestiones, siendo en todo caso atendidas las peticiones por el personal de este Servicio. Finalmente, y como un hecho que ya se ha convertido en recurrente, durante el año 2023 hemos tenido rotación de personal, puesto que una persona ha estado de baja médica durante casi la mitad del año, siendo sustituida por personal interino sin experiencia en el control interno y, aunque la adaptación fue relativamente rápida, supuso un cierto retraso en las tareas a desarrollar.

### PROCESO PC02. GESTIÓN DE ADQUISICIONES E INVENTARIO

Servicio de Contratación y Patrimonio

La valoración global del ciclo de gestión de 2023 respecto a la gestión y ejecución del proceso clave PC 02 es positiva en todos los aspectos. Las personas de la Unidad están implicadas en su trabajo y en ofrecer unos servicios adecuados y comprometidos con nuestros usuarios: empresas licitadoras, contratistas, personal interno de la comunidad universitaria, etc., procurando dar cumplimiento de la mejor forma posible a nuestra misión dentro de la Universidad y de acuerdo con nuestros valores establecidos en la visión del Servicio. Respecto a la medición de los indicadores, ésta ha dado también un resultado satisfactorio, puesto que todos han superado el valor objetivo y denotan la consolidación del cumplimiento de los plazos fijados para la tramitación de los principales procesos de la Unidad. En algunos casos, se ha llegado al cumplimiento del 100 por cien del indicador y sólo puntualmente algún registro ha quedado fuera del plazo establecido para su tramitación, lo que se valora de forma positiva y se debe al esfuerzo de todo el personal por que así sea. Para la percepción de la satisfacción de nuestros grupos de interés, se realizan encuestas post-servicio mensualmente a todas las partes interesadas y que han participado directa o indirectamente en cada expediente de contratación. Además, los resultados de estas encuestas se difunden en el portal de transparencia de



la Universidad para que sean de conocimiento público. El análisis de los resultados de las encuestas muestra una percepción positiva de los servicios prestados. Se destaca que los niveles de satisfacción son muy elevados, superando el 97% tanto para empresas licitadoras como para clientes internos. Aunque la tasa de respuesta de las encuestas no es muy alta, se considera suficiente para obtener retroalimentación. Se resalta la importancia de los comentarios y sugerencias recibidos en las encuestas para mejorar los procesos en algunos casos y felicitar al equipo por su buen trabajo en otros. Los resultados de las encuestas son positivos y que las sugerencias recibidas serán tenidas en cuenta para mejorar los procesos en el futuro. Se destaca la importancia de seguir manteniendo la calidad en el servicio prestado. Respeto a la encuesta de clima laboral realizada al personal del Servicio, señalamos lo siguiente: Incremento significativo en la tasa de respuesta: Se destaca que la tasa de respuesta ha aumentado considerablemente en comparación con el ciclo anterior, pasando del 25% al 75%. Este aumento indica un mayor compromiso por parte de los empleados para participar en la evaluación del clima laboral. Valoración positiva de los datos obtenidos: Se enfatiza que, debido al aumento en la tasa de respuesta, los datos recopilados son considerados como válidos y significativos para realizar una evaluación adecuada del clima laboral en el Servicio. Satisfacción generalizada en aspectos relacionados con el puesto de trabajo: se observa que las respuestas reflejan niveles altos de satisfacción en aspectos como las condiciones del puesto de trabajo y el grado de conocimiento de las tareas asignadas. Esto sugiere un ambiente laboral favorable en términos de las condiciones y las responsabilidades laborales de los empleados. Menor satisfacción en aspectos relacionados con el desarrollo profesional y reconocimientos: Se señala que las preguntas vinculadas con el desarrollo de la carrera profesional y los reconocimientos muestran una menor satisfacción por parte de los empleados. Sin embargo, se aclara que estos aspectos están más relacionados con las oportunidades que ofrece la Institución en general, en lugar de los procesos específicos del Servicio. En resumen, el análisis indica que, aunque existen áreas de satisfacción en el clima laboral del Servicio, también hay aspectos que requieren atención, especialmente en lo que respecta al desarrollo profesional y los reconocimientos dentro de la Institución.

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

Unidad de Apoyo a  
Órganos de  
Gobierno e  
Institucionales

La capacidad real del proceso para la UAOG ha quedado patente un ciclo de gestión más obteniéndose 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). Un año más se ha trabajado concienzudamente en obtener resultados satisfactorios y representativos en las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés y se seguirá trabajando para intentar mejorar en estos aspectos.

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

Servicio de Gestión  
de las Enseñanzas

De los informes añadidos se desprende que el año 2023 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 4,67 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Nuestras posibilidades de mejora recaen en la implantación de la administración electrónica para realizar un seguimiento de los procesos realizados y un control sobre las fases de los mismo, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las

singularidades de cada Facultad/centro. En consecuencia, desde este grupo de Mejora de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la administración electrónica y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados, así como la modificación de la toma de datos ya que después de varios años de prueba podemos pasar de los datos individualizados de indicadores y carga de trabajo a los datos por facultad/escuela ya que entendemos que la labor de los responsables de equipo se está realizando adecuadamente, y las diferencia de carga de trabajo entre los miembros de la Unidad se están igualando.

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestas. La continua actualización de la plataforma nos permite mejorar en cuanto a lo que la reserva de espacios se refiere, ofreciendo a nuestros clientes una plataforma cada vez más intuitiva y accesible, así como mejorando y facilitando el uso para los propios miembros de nuestra Unidad.  
 En el proceso PC03 Gestión de Espacios medimos dos indicadores, para los cuales se consigue el valor objetivo de manera regular.  
 Es un proceso que se encuentra muy bien asentado e integrado en la Unidad y que da lugar a mínimas mejoras y/o modificaciones.

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**

Servicio de Deportes

Se concluye este análisis de seguimiento del proceso PC03 Gestión de espacios con una valoración satisfactoria de los resultados globales del mismo. Podemos concluir que disponemos de un sistema plenamente consolidado, también refrendado con una nueva revisión y actualización del análisis de riesgos y oportunidades, eliminando factores superados y/o añadiendo nuevos fruto de la situación actual. Igualmente, se han renovado sensiblemente las acciones de mejora, con una nueva batería que nos proyecta hacia nuevas actuaciones que fortalecen nuestro sistema y refuerzan el trabajo del Servicio. 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 destacable la 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 humanos, si bien en este último caso se ha avanzado algo al respecto y se ha contado con la sensibilidad de la Gerencia al respecto. Los requisitos de calidad están fuertemente 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. Por lo que respecta a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis del riesgos y oportunidades del Servicio, nos sentimos especialmente satisfechos con los avances que se han producido al respecto. Se han completado 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. Con una nueva revisión anual por tercer año consecutivo de los riesgos y oportunidades del Servicio, consolidamos el esfuerzo de mantener permanentemente actualizado el análisis de los elementos críticos que condicionan los servicios prestados, cuestión esta que hace más fuerte y robusto nuestro sistema y lo mantiene en permanente adaptación a la realidad..

**PROCESO PC03. GESTIÓN DE ESPACIOS**



Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia

La 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. Los resultados obtenidos reflejan un aumento considerable de la actividad en almacén y logística, que hacen que los objetivos a alcanzar sean cada vez más difíciles de conseguir.

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

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. En el actual ciclo de gestión se continua, 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 las consiguiente necesidad de actuaciones de mejora.

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de Informática

En general, el grupo de calidad del Servicio de Informática hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2023, a pesar de haber tenido diversas bajas laborales de larga duración de componentes del grupo. Se ha alcanzado el valor objetivo de todos los indicadores del proceso, manteniéndose o incrementándose su valor.

En el ciclo que finaliza, se plantearon 4 propuestas de mejora de las que se han implantado 3, quedando 1 en proceso que está prevista finalizarla en el ciclo actual, debido a que el plazo de su ejecución ha sido variado por la entidad externa responsable de la que depende su ejecución.

En total para el siguiente ciclo se han propuesto 5 acciones de mejora de este proceso PC04, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, del Informe y análisis de la Encuesta General y Encuestas Post-Servicio de 2023, del Informe y análisis de la encuesta de Clima laboral de 2023 y de los Informes de Gestión de Incidencias de 2023.

#### PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

Servicio de información, Registro y Administración Electrónica

Este proceso está actualmente en proceso de desarrollo del proyecto de administración electrónica en función del pliego de prescripciones técnicas. Cuando termine la implantación será necesario realizar una valoración general de la ubicación de este proceso dentro del SIGC-SUA. No obstante, sí podemos adelantar que la ejecución del proyecto va retrasada por diversos motivos. Existe un gran riesgo, no sólo de incumplimiento contractual sino también legal, ya que la normativa obliga a las AAPP a relacionarse electrónicamente entre ellas y los ciudadanos. Esto último, aunque hemos avanzado bastante durante 2023, actualmente no se cumple del todo. La implantación de procedimientos también sufre de una lentitud debida a varios factores por falta de recursos, compromisos, concienciación, etc... .

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Prevención	Una vez estabilizado el proceso de gestión de residuos peligrosos, tras el cambio de empresa gestora, se han vuelto a cumplir con los compromisos de calidad fijados. Se espera continuar con el nivel de estabilidad y satisfacción de los clientes mostrado en el ciclo posterior.
------------------------	--

**PROCESO PC04. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia	<p>La 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>La implantación de futuras mejoras funcionales, 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, cumpliendo de 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	Durante el ciclo 2023 no se ha podido avanzar para 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.
------------------------	---

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

Servicio de Información, registro y Administración Electrónica.	. 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. Los resultados de indicadores de proceso han sufrido bajadas a nivel general, fruto sin duda de las nuevas aplicaciones y flujos implantados. No obstante, se observa una estabilidad y un aumento en la percepción de los usuarios para las mejoras implantadas. 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. La implantación de la nueva oficina de información-conserjería en el edificio de usos múltiples completada en el ejercicio 2022/2023, con la entrada del nuevo equipo de gobierno no se ha mantenido y a finales de 2023 se comenzó su desmantelamiento.
---	--

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

Servicio de Planificación y Evaluación	<p>Se considera necesario que en este nuevo ciclo de mejora continua implícito en nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA), los distintos responsables y los miembros de los Servicios/Unidades: 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. 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. 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. 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. 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.</p>
--	--

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

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	<p>La heterogeneidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales, con respecto al proceso de gestión de los recursos de información y conocimiento, hace que el análisis final y sus conclusiones requieran la desagregación en cada uno de sus “subunidades”. En este sentido, siguiendo una directriz concreta del nuevo Equipo de Gobierno se está trabajando en la unificación del lugar de almacenamiento y puesta a disposición de normativa de cada ámbito de la vida universitaria y su comunidad, por lo que la gestión y el mantenimiento de las webs, en el sentido de contener una información actualizada en cuanto a normativa, se simplificará en el futuro, referenciando cada página web de cada órgano de gobierno a la web de normativa de Secretaría General. Desde la perspectiva del Servicio Jurídico, integrado en la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los resultados obtenidos para este ciclo de gestión de 2023 en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, y especialmente de los resultados de la encuesta específica de dicho servicio (EG-24-PC06), cuyo objeto es conocer el grado de satisfacción del PAS y PDI en relación al servicio prestado por el Servicio Jurídico, cabe poner de relieve el importante valor de participación obtenido, así como el mantenimiento de unos resultados cuantitativamente importantes, manteniendo sustancialmente los mismos y mejorando en algún caso los de ciclos de gestión anteriores. El Servicio Jurídico no ha sido objeto de observaciones ni de no conformidades de auditoría interna, lo que resulta indiciario de que la gestión del proceso resulta adecuada a su capacidad de gestión y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios. Por otra parte, la sobrecarga de trabajo, en tendencia constante para el Servicio Jurídico durante los últimos años, ha desembocado en la petición formal por parte de la Jefatura del mismo de personal de apoyo, anhelo que se espera sea satisfecho en el futuro. Con respecto a la gestión de apoyo a los procesos electorales, la publicación de los censos electorales con suficiente antelación de forma telemática, ha supuesto un hito importante que en estas pasadas elecciones de 2023, con la nueva normativa estatal sobre el sistema universitario ya vigente, ha hecho que las reclamaciones se tripliquen gracias al interés mostrado por la comunidad universitaria en su participación en el proceso así como en la disponibilidad de la información, así como la facilidad para la interposición de reclamaciones. La tendencia en el futuro será similar, ya que se están dando pasos en firme hacia procesos electorales totalmente telemáticos. No obstante, esta adaptación a los nuevos tiempos con la modernización del proceso, no supondrá una merma en la carga de trabajo para los integrantes de Secretaría General, ya que la preparación del mismo será igual. En definitiva, 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</p>
---	---



hacer de las personas que la integran. Sin embargo, al estar estos valores ya tan elevados. Un año más se ha trabajado concienzudamente en obtener resultados satisfactorios y representativos en las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés.

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

Unidad Publicaciones y Artes Gráficas	La valoración del ciclo de gestión 2023, en general ha sido muy positiva en relación a los datos y resultados de la editorial. Sin embargo, hay que poner de manifiesto, por un lado, 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, que impide el avance en 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; mientras que por otro lado debemos poner el foco en la planificación de la política de la editorial en consonancia con los objetivos e indicadores propios de su gestión.
---	---

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

Servicio de Obras, mantenimiento y Vigilancia	La falta de recursos humanos para la emisión de informes y estudios técnicos hace que los objetivos establecidos sean imposibles de conseguir. Se ha propuesto la modificación de los valores objetivos en los indicadores para hacer posible su cumplimiento.
---	--

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

Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	De los informes añadidos se desprende que el año 2023 ha sido un año de estabilización de la plantilla 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 4,67 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Nuestras posibilidades de mejora recaen en la implantación de la administración electrónica para realizar un seguimiento de los procesos realizados y un control sobre las fases de los mismo, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Facultad/centro. En consecuencia, desde este grupo de Mejora de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la administración electrónica y la propuesta de cambios estudiada y trabajada para poder defenderla antes los Servicios involucrados, así como la modificación de la toma de datos ya que después de varios años de prueba podemos pasar de los datos individualizados de indicadores y carga de trabajo a los datos por facultad/escuela ya que entendemos que la labor de los responsables de equipo se está realizando adecuadamente, y las diferencia de carga de trabajo entre los miembros de la Unidad se están igualando.
---	---

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

<p>Servicio de Gestión de la Investigación</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 y de despliegue del Plan Propio), 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 2023, 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 concreto, los resultados del indicador I.[ PC 08.3]-16. Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0, 0-2, 0-5 y más de 5 días, arroja unos resultados similares a años anteriores, a pesar del aumento del volumen de peticiones, lo que se valora positivamente. En el ciclo que finaliza, se plantearon 4 propuestas de mejora, quedando todas implantadas en el ciclo 2023. En total para el siguiente ciclo se han propuesto 6 acciones de mejora de este proceso PC08, que se derivan del Análisis de Riesgos y Oportunidades, del Informe y análisis de la Encuesta General y Encuestas Post-Servicio de 2023, del Informe y análisis de la Encuesta de Clima laboral de 2023 y del Informe de Gestión de Peticiones de 2023. .</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 en las recomendaciones fijadas en las auditorías externa e interna y la satisfacción deseada en las encuestas realizados a nuestros clientes y/o usuarios.</p>
--	---

**PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA**

<p>Servicio de Gestión Académica</p>	<p>Durante el ciclo de 2023 se han presentado varias bajas de PTPAS durante varios meses lo que ha supuesto otro esfuerzo de aprendizaje para un número no despreciable de compañeros, no solo para aquellos que han cubierto las bajas, sino de aquellos que han tenido que tutorizar en su trabajo a las nuevas incorporaciones, lo que ha ralentizado la labor de todas las áreas. Todo ello con una movilidad</p>
--------------------------------------	---



de personal importante que también incide de forma negativa en el trabajo de todo el Servicio que complica, en ocasiones, la consecución de los objetivos propios de gestión del Servicio. Respecto a los objetivos, aunque algunos no llegan a cumplirse al cien por cien, estos suelen estar a pocos puntos o décimas de conseguirse. Se siguen obteniendo unos resultados globales aceptables que en, términos generales, se mantienen o mejoran, en algunas ocasiones de manera más que notable. 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 implicadas otras áreas de la propia universidad, o incluso de otras administraciones o empresas externas. Se siguen reduciendo el número de quejas ciclo tras ciclo, todo ello a pesar de las numerosísimas interacciones que se tienen con el alumnado y el PDI, que por su propio volumen podría tener unas incidencias mucho más numerosas pero que, sin embargo, se están consiguiendo minimizar a base del estudio de las mismas y su mejora en siguientes ciclos. A pesar del elevado número de PTGAS interino que sigue soportando el Servicio, así como la baja del responsable de la sección más numerosa del Servicio y la incorporación de nueva compañera que asumiese sus funciones, se ha conseguido una mínima reestructuración de la plantilla, 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 en muchos casos proponen los propios funcionarios en referencia a los procesos que desarrollan. 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, llevándose a cabo en ocasiones instrucciones técnicas compartidas con otros servicios en procedimientos comunes entre ambos que agiliza los procedimientos de ambos. Con el respaldo de algún órgano de gobierno, se ha planteado el trabajo de forma coordinada con otras unidades de diferentes ámbitos de la UJA. Se ha planteado una forma más proactiva de trabajo, 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, todo ello enfocado a una mejora en la gestión de los grupos de interés de manera que los procesos sean lo más sencillos y ágiles posibles para ellos. Lamentablemente, no siempre, los servicios mantienen los compromisos adquiridos. 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, señalar que aquellos ítem en los que puede incidir el propio servicio, tienden a registrar las mayores mejoras. 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 propuso para este ciclo eliminar una encuesta que considerábamos se había quedado obsoleta y no proporcionaba la información que se podría esperar de ella. Respecto a la consecución de las propuestas de mejora, se han conseguido culminar la implantación de un número muy importante de las muy numerosas propuestas de mejora propuestas para el ciclo 2023. Casi las tres cuartas partes de las mismas se han conseguido y, aunque algunas de ellas siguen en proceso de implantación, sobre todo por estar las mismas a expensas de terceras personas u órganos, a estas se han unido otro número bastante importante de nuevas propuestas de mejora para llevar a cabo en el ciclo de 2024, especialmente dentro de la Sección de Títulos. Otro ciclo más, y desde la implantación de la aplicación para el desarrollo y cumplimentación del Informe de Seguimiento de los Procesos se ha facilitado su gestión, facilitando que esta sea algo más ágil de llevar a cabo. En ese sentido, considero positivo toda mejora que se logre en el sistema, al ser el mismo algo complejo y comprender un número muy importante de ítems de información sobre los que trabajar y controlar.

#### PROCESO PC 09 GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA

Servicio de Gestión de las Enseñanzas

.Después de unos años de rodaje se nota la madurez en los procesos prestados y la estructura del Servicio de Gestión de las Enseñanzas.



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

Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante

El ciclo de gestión 2023 ha representado un periodo de transición en nuestros procesos, por un lado en el 10.21, Gestión de becas y ayudas del Ministerio de Educación los cambios normativos de adelanto de la gestión de beca, han supuesto una amenaza más atenuada, en la medida en que la experiencia del segundo año de gestión del nuevo modelo de dos fases ha permitido corregir algunos de las dificultades y disfunciones que sufrimos en el primer año, si bien mantenemos una gran dependencia de agentes externos, como señalamos en la amenaza A-2, que se ponen de manifiesto fundamentalmente con la empresa encargada del sistema informático de gestión académica (OCU), ya que los problemas de comunicación informática entre el sistema de gestión del Ministerio de Educación y Formación Profesional (EXTRANET DEL MEFP) y el sistema de gestión académica de la UJA (UXXI ACADÉMICO) no están completamente resueltos y esto afecta no sólo al proceso 10.21, Gestión de becas y ayudas del Ministerio de Educación sino también a procesos gestionados por otros Servicios, en este caso a los asociados a la matrícula del Servicio de Gestión Académica, puesto que los procesos de becas y de matriculación están íntimamente conectados. Por su parte, en el PC: 10.51, Gestión de Prácticas en empresas e instituciones, proceso se han producido cambios significativos, como la asimilación al alta en la Seguridad Social de las prácticas académicas externas curriculares, con la consiguiente obligación de gestión y pago por parte de las universidades. Sin embargo, las debilidades asociadas a la inestabilidad y falta de estructura estable del personal señaladas en el análisis DAFO, se han mantenido ya que el 50% de la plantilla de personal funcionarios son interinos. A esta situación, ya estructural se ha sumado la coyuntural de haber tenido la baja durante todo el ciclo de gestión 2023 del Jefe de Sección de Empleabilidad, lo que ha tenido una repercusión negativa en la organización y gestión de los procesos de su ámbito de responsabilidad, ya que la persona que lo ha sustituido no contaba con experiencia y, además, también ha sufrido periodos de baja laboral. El ciclo de gestión 2023 también ha representado un periodo de transición a nivel organizativo interno de nuestros procesos, en el que hemos propuesto la modificación del mapa de procesos para el siguiente ciclo de gestión, adaptándolo a la reestructuración de nuestro Servicio y que entrará en funcionamiento en el siguiente ciclo, con procesos nuevos como la gestión de la empleabilidad y el emprendimiento y el programa Alumni.

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

Servicio de Información Registro y Administración Electrónica

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. 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. Se ha realizado una transición entre los diferentes equipos de gobierno que afectan a este proceso de forma ejemplar, dando estabilidad en la gestión y confianza en los usuarios del servicio.

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



Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

Finalizado el ciclo de gestión de 2023, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales, a la vista de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa cabe destacar mantenimiento de unos resultados cuantitativamente importantes, manteniendo sustancialmente los mismos y mejorando en algún caso los de ciclos de gestión anteriores. 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. Un año más se ha trabajado concienzudamente en obtener resultados satisfactorios y representativos en las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés por parte del Gabinete de Comunicación y, desde la Sección de Protocolo, se está trabajando en un modelo de encuesta que pueda tener una tasa elevada y sea cómoda de contestar para las personas que asisten a los actos institucionales. 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.

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

Servicio de Deportes

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 por segundo año consecutivo, y la culminación de una buena parte de las acciones de mejora de la anterior revisión, lo que fortalece nuestro sistema y refuerza el trabajo del Servicio. En cuanto a las consideraciones y conclusiones obtenidas a partir del análisis de los distintos apartados del informe en el Bloque III (satisfacción de los clientes, personas, indicadores, acciones de mejora y su eficacia, etc.), podemos señalar como destacables: Satisfacción en cuanto al grado de cumplimiento de las acciones de mejora establecidas dentro de las 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. 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. Por lo que respecta a la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis del riesgos y oportunidades del Servicio 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. En cuanto a la satisfacción de usuarios, resaltar el descenso que se detecta en los resultados de las encuestas de las actividades UJA.Gym. Si bien esto entendemos que en parte va unido a la muy baja participación de los usuarios en estas, que la pueden haber convertido en una especie de hoja de reclamaciones más que en un test en sí, procede actuar al respecto, en una doble vía. Por un lado, conforme a buscar la mejor forma de llegar al mayor número de usuarios para testar realmente la valoración de estos servicios simplificando también los items o sacar para la valoración de actividades solo los que directamente afecten a estos. Por otra parte, y lo más importante, establecer una serie de actuaciones según la información recogida y que se ha descrito a lo largo de este informe, como la revisión del proceso de análisis y revisión de material, equipamiento e instalaciones (con acciones de mejora vinculadas al mismo especialmente en el pC03), ampliación del número de actividades especialmente las más demandadas, y renovación del pliego de concesión de monitores deportivos, entre otros. Con esta nueva revisión de riesgos y oportunidades afianzamos un compromiso de revisión anual de estos, lo que consolida y refuerza el ciclo de gestión.

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

Servicio de  
Actividades  
Culturales

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 continuamente altísimo, con procesos simultáneos a gestionar por este Servicio que nos dificulta plantearnos acciones que supongan mejoras para nuestros procesos.

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.

Confiamos que el nuevo equipo de gobierno que ha entrado tenga la sensibilidad suficiente para atender nuestras demandas de una programación cultural planificada de forma equilibrada con el equipo de trabajo de este servicio.

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Servicio de Archivo  
General

En 2023 se ha estado trabajando en la implantación del software A3W de Odilo para que en 2024 esté plenamente operativo y se concreta nuestra participación en la documentación producida por la administración-e. Este año el SAG organiza unas jornadas de archivos universitarios a nivel nacional, las XXIX Jornadas de la Conferencia de Archivo Universitarios.

**PROCESO PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

Servicio de  
Información,  
Registro y  
Administración  
Electrónica

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 por cuestiones técnicas internas el proyecto de administración electrónica ha sufrido retrasos. Por otra parte, y como he comentado a lo largo de este documento, este proceso está sumamente interiorizado. Se han realizado tareas de mantenimiento de todas las unidades tramitadoras, así como de sus usuarios. Así mismo, se ha declarado como el proceso clave para el cumplimiento estratégico de la Universidad de Jaén en relación a la digitalización de sus procesos y procedimientos, puesto que prácticamente el 95% de toda la documentación de entrada en la UJA o viene ya digitalizada o se realiza dicha digitalización en el acto de presentación de documentos. Es por ello que creo que debe ponerse en valor este hecho, ya que nos estamos separando de la idea general de que este proceso trata de "poner un sello". Los responsables de ejecución del PC12 controlan, mantienen y actualizan 108 unidades tramitadoras, con aproximadamente 270 usuarios incluidas en las mismas y toda la documentación de registro de entrada o salida digitalizada que se realiza a través de ellas. A ello debemos añadir una actividad más, asentada durante el ejercicio 2021 y es el control de la documentación asociada a notificaciones a través de varias plataformas de notificación de las AAPP. El control de estas plataformas se ha manifestado extremadamente delicado, tanto por el volumen de documentación, como la debida coordinación debemos mantener con los servicios de destino de las notificaciones practicadas, debiendo también prestar atención a la delicadeza de los asuntos que por este medio notifican a la Universidad de Jaén, estando operativa esta actividad 24x7, incluido períodos de vacaciones (8 en concreto durante el mes de agosto), lo que ha obligado a establecer turnos de trabajo incluso en períodos no laborales. Durante 2021 se recibieron 325 notificaciones en total y en 2022 el número de notificaciones recibidas asciende a 532. A finales de 2023 se implantó la sede electrónica de la Universidad de Jaén con tres procedimientos. Este proceso de implantación y despliegue de procedimientos está resultando sumamente lento por varios factores, corriendo el riesgo de

incumplimiento de plazos de ejecución del contrato. No obstante, durante el siguiente ciclo de gestión se ampliarán el número de procedimientos y su cualificación.

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

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

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. 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

**V. ANEXOS INCORPORADOS AL INFORME**

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

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
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.	75	3	1	1		100	100	100	100		0,82	1,21	0,17	0,50	
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.		1	3	2	1	100		100	100	100		6,04	7,10	6,98	8,75
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	31	15	9	9	23	100	100	100	100	100	0,98	0,86	0,60	0,77	0,64

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	22	9	31	25	33	100	100	100	100	100	0,69	0,93	0,35	0,51	0,62
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	21	7	49 <sup>21</sup>	29	71	100	100	100	100	100	1,20	2,60	0,99 <sup>0,481</sup>	1,01	0,92
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.															
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.		14	6	2			100	100	100			2,79	4,47	1,31	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.															
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	9	2	10	3	4	100	100	100	100	100	3,73	4,29	4,83	15,74	5,10
Servicio de Personal	PC 05.	4		3	11	6 <sup>2</sup>	100		100	100	100	4,77		6,15	6,16	5,84
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.		4	7	3	2		100	100	100	100		2,55	3,91	1,11	1,79
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	PC 02. PC 06. PC 11.															
Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.						1				100					8,13
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	2	1				100	100				5,25	0			
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	17	46	31	37	22	100	100	100	100	100	2,18	1,59	1,25	1,19	1,39
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	9	5	7	7	2	100	100	100	100	100	1,63	1,21	1,51	0,95	1,73
Servicio de Archivo General	PC 12.															



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas					% Respuestas Quejas					Media número días (Quejas)				
		2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022 <sup>2</sup>	2023
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC 09.			4	2	2			100	100	100			4,56	1,17	1,73
Servicio de Relaciones Internacionales	PC 10					5					100					1,25
<b>Total</b>		190		163	132	172	100		100	100	100	1,30		1,69	1,82	1,28

<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.

<sup>2</sup> Estas quejas corresponden a la unidad de conserjería que depende del SPER

**CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS**

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Servicio de Control Interno	PC 01.															
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.				1				100						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					100					8,5			
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	6	4	7	7	10	100	100	100	100	100	0,76	0,47	0,69	0,96	1,25
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	10	4	8	10	9	100	100	100	100	100	1,28	1,20	0,74	0,86	0,49
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	9	2	4 <sup>21</sup>	4	4	100	100	100	100	100	0,90	0,58	0,86 2,35	0,72	0,65
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.															
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC 04. PC 05.		4	2				100	100				3,60	1,71		

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.															
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	1	2	1		2	100	100	100		100	3,88	0,98	8,08		1,06
Servicio de Personal	PC 05.		1	1				100	100				8,50	1,92		
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	1	1	3	1	1	100	100	3	100	100	0,08	4,00	7,32	0,96	2,00
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.	1		2	2	6	100		100	100	100	0,04		0,60	2,00	1,81
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.															
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>		61	37	33	30	32	100	100	100	100	100	2,02	1,04	2,34	1,85	1,08

<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.

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias					% Respuestas Sugerencias					Media número días (sugerencias)				
		2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023

### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
		2019	2020	2021	2022	2023
Servicio de Control Interno	PC 01.	3	-			
Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	5	3	6	3
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	1	2	2	1
Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	2	6	5	
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos.	PC 02. PC 07. PC 09.	16	-			
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	PC 03. PC 06.	-	-			
Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	4	1	1	8
Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	64	56	71	48	52
Servicio de obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	PC 03. PC 04.	42	33	58	60	48
Servicio de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	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.	-	-			
Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	9	28		6	5
Servicio de Personal	PC 05.	-	-			



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones				
		2019	2020	2021	2022	2023
Servicio de Información, Registro y Administración electrónica	PC 06. PC 12.	-	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	2
Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	82	146			
Servicio de Gestión Académica	PC 09.	3	25	67	39	23
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	24	62	38	18	51
Servicio de Archivo General	PC 12.	8	8	4	7	10
Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC06	-	-			
Unidad de Cultura Científica	-	-	-			
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC02- PC09		1	17	11	15
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. 2023(PARA CICLO 2024).

Nº propuesta	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	SAE - Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM347	Otros	Acceso de los terceros externos a su certificado del IRPF.	Puesta a disposición en 2025 de los terceros externos, mediante el Portal UXXI-EC., del certificado anual del IRPF de 2024. Evitando así el envío del papel por correo.
2	SAE - 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.	Continuar con la mejora del protocolo para la obtención de información para la publicación trimestral de los contratos menores.
3	SAE - 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.
4	SAE - Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM379	Oportunidades	Nueva redacción a la normativa para los gastos de indemnizaciones por razón del servicio, asistencias y otros gastos de desplazamiento.	Una nueva normativa integrada para los gastos de indemnizaciones por razón del servicio, asistencias y otros gastos de desplazamiento que esté incluida o citada (a decidir) en las próximas NGEPI incluidas en el presupuesto de la UJA para 2025.



Nº propuesta	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	SAE - Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM380	Riesgos	Iniciar un estudio de futuro respecto al proceso de contratación y compras.	Informe inicial sobre el futuro del proceso PC02: alternativas que ofrece la herramienta actualmente disponible (XXI-EC/Contratación y Compras) y posibilidades de mejora del proceso PC02 de cara al futuro.
6	SAE - Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM381	Otros	Estudio unificación documentos ficha técnica informática y ficha de inventario.	Informe sobre la viabilidad de la unificación de los documentos: ficha técnica informática y ficha de inventario.
7	SAE - Servicio de Asuntos Económicos	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM385	Oportunidades	Automatizar mediante servicios SOA (arquitectura orientada a servicios) o REST (interfaz entre sistemas basados en el protocolo HTTP para obtener datos o generar operaciones) la confección de justificantes de gastos y/o documentos contables.	Realizar la prueba piloto de automatización a través servicios SOA o REST.
8	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM412	Oportunidades	Nueva redacción a la normativa para los gastos de indemnizaciones por razón del servicio, y otros gastos de desplazamiento.	Una nueva normativa integrada para los gastos de indemnizaciones por razón del servicio, asistencias y otros gastos de desplazamiento que esté incluida o citada (a decidir) en las próximas NGEP incluidas en el presupuesto de la UJA para 2025.



Nº propuesta	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
9	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM413	Oportunidades	Automatizar mediante servicios SOA (arquitectura orientada a servicios) o REST (interfaz entre sistemas basados en el protocolo HTTP para obtener datos o generar operaciones) la confección de justificantes de gasto y/o documentos contables.	Realizar la prueba piloto de automatización a través de servicios SOA y REST.
10	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM414	Riesgos	Iniciar un estudio de futuro respecto al proceso de contratación y compras.	Informe inicial sobre el futuro del proceso PC02: alternativas que ofrece la herramienta actualmente disponible (XXI-EC/Contratación y Compras) y posibilidades de mejora del proceso PC02 de cara al futuro.
11	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM415	Otros	Estudio unificación documentos ficha técnica de informática y ficha de inventario.	Informe sobre la viabilidad de la unificación de los documentos: ficha técnica informática y ficha de inventario.
12	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM416	Otros	Recepción de retribuciones a fiscalizar en el Servicio de Control Interno a través de Geiser	Recibir todas las retribuciones que deban ser fiscalizadas con carácter previo a través de Geiser.



Nº propuesta	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
13	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM417	Riesgos	Puesta en marcha del Sistema Interno de Información y Denuncias para dar cumplimiento a la Ley 2/2023.	Implantación y puesta en marcha del sistema con cumplimiento de los requisitos marcados por la Ley 2/2023.
14	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM418	Otros	Continuar con el procedimiento para elevar a escritura pública e inscribir en el Registro de la Propiedad todos los bienes inmuebles pertenecientes a la UJA.	Inscripción en el Registro de la Propiedad todos los bienes inmuebles de la UJA.
15	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM419	Encuestas	Revisión y actualización de la página web del Servicio.	Simplificar el acceso a los contenidos y facilitar la búsqueda de la información que se contiene en la web.
16	SCI - Servicio de Control Interno (SCI)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM420	Riesgos	Realizar una auditoría de uno de los proyectos financiados con fondos PRTR.	Emitir un informe de fiscalización relativo a la gestión de los fondos efectuada por uno de los proyectos financiados con fondos PRTR.
17	SCPR - 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



Nº propuesta	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
18	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM382	Riesgos	Iniciar un estudio de futuro respecto al proceso de contratación y compras	Informe inicial sobre el futuro del proceso PC02: alternativas que ofrece la herramienta actualmente disponible (XXI-EC / Contratación y Comparas) y posibilidades de mejora del proceso PC02 de cara al futuro.
19	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM383	Otros	Estudio unificación documentos ficha técnica informática y ficha de inventario.	Informe sobre la viabilidad de la unificación de los documentos: ficha técnica informática y ficha de inventario.
20	SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR)	PC01	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	PM384	Oportunidades	Automatizar mediante servicios SOA (arquitectura orientada a servicios) o REST (interfaz entre sistemas basados en el protocolo HTTP para obtener datos o generar operaciones) la confección de justificantes de gastos y/o documentos contables.	Realizar la prueba piloto de automatización a través servicios SOA o REST.
21	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM473	Riesgos y Oportunidades	Reasignación de las responsabilidades en la gestión de los expedientes de contratación.	Se prevé que se pueda llevar a cabo de forma satisfactoria.
22	SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio (SCPA)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM474	Procesos	Revisión del manual de procesos de la Unidad	



Nº propuesta	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
23	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC02	PC02 - GESTIÓN DE ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO	PM378	Oportunidades	Modificación de las tablas de medición de indicadores y carga de trabajo para incluir los datos tanto individuales por miembro de la Unidad como por facultad/centro	Conocer los datos de carga de trabajo e indicadores por Facultades/centros
24	SDEP - 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en la gestión de la disponibilidad de nuevos espacios para práctica deportiva, y en sus propuestas.</li> <li>- Coordinar con los responsables que corresponda en cada caso un uso correcto y adecuado de las reservas de uso docente, sus cancelaciones y ausencias, a fin de conseguir un uso y disponibilidad más eficiente para todos los potenciales usuarios (la propia docencia, actividades del servicio, usos de particulares...).</li> </ul>
25	SDEP - 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.	



Nº propuesta	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	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM448	Riesgos y Oportunidades	Aumentar las posibilidades de la práctica de actividad física y deportiva con un uso eficiente de las reservas concedidas en la oferta de espacios deportivos y las posibles cancelaciones, en su caso.	Un uso más eficiente de las instalaciones deportivas universitarias y una mayor disponibilidad del uso para todos los interesados.
27	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM452	Riesgos y Oportunidades	Mejora de la comunicación entre turnos en el área de instalaciones deportivas y el seguimiento de las incidencias detectadas	Disminución de las disfunciones en la comunicación entre turnos en el área de instalaciones
28	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM453	Riesgos y Oportunidades	Mejora del estado de las instalaciones deportivas y equipamiento deportivo.	Arreglo de goteras en pabellón deportivo de Jaén. Arreglo de la iluminación del pabellón deportivo de Jaén que permita la celebración sin disfunciones de encuentros de competición oficial. Disponibilidad de un almacén en pabellón deportivo de Linares. Plantear la creación de un Plan renove de equipamiento deportivo a varios años vista (del estilo de otros existentes en la UJA como el plan renove informático, etc.), así como crear una asignación presupuestaria específica anual para material deportivo inventariable.



Nº propuesta	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
29	SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías) (SPER (UCON))	PC03	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS	PM475	Otros	Se continua con el proceso de dar atención a las propuestas de mejora remitidas por los integrantes de la unidad	
30	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM438	Otros	Implantar sistema de monitorización de temperaturas en laboratorios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Decidir si implantar sistema de monitorización de temperaturas en laboratorios
31	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM439	Otros	Revisión del procedimiento establecido de gestión de residuos peligrosos	OCTUBRE 2024
32	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM440	Auditoría	Revisión del contenido informativo respecto al proceso de gestión de residuos peligrosos en web de PREMAS	DICIEMBRE 2024



Nº propuesta	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
33	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM447	Encuestas	Comunicar a la Gerencia y Órganos de representación del PTGAS que se agilice el proceso de promoción horizontal aprobado a nivel andaluz y se mejore las condiciones para la promoción interna.	Implementación del acuerdo andaluz de promoción horizontal del PTGAS por la Gerencia a corto plazo y de mejoras para el desarrollo de la promoción interna.
34	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM449	Encuestas	Estudio y análisis de soluciones en el diseño interno de las nuevas dependencias para el personal del SINF en el edificio A-0, para conseguir mejoras en el ámbito del ruido acústico ambiental.	Disponer de un diseño adecuado para las nuevas dependencias para el personal del SINF en el Edificio A-0, que favorezca la concentración a la hora de desarrollar tareas complejas y reduzca el ruido acústico ambiental en las zonas de trabajo común.
35	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM450	Riesgos	Continuar implantando las medidas de seguridad derivadas de ENS.	Mejora de la adecuación del cumplimiento anual del ENS (Informe INÉS).
36	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM451	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 adecuada.	Mejorar la gestión de incidencias de los servicios TIC del catálogo del SINF.



Nº propuesta	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
37	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM459	Encuestas	Realizar acciones de difusión y potenciación del uso de la Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy) y formulario externo para la tramitación de las demandas de incidencias/consultas por parte de los grupos de interés.	Incremento del uso del canal telemático (Plataforma de Autoservicio TIC (Murphy) y formulario externo) por parte de los grupos de interés en la demanda de incidencias/consultas y decremento de los canales de acceso telefónicos y presenciales.
38	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM465	Otros	Revisión y actualización del catálogo de equipos.	
39	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC04	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	PM485	Auditoría	Revisión global del estado de los Planes de Mantenimiento Preventivo	Ajustar la planificación preventiva al equipamiento actual para conseguir que los avisos por mantenimiento correctivo disminuyan.
40	PREMAS - 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.	



Nº propuesta	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
41	PREMAS - 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.	
42	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM461	Encuestas	Mejorar los tiempos de entrega de EPIS cuya entrega deba realizarse en el Campus Científico Tecnológico de Linares	A partir de Abril 2024
43	PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad (PREMAS)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM462	Encuestas	Aumentar el tiempo para efectuar la retirada de EPIS del Almacén	
44	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM371	Otros	Sistematización en el procedimiento de petición de modificaciones laborales	
45	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM476	Encuestas	Elaboración de manuales, y difusión en la web, en materia de jornada laboral, vacaciones y permisos del PTGAS y PDI.	Manuales elaborados



Nº propuesta	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
46	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM477	Procesos	Implantación sistema control presencia PDI	Sistema de control implantado
47	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM478	Riesgos	Adquisición y parametrización del componente de Personal de Investigación de UXXI-RRHH integrado con UXXI-INV.	Componente parametrizado
48	SPER - Servicio de personal (SPER)	PC05	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	PM479	Procesos	Utilización de la Sede Electrónica para la gestión de los procesos selectivos y solicitudes de compatibilidad	Puesta en explotación de al menos dos procesos de selección y gestión integral de las compatibilidades
49	BIBL - 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	
50	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM467	Otros	Establecer el sistema y la periodicidad de las cargas de información en el Portal de la Investigación	
51	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM468	Auditoría	Implementación de Open Athens	Open Athens operativo en la UJA



Nº propuesta	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
52	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM469	Auditoría	Implementación de la versión 7 de DSpace	
53	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM470	Auditoría	Solicitar una encuesta postservicio para evaluar el nuevo servicio "Atención personalizada"	
54	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM471	Auditoría	Organización de la XXXI Conferencia Anual Rebiun y XX Workshop de Proyectos Digitales	
55	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM472	Auditoría	Elaboración de una Guía de buenas prácticas de comunicación interna y externa	
56	SIR@ - 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	
57	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM442	Oportunidades	PC06.28 Anuario Estadístico Incrementar la cantidad de información publicada en Anuario obtenida a través del OBI	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.



Nº propuesta	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
58	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM443	Riesgos y Oportunidades	PC06.29 Suministro de datos e información institucional	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
59	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM444	Riesgos	PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés En desarrollo nueva aplicación de encuesta labor docente.	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
60	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM445	Oportunidades	PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés Presentación proyecto para automatización de informes de resultados pendientes de contestación para su implementación.	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.
61	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	PM446	Riesgos	PC06.28/29/30 Análisis y planificación de acciones para el incremento de la respuesta de los miembros del SPE a la encuesta de Clima laboral.	Proceso revisado bajo el enfoque de creación de valor sostenible a los clientes/usuarios.



Nº propuesta	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	UPUB - 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.	Documentación actualizada de los subprocesos más importantes de la UPUB
63	UPUB - 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	documentación y fluidez en la gestión de los envíos, inventario y stock de publicaciones
64	UPUB - 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
65	UPUB - 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	Mejora en el subproceso de evaluación cinética
66	SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas (SGE)	PC07	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	PM441	Auditoría	Modificación de las tablas de medición de indicadores y carga de trabajo para incluir los datos tanto individuales por miembro de la Unidad como por facultad/centro	Conocer los datos de carga de trabajo e indicadores por Facultades/centros



Nº propuesta	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
67	SGI - 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	
68	SGI - 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	
69	SGI - 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.	
70	SGI - 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	



Nº propuesta	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
71	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM421	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
72	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM422	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
73	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM423	Otros	Implantar sistema de monitorización de temperaturas en laboratorios	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Decidir si implantar sistema de monitorización de temperaturas en laboratorios
74	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM458	Auditoría	Revisión estética y funcional del upgrade tecnológico de GSYA	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Mejorar el aplicativo GSYA.



Nº propuesta	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
75	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM408	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
76	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM409	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
77	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM410	Riesgos y Oportunidades	Supervisión activa de la empresa auxiliar de mantenimiento	Cumplimiento del contrato de mantenimiento y satisfacción del CPEA. Evitar posibles problemas que puedan poner en riesgo la salud y el bienestar de los animales y la viabilidad de la experimentación
78	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM411	Riesgos y Oportunidades	Revisión de protocolos de trabajo	Mejorar el control de los procesos de producción y provisión de los servicios prestados.



Nº propuesta	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
79	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM454	Encuestas	Comunicar a la Gerencia y Órganos de representación del PTGAS que se agilice el proceso de promoción horizontal aprobado a nivel andaluz y se mejore las condiciones para la promoción interna.	Implementación del acuerdo andaluz de promoción horizontal del PTGAS por la Gerencia a corto plazo y de mejoras para el desarrollo de la promoción interna.
80	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM455	Encuestas	Estudio y análisis de soluciones en el diseño interno de las nuevas dependencias para el personal del SINF en el edificio A-0, para conseguir mejoras en el ámbito del ruido acústico ambiental.	Disponer de un diseño adecuado para las nuevas dependencias para el personal del SINF en el Edificio A-0, que favorezca la concentración a la hora de desarrollar tareas complejas y reduzca el ruido acústico ambiental en las zonas de trabajo común.
81	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM456	Riesgos	Continuar implantando las medidas de seguridad derivadas de ENS.	Mejora de la adecuación del cumplimiento anual del ENS (Informe INÉS).



Nº propuesta	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
82	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM457	Procesos	Analizar los datos de peticiones y uso de los grupos de servicios que más peticiones reportan con la intención de determinar si el número de incidencias y su gestión es adecuada.	Mejorar la gestión de peticiones del catálogo de servicios del SINF.
83	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM463	Riesgos	Definir un Plan Operativo Anual acorde a la capacidad del Servicio de Informática	Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1-01
84	SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	PM464	Procesos	Actualización de la documentación responsabilidad del SINF del proceso PC08	Documentación del proceso actualizada



Nº propuesta	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
85	SGA - 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.	Ganar en agilidad y rapidez en la gestión
86	SGA - 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	Agilizar la gestión interna de la Sección
87	SGA - 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.	Obtener información para la toma de decisiones en la Sección
88	SGA - 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	Mejor gestión de la documentación con la que cuenta la Sección



Nº propuesta	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	SGA - 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.	Facilitar la gestión con otros entes públicos y agilizar el proceso con el alumnado
90	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM209	Procesos	Mejora en la gestión de la Certificación Supletoria Provisional al Título (Grado, Máster y Doctorado).	Mayor información al alumnado y reducción del volumen de trabajo
91	SGA - 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.	Agilizar y simplificar la gestión
92	SGA - 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.	Mayor información al alumnado y obtener referencias para enfocar la gestión de los procesos de la Sección
93	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM283	Procesos	Emitir de forma gratuita las Certificaciones Supletorias Provisionales al Título	Agilidad en la gestión y mayor información para el alumnado



Nº propuesta	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	SGA - 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 información de la gestión del Servicio
95	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM290	Procesos	Activar cuenta TIC para efectuar el pago por TPV de la expedición de los Títulos Oficiales.	Mayor agilidad en la gestión de los procesos
96	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM292	Procesos	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	Agilizar el procedimiento y reducir los plazos del mismo
97	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM298	Procesos	Modificar la normativa de la UJA para la expedición del Suplemento Europeo al Título.	Actualizar la normativa a las nuevas realidades



Nº propuesta	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
98	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM306	Procesos	Posibilidad de firma impresa, en el reverso del título, por parte del Jefe del Servicio	Reducir los tiempos de gestión
99	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM386	Procesos	Incrementar la retirada del número de SET por el usuario.	Mejora en la gestión de los títulos y reducción de volumen de títulos no entregados en la Sección
100	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM387	Procesos	Cambios en el formulario de solicitud de títulos oficiales y en las comunicaciones al alumnado	Mayor control y agilización del proceso
101	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM388	Procesos	Añadir en los tipos de descuentos en UXXI-AC la actividad económica "otras causas"	Facilitar la gestión para el alumnado a la hora de solicitar el título
102	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM389	Procesos	Incluir un nuevo estado en la nueva funcionalidad de intranet sobre el estado de los títulos y SET.	Agilizar la gestión al alumnado y reducir el número de solicitudes de información que se piden al respecto
103	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM390	Procesos	Dar de alta en UXXI-AC código de nacionalidad para los palestinos, siguiendo instrucciones del Ministerio	Adaptar la funcionalidad a la normativa



Nº propuesta	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
104	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM391	Procesos	Adaptación del trámite de Solicitud del Título Oficial (Grado, Máster y Doctorado) a través de la administración electrónica	Adaptación del trámite de Solicitud del Título Oficial (Grado, Máster y Doctorado) a través de la administración electrónica
105	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM392	Procesos	Gestionar los lotes de los títulos a imprimir con sus correspondientes SET.	Unir la gestión de los títulos y SET en UXXI-AC, nº quaterni AC-89173 (UNIÓN DE LOTES TÍTULOS/SET_UJA, Gracias a esto se podrá hacer lotes de títulos/set que contengan los mismos alumnos.
106	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM393	Procesos	Programar los envíos a imprenta de los títulos oficiales y SET una vez al mes.	Mejor servicio y reducción de número de consultas
107	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM394	Procesos	Reducir de 20 a 10 días hábiles, la fecha de vencimiento de la carta de pago de varios procedimientos.	Agilizar los procedimientos
108	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM395	Procesos	Dar respuesta a las incidencias observadas por consultar en Universidad Virtual el cumplimiento de los requisitos para solicitar el título oficial	Facilitar información al alumnado, agilizar la gestión con el mismo y reducir el número de consultas



Nº propuesta	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
109	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM396	Procesos	Alianza con el Centro de Estudios de Postgrado para que el título del TFM aparezca en el SET además de en castellano en inglés y que las denominaciones de los TFM se mantengan en UXXI-AC antes de la lectura y entrega de actas de los mismos.	Mejorar la gestión de los SET, evitando incidencias en los mismos
110	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM397	Procesos	Restringir el acceso en UXXI-AC al módulo de títulos.	Reducir riesgos en la gestión de los títulos oficiales
111	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM398	Procesos	Registrar en UXXI-AC la fecha de retirada de los títulos indicada en los facsímil.	Mejorar la gestión y control de los títulos
112	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM399	Procesos	Reducción de los tiempos establecidos para la disponibilidad del título oficial de 8 a 12 meses a 6 MESES.	Máxima agilización de la gestión de los títulos
113	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM400	Procesos	Informar al usuario/cliente de la nueva funcionalidad sobre el estado en el que se encuentra la solicitud del título y SET, a través de docencia virtual	Mejora en la gestión y la fiabilidad de los títulos y cumplimiento de normativa



Nº propuesta	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
114	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM401	Procesos	Alianza con el SAAE para darles acceso a la plataforma de consulta en Universidad Virtual sobre el estado en que se encuentran la tramitación de los títulos y SET.	Dar acceso en Universidad Virtual, para que puedan obtener información sobre las titulaciones y SET solicitados por el alumnado y agilizar la gestión tanto de esa Sección como la de Títulos
115	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM402	Procesos	Implementar Indicadores de la Sección de Títulos:	Mayor control y conocimiento de la gestión
116	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM403	Procesos	Incluir en la página Web de la Sección de títulos un enlace a la carpeta ciudadana del Gobierno de España, para que los egresados puedan obtener la verificación de su título universitario.	Dar un mejor servicio a nuestro clientes/usuarios. Rapidez en la verificación del título por parte del usuario. Disminución de consultas vía email y telefónicamente. Disminuir las solicitudes de Certificaciones Supletorias Provisionales al Título.
117	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM404	Procesos	Informar al alumnado que podrá verificar su título oficial a través de la carpeta ciudadana del Gobierno.	Dar un mejor servicio a nuestro clientes/usuarios.



Nº propuesta	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
118	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM405	Procesos	Comunicar al interesado el número de seguimiento del envío de TÍTULOS a las Subdelegaciones de Gobierno y Consulado/Embajadas.	Mejora en la gestión del título y facilitar más información al interesado
119	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM406	Procesos	Comunicar al interesado el número de seguimiento del envío del SET al domicilio particular indicado por el usuario.	Mejor servicio a nuestro clientes/usuarios.
120	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM407	Procesos	Modificar el acceso al módulo de títulos de la Secretaría de Linares y SAFA para facilitar el registro en UXXI-AC de la retirada de los títulos y SET por parte del egresado	Dar un mejor servicio a nuestro clientes/usuarios. Disminución de consultas vía email y telefónicamente.
121	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM424	Auditoría	Actualización de los ordenadores a través de un DISCO DURO SSD+CLONACION	Mayor agilidad en la tramitación de procedimientos administrativos
122	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM425	Auditoría	Adecuación de las instalaciones del SGA en el campus de Jaén mejorando la instalación lumínica y acústica	Mayor confort en el trabajo para el PTGAS



Nº propuesta	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
123	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM426	Auditoría	Realización de videotutorial para los tramites de traslados entrantes	Agilización del trámite y menor necesidad de contactar con Secretaria de Centros para culminar las gestiones
124	SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	PM427	Auditoría	Publicar despleables para poder visualizar los precedentes de reconocimientos de asignaturas	Mayor agilidad en el procedimiento
125	SGE - 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	Disponer de un sistema ágil que aproveche la información cargada en otros sistemas, que permita trabajar con antelación y seguridad
126	SGE - 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.	Facilitar a los responsables de los Programas la gestión y adjudicación de las plazas. - Automatizar la carga e intercambio de datos entre aplicaciones, eliminando el intercambio de datos en formularios de Google y correos electrónicos.



Nº propuesta	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
127	SAAE - 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	PM480	Auditoría	Criterios para la autorización de un periodo excepcional de 3 meses de prácticas académicas externas extracurriculares hasta alcanzar los 9 meses. En empresas: que el estudiante tenga superados, al menos el 75% de los créditos en el momento de la ampliación y compromiso de contratación por parte de la empresa. En la UJA: que el estudiante tenga superados, al menos el 75% de los créditos en el momento de la ampliación y autorización del Vicerrectorado con competencias en materia de prácticas.	Favorecer la empleabilidad de nuestros estudiantes con menor carga académica.
128	SAAE - 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	PM481	Auditoría	Adelantar la elaboración de informes de necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) de renovación antes de la finalización del curso académico con el objeto de que el estudiante pueda hacerlo valer desde el comienzo del curso académico siguiente.	Renovación de los informes de NEAE a final del curso académico. Elaboración de los informes de NEAE de los estudiantes de nuevo ingreso a comienzos del curso académico



Nº propuesta	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
129	SAAE - 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	PM482	Auditoría	Realizar una encuesta de satisfacción de los programas de emprendimiento a la finalización para evaluar aspectos de satisfacción y mejoras.	Disponer de encuestas anuales de evaluación de los programas de emprendimiento
130	SAAE - 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	PM483	Auditoría	Alianza colaborativa con la Sección de Títulos de la UJA para compartir una hoja de cálculo con los datos del estudiantado que solicita su título al finalizar los estudios.	Conseguir que todos los estudiantes que egresen cada curso sepan que pueden disponer de la condición de Alumni generación UJA y aumente cada año el número de inscritos.
131	SAAE - 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	PM484	Auditoría	Informar de manera personalizada a los estudiantes beneficiarios del programa de movilidad nacional (SICUE) de que deben de indicar en su solicitud de beca de ayudas al estudio del Ministerio de Educación y Formación Profesional (MEFP) como universidad tramitadora a la universidad e origen (Universidad de Jaén) y no a la de destino (en la que realizarán la movilidad). Se enviará una comunicación por correo electrónico a cada uno de los beneficiarios de movilidad nacional SICUE.	Eliminar la incidencia en la totalidad de los solicitantes de beca del MEFP



Nº propuesta	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
132	SDEP - 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.	
133	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PM460	Riesgos y Oportunidades	Actualización del sistema de encuestas del Servicio: Adaptación del contenido de las encuestas post-servicio a las necesidades actuales y trabajar la posibilidad de la realización de encuesta de necesidades y demandas de servicios.	
134	UAOG - 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	
135	SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM466	Oportunidades	Acceso a la documentación a través de un portal de archivo con opciones de búsqueda	Mayor número de consultas externas



Nº propuesta	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
136	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC12	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	PM486	Procesos	Actualización en el registro general de la Universidad de Jaén creando una oficina de registro electrónico integrada con la aplicación Tiworks.	Nueva estructura en las oficinas de registro presencial y electrónico y gestión integrada de los expedientes de Tiworks
137	SIR@ - 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.	
138	SIR@ - 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 2023 (PARA CICLO 2024).

Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
SAE - Servicio de Asuntos Económicos	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL						No debe aplicarse la IT.[PC 01.2]-01 CONTRATOS INTERNOS DE SERVICIO.			Revisado en informe
SCPR - Servicio de Contabilidad y Presupuesto	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO O VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
SCI - Servicio de Control Interno	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	Pendiente <b>revisión de los registros del proceso de control.</b>	Pendiente <b>revisión de los flujogramas del proceso de control.</b>							Revisado en informe
SGE - Servicio de Gestión de las Enseñanzas	PC02 - GESTIÓN ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO									Revisado en informe
SCPA - Servicio de Contratación y Patrimonio	PC02 – GESTIÓN ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO									Revisado en informe
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC02 - GESTIÓN ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO									Revisado en informe
UDTL - Unidad Departamen	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO O VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
tal de Apoyo Técnico a Laboratorios										
SDEP - Servicio de Deportes	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS									Revisado en informe
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS									Revisado en informe
SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías)	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS									Revisado en informe
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO									Revisado Anexo VIII en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO O VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO									Revisado en informe



<p>SINF - Servicio de Informática</p>	<p>PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMI ENTO</p>				<p>- El registro <b>Leg.Ge01.[PC04]:</b> "Ley Orgánica <b>4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de cambiarlo</b> - Eliminar el registro <b>Leg.Ge08.[PC04]:</b> "Real Decreto <b>1720/2007, de 21 de diciembre,</b> - El registro <b>Leg.Ex.50.[PC04]:</b> <b>Real Decreto</b> <b>281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. (B.O.E. num. 75 de 28 de marzo de 2003)"</b> cambiarlo - El reg <b>Leg.</b> <b>Ex.101.[PC 04]:</b> "Modelo de <b>financiación 2007- 2011 para las Universidades andaluzas"</b> que se modifique por "Modelo de financiación de las Universidades</p>		<p>Se solicita al SPE actualizar tabla historial de modificaci ones de <b>ITs del SINF: 12/02/20 24:</b> Actualizaci ón instruccio nes técnicas del SINF</p>			<p>Revisado en informe</p>
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------------------



					públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía".					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII(/ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO	<b>I-120: Coste del mantenimiento anual correctivo.</b> Modificación propuesta: cambio								Revisado en informe
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO						Actualización de la IT.[PC04.12]- <b>02_Mantenimiento_Correctivo_de_los_recurso_instrumentales_del_CICT a versión 01</b>			Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO									Revisado en informe
PREMAS - Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS									Revisado en informe
SPER - Servicio de personal	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO O VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO			<p>- se considera proponer la suspensión de los indicadores I-PC06-29-3 / I-PC06-29-4</p> <p>-consideramos que lo mejor es cambiar el valor objetivo al 90%( lanzamiento de las encuestas) I-210 (I.[PC.06.30]-02</p> <p>I-209 (I.[PC.06.30]-01</p>						<p>- Revisión de los PC06.28/P C06.29/PC 06.30 Anexos VI: Atributos de calidad del.</p> <p>Revisado en informe</p>
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO									<p>Revisado en informe</p>



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO			<p><b>-Código I-198::</b> El 75% de los informes técnicos solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 20 días laborales desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración.</p> <p><b>- Código I-199:</b> El 75% de los estudios técnicos solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 60 días laborales desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración.</p>						Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO									Revisado en informe
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO									Revisado 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									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
	INVESTIGACIÓN									
SGI - Servicio de Gestión de la Investigación (SGI)	PC07 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	<b>Eliminar todas las referencias al artículo 83 de la LOU,</b> que deberán ser reemplazadas por el artículo 60 de la LOSU.	<b>Eliminar todas las referencias al artículo 83 de la LOU,</b> que deberán ser reemplazadas por el artículo 60 de la LOSU.	<b>Eliminar todas las referencias al artículo 83 de la LOU,</b> que deberán ser reemplazadas por el artículo 60 de la LOSU. <b>Incluir indicador en el Manual de Proceso. Anexo nº 9 el indicador I.[PC 07.24]-03, que sin embargo, sí que aparece en esta aplicación UJA-SIGUE.</b> --Revisar la <b>codificación</b> de los indicadores, de forma que sea coincidente los que aparecen en la plataforma UJA-						Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO O VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
				SIGUE y en el Manual de Procesos.						
UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/ TÉCNICO									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII(/ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
SINF - Servicio de Informática (SINF)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/ TÉCNICO		Se solicita al SPE la <b>actualización del flujograma del proceso PC08.3</b>		- El registro <b>Leg.Ge01.[PC08]: "Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades" ya no está vigente</b> , hay que cambiarlo por "Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario" - Eliminar el registro <b>-Reg.Ge07.[PC08]: "Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal." ya que está derogada por</b>		Se solicita al SPE <b>actualizar tabla historal de modificaciones de ITs del SINF: 12/02/2024:</b> Actualización instrucciones técnicas del SINF			Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO O VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
					Ley Orgánica 3/2028 (esta ley ya aparece en otro registro).					
CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/ TÉCNICO									Revisado en informe
CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/ TÉCNICO									Revisado en informe
SGA - Servicio de Gestión Académica (SGA)	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	Se mantienen	Se mantienen	Se proponen cambiar los siguientes valores para los siguiente ciclos:	<b>Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.</b>		<a href="https://www.ujaen.es/servicios/sga/sobre-el-">https://www.ujaen.es/servicios/sga/sobre-el-</a>	Se mantiene		Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE))
				<p>- I.[PC.9.23].01 Se propone como valor límite el <math>&gt; = 98\%</math> en lugar de <math>&gt; = 95\%</math> actual</p> <p>-I.[PC.9.23].05 Se propone como valor objetivo el <math>12\%</math> en lugar del <math>5\%</math> actual</p>			servicio/area-interna-sga			
SAAE - Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante (SAAE)	PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTE, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN	No hay ninguna propuesta.								Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE))
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES									Revisado en informe
SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII(/ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	<b>La totalidad de documentación ha de ser revisada y modificada</b> indicando que la responsabilidad recae sobre la Jefa de Sección de Protocolo.								Revisado en informe



SAG - Servicio de Archivo General (SAG)	PC12 - GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	<p><b>R.[PC 12.21]-18</b> Libro de registro de entradas de fondos. [Añadir entre paréntesis: Registro en el programa informático "Odilo"].</p> <p><b>SAG R.[PC 12.22]-26</b> Fichero Topográfico. [Añadir entre paréntesis: "Odilo"].</p> <p><b>SAG/SUA R.[PC 12.22]-28</b> Registro de medidas correctoras aplicadas. SAG [Añadir entre paréntesis: Datos en la nube]</p>	<p><b>I.[PC 12.21]-10</b> Porcentaje de acciones estudios de valoración realizados con respecto a la planificación establecida. <b>I.[PC 12.21]-11</b> Número de expedientes documentos gestionados por el archivo cada año.</p> <p><b>I.[PC 12.21]-12</b> Porcentaje de unidades de instalación descritas revisadas.</p> <p><b>I.[PC 12.22]-17</b> Porcentaje de mediciones termohigrométricas que generan una actuación siguiendo el protocolo. La medición y conexión de mecanismo correctores es automática y no quedan evidencias de ello</p> <p><b>I.[PC 12.23]-18</b> Porcentaje de consultas atendidas en el plazo de un día desde su aceptación por el</p>	<p><b>Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos</b></p> <p><b>Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la</b></p>	<p><b>F.[PC12.21]-01</b> Impreso de transferencia de documentación</p> <p><b>F.[PC12.21]-02</b> Ficha de inventario de fondos (base de datos)</p> <p><b>F.[PC12.22]-01</b> Relación de necesidades de unidades de instalación</p> <p><b>F.[PC12.22]-02</b> Ficha de valores termohigrómetros (base de datos)</p> <p><b>F.[PC12.22]-03</b> Formulario de solicitud de firmas para unidades de instalación</p> <p><b>F.[PC12.23]-01</b> Solicitud de documentos al Archivo General</p> <p><b>F.[PC12.23]-02</b> Hoja de control de documentos</p> <p><b>F.[PC12.23]-03</b> Solicitud consulta para trabajos de investigación</p>	<p>Calendario de transferencias Instrucciones técnicas internas de revisión de documentación Instrucción Técnica de Clasificación de documentos</p>	Quitar este apartado	Revisado en informe
---	------------------------------------	--	---	--	--	---	----------------------	---------------------



				servicio. <b>Cambiar la ficha I.[PC 12.23]-18</b>	Administración Electrónica?					
--	--	--	--	---	-----------------------------	--	--	--	--	--



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII/(ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PE01 - PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA									Revisado en informe
SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS									Revisado en informe
SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	PE02 - RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS									Revisado en informe
SACU- Servicio de Actividades Culturales	PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICAC									Revisado en informe



Nombre Servicio o Unidad responsable	Código y nombre proceso	Registros	Flujogramas	Indicadores del proceso	ANEXO I Legislación y normativa	ANEXO II Formatos	ANEXO III Instrucciones técnicas	ANEXO IV Procedimientos telematizados	Otros	ANEXO VII(/ANEXO VIII (puntos 28 y 29 informe UJA SIGUE)
	IÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES									