



Universidad de Jaén

INFORME TÉCNICO

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



**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 2024**

| |
|---|
| Aprobado por: |
| Comité de Calidad |
| Nombre: |
| Nicolás Ruiz Reyes |
| Cargo: |
| Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad. |
| Fecha: |
| 28-05-2025 |
| Firma: |
| |



INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CICLO 2024.

| Elaborado por: | Aprobado por: | Aprobado por: |
|--|---|---|
| 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. |
| Nombre: | Nombre: | Nombre: |
| Jacinto Fernández Lombardo | Juan Martínez Moreno. | Alfonso Cruz Lendínez |
| Cargo: | Cargo: | Cargo: |
| Jefe del Servicio | Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital | Gerente |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |
| 16-05-2025 | 20-05-2025 | 28-05-2025 |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| | | |



Estructura del informe

Portada y control de la documentación

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA. | 5 |
| 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS. | 11 |
| 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. | 19 |
| 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL. | 23 |
| 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES. | 27 |
| 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA. | 29 |
| 7. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS. | 33 |
| 8. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJoras INCORPORADAS EN LOS PROCESOS. | 36 |
| 9. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD. | 46 |
| II. MEJORA DE LOS PROCESOS. | 48 |
| 10. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2025. | 48 |
| III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA. | 53 |
| 11. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA. | 53 |



I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

| REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1.- Número total de Indicadores activos. | 390 | 426 | 393 | 395 | 417 |

| ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES. | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1.- Número total de Indicadores con valor objetivo (eficacia de gestión). | 239 | 261 | 248 | 248 | 251 |
| 2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo (eficacia de gestión). | 61,28% | 62,27% | 63,10% | 62,31% | 60% |
| 3.- Número de indicadores de actividad. | 144 | 161 | 142 | 144 | 166 |

| NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS. | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1.- Número de Indicadores medidos. | 377 | 405 | 389 | 393 | 405 |
| 2.- Número de Indicadores sin datos | 3 | 7 | 0 | 2 | 10 |
| 3.- Número de indicadores sin actividad. | 10 | 14 | 2 | 3 | 2 |

| RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS. | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido. | 198 | 229 | 229 | 234 | 229 |
| 2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido. | 85,71% | 91,96% | 92,34% | 94,35% | 95% |



| RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESOS. PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS INDICADORES. | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Proceso | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. | 94,74% | 94,87% | 97,44% | 97,44% | 98% |
| PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| PC 03. Gestión de Espacios. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| PC 04. Gestión del Mantenimiento. | 57,58% | 85,29% | 85,29% | 87,88% | 85% |
| PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. | 100% | 94,74% | 100% | 100% | 100% |
| PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. | 79,41% | 87,88% | 90,32% | 79,31% | 100% |
| PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación. | 91,67% | 95,83% | 95,24% | 100% | 100% |
| PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | 93,75% | 100% | 93,75% | 100% | 94% |
| PC 09. Gestión Académica Administrativa. | 65% | 73,91% | 70,83% | 93,10% | 82% |
| PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la Cooperación. | 100% | 100% | 66,67% | 66,67% | 67% |
| PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. | 93,75% | 92,31% | 100% | 100% | 100% |
| PC 12. Gestión Documental. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN

| Nº | código proceso. | Nombre indicador | Valor objetivo 2024 | Resultado 2024 | Desviación |
|----|--|--|---------------------|----------------|------------|
| 1 | PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL | I.[PC 01.04]-3 bis Porcentaje de informes solicitados al S.C.I. elaborados en plazo (10 días hábiles). | >= 90% | 84,87 | - 5,13 |
| 2 | PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | I.[PC 04.13]-13 Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos | <=45 | 49,67 | 4,67 |
| 3 | PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | I.[PC 04.13]-17.1 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles. | >=75 | 67 | -8 |
| 4 | PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | I.[PC 04.13]-17.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles. | >=85 | 78 | -7 |
| 5 | PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | I.[PC 04.13]-17.3 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 10 días hábiles. | >=90 | 83 | -7 |
| 6 | PC04 - GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO | I.[PC 04.13]-17.4 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 20 días hábiles. | >=95 | 89 | -6 |
| 7 | PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO | I.[PC 08.2]-14.1 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos días hábiles | >=85 | 83,33 | -1,67 |



| | | | | | |
|----|--|--|------|-------|-------|
| 8 | PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. | I.[PC.9.21]-04 Porcentaje de usuarios sin acceso a automatrícula de la PEVAU | <=3 | 4,39 | 1,39 |
| 9 | PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA | I.[PC.9.23]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 | 100 | 99,82 | -0,18 |
| 10 | PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. | I.[PC.9.23]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula | <=12 | 14,64 | 2,64 |
| 11 | PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. | I.[PC.9.28]-01 Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC | >=98 | 97,78 | -0,22 |
| 12 | PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA. | I.[PC 09.16]-02 Porcentaje de certificados del POD elaborados en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud | >=95 | 88,71 | -6,29 |
| 13 | PC10 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIANTADO Y PERSONAL EGRESADO, DE LA MOVILIDAD Y DE LA COOPERACIÓN. | I.[PC 10.51]-05 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 | 97,92 | -2,08 |

CUADRO DE INDICADORES:

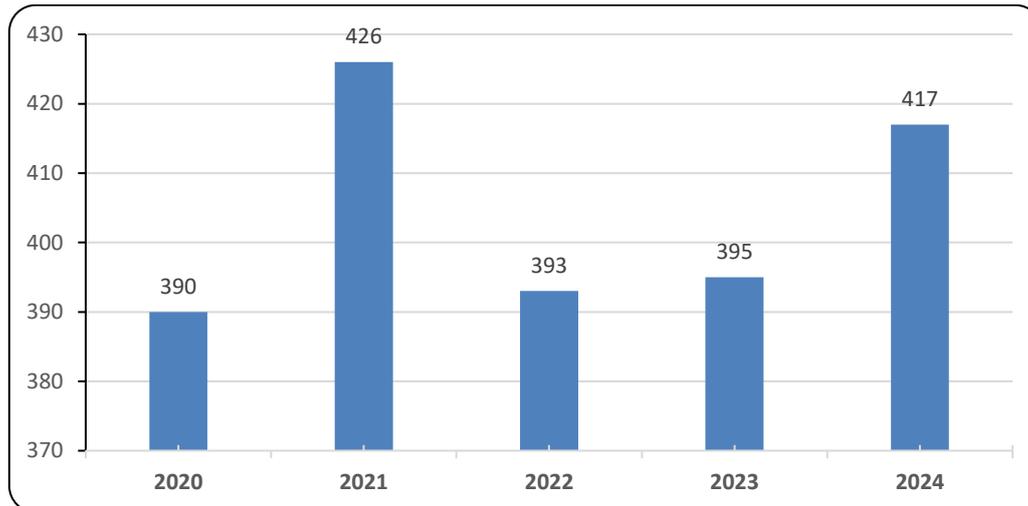
El número de indicadores ha aumentado por la **incorporación de los nuevos procesos del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación y del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante**, además de la revisión que realizan las Unidades en sus informes de seguimiento de procesos

- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia con objetivos asociados (60%). Este último porcentaje ha disminuido levemente con respecto al ciclo anterior.

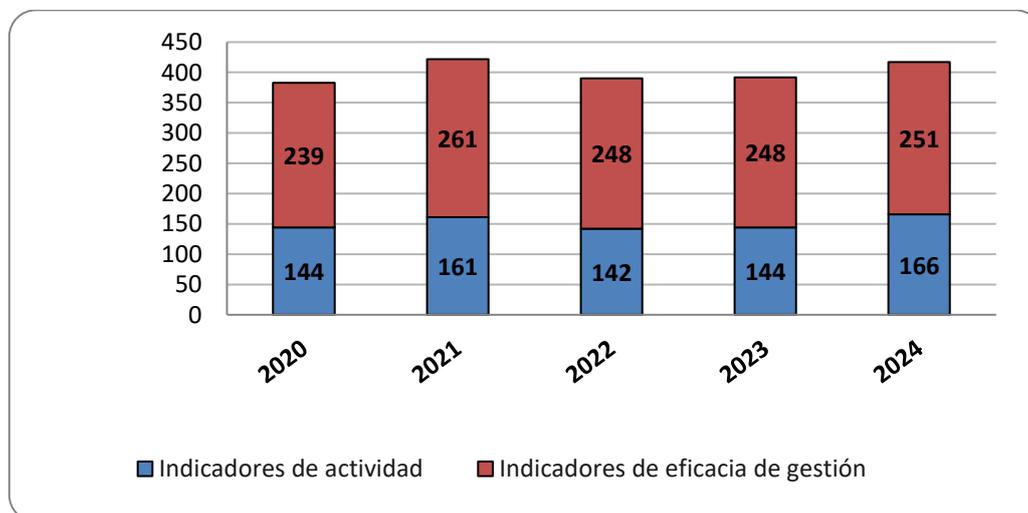


- Los indicadores y resultados están publicados y se pueden obtener los datos particularizados, así como informes de tendencias en la página web del SIGC-SUA.

Evolución del número de indicadores Activos.



Evolución por tipos de indicadores.



ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DE PROCESOS:

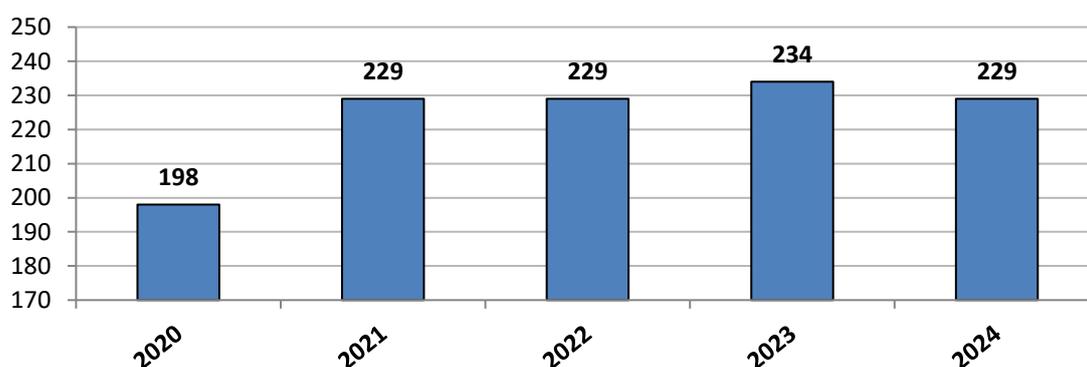
- El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 95% (229 cumplidos sobre un total de 242 indicadores medidos con 13 incumplidos), sin contar dentro de los de eficacia 1 sin actividad



del Servicio de Gestión de la Investigación, 1 sin actividad del Servicio de Gestión de las Enseñanzas. Por otra parte, los indicadores sin datos corresponden a 8 del Servicio de Actividades Culturales que no ha realizado el informe de procesos y 2 del Servicio de Biblioteca al no poder disponer de los datos el servicio hasta el mes de junio.

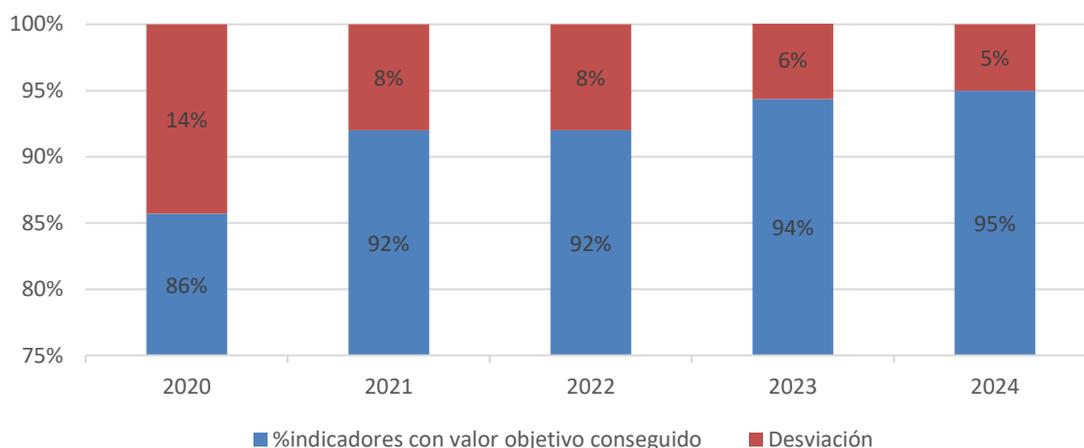
- **Alto porcentaje de eficacia (95%) es un indicador excelente de un desempeño sólido, consistente en la gestión de los procesos y la prestación de servicios, demostrando un alto nivel de control.**
- Se consolida la tendencia de cumplimiento entorno al 95%, con un leve repunte en la mejora en 2024.
- El número de indicadores que no han superado el valor objetivo es de 13, reduciéndose levemente su número respecto en el ciclo anterior que fueron a 14 incumplidos, siendo en algunos de ellos el nivel de desviación mínimo.
- Los datos segmentados no son objeto de comparativa por exigir, previamente, un análisis de los indicadores de cada proceso, pero se observa que, globalmente, 2 procesos incrementan su nivel de eficacia mejorando el grado de cumplimiento de sus objetivos, 6 lo mantienen y 3 lo disminuye.

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.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|------------|-------------|----------------|---------------|---------------|
| 1.- I.[PE 02.3]-09 Número de encuestas generales del SIGC-SUA. | 24 | 24 | 23 | 22 | 22 |
| 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. (**) | 33% (8) | 52% (11) | 40,9% (9) | 31,8% (7) | 40,9% (9) |
| 4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%. | 38% (9) | 38% (8) | 45,45% (10) | 40,91% (9) | 27,27% (6) |
| 5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%. | 25% (6) | 10% (2) | 13,63% (3) | 22,70% (5) | 27,27% (6) |

(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 (2020, 2021, 2022, 2023 y 2024) respecto a 46 del SIGC-SUA.

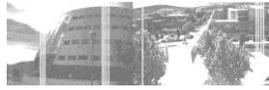
(**) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 9(2020), 11(2021), 9 (2022), 7 (2023) y 9 (2024)

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

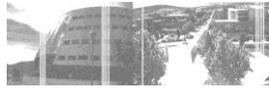
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. I.[PE 02.3]-08 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*) | 4,29 | 4,36 | 4,41 | 4,52 | 4,48 |
| 2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción \geq 3,5. | 95% (20) | 95% (20) | 100% (22) | 100% (21) | 100% (21) |
| 3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción \geq 4. (**) | 90% (19) | 90% (19) | 95% (21) | 100% (21) | 95,24% (20) |
| 4. I.[PE 02.3]-10 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora). | 4,24 | 4,33 | 4,37 | 4,45 | 4,42 |
| 5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora \geq 3,5. | 100% (21) | 95% (19) | 100% (22) | 100% (21) | 100% (21) |
| 6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior \geq 4. | 86% (18) | 85% (17) | 91% (20) | 100% (21) | 85% (18) |

(*) 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 | | | | | |
|---------------------|-------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|------|------|------|------|------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| EG-01-PC01 | SCPR SAE | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 4,26 | 4,46 | 4,59 | 4,55 | 4,61 | 4,62 | 4,16 | 4,44 | 4,58 | 4,53 | 4,53 | 4,57 |
| EG-02-PC01 | SCI | 68,75 | 56,25 | 74,47 | 89,8 | 80 | 91,3 | 4,29 | 4,26 | 4,5 | 4,49 | 4,77 | 4,31 | 4,27 | 4,2 | 4,42 | 4,46 | 4,73 | 4,17 |
| EG-03-PC02- PC06 | UAOG | 64,29 | 55,56 | 100 | 70 | 88,89 | 87,5 | 4,72 | 4,87 | 4,85 | 4,76 | 4,42 | 4,81 | 4,71 | 4,79 | 4,77 | 4,68 | 4,7 | 4,81 |
| EG-04-PC02 | UNAD | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 4,39 | 4,42 | 4,47 | 4,34 | 4,67 | 4,71 | 4,2 | 4,37 | 4,35 | 4,2 | 4,58 | 4,63 |
| EG-05-PC03 | UCON | 100 | 100 | 100 | 70,9 | 100 | 100 | 4,48 | 4,39 | 4,31 | 4,32 | 4,5 | 4,65 | 3,98 | 4,32 | 4,29 | 4,31 | 4,45 | 4,67 |
| EG-06-PC03 | UCON | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 4,68 | 4,59 | 4,77 | 4,77 | 4,89 | 4,86 | 4,67 | 4,58 | 4,71 | 4,69 | 4,87 | 4,75 |
| EG-07-PC04- PC08 | SINF | Activa- Caída de red | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | Activa- Caída de red | 4,09 | 4,13 | 4,11 | 4,2 | 4,08 | Activa- Caída de red | 4,2 | 3,95 | 4,06 | 4,1 | 3,89 |
| EG-08-PC05 | SPER | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 4,11 | 4,18 | 4,15 | 4,29 | 4,41 | 4,13 | 3,99 | 4,13 | 4,13 | 4,29 | 4,25 | 3,99 |
| EG-09-PC06 | SIR@ | 50 | 29,17 | 45,83 | 45,83 | 43,75 | 47,92 | 4,33 | 4,21 | 4,5 | 4,43 | 4,53 | 4,45 | 4,09 | 4,38 | 4,58 | 4,3 | 4,53 | 4,44 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|------|---------------------|-------|-------|-----------|-----------|-----------|---------------------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| EG-10-PC06 | BIBL | Activa-Caída de red | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | Activa-Caída de red | 4,21 | 4,25 | 4,33 | 4,24 | 4,29 | Activa-Caída de red | 4,11 | 4,13 | 4,24 | 4,22 | 4,25 |
| EG-11-PC06 | SPE | Activa-Caída de red | 50 | 53,85 | 50 | 43,75 | 43,75 | Activa-Caída de red | 4,4 | 4,57 | 4,00 | 4,43 | 4,71 | Activa-Caída de red | 4,33 | 4,71 | 4,33 | 4,14 | 4,71 |
| EG-12-PC06 | SPE | Activa-Caída de red | 50 | 60 | 61,9 | 47,62 | 55 | Activa-Caída de red | 4,1 | 3,92 | 4,31 | 4,2 | 4,36 | Activa-Caída de red | 4 | 3,75 | 4,38 | 4,1 | 4,27 |
| EG-13-PC06 | SPE | Activa-Caída de red | (*) | (*) | No activa | No activa | No activa | Activa-Caída de red | (*) | No activa | No activa | No activa | No activa | Activa-Caída de red | (*) | No activa | No activa | No activa | No activa |
| EG-14-PC07 | SGL | Activa-Caída de red | 69,77 | 56,82 | 100 | 68,89 | 47,73 | Activa-Caída de red | 4,13 | 4,6 | 4,23 | 4,39 | 4,1 | Activa-Caída de red | 3,96 | 4,55 | 4,21 | 4,32 | 3,89 |
| EG-15-PC08 | CICT | Activa-Caída de red | 59,18 | 100 | 74,07 | 69,09 | 72,22 | Activa-Caída de red | 4,52 | 4,5 | 4,56 | 4,51 | 4,23 | Activa-Caída de red | 4,41 | 4,41 | 4,43 | 4,33 | 4,17 |
| EG-16-PC08 | UDTL | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,11 | 98,21 | 4,42 | 4,44 | 4,57 | 4,67 | 4,63 | 4,65 | 4,3 | 4,33 | 4,54 | 4,57 | 4,55 | 4,65 |
| EG-17-PC09 | SGA | 100 | 89,29 | 100 | 100 | 98,15 | 100 | 4,42 | 4,34 | 4,48 | 4,55 | 4,71 | 4,67 | 4,37 | 4,35 | 4,52 | 4,48 | 4,71 | 4,62 |
| EG-18-PC09 | SGA | 46,88 | 51,52 | 66,67 | 51,52 | 54,55 | 68,75 | 4,07 | 3,65 | 4,36 | 4,13 | 4,67 | 4,45 | 3,83 | 3,62 | 4,38 | 3,8 | 4,6 | 4,2 |
| EG-19-PC09 | SGA | 100 | 89,23 | 96,92 | 80 | BAJA | BAJA | 3,35 | 3,46 | 3,3 | 3,62 | BAJA | BAJA | 3,28 | 3,59 | 3,34 | 3,58 | BAJA | BAJA |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|------------------------------|-------|-------|---------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------|---------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------|---------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|
| EG-21-PC11 | UAOG (Gabinete comunicación) | 56,25 | (*) | Activa-no realizada | 94,74 | 50 | 50 | 4,61 | (*) | Activa-no realizada | 4,89 | 4,88 | 4,88 | 4,6 | (*) | Activa-no realizada | 4,93 | 4,63 | 4,71 |
| EG-22-PC11 | UAOG (Gabinete comunicación) | 100 | (*) | Activa-no realizada | Activa-sin participación | Activa-no realizada | Activa-no realizada | 4,75 | (*) | Activa-no realizada | Activa-sin participación | Activa-no realizada | Activa-no realizada | - | (*) | Activa-no realizada | Activa-sin participación | Activa-no realizada | Activa-no realizada |
| EG-23-PC12 | SIR@ | 36,36 | 52,27 | 54,55 | 59,09 | 43,18 | 50 | 4,38 | 4,22 | 4,21 | 4,73 | 4,47 | 4,5 | 4,4 | 4,17 | 4,22 | 4,67 | 4,47 | 4,5 |
| EG-24-PC06 | UAOG (Servicio Jurídico) | 40 | 47,06 | 75 | 65 | 85,19 | 100 | 4,5 | 4,75 | 4,5 | 4,92 | 4,61 | 4,85 | 4,67 | 4,63 | 4,44 | 4,7 | 4,42 | 4,81 |
| EG-25-PC08 | CPEA | | 37,5 | 29,41 | 22,22 | 35 | 38,89 | Activa-Caída de red | 4,33 | 4,2 | 4,00 | 4,14 | 3,83 | Activa-Caída de red | 4,2 | 4,2 | 4,25 | 4,29 | 4,2 |
| EG-UJA-SIGUE | SPE | | | 60,61 | No activa | No activa | No activa | | | 4,2 | No activa | No activa | 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 (2024) a marzo (2025), 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 90% (19 de 21) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento, siendo la causa de incumplimiento la demora del responsable de la unidad en proporcionar los datos de usuarios para lanzar la encuesta.
- 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 57 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.20).
- 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.
- 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). 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/revision-y-mejora-sigc-sua-2024>



- 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:

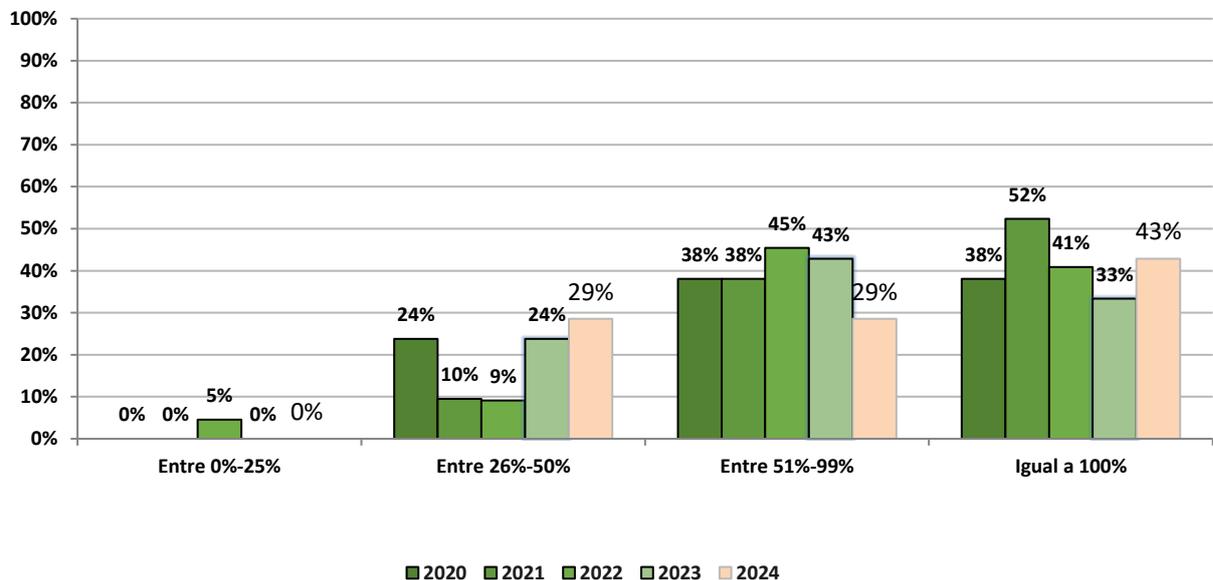
- Globalmente, en el ciclo 2024, **el promedio del porcentaje de participación** I.[PE 02.3]-11 registra valores de 78%, manteniéndose prácticamente invariable con respecto al anterior ciclo de gestión (76%).
- Tal y como se observa en las correspondientes tablas, el porcentaje de encuestas que alcanzan el valor 100% de la tasa de participación se sitúa en 41%, aumentando 10 puntos porcentuales la cifra registrada en 2023. Este hecho hace que descienda el porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos mayores al 50% y menor de 100%, pasando de un 41% a un 27%. Por otro lado, se mantiene como riesgo el incremento en el número de encuestas con informes que se posicionan por debajo del 50% (6 de 22).
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. Si bien aumenta la tasa de participación de las encuestas que se posicionan en 100%, prosigue de igual manera el incremento de los informes por debajo del 50%. 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).

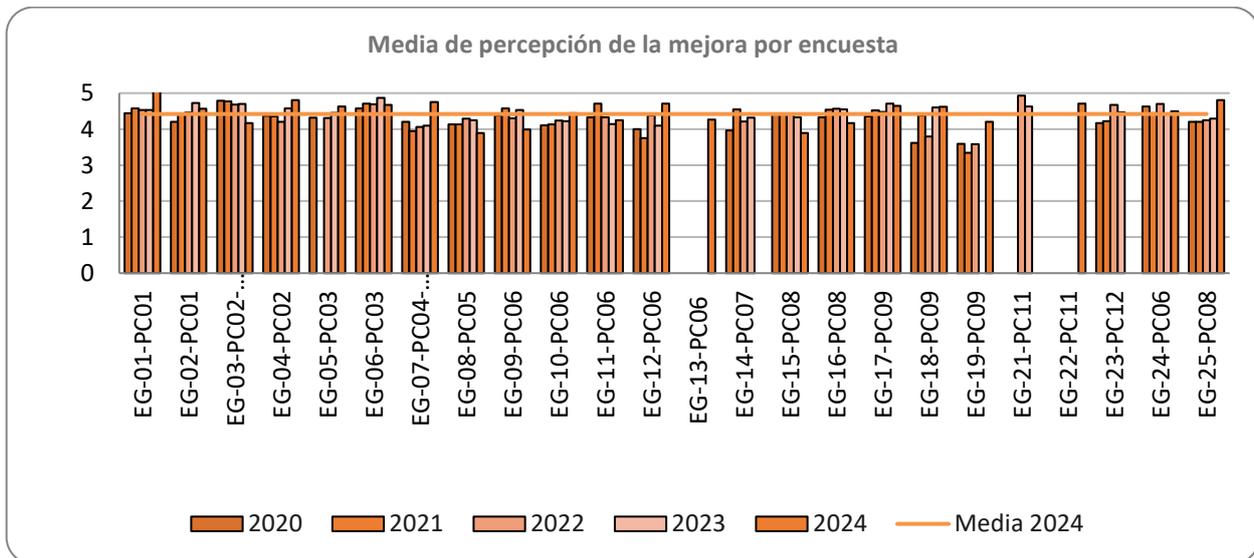
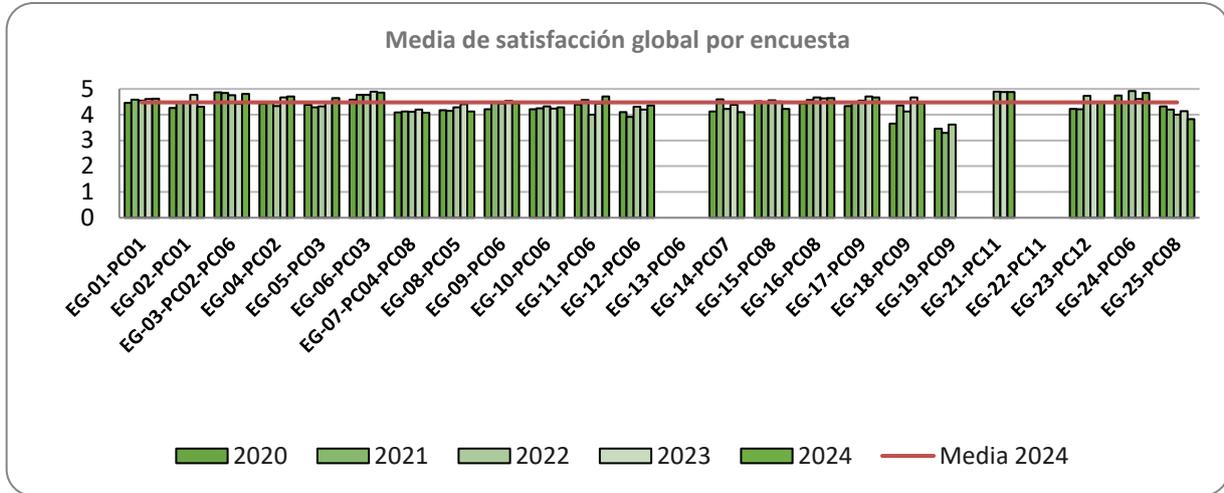


ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES:

- 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 (100%).
- Leve descenso en el número y porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4" (21 de 22) frente a (22 de 22) en el año 2023.
- El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales, 9 encuestas (41%), aunque es inferior al registrado en el ciclo anterior: 13 encuestas (59%), lo que no impide apreciar que se mantiene una progresión positiva.
- Asimismo, se producen variaciones en la valoración sobre la mejora percibida que, aunque manteniéndose en cifras de máximos el porcentaje de encuestas que obtienen valores de satisfacción de percepción sobre la mejora igual o superior a "3,5" (100 %), disminuye 15 puntos el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (85 %).
- Se produce un ligero descenso en el porcentaje de encuestas incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo 10 encuestas (45%) frente a 11 encuestas (50%)



Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.



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

| CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO. | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 1.- I.[PE 02.04]-09 Número total de encuestas post-servicio activas. | 54 | 53 | 52 | 54 | 57 |
| 2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado ² . | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



| | | | | | |
|--|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 3.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%. | 20,37 (11) | 18,86% (10) | 19,51% (8) | 25,93% (14) | 31,70% (13) |
| 4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%. | 48,14 (26) | 49,05% (26) | 80,48% (33) | 74,07% (29) | 65,85% (27) |
| 5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE. | 30 | 29 | 29 | 30 | 34 |
| 7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad. | 24 | 24 | 23 | 24 | 23 |

¹ Se computan 57 consideradas activas en este ciclo. El número de encuestas post servicio identificadas en el sistema de encuestas SIGC-SUA es 66.

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

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

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO. ¹

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1.- I.[PE 02.04]-14 Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). ² | 4,58 | 4,61 | 4,58 | 4,62 | 4,61 |
| 2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$. | 97,36 (37) | 97,29 (36) | 97,61(41) | 100(42) | 95,12 (39) |
| 3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción ≥ 4 . | 89,47 (34) | 94,59 (35) | 92,85 (39) | 97,61 (41) | 95,12 (39) |
| 4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). ³ | 4,54 | 4,64 | 4,69 | 4,64 | 4,68 |



| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$. | 100% (6) | 100% (8) | 100% (8) | 100% (8) | 100% (8) |
| 6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior ≥ 4 . | 100% (6) | 100% (8) | 100% (8) | 100% (8) | 100% (8) |

¹ 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.

² Los porcentajes se realizan sobre el total de encuestas que presenta valor global de satisfacción (41).

³ 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. | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Proceso Clave | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 |
| PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| PC 03. Gestión de Espacios. | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| PC 04. Gestión del Mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. | 10 | 9 | 9 | 9 | 7 | 9 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación. | 9 | 8 | 8 | 8 | 4 | 7 | 7 | 6 | 7 | 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 | 1 | 3 | 4 | 7 | 1 | 1 | 3 | 4 | 6 | 4 |
| PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |



| | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación. | | | | | | | | | | |
| PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. | 10 | 10 | 7 | 8 | 7 | 5 | 5 | 7 | 5 | 5 |
| PC 12. Gestión Documental. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Total | 54 | 53 | 52 | 54 | 38 | 38 | 37 | 42 | 42 | 41 |

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

En este ciclo de gestión, 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”. En cuanto al resto, 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 56,14 % (32 de 57) de las encuestas integradas, en este ciclo de gestión, en el sistema, siendo el 43,86 % de encuestas (25 de 57) 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 3 el número de encuestas activas (57), si bien siguen sin realizarse todas las encuestas activas arrastrando un periodo de desactivación en el tiempo. Por ello, se sigue insistiendo *en la necesidad de revisar el sistema de encuestas de cada Unidad de forma que englobe solo aquellas encuestas cuya gestión responde a criterios de eficacia y eficiencia real.*
- Los criterios de análisis para el desarrollo del proceso de revisión se determinan en el “**Informe de propuesta de revisión del sistema de encuestas post-servicio del SIGC-SUA**”, así como en los correspondientes informes de auditoría. En este ciclo de gestión, como se apuntaba en el cuadro de actuaciones, se han registrado dos solicitudes por parte del Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación para la creación de 2 nuevas 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.

Se produce 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). 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 2024, el número de encuestas con valoración del nivel de participación I.[PE 02.04]-13 con un 72% desciende ligeramente en relación al anterior ciclo de gestión (78%) . 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 41 encuestas, obteniendo una media superior a 4 (4,61 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), el 95,12 %, prácticamente idéntico al 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 seis ciclos consecutivos el 100% de las encuestas obtienen estos valores.

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

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

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

| ítem | % Satisfacción | | | | Media | | | |
|---|----------------|---------|---------|---------|-------|------|------|------|
| | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 |
| DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO. | | | | | | | | |
| 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. | 90,34 % | 90,88 % | 89,78 % | 91,81 % | 3,8 | 3,93 | 3,98 | 4,13 |
| I.[PE 02.3]-12.2 (% satisfacción) / I.[PE 02.3]-12.16 (media sobre 5) | | | | | | | | |
| 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.). | 94,46 % | 94,19 % | 89,84 % | 93,68 % | 3,92 | 4,04 | 3,97 | 4,09 |
| I.[PE 02.3]-12.4 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.18 (media sobre 5) | | | | | | | | |
| 5.-Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. | 93,73 % | 90,61 % | 90,63 % | 92,98 % | 3,94 | 3,99 | 4,04 | 4,07 |
| I.[PE 02.3]-12.5 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.19 (media sobre 5) | | | | | | | | |
| 6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo. | 81,43 % | 81,00 % | 82,76 % | 83,07 % | 3,37 | 3,44 | 3,6 | 3,63 |
| I.[PE 02.3]-12.6 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.20 (media sobre 5) | | | | | | | | |
| 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 sobren las tendencias negativas experimentadas en los anteriores ciclos de gestión.

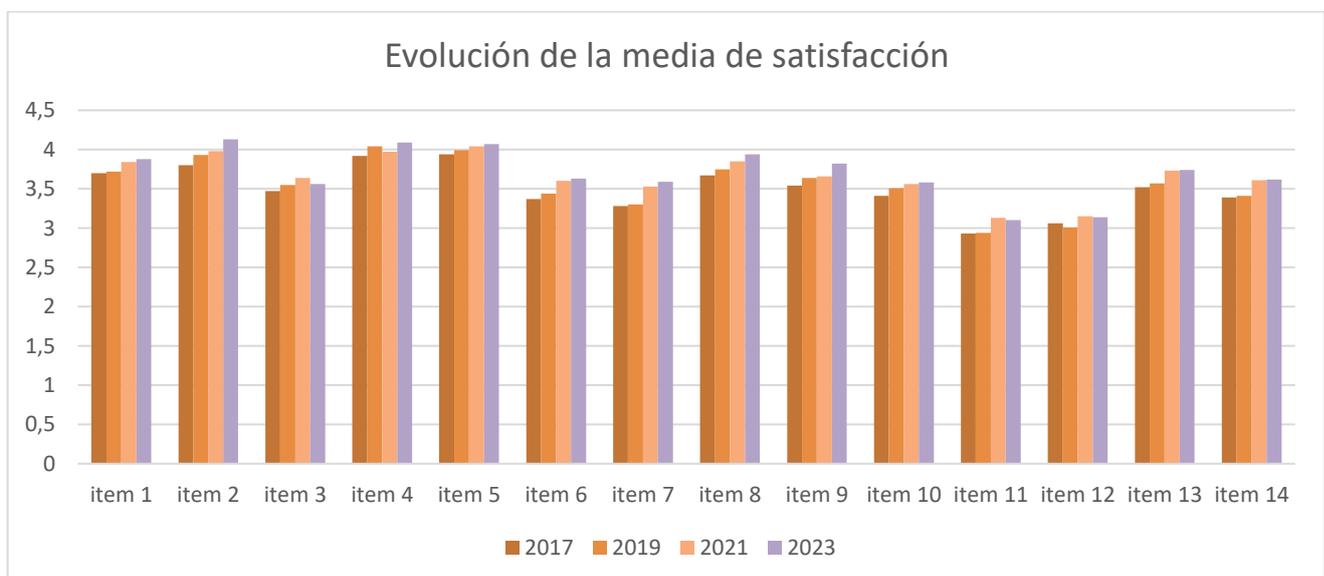
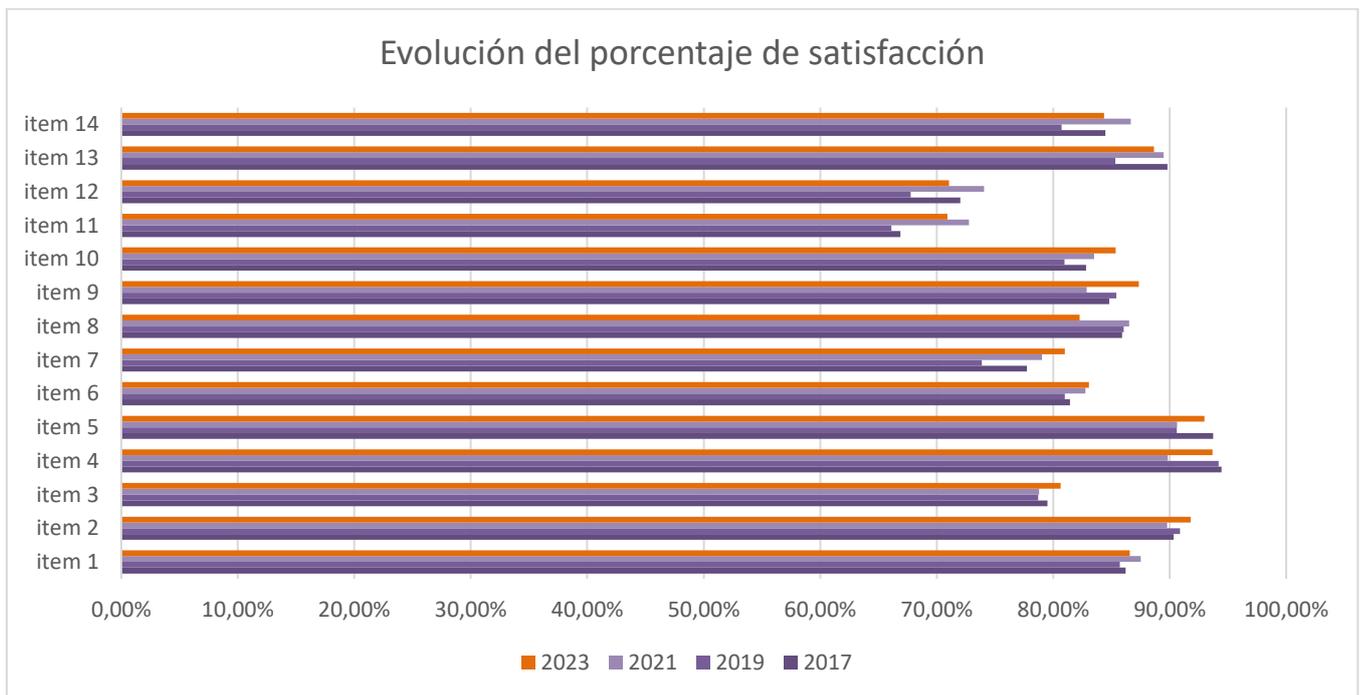
A pesar de ello, se produce un descenso en el número ítems experimentan desviaciones positivas con respecto a los valores registrados en el año 2021 pasando a 8 de 14 frente a los 11 del ciclo anterior, destacando el incremento del ítem "Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. 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

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|------|------|------|------|------|
| 1.-Número total de quejas. | 107 | 163 | 132 | 172 | 115 |
| 2.-Número total de sugerencias. | 21 | 30 | 26 | 32 | 25 |
| 3.-Número total de felicitaciones. | 389 | 292 | 240 | 218 | 257 |
| 4.-Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%. | 100% | 100% | 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. | 1,84 | 1,72 | 1,70 | 1,25 | 1,44 |
| 7.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días. | 1,74 | 1,69 | 1,82 | 1,28 | 1,39 |
| 8.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días. | 2,34 | 1,85 | 1,07 | 1,08 | 1,65 |

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 en su caso, las mejoras realizadas en los casos que procedía.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

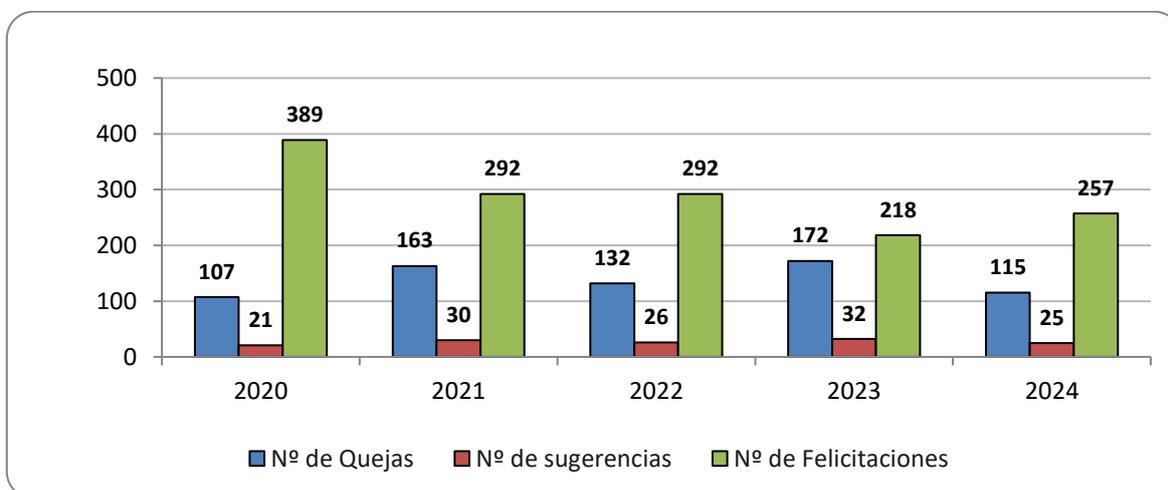
- En este ciclo se ha producido una mejora significativa al disminuir las quejas en un 33% (57 menos) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata también una disminución en un 22% (7).
- En el número de felicitaciones se ha producido un incremento 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**



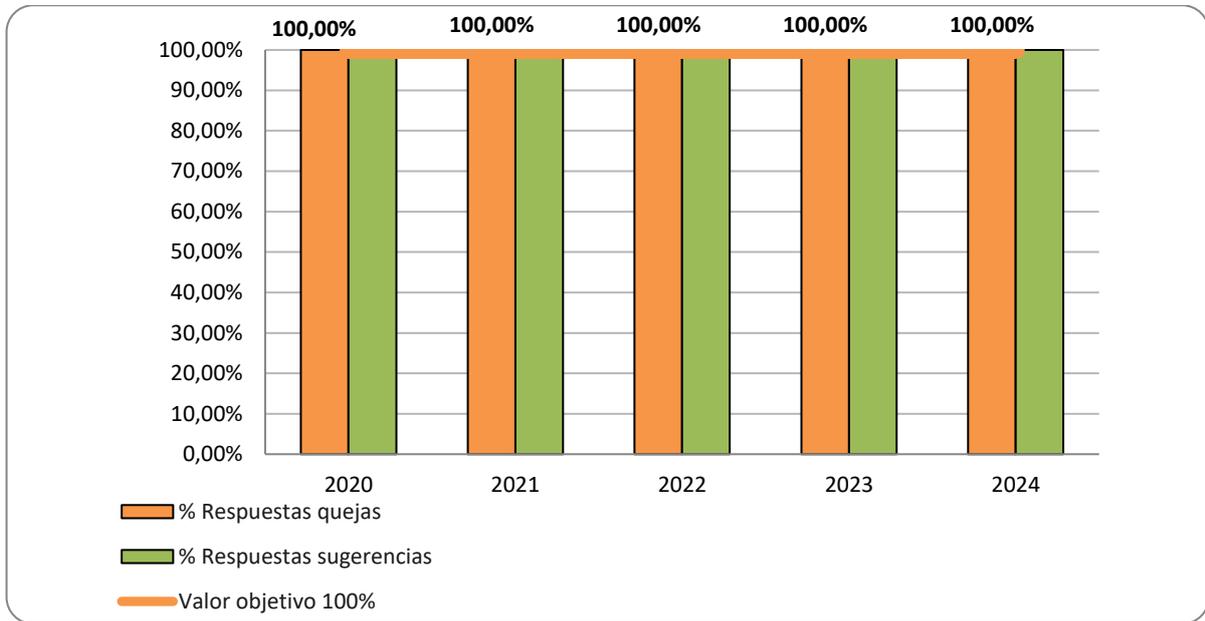
solo implica un menor volumen de problemas para gestionar, sino que también sugiere una mejora en la experiencia general del cliente.

- El porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias ha sido de un 100%, cumpliéndose el compromiso de calidad.
 - El valor medio y global en días de respuesta se sigue manteniendo en valores óptimos entorno al 1,5 día de media.
- La información detallada por Unidades se incorpora en el Anexo nº 1 de este documento.

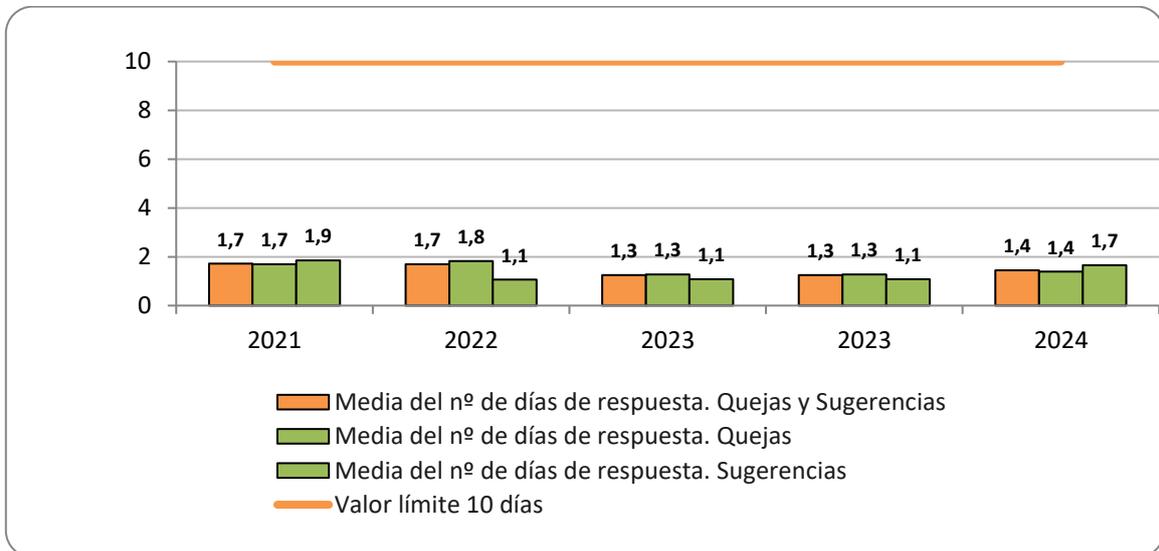
Evolución: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones.



Porcentaje: respuestas de quejas y sugerencias.



Evolución: tiempos medios de respuestas.



6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA.

| RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2024): | |
|--|---|
| 1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa | 3 |



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

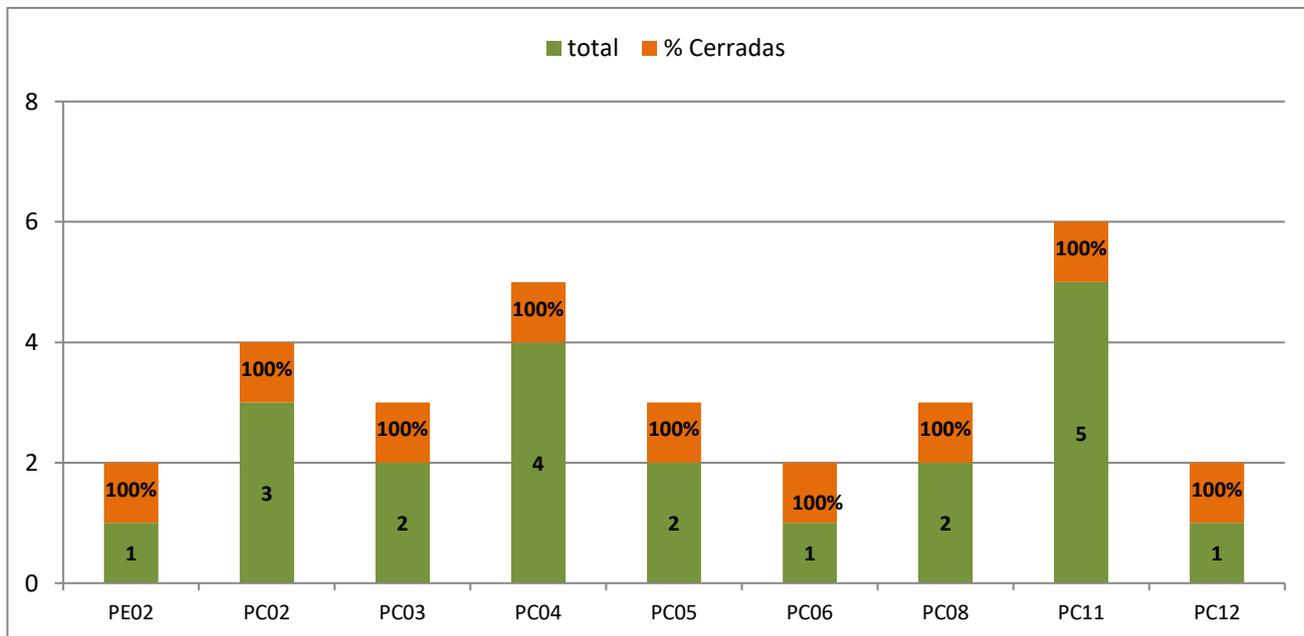
DESARROLLO:

- En el actual ciclo de gestión se han auditado y cerrado tres no conformidades de Auditoría Externa, una de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios y dos del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- 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.

**Evolución del número de no conformidades de Auditoría.
Segmentación por Procesos 2020-2024**





| Código N.C. (procedencia) | Proceso SIGC-SUA | Descripción | Unidad | Resultado de la verificación |
|--|---|--|--------|------------------------------|
| Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2023 Fecha: 17/06/2024 No conformidad menor : 9KS1JJR01 | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | Se evidencia en el proceso PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico del campus de Jaén una solicitud de servicio (equipo BA09 Analizador por quimioluminiscencia de óxido nítrico de fecha 23/01/2024) que no se ha podido ejecutar por avería del equipo a utilizar y una vez este ha sido reparado el equipo no aparece como solicitud pendiente. | CICT | Cerrada |
| Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2023 No conformidad menor 9KS1JJR02 | PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. | No puede evidenciarse en GSIA la gestión económica (factura) de la solicitud de servicio 26731 de fecha 24/04/2024 del uso del Lector de Microplagas 2 del Centro de Instrumentación Científico Técnica dentro de PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico del Campus de Jaén. | CICT | Cerrada |
| Auditoria del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2023 Fecha: 17/06/2024 No conformidad menor Nº: 9KS1JJR03 | PC 04. Gestión del Mantenimiento. | Se evidencia en el campus de Linares un equipo Analizador de fibra óptica número de serie 103958 que en el sistema Petrus aparece como operativo pero que se encuentra actualmente fuera de uso por avería | UDTL | Cerrada |



EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS 2020-2024

| <i>Proceso SIGC-SUA</i> | <i>Unidad/es</i> | <i>Total</i> | <i>AEXT 2020</i> | <i>AEXT 2021</i> | <i>AEXT 2022</i> | <i>AEXT 2023</i> | <i>AEXT 2024</i> | <i>AINT 2022</i> |
|--|---|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| PE 02. Retroalimentación de los grupos de interés. | Coordinación Técnica. | 1 | 1 | | | | | |
| 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 | 2 | 1 | |
| 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. | 1 | | | 1 | | | |
| PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. | Servicio de Biblioteca | 1 | 1 | | | | | |
| PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | 2 | | | | | 2 | |
| PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales | Servicio de Actividades Culturales. | 5 | 2 | | 1 | 2 | | 1 |
| PC12. Gestión de la documentación | Servicio de Archivo General | 1 | | | 1 | | | |

7. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.

| 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% |

| RESULTADOS POR UNIDADES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD: | | | | | |
|--|------|------|-------------------|------|------|
| <i>Porcentaje de compromisos de calidad con medición de indicador.</i> | | | | | |
| <i>Unidad</i> | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| 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% ² | 100% | 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% |

**RESULTADOS POR UNIDADES DEL CUADRO DE INDICADORES DE COMPROMISOS DE CALIDAD:***Porcentaje de compromisos de calidad con medición de indicador.*

| <i>Unidad</i> | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 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% | 100% |
| Servicio de Actividades Culturales | 100% | 25% ¹ | 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% |

Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad (medidos)

| <i>Unidad</i> | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Asuntos Económicos | 80% | 75% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | 100% | 100% | 66,67% | 66,67% | 50% |
| Servicio de Biblioteca | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Control Interno | 100% | 75% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Contabilidad y Presupuesto | 85,71% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Contratación y Patrimonio | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Deportes | 88% | 92,86% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Gestión Académica | 75% | 75% | 66,67% | 66,67% | 75% |
| Servicio de Gestión de la Investigación | 94% | 94,74% | 94,44% | 100% | 100% |
| Servicio de Información Registro y Administración Electrónica | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas | 50% | 100% | 100% | 50% | 100% |
| Servicio de Informática | 75% | 66,67% | 91,67% | 100% | 92% |
| 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. | 50% | 100% | 75% | 25% | 50% |
| Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad | 75% | 66,67% | 100% | 100% | 100% |
| Centro de Instrumentación Científico-Técnica | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Centro de Producción y Experimentación Animal | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Actividades Culturales | 100% | 25% | 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 Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

DESARROLLO:

- Los compromisos de calidad están integrados con los indicadores de eficacia de los procesos, asegurando de esta forma su seguimiento y control de forma conjunta con la gestión de procesos, si bien hay 16 compromisos que son de libre elección de las Unidades no asociados a indicadores de procesos clave.

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 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 Servicio de Actividades Culturales no ha aportado datos de 4 compromisos al no realizar el informe de procesos y hay un compromiso ligado a un proceso sin actividad.
- El porcentaje de Unidades que cumplen la totalidad de los compromisos de calidad es de 83% (19 de 23), manteniéndose estables este porcentaje respecto al ciclo anterior.

INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.CICLO 2024

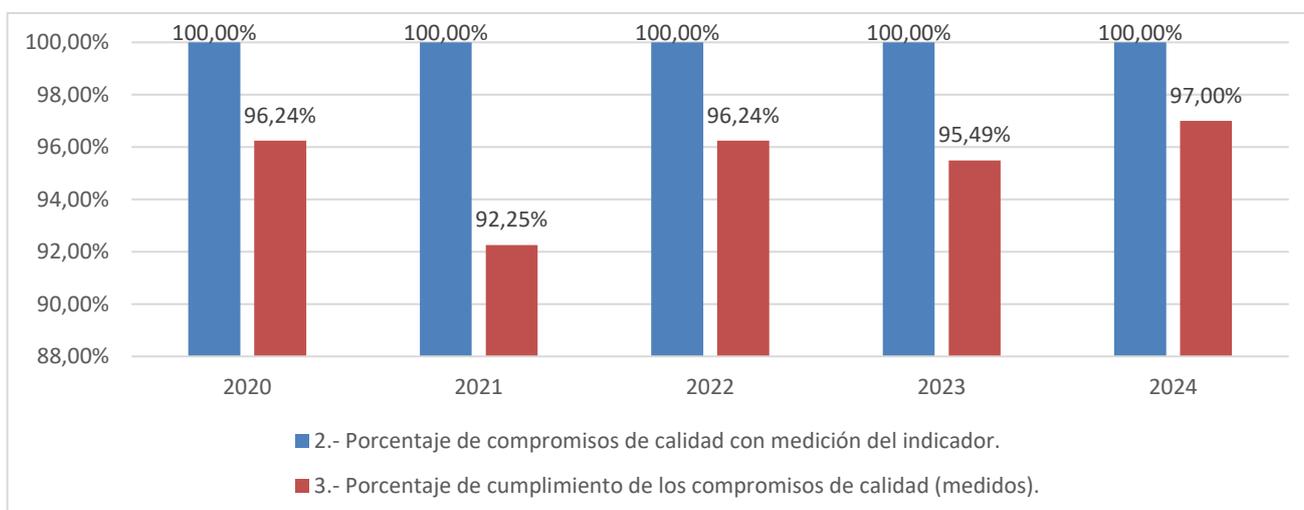
| Nº | Proceso | Indicador | Valor objetivo | valor 2024 | desviación |
|-------------------------------|---------|--|----------------|------------|------------|
| COMPROMISOS INTEGRADOS | | | | | |
| 1 | PC04 | I.[PC 04.13]-13 Gasto medio por incidencia derivada a servicios técnicos externos | <=45 | 49,67 | 4,67 |
| 2 | PC04 | I.[PC 04.13]-17.2 Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 5 días hábiles. | >=85 | 78 | -7 |
| 3 | PC09 | I.[PC.9.23]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 20 días desde su solicitud | 100 | 99,82 | -0,18 |
| 4 | PC10 | I.[PC 10.51]-05 Porcentaje de currículos enviados a las organizaciones oferentes de | 100 | 97,92 | -2,08 |



INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.CICLO 2024

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | prácticas en un plazo no superior a 4 días laborables a partir del día siguiente a la recepción de la oferta | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



8. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS 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% |

DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2024. Estas mejoras han sido adoptadas por las Unidades/Equipos Internos y descritas en su implantación en las fichas correspondientes que encuentran disponibles en la aplicación informática UJA SIGUE en el

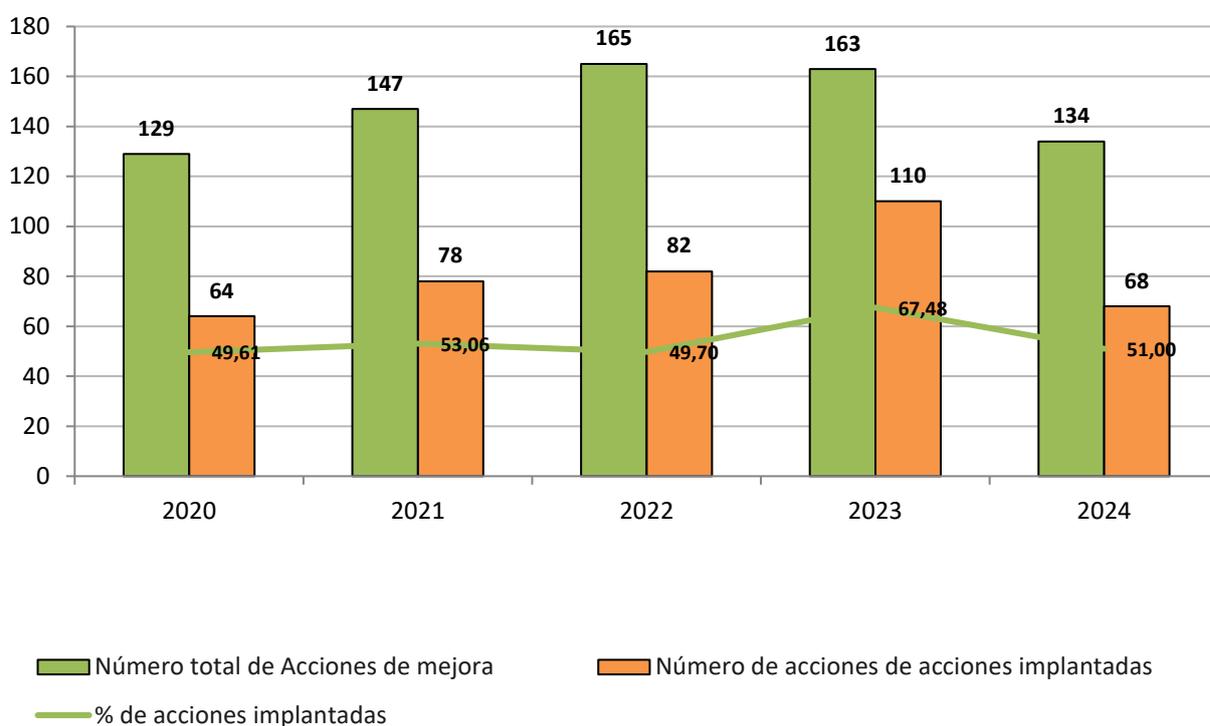


apartado 14 del informe de seguimiento 2024. Habiendo sido revisadas por coordinación técnica SIGCSUA y analizadas por los distintos servicios y unidades en sus informes de seguimiento.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- En este ciclo de gestión se ha continuado aplicando acciones de mejora de los procesos propuestas por las Unidades. 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**.
- La naturaleza de las mejoras puede responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los procesos, también, condiciona el número de mejoras por procesos, aun así, se observa en la tabla y gráfico detallado, que se mantiene la tendencia de que todos los procesos claves tienen mejoras implantadas o bien en proceso de implantación para este ciclo.
- Las mejoras no implantadas en su totalidad en el ciclo de gestión normalmente están iniciadas o pendientes y se realiza, al respecto, el análisis correspondiente por las Unidades, habiéndose llegado a la conclusión en algunos de los casos de que su implementación no procede tras haber realizado el análisis indicado anteriormente.

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



| Proceso clave/Unidad | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | % implantadas | % en implantación |
|---|------|------|------|------|------|---------------|-------------------|
| | Nº | Nº | Nº | Nº | Nº | | |
| PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total | 14 | 16 | 15 | 14 | 20 | 50% | 30% |
| Servicio de Asuntos Económicos | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 30% | 29% |
| Servicio de Contabilidad y Presupuestos | 6 | 6 | 5 | 5 | 9 | 25% | 50% |
| Servicio de Control Interno | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 56% | 22% |
| PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total | 9 | 6 | 9 | 4 | 3 | 100% | |
| Servicio de Contratación y Patrimonio | 4 | 4 | 6 | 3 | 2 | 100% | |
| Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | | |
| Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 100% | |
| PC 03. Gestión de Espacios. | 9 | 10 | 6 | 4 | 6 | 33% | 67% |



| <i>Proceso clave/Unidad</i> | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|-------------------|
| | Nº | Nº | Nº | Nº | Nº | % implantadas | % en implantación |
| Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías). | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% | |
| Unidad Departamental de Apoyo Técnico de Laboratorios. | 1 | 1 | 1 | 0 | | | |
| Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. | 5 | 0 | 1 | 0 | | | |
| Servicio de Deportes. | 2 | 8 | 3 | 3 | 5 | 40% | 60% |
| PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total | 14 | 16 | 13 | 11 | 9 | 22% | 67% |
| Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | | 100% |
| Servicio de Informática. | 5 | 9 | 6 | 4 | 4 | 25% | 50% |
| Centro de Instrumentación Científico-Técnica. | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 100% | |
| Unidad Departamental de Apoyo Técnico de Laboratorios. | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | | 100% |
| Unidad Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 100% |
| PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total | 10 | 12 | 11 | 4 | 9 | 33% | 67% |
| Servicio de Personal. | 3 | 4 | 6 | 1 | 5 | | 100% |
| Unidad Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad. | 7 | 8 | 5 | 3 | 4 | 75% | 25% |
| PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total | 18 | 26 | 23 | 20 | 17 | 41% | 41% |
| Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas. | 7 | 6 | 6 | 5 | 4 | 25% | 50% |
| Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | | 100% |
| Servicio de Planificación y Evaluación. | 3 | 4 | 4 | 7 | 5 | 20% | 40% |
| Servicio de Biblioteca. | 4 | 10 | 8 | 5 | 7 | 71% | 29% |
| Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | | |



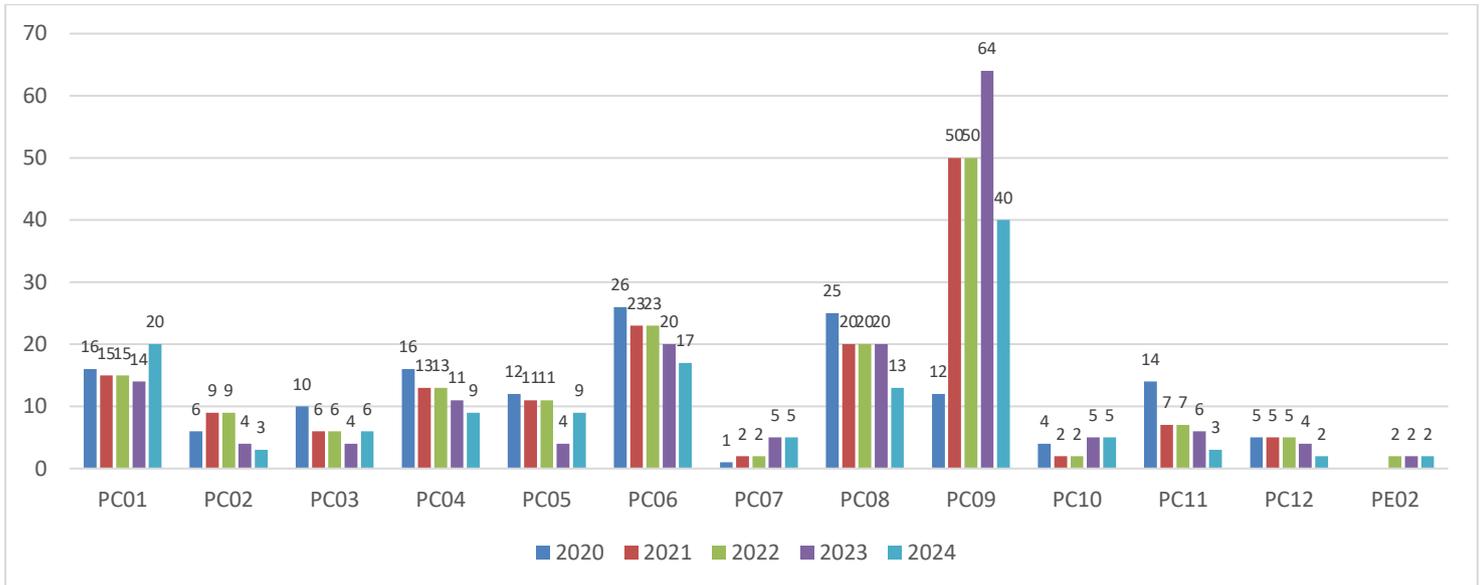
| <i>Proceso clave/Unidad</i> | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
|---|------|------|------|------|------|---------------|-------------------|
| | Nº | Nº | Nº | Nº | Nº | % implantadas | % en implantación |
| Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. | 5 | 3 | 1 | 1 | 0 | | |
| PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 20% | 80% |
| Servicio de Gestión de la Investigación. | 2 | 0 | 0 | 4 | 4 | | 100% |
| Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 100% | |
| PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total | 17 | 25 | 20 | 20 | 13 | 62% | 31% |
| Servicio de Informática. | 5 | 11 | 6 | 4 | 5 | 40% | 40% |
| Centro de Instrumentación Científico-Técnica. | 6 | 7 | 6 | 10 | 4 | 75% | 25% |
| Centro de Producción y Experimentación Animal | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 75% | 25% |
| Unidad Departamental de Apoyo Técnico de Laboratorios. | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | | |
| PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total | 17 | 12 | 50 | 64 | 40 | 58% | 38% |
| Servicio de Gestión Académica. | 6 | 8 | 46 | 62 | 40 | 58% | 38% |
| Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 8 | 4 | 4 | 2 | 0 | | |
| PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la cooperación. Total | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 100% | |
| Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 100% | |



| <i>Proceso clave/Unidad</i> | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------------|
| | Nº | Nº | Nº | Nº | Nº | % implantadas | % en implantación |
| PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total | 5 | 14 | 7 | 5 | 3 | 33% | 67% |
| Servicio de Deportes | 2 | 10 | 5 | 2 | 2 | 50% | 50% |
| Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | | 100% |
| Servicio de Actividades Culturales. | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | | |
| Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | | |
| PC 12. Gestión de la Documentación. Total | 8 | 5 | 5 | 4 | 2 | 50% | 50% |
| Servicio del Archivo General. | 7 | 3 | 2 | 1 | 1 | | 100% |
| Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 100% | |
| PE02. Retroalimentación grupos de interés | | | 2 | 2 | 2 | 100% | |
| Servicio de Información Registro y Administración Electrónica | | | 2 | 2 | 2 | 100% | |
| Total | 129 | 147 | 165 | 163 | 134 | | |



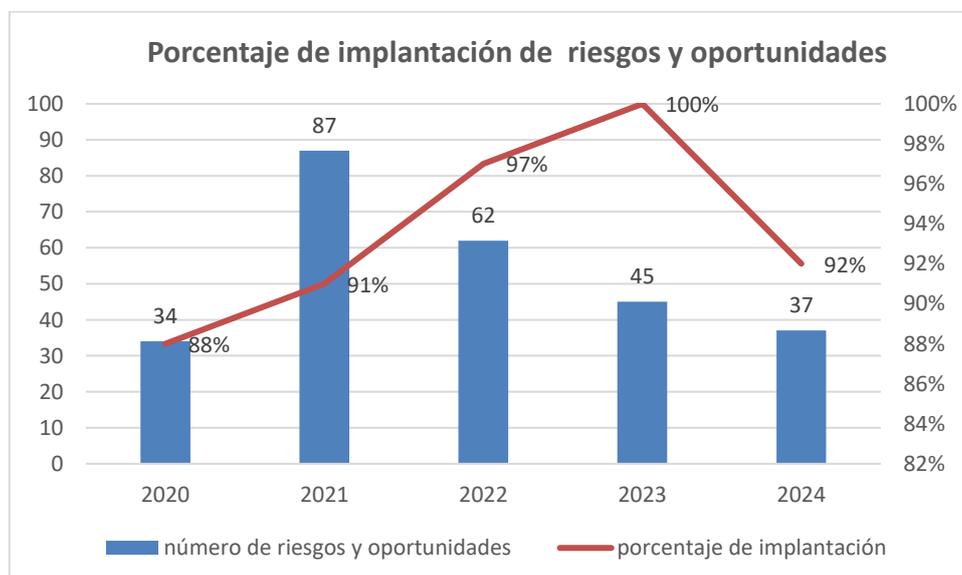
Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.



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.





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

| | | Acciones de mejora | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------|------------------|--------------------|------------|----------------------|
| 2024 | Implantada | 16 | 43% | |
| | En proceso | 18 | 49% | 92% |
| | No implantada | 2 | 5% | |
| | No procede | 1 | 3% | |
| | Nº Total: | 37 | | |
| 2023 | Implantada | 28 | 62,22,% | |
| | En proceso | 17 | 37,78% | 100% |
| | No implantada | 0 | 0,00% | |
| | No procede | 0 | 0,00% | |
| | Nº Total: | 45 | | |
| 2022 | Implantada | 26 | 41,94,% | |
| | En proceso | 34 | 54,84% | 96,78% |
| | No implantada | 2 | 3,23% | |
| | No procede | 0 | 0,00% | |
| | Nº Total: | 62 | | |
| 2021 | Implantada | 44 | 50,57% | |
| | En proceso | 35 | 40,23% | 91% |
| | No implantada | 4 | 4,60% | |
| | No procede | 4 | 4,60% | |
| | Nº Total: | 87 | | |
| 2020 | Implantada | 18 | 52,94% | |
| | En proceso | 12 | 35,29% | 88% |
| | No implantada | 3 | 8,82% | |
| | No procede | 1 | 2,94% | |
| | Nº Total: | 34 | | |

Resumen de la aplicación de las Observaciones y Oportunidades de Mejora de los Informes de Auditoría Interna y Externa de los Procesos Clave.

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 | Total % Implantadas |
|-------------|--------------|--------------------|---------------------------------|------------------|--------------------|--------------------------------|
| 2024 | 10 | 6 | 3 | | 1 | 90% |
| 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% |

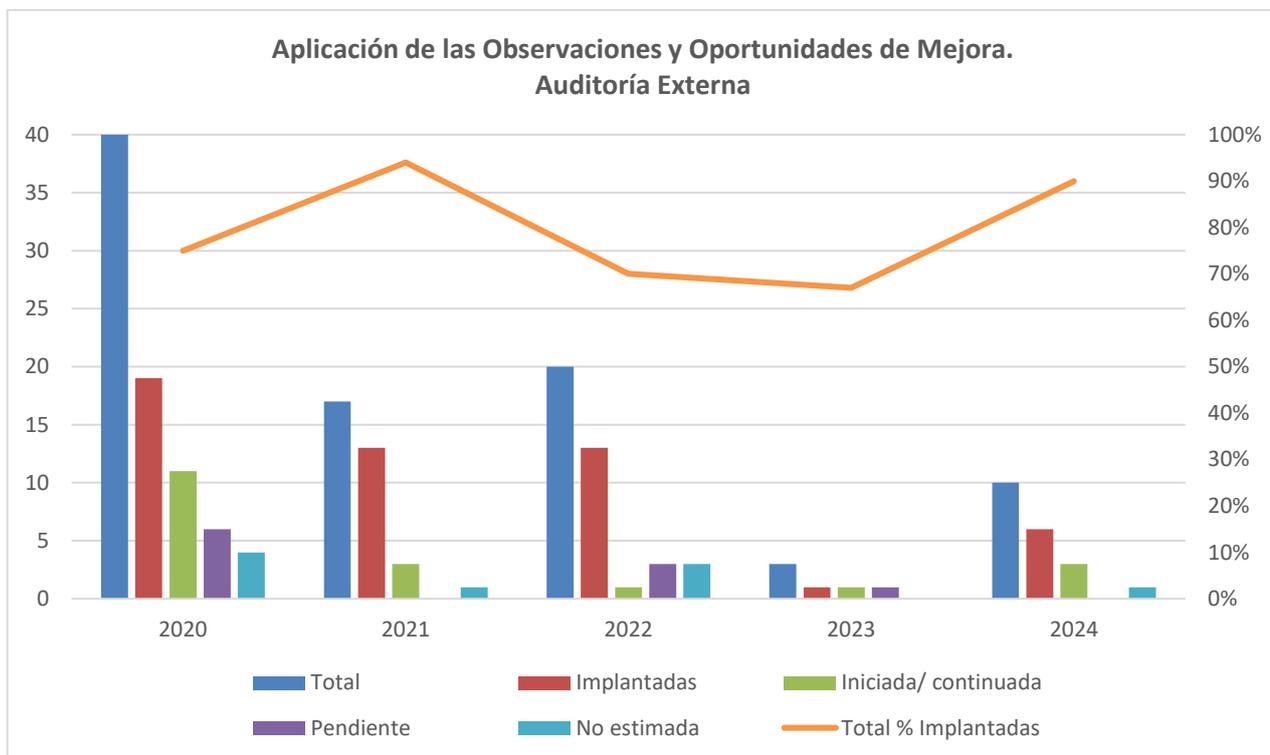
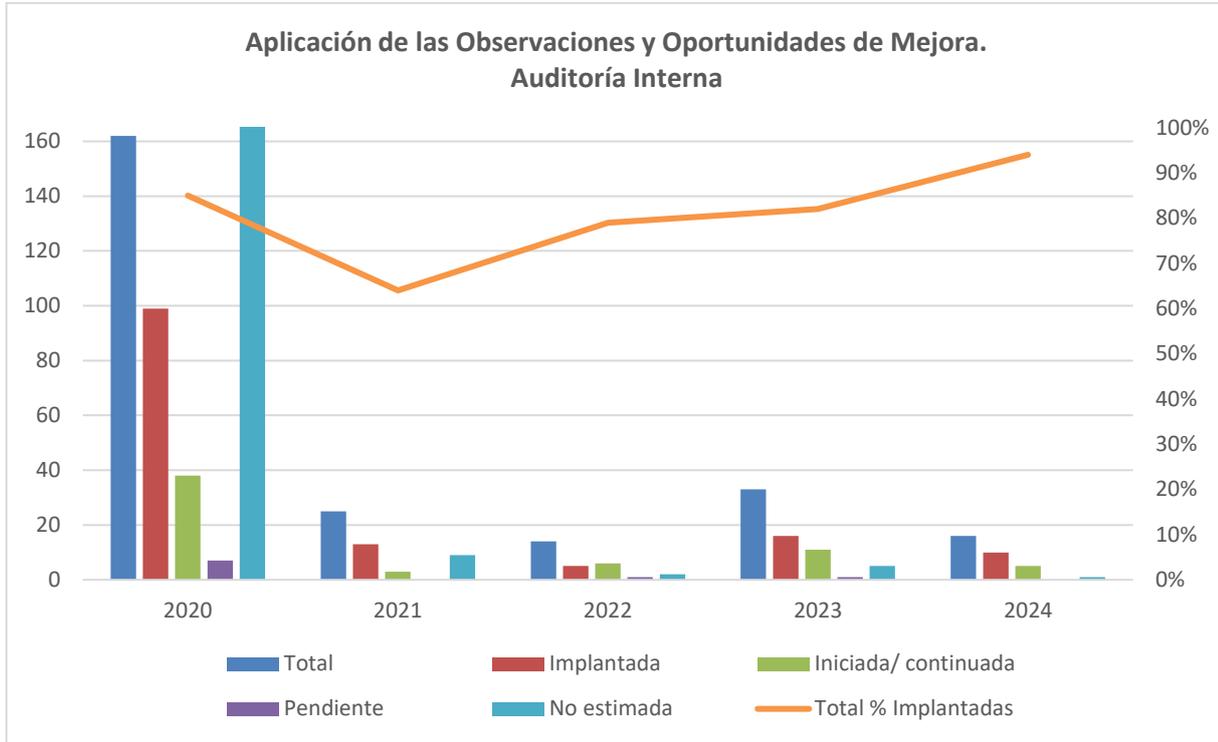


Tabla resumen. Informe de Auditoría Interna.

| 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% |



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

EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

| | 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 |



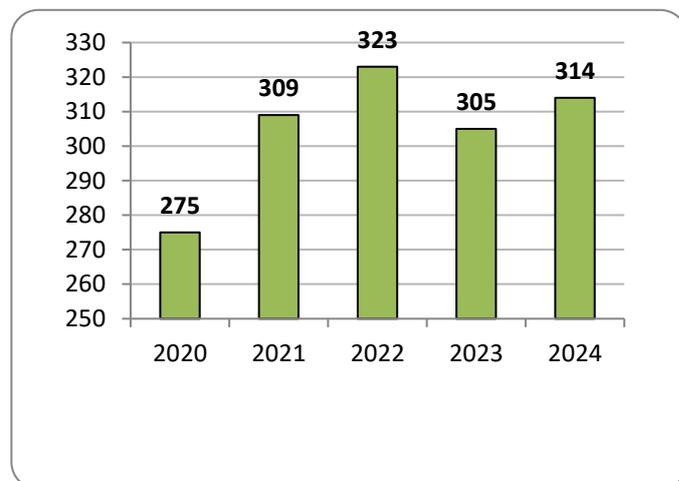
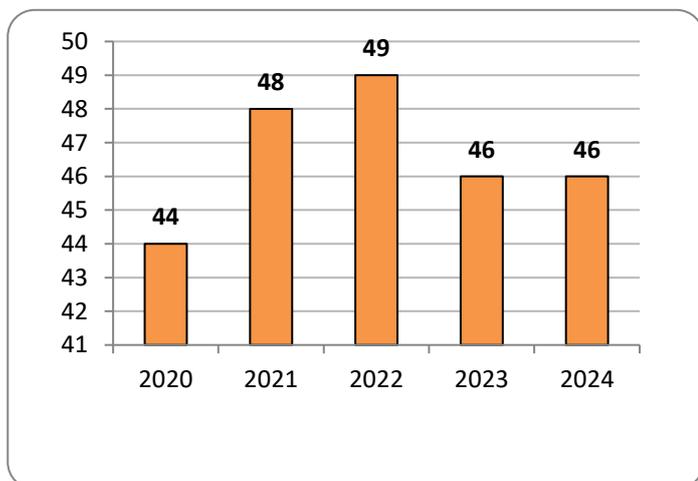
| | | | | | |
|---|-----|------|------|------|------|
| 3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad. | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|---|-----|------|------|------|------|

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 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.

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.

10. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2025.

| | 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% |

RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS PARA 2025

| PROCESO SIGC-SUA | UNIDAD | Número de propuestas de mejora 2021 | Número de propuestas de mejora 2021 | Número de propuestas de mejora 2022 | Número de propuestas de mejora 2023 | Número de propuestas de mejora 2024 | Número de propuestas de mejora 2025 |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal | Servicio de Asuntos Económicos | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 5 |
| | Servicio de Contabilidad y Presupuestos | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| | Servicio de Control Interno | 4 | 6 | 4 | 2 | 9 | 5 |
| PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario | Servicio de Contratación y Patrimonio | 4 | 4 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| | Unidad de apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Servicio de Gestión de las Enseñanzas. | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| PC 03. Gestión de Espacios | Servicio de Deportes | 2 | 8 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| | Servicio de Personal (Unidad de Consejerías) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| | Unidad Departamental de | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |



| | | | | | | | |
|--|---|---|----|---|---|---|---|
| | Apoyo Técnico a Laboratorios | | | | | | |
| | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica) | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PC 04. Gestión del Mantenimiento | Servicio de Informática | 5 | 9 | 6 | 4 | 4 | 5 |
| | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica) | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 0 |
| | Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos | Servicio de Personal | 3 | 5 | 6 | 1 | 5 | 5 |
| | Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad | 7 | 8 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento | Servicio de Biblioteca | 4 | 10 | 8 | 5 | 7 | 7 |
| | Servicio información, Registro y Administración Electrónica | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| | Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas | 4 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 |
| | Servicio de Planificación y Evaluación | 3 | 4 | 4 | 7 | 5 | 5 |
| | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |



| | | | | | | | |
|---|---|---|----|-------------|----|----|-------------|
| | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica) | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 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 | 0 | 0 | 4 | 4 | 6 |
| | Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | 6 | 7 | 6 | 10 | 4 | 3 |
| | Centro de Producción y Experimentación Animal | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 |
| | Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| | Servicio de Informática | 5 | 11 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| PC 09. Gestión académica administrativa | Servicio de Gestión Académica | 4 | 8 | 46 | 61 | 40 | 37 |
| | Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 7 | 3 | 4 | 3 | 0 | 2 |
| 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 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| | Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación | - | - | - | - | - | 3 |
| PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. | Servicio de Deportes | 2 | 10 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Servicio de Actividades Culturales | 0 | 0 | Sin Informe | 1 | 0 | Sin Informe |
| | Unidad de Apoyo a Órganos de | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |



| | Gobierno e Institucionales | | | | | | |
|---|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| PC 12. Gestión de la documentación | Servicio de Archivo General | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 0 |
| PE02:Retroalimentación grupos de interés (Quejas y sugerencias) | Servicio de información, Registro y Administración Electrónica | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| Total | | 112 | 147 | 164 | 164 | 134 | 135 |

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 la página web del SIGC-SUA.

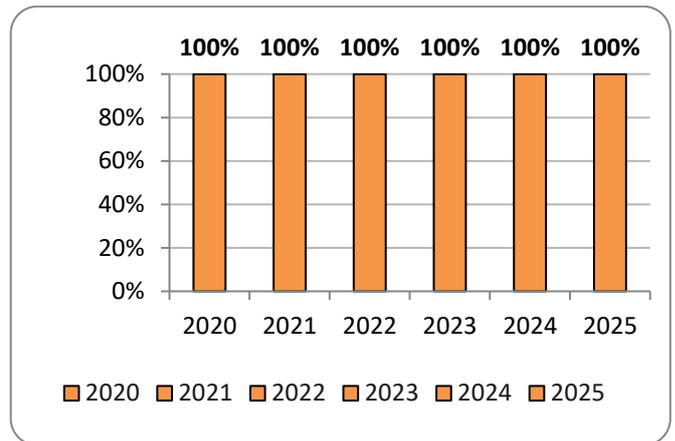
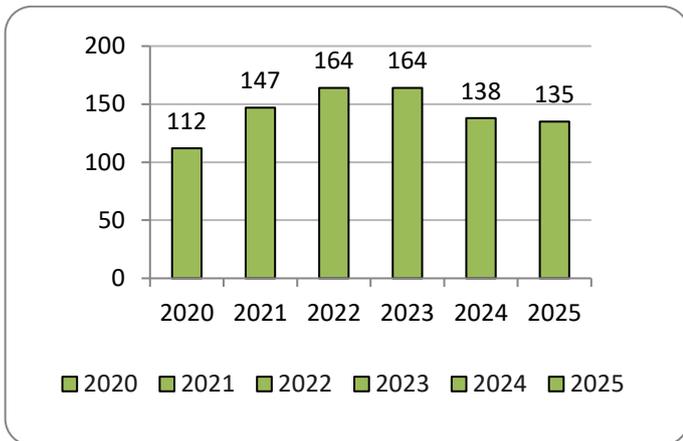
VALORACIÓN DE PROPUESTAS:

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.

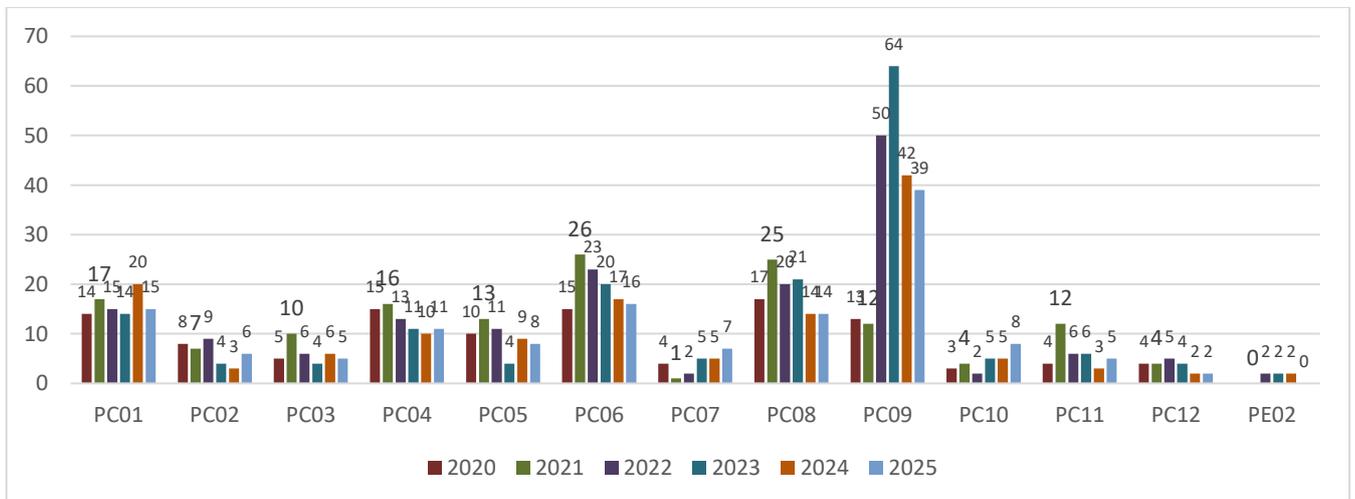


Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades/Equipos de Procesos

Porcentaje de Procesos Claves con propuestas de mejoras.



Evolución por procesos clave de las propuestas de mejora de los procesos.





III. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DEL SIGC-SUA.

11. PROPUESTAS NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA.

Número total de propuestas de objetivos de calidad y mejoras o sugerencias del SIGC-SUA.

3

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. Servicio de Planificación y Evaluación | Objetivo de calidad Continuar trabajando en la consolidación de la aplicación informática como herramienta de gestión del sistema de gestión de la calidad de los servicios y unidades administrativas (SIGCSUA) | Para este ciclo 2025 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 objeto de conseguir su plena incorporación a nuestra gestión diaria. | El objetivo de la mejora es que se consiga una total automatización de la gestión de nuestro SIGCSUA consiguiendo así que sea una herramienta de gestión viva y eficaz en nuestro proceso de mejora continua. |
| PC09. Gestión Académica Administrativa. Servicio de Gestión de las Enseñanzas | Mejora de gestión del sistema Alinear con el SIGC-SUA las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos para la carrera horizontal. | Analizar los requisitos del sistema de carrera horizontal y evaluación del desempeño y ponerlos en relación con los diferentes aspectos del SIGC-SUA. | Incrementar la implicación de todo el personal en la mejora continua del sistema y utilizar la carrera horizontal como un motor que ayude revitalizar la gestión. |
| PC12. Gestión de la Documentación Servicio de Archivo General | Objetivo de calidad, (mejora del proceso) Incluir en los procesos el análisis de riesgos de las consecuencias de pérdida de documentación o acceso no autorizado a datos. | Valorar las consecuencias para la UJA de la pérdida de documentación a nivel administrativo, jurídico, fiscal o informativo y analizar las de sufrir un ciberataque que conlleve una filtración de datos de carácter personal, de investigación, docencia, etc. | Actuar preventivamente si las consecuencias derivadas son de carácter grave |