



Universidad de Jaén

INFORME EJECUTIVO

Informe Final Agrupado de Seguimiento de los Procesos y Retroalimentación de los Grupos de Interés. Ciclo 2024

16 de mayo de 2025

ÍNDICE

Contenido

1.- FINALIDAD	2
2.- CUMPLIMIENTO REQUISITOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
3.- INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE.....	3
4.- COMPROMISOS DE CALIDAD.....	4
5.- PLAN DE AUDITOÍA Y NO CONFORMIDADES.....	5
6.- ENCUESTAS.....	6
7.- QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	10
8.- OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORÍAS.....	12
9.- MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.....	15
10.- APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	16
11.- LAS PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS PROCESOS PARA EL SIGUIENTE CICLO	17
12.-EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD	18
13. CONCLUSIÓN GENERAL	18

1.- FINALIDAD

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

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

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

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

[Web del SIGC_SUA](#)

2.- CUMPLIMIENTO REQUISITOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En primer lugar, se analiza el grado de cumplimiento de **los requisitos inherentes a la prestación de servicios**. Los resultados de las auditorías internas y externas de todos los ciclos evaluados demuestran **un cumplimiento efectivo**. Concretamente, durante el ciclo 2024, se implementaron planes de acción correctivas para abordar tres No Conformidades detectadas en la auditoría externa: dos correspondientes al Centro de Instrumentación Científico Técnica y una a la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios. **Todas estas No Conformidades han sido verificadas y cerradas.**

El cierre de la totalidad de las no conformidades externas indica una respuesta diligente y prioritaria a las observaciones de la auditoría, lo cual es fundamental para mantener la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.- INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE

Otro aspecto está referido a obtener los **resultados del desempeño y eficacia de los procesos**. El análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de los resultados del cuadro de indicadores, siendo el **nivel de medición efectiva del 100%** manteniéndose el porcentaje del ciclo anterior. Hay que indicar que el Servicio de Actividades Culturales no ha realizado el informe de seguimiento de sus procesos.

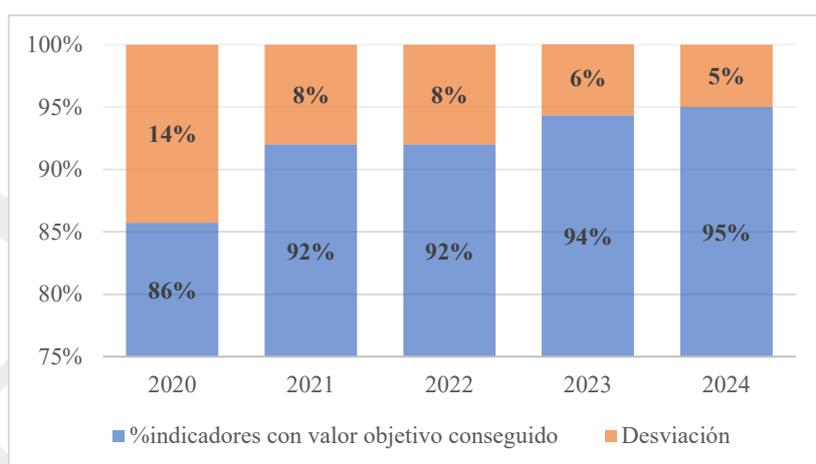
Por otra parte, hay 2 indicadores sin actividad en este ciclo de gestión uno del Servicio de Gestión de la Investigación y el otro del Servicio de Gestión de las Enseñanzas, por otra parte, hay 2 de indicadores del Servicio de Biblioteca no dispondrán de datos hasta final de junio.

El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 95% (229 cumplidos sobre un total de 242 indicadores medidos, con 13 incumplidos). **El porcentaje de eficacia es un indicador excelente de un desempeño sólido, consistente en la gestión de los procesos y la prestación de servicios, demostrando un alto nivel de control.**

Se consolida la tendencia de cumplimiento entorno al 95%, con un leve repunte en la mejora en 2024.

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

Evolución del porcentaje de eficacia.



4.- COMPROMISOS DE CALIDAD

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

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD.					
	2020	2021	2022	2023	2024
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	139	152	134	133	134
2.- I.[PE 02.1]-02 Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.	100%	100%	100%	100%	100%
3.- I.[PE 02.1]-01 Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos).	91,67%	92,25%	96,24%	95,49%	97%

Respecto a la valoración de los resultados, el porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un **100% de efectividad**.

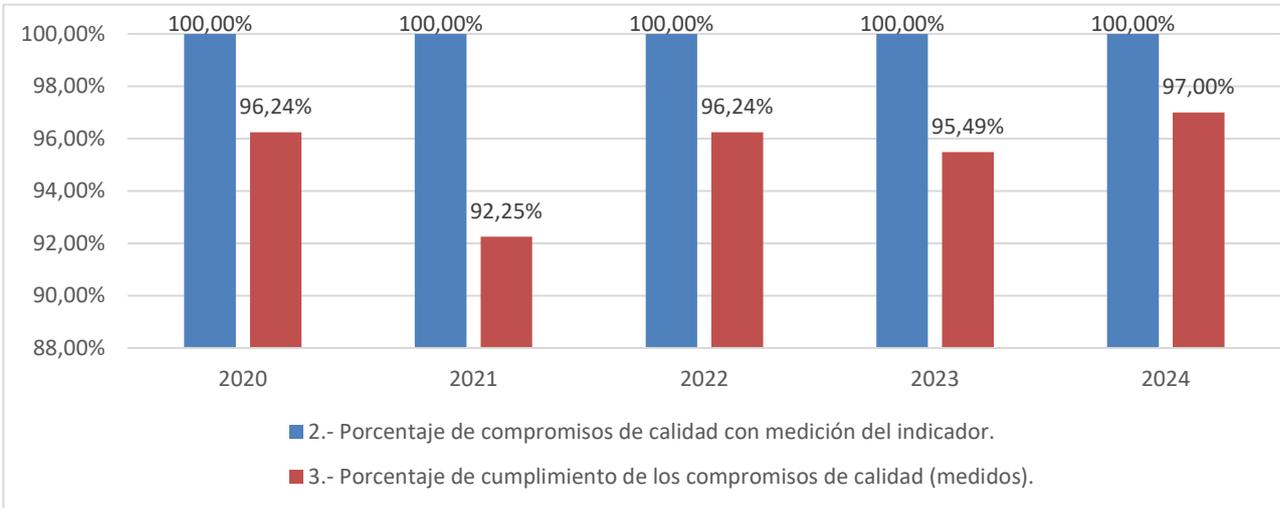
El grado de cumplimiento de los compromisos conseguido es del 97% (porcentaje obtenido de 125 cumplidos sobre un total de 129 compromisos). Alcanzar un 97% de cumplimiento es un indicador excelente del compromiso y la dedicación de la organización para cumplir con sus promesas de calidad. Este porcentaje demuestra una gestión eficaz de los procesos y una orientación clara hacia la satisfacción del cliente.

La mejora significativa en el cumplimiento respecto al ciclo anterior (1,5% de aumento), pasando del 95,49% al 97% en 2024, evidencia una tendencia positiva en la mejora continua.

Del total de compromisos de calidad se han incumplido 5 compromisos, uno menos que el 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% (19 de 23), manteniéndose estable este porcentaje respecto al ciclo anterior.

Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



5.- PLAN DE AUDITORÍA Y NO CONFORMIDADES

Tanto la gestión de los procesos como los resultados son objeto de actividades de auditoría y aplicación de planes de mejora como consecuencia de la gestión de no conformidades. **Los resultados del informe del Plan de Auditoría Interna siguen corroborando la conformidad de la gestión de los procesos y servicios prestados auditados.** La valoración general de la auditoría es positiva, el sistema de calidad se implementa y mantiene eficazmente, en total se han realizado 21 oportunidades de mejora y 4 observaciones.

De las tres No Conformidades de auditoría externa se han verificado y cerrado las tres, dos del Centro de Instrumentación Científico Técnica y una de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

La valoración general es positiva, el sistema de calidad se implementa y mantiene eficazmente.

Con carácter general hay que destacar el alto cumplimiento en los objetivos de indicadores, siendo las desviaciones mínimas en los casos que no se alcanzan los objetivos, la orientación a la mejora continua (evidenciado en las mejoras realizadas) y los altos índices de satisfacción en las encuestas, que evidencia una clara orientación a los clientes junto a la reducción significativa del número de quejas.

6.- ENCUESTAS

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

En primer lugar, están los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA. El sistema está estructurado en un **cuadro de 23 encuestas generales y 57 encuestas post servicios**.

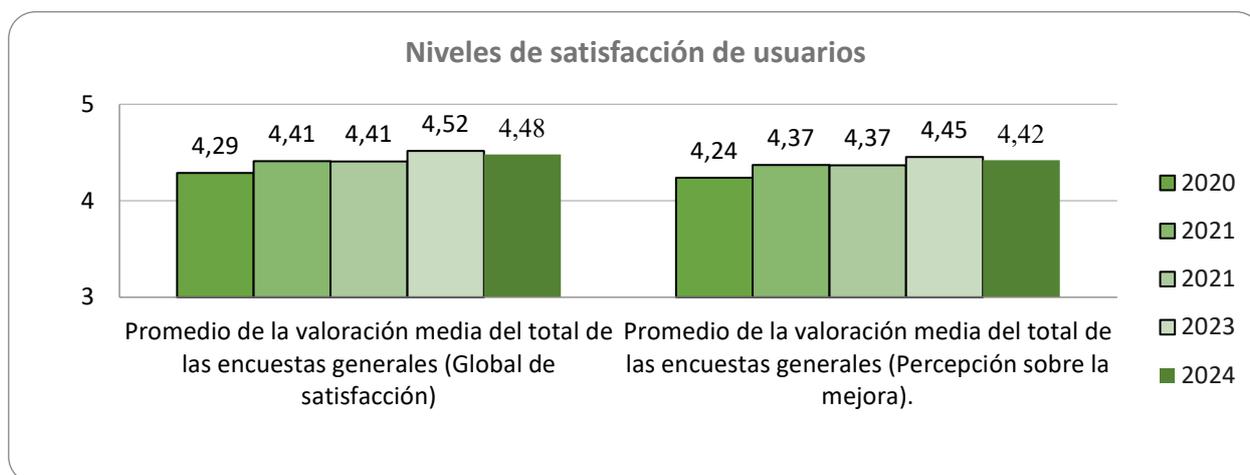
Respecto a los **resultados de las encuestas generales**, se sintetizan los valores de ciclo 2024:

.-Satisfacción global. Igual o superior a "3,5"	21 encuestas (100%)
.-Satisfacción global. Igual o superior a "4"	20 encuestas (95,24%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	9 encuestas de 21 (41%)

.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "3,5"	21 encuestas (100%)
.-Satisfacción percepción sobre la mejora. Igual o superior a "4"	18 encuestas (85%)
.-Satisfacción global. Tendencia. Mejoran los resultados.	10 encuestas de 21 (45%)

La tendencia de las **encuestas generales**, valoradas globalmente, presenta un cambio en su comportamiento y se rompe la evolución positiva registrada en los niveles de satisfacción global (4,48), manteniéndose en la percepción sobre la mejora (4,42). No obstante, se vuelven a posicionar en valores superiores a 4, siendo la variación muy leve.

Evolución general de niveles de satisfacción. Encuestas generales.



Se mantiene para este ciclo el descenso producido en el ciclo 2023 en el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, situándose en un 28% (6 de 23). Respecto a las encuestas post-servicio, se produce igualmente un muy notable descenso el Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, en este ciclo de gestión presenta un valor del 30 % (11 de 37) en contraste con el valor del anterior ciclo, que se situaba en 59% (25 de 42). En consecuencia, sigue sin producirse la previsión de su aplicación al 100% de las encuestas activas por lo que se vuelve a insistir en la recomendación de completar la asignación para su cumplimiento total.

Las tendencias en el promedio del porcentaje del nivel de participación (78%) son mantenidas con un leve ascenso de 2 puntos por encima del anterior ciclo de gestión (76%). Este incremento es más significativo en el porcentaje de encuestas con indicador de participación del 100% que con una variación de 10 puntos porcentuales se sitúa en un 41%. Aún con estos datos, se sigue incidiendo en la oportunidad que suponen los procesos de revisión de las encuestas, así como la implantación de la técnica de grupos focales para incentivar la participación y mejorar el sistema de cara a incrementar su eficiencia.

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

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2024.

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

En el sistema de encuestas, las de post-servicio son 57, y **se han lanzado en este ciclo 44**. Los indicadores globales con cálculos posibles (41 encuestas), son constantes con **una valoración de satisfacción global de 4,61 de media** y un 95,12% de las encuestas obtienen valores iguales o superiores a 4. **La satisfacción sobre la mejora percibida obtiene una media de 4,68** obteniendo la totalidad de las encuestas con cálculos posibles (8 encuestas) el igual o superior a 4.

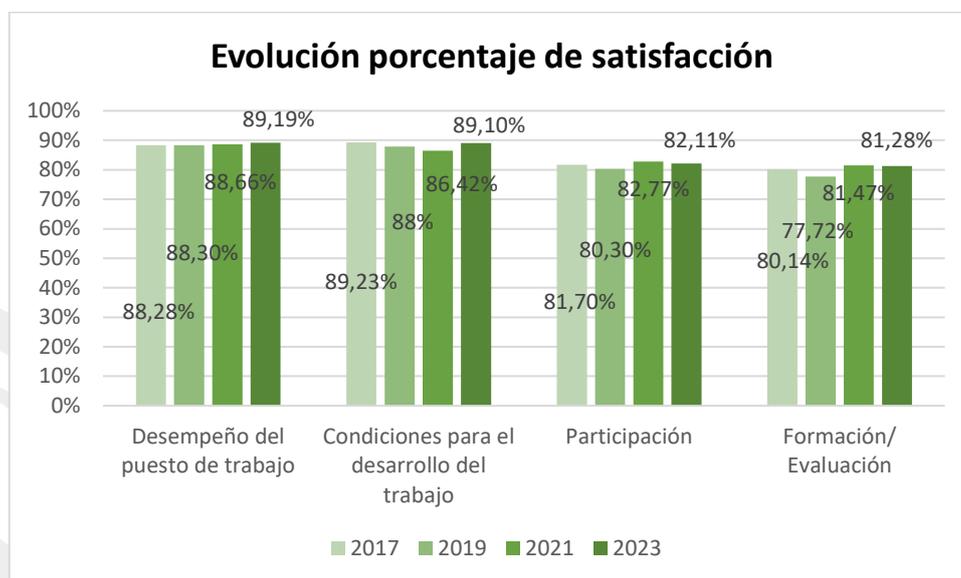
Sobre esta modalidad de encuestas se ha **avanzado en la identificación de los índices de participación y cuantificación de resultados**, mediante el establecimiento de un procedimiento común que posibilita la homogeneización y tratamiento de la información que aportan las Unidades, sin perjuicio de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

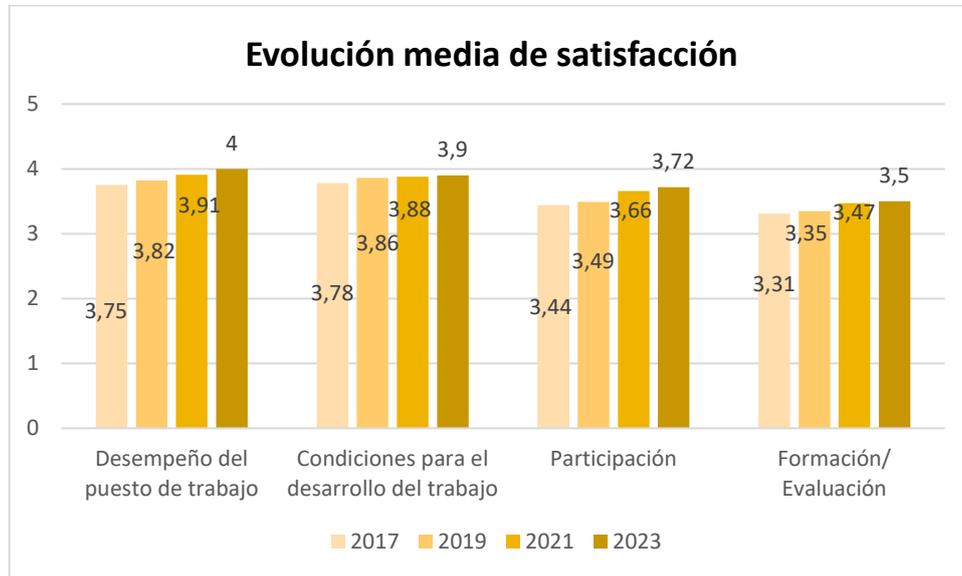
Para finalizar respecto al sistema de encuestas sintetizamos las **actuaciones de revisión y mejora realizadas**: 1. se han solicitado 2 nuevas altas, correspondientes a la EP-73-PC10 y EP-74-PC10, gestionadas por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación, que también es la unidad propietaria. La primera trata sobre “Cooperación y voluntariado” y la segunda sobre la “Gestión administrativa SEPIE de estudiantes de movilidad”. 2. En el resto, no se ha realizado ninguna actuación de **revisión en el diseño/estructura de encuestas, salvo casos puntuales de modificación en la redacción de algún ítem**. 3. **Publicación y difusión de resultados de las encuestas** (general en Portal de Transparencia y Anuario Estadístico) 4. El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados de “percepción sobre la mejora” (4,68). 5. No se han producido nuevas **incorporaciones en el sistema de información de usuarios de técnicas de grupos focales**.

Para finalizar, en este ciclo de gestión se ha realizado **no se ha realizado la encuesta de clima laboral por estar planificada cada dos años** (carácter bienal). **Los datos de la última encuesta, correspondiente al ciclo 2023, se muestran a continuación:**

Resultados encuesta clima laboral

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





7.- QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

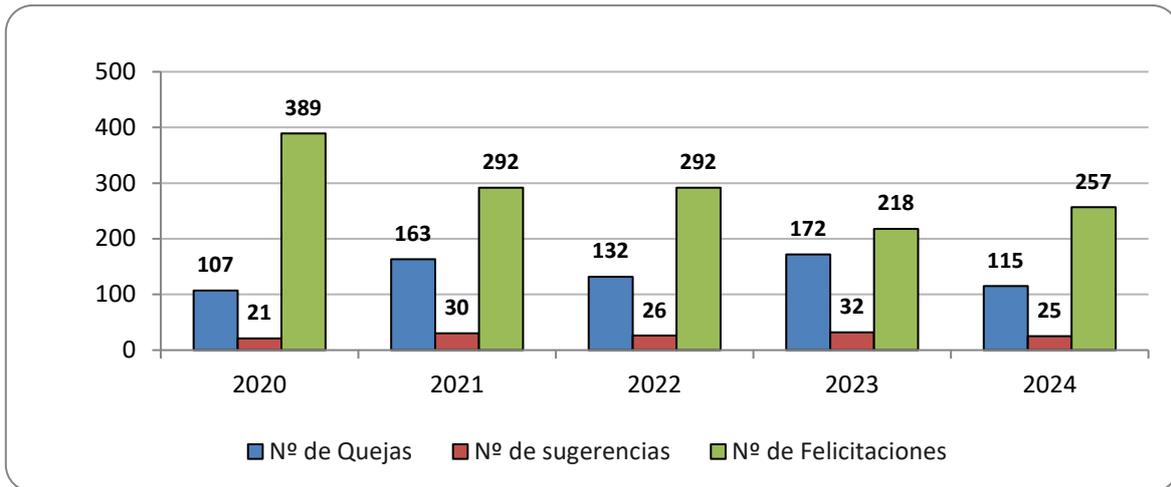
Otra información de retroalimentación son los indicadores de gestión de **Quejas/Sugerencias** y el número de **Felicitaciones**. En este ciclo se ha producido una mejora significativa al disminuir las quejas en un 33% (57 menos) con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata también una disminución en un 22% (7 menos).

En el número de felicitaciones se ha producido un incremento significativo computándose un total de 257, con un incremento del 18%

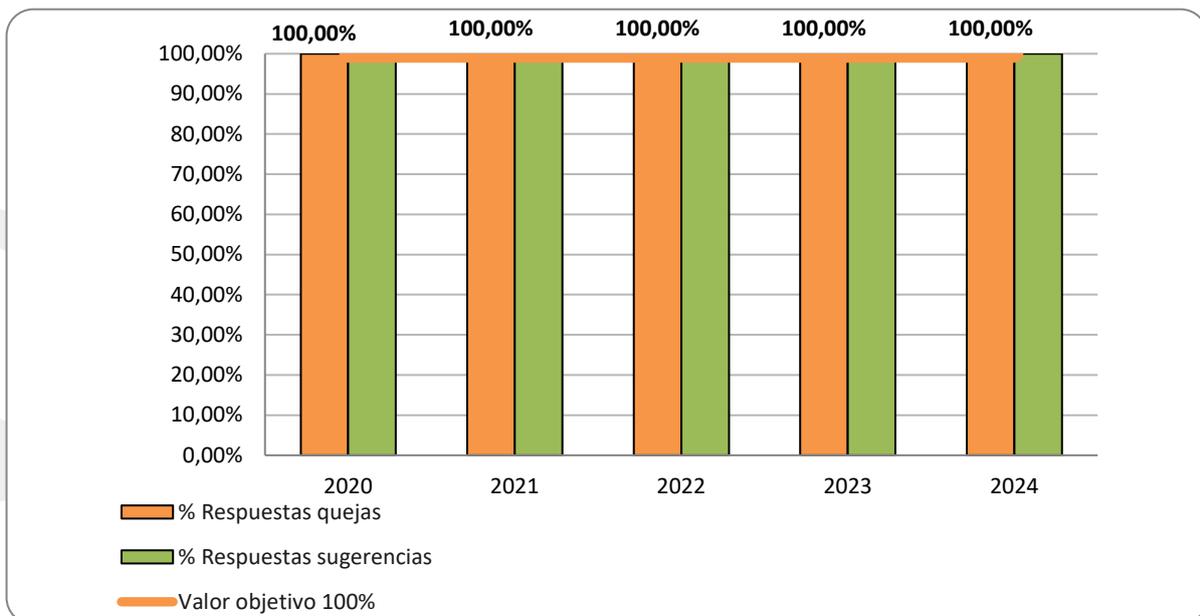
La disminución significativa del 33% en el número de quejas es un indicador clave de que las acciones implementadas para abordar las áreas de insatisfacción están dando sus frutos. Esta reducción no solo implica un menor volumen de problemas para gestionar, sino que también sugiere una mejora en la experiencia general del cliente.

El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100%, cumpliéndose el compromiso de calidad.

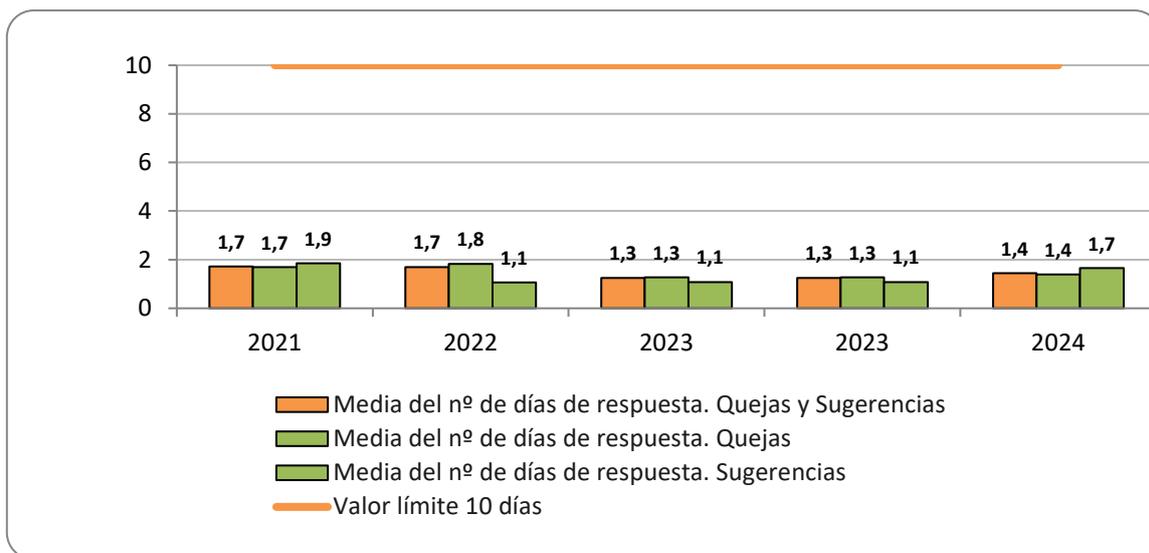
Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.



Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.



Evolución: tiempos medios de respuestas.



8.- OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORÍAS

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

Tabla resumen. Informe de Auditoría Externa.

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

Año	Total	Implantadas	Iniciada/ continuada	Pendiente	No estimada	Total % Implantadas
2024	10	6	3		1	90%

Informe ejecutivo. Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés. Ciclo 2024.

2023	3	1	1	1		67%
2022	20	13	1	3	3	70%
2021	17	13	3	0	1	94%
2020	40	19	11	6	4	75%

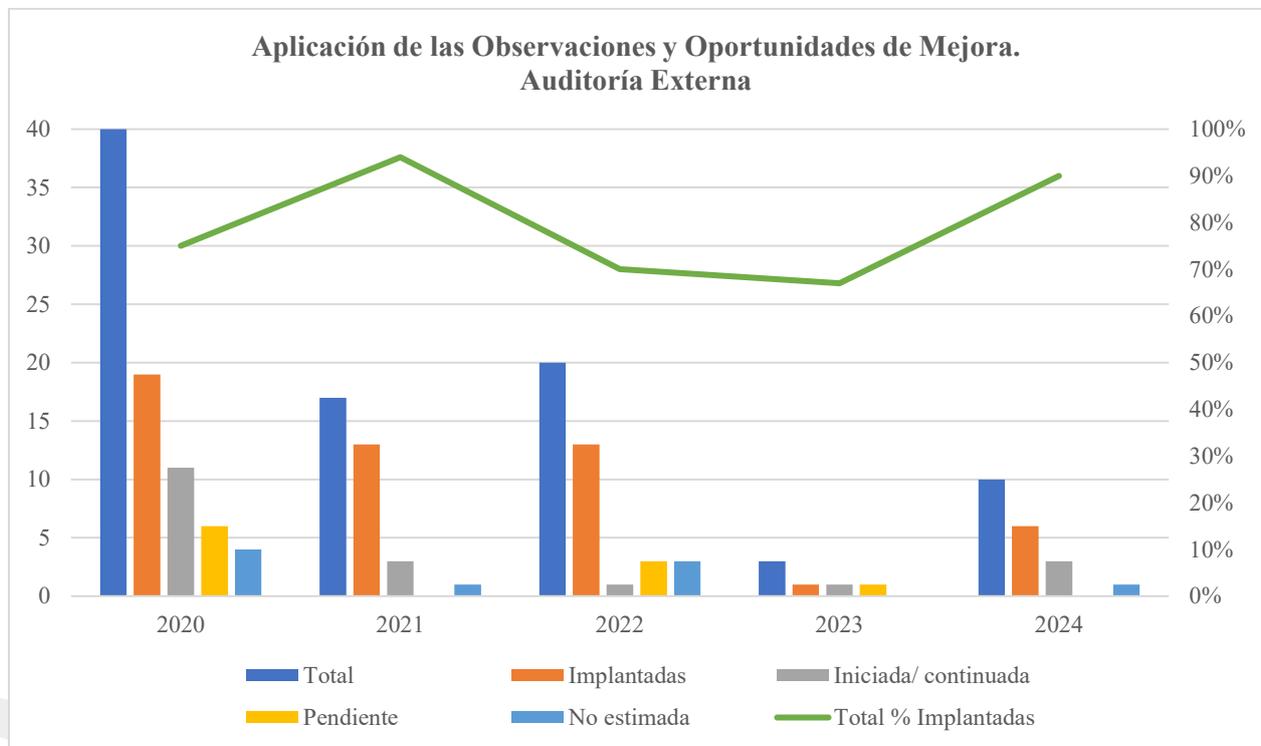
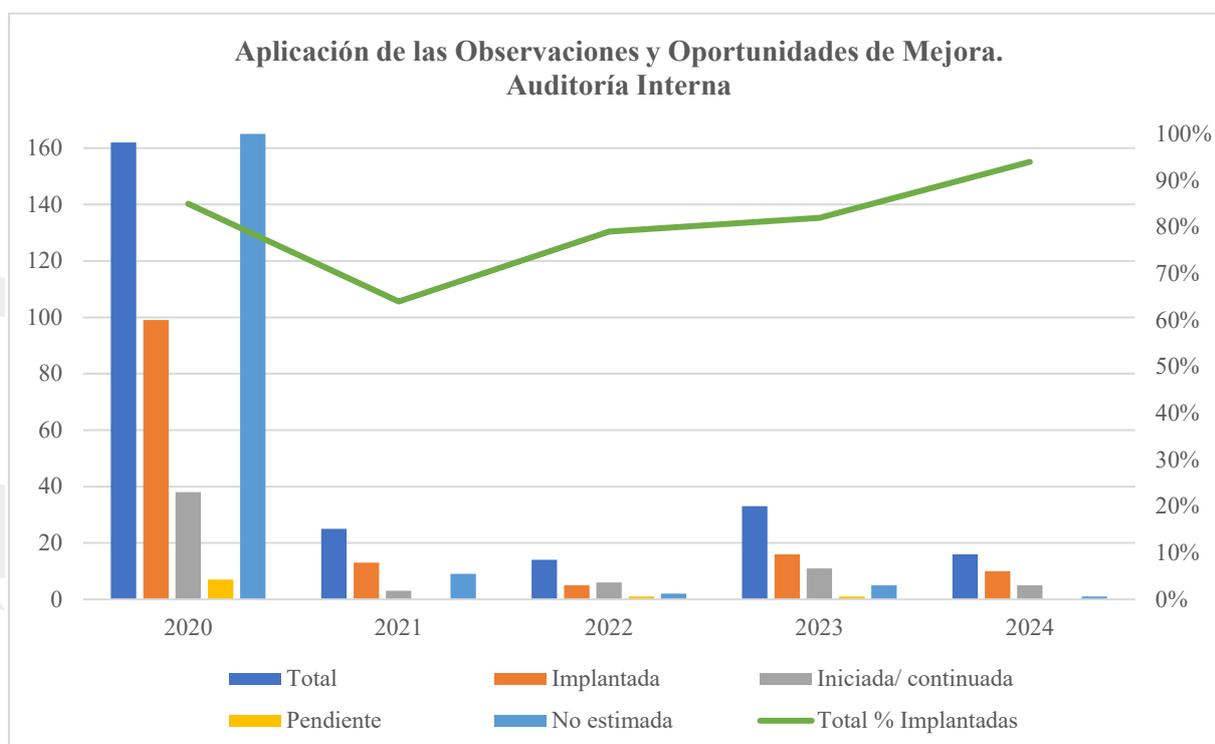


Tabla resumen. Informe de Auditoría Interna.

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

Año	Total	Implantada	Iniciada/ continuada	Pendiente	No estimada	Total % Implantadas
2024	16	10	5		1	94%
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 ¹	85%



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 externa alcanzando el 90% con una subida de 23 puntos respecto al ciclo anterior (67%) y un aumento también en la auditoría interna alcanzando el 94% con una subida 12 puntos respecto al ciclo anterior (82%).

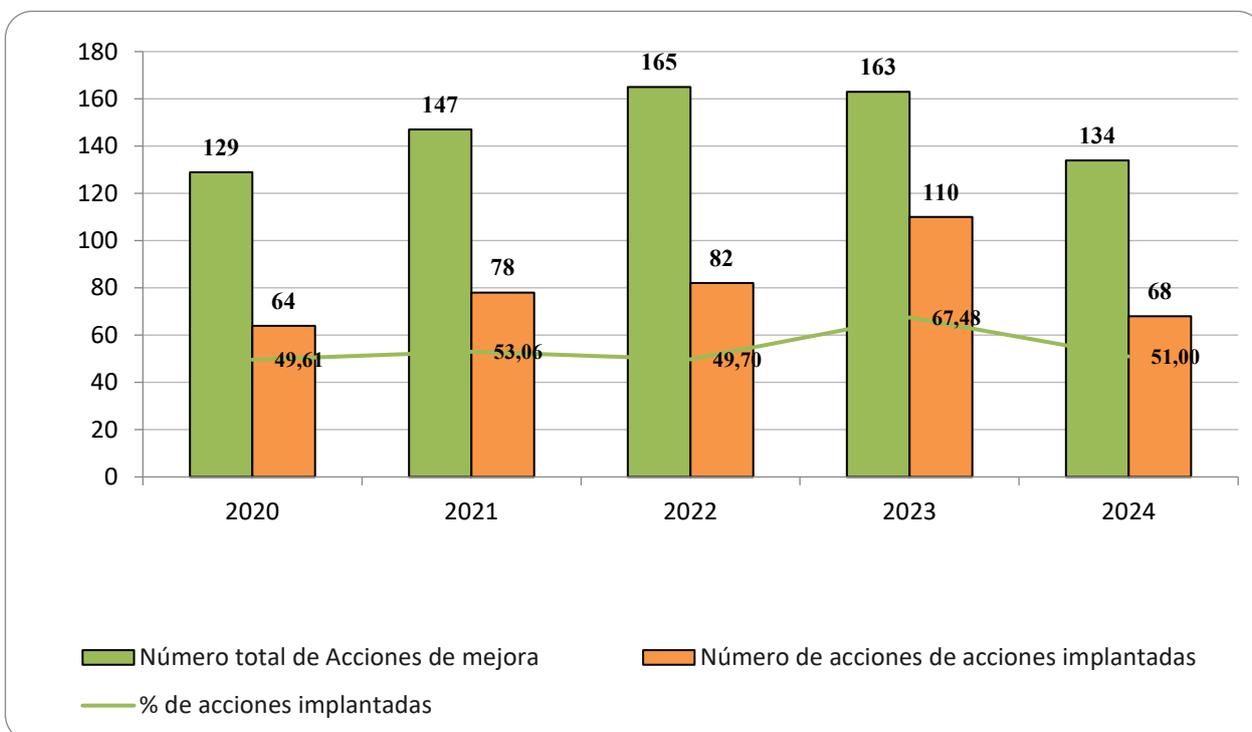
9.- MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.					
	2020	2021	2022	2023	2024
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	129	147	165	163	134
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	49,61%	53,06%	49,70%	67,48%	51%
	64	78	82	110	68
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación.	38,76%	35,77%	41,82%	27,61%	41%

En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. Aunque se observa una disminución en el número de mejoras implantadas en comparación con el ciclo anterior (de 110 a 68), **es importante destacar que se sigue trabajando activamente en un alto porcentaje de las mejoras propuestas.** Alcanzar un 92% de mejoras entre implantadas y en proceso en 2024, aunque ligeramente inferior al 95% de 2023, sigue siendo un indicador de que **la organización mantiene un esfuerzo significativo en la búsqueda de la excelencia operativa.**

La información proporcionada **sobre la complejidad de algunas mejoras, que requieren un desarrollo plurianual, es un factor clave a tener en cuenta.** Esta aclaración ayuda a contextualizar la disminución en el número de mejoras finalizadas en el ciclo actual y sugiere que **la organización está abordando desafíos de mayor envergadura y potencial impacto a largo plazo.**

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

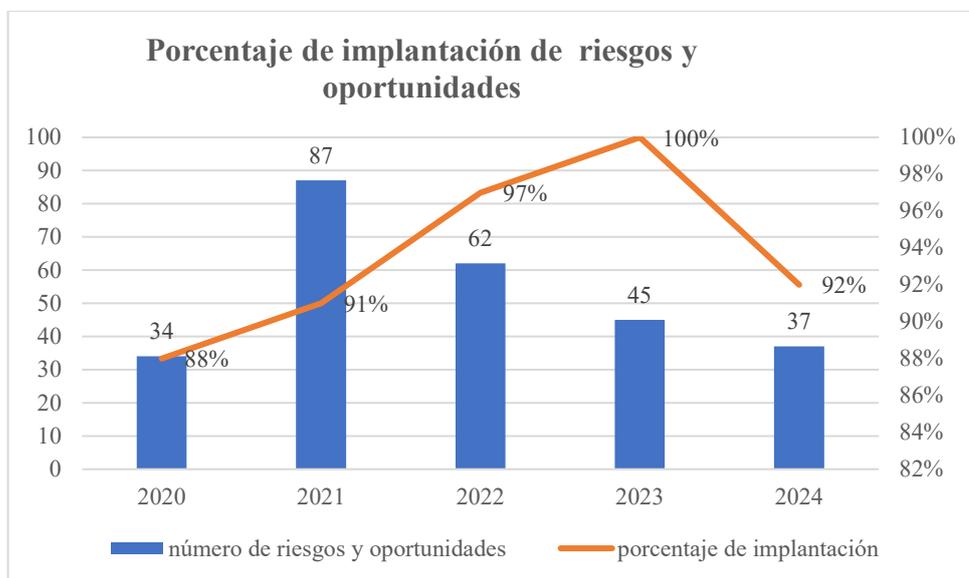


Por otra parte, la totalidad de las Unidades con responsabilidad en los procesos realizan sus respectivos informes de seguimiento y resultados, con análisis y valoraciones que derivan en propuestas sobre mejoras de los procesos y documentación de estos.

10.- APLICACIÓN DE MEJORAS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En este ciclo 2024 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 37 acciones asociadas a riesgos y oportunidades con el resultado de aplicación del 92% (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.

Por otra parte, que destacar que en este ciclo se han revisado por las unidades los análisis de riesgos y oportunidades, con un total de 39 mejoras nuevas asociadas a Riesgos y Oportunidades para el Ciclo 2025.



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

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos clave propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	112	147	164	164	134	135
2.- Porcentaje de Procesos clave con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 la página web del SIGC-SUA.

VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

El total de las propuestas se mantiene estable respecto al ciclo anterior. El desglose de las propuestas se puede consultar en la Página web del SIGC-SUA. En el cómputo total de propuestas para 2025 se mantiene el porcentaje 100% de procesos clave con propuestas de mejora.

12.-EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD

Con respecto a las **personas que gestionan el sistema de calidad**, indicar que La denominación de equipos internos responde a estructuras que se crean en las Unidades para la gestión de la calidad. Pueden referirse a comités internos de calidad, grupos de trabajo o de mejora y que despliega el sistema de participación de todas las personas que gestionan los procesos del SIGC-SUA. Se mantiene estable el número de equipos y el número total de miembros que integran los equipos internos para la calidad.

	2020	2021	2022	2023	2024
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	44	48	49	46	46
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	275	309	323	305	314
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	92%	100%	100%	100%	100%

13. CONCLUSIÓN GENERAL

El análisis de los datos revela una sólida consolidación del sistema de mejora continua, lo que se traduce en resultados eficaces en la prestación de servicios. Esta eficacia se confirma por la alta satisfacción de clientes y usuarios.

Cabe destacar la robustez del sistema de gestión de procesos, evidenciada por la obtención de resultados estables y en general superiores a los del ciclo anterior. Esta mejora sostenida a lo largo de los últimos ciclos de gestión del cumplimiento de los objetivos de los indicadores reafirma la interiorización del proceso de autoevaluación y mejora continua inherente a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.

Por otra parte, hay que destacar la incorporación de los nuevos procesos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación y la revisión y nuevos procesos del Servicio de Atención al Estudiante. Con estas nuevas incorporaciones nuestro SIGC-SUA cuenta con 98 procesos clave, que corresponden a la prestación de servicios de los 25 Servicios y Unidades Administrativas de la UJA.