



Universidad de Jaén

INFORME TÉCNICO

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

Ciclo 2025.

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

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 2025

Aprobado por:
Comité de Calidad
Nombre:
Nicolás Ruiz Reyes
Cargo:
Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha:
16-06-2026
Firma:

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

INFORME FINAL AGRUPADO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CICLO 2025.

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:
14-05-2026	21-05-2026	16-06-2026
Firma:	Firma:	Firma:

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

Estructura del informe

Contenido

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.	5
1. INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA.....	5
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.	12
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. ...	30
7. SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD PUBLICADOS.	35
8. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.....	39
9. GESTIÓN PROACTIVA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	45
10. RESUMEN DE LA APLICACIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DE LOS PROCESOS CLAVE.....	47
11. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS DE LAS UNIDADES PARA LA CALIDAD.....	50
II. MEJORA DE LOS PROCESOS.	51
12. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2026.....	51
III. CONCLUSIÓN GENERAL.	56

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

I.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.

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

REVISIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- Número total de Indicadores activos.	426	393	395	417	430

ESTRUCTURA DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVES.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- Número total de Indicadores con valor objetivo (eficacia de gestión).	261	248	248	251	260
2.- Porcentaje de indicadores con valor objetivo (eficacia de gestión).	62,27%	63,10%	62,31%	60%	60,47%
3.- Número de indicadores de actividad.	161	142	144	166	170

NIVEL DE MEDICIÓN DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- Número de Indicadores medidos.	405	389	393	412	424
2.- Número de Indicadores no incluidos por informe realizado fuera de plazo.	7	0	2	2	5
3.- Número de indicadores sin actividad.	14	2	3	3	1

RESULTADOS GLOBALES DEL CUADRO DE INDICADORES DE LOS PROCESOS.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- Número total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	229	229	234	232	242
2.- Porcentaje total de Indicadores cuyo valor objetivo se ha conseguido.	91,96%	92,34%	94,35%	94%	95,28%

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

<i>Proceso</i>	2021	2022	2023	2024	2025
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	94,87%	97,44%	97,44%	98%	95%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	100%	100%	100%	93%	100%
PC 03. Gestión de Espacios.	100%	100%	100%	100%	100%
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	85,29%	85,29%	87,88%	85%	96,97%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	94,74%	100%	100%	100%	89,47%
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	87,88%	90,32%	79,31%	100%	96,77%
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	95,83%	95,24%	100%	100%	100%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	100%	93,75%	100%	94%	100%
PC 09. Gestión Académica Administrativa.	73,91%	70,83%	93,10%	82%	82,14%
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la Cooperación.	100%	66,67%	66,67%	67%	66,67%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	92,31%	100%	100%	100%	100%
PC 12. Gestión Documental.	100%	100%	100%	100%	100%

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS. NIVELES DE DESVIACIÓN					
Nº	código proceso.	Nombre indicador	Valor objetivo 2025	Resultado 2025	Desviación
1	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	I.[PC 01.231]-03.01 Plazo medio mensual de aceptación o comprobación de facturas en enero	<=25	26,50	-1,50
2	PC01 - GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL	I.[PC 01.04]-2 bis Fecha de envío de la Memoria Anual de Actividades del Servicio de Control Interno al Consejo Social y al Rectorado.	31 de marzo del año X	01/04/2025	-1
3	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.	>=90	88	-2
4	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	I.[PC 05.21]-03 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75	66	-9
5	PC05 - GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS	I.[PC 05.23]-01 Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables	>=95	93,96	-1,04
6	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	I.[PC 06.23]-02 Número de consultas recibidas en formulario web de apoyo a la investigación por PDI	>=0,04	0,03	-0,01

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

7	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 15 días desde su solicitud	100	99,72	- 0,28
8	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA	I.[PC.9.23]-03 Porcentaje de alumnos que realizan la matrícula por internet.	>=92	91,67	-0,33
9	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	I.[PC.9.23]-05 Incidencias que se producen en los plazos de matrícula	<=14	14,69	-0,69
10	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	I.[PC.9.28]-01 Porcentaje de incidencias resueltas por la empresa OCU en relación UXXI-AC	>= 98	95,51	-2,49
11	PC09 - GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA.	I.[PC 09.17]-01.2 Eficacia del formulario de preinscripción en Programas de Doctorado Convocatoria Primavera	30	43,27	-13,27
12	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	99,41	-0,59

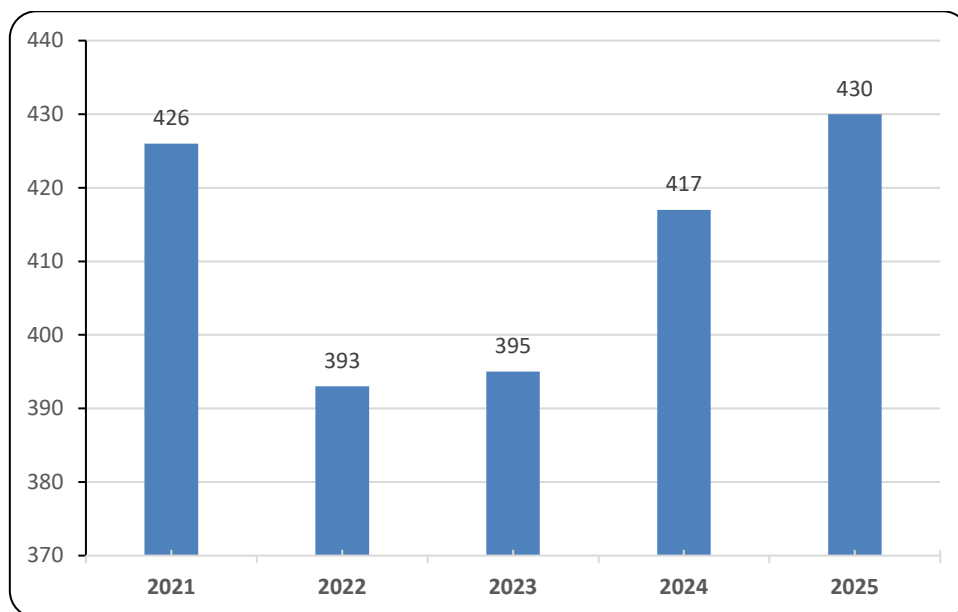
CUADRO DE INDICADORES:

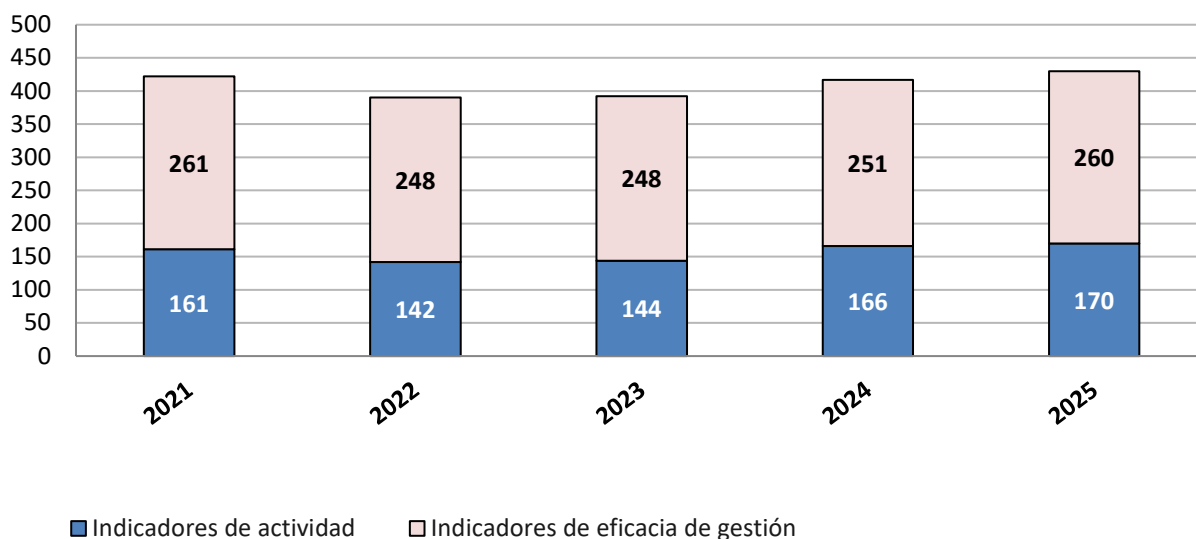
El sistema ha experimentado un crecimiento en su estructura de medición, alcanzando el **máximo exponente de su serie histórica (430 indicadores)**. Este incremento se debe, principalmente, a la incorporación de tres nuevos procesos clave liderados por el **Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional**. Esta integración no solo amplía el censo de indicadores, sino que refuerza significativamente el alcance y la robustez del SIGC-SUA, abarcando áreas críticas de la proyección universitaria.

Cultura de Revisión y Mejora Continua. Asimismo, este volumen récord de indicadores es resultado de la exhaustiva labor de revisión realizada por las distintas Unidades en sus informes de seguimiento. Este proceso de actualización garantiza que los indicadores permanezcan alineados con la realidad operativa, consolidando un sistema de medición dinámico, representativo y orientado a la excelencia en la gestión.

- Se mantiene la delimitación entre indicadores de actividad (que por su naturaleza no se asocian a objetivos previos) y de eficacia con objetivos asociados (60,47%). Este último porcentaje ha aumentado 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.

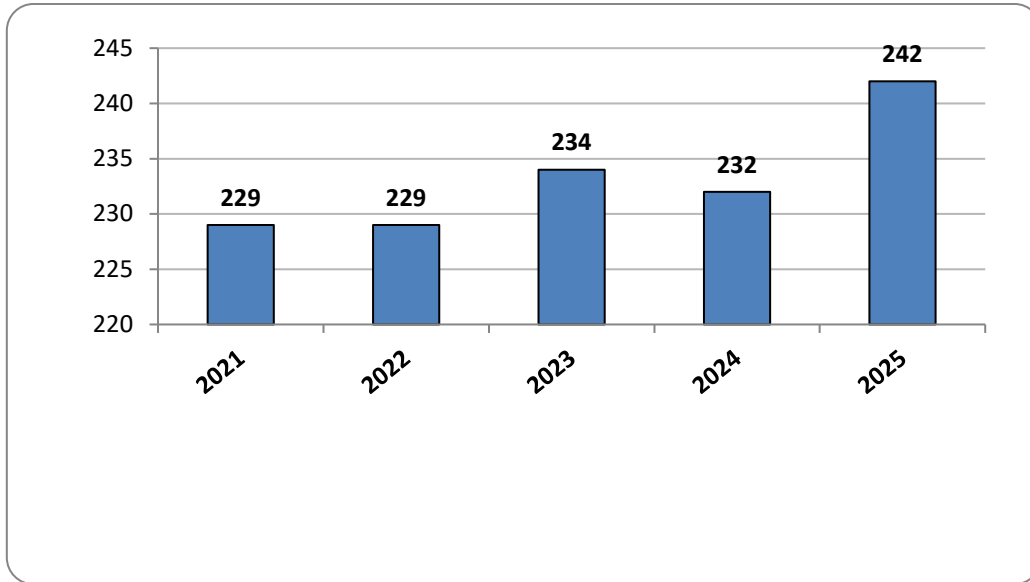
Evolución del número de indicadores Activos.



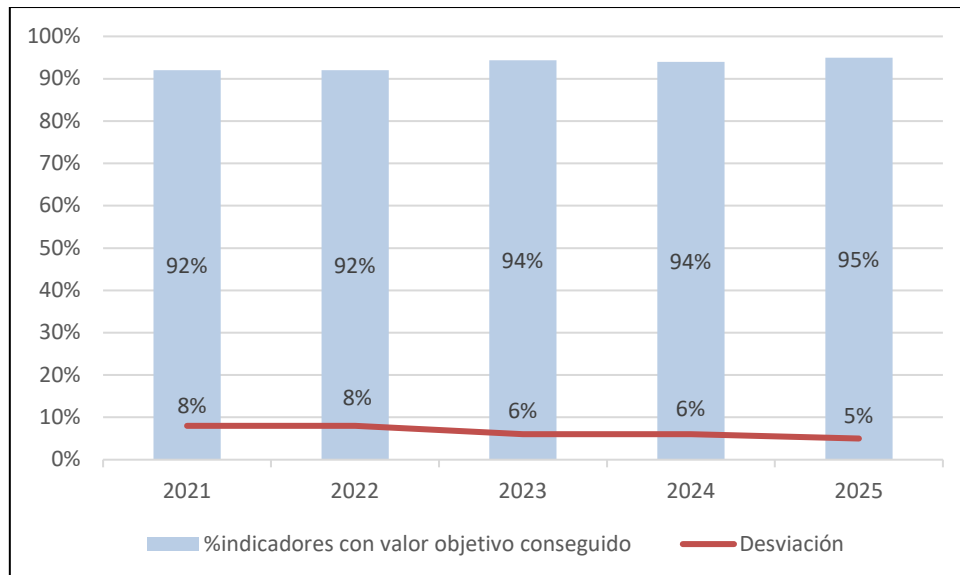
Evolución por tipos de indicadores.**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA:**

- **El porcentaje de eficacia en este ciclo alcanza el 95,28%** (242 cumplidos sobre un total de 260 indicadores medidos, con 12 incumplidos), sin contar dentro de los de eficacia 1 sin actividad del Servicio de Gestión de las Enseñanzas y 5 indicadores del Servicio de Actividades Culturales cuyo informe se realizó fuera de plazo (con los informes finales ya realizados).
- **El elevado porcentaje de eficacia, el más alto de la serie histórica, 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.**
- El número de indicadores que no han superado el valor objetivo es de 12, siendo en la mayoría de los casos el nivel de desviación mínimo.
- En los datos segmentados por proceso se observan que, globalmente 3 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.



SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

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

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- I.[PE 02.3]-09 Número de encuestas generales del SIGC-SUA.	24	23	22	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. (**)	52% (11)	40,9% (9)	31,8% (7)	40,9% (9)	60% (12)
4.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%.	38% (8)	45,45% (10)	40,91% (9)	27,27% (6)	30% (6)
5.- Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor o igual de 50%.	10% (2)	13,63% (3)	22,70% (5)	27,27% (6)	10% (2)

(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 (2021, 2022, 2023, 2024 y 2025) respecto a 46 del SIGC-SUA.

(**) El número de encuestas con indicador de participación del 100% es 11(2021). 9 (2022), 7 (2023) ,9 (2024) y 9 (2025)

RESULTADOS DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE USUARIOS.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1. I.[PE 02.3]-08 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Global de satisfacción). (*)	4,36	4,41	4,52	4,48	4,54
2.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción >= 3,5.	95% (20)	100% (22)	100% (21)	100% (21)	100% (20)
3.- Porcentaje de encuestas generales con valor global de satisfacción >= 4. (**)	90% (19)	95% (21)	100% (21)	95,24% (20)	100% (20)
4. I.[PE 02.3]-10 Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales (Percepción sobre la mejora).	4,33	4,37	4,45	4,42	4,48
5.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora >= 3,5.	95% (19)	100% (22)	100% (21)	100% (21)	100% (20)

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

6.- Porcentaje de encuestas generales con valor de percepción sobre la mejora superior >= 4.	85% (17)	91% (20)	100% (21)	85% (18)	95% (19)
--	----------	----------	-----------	----------	----------

(*) 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	Indicador Participación (%)					Media satisfacción global					Media satisfacción sobre las mejoras				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
EG-01-PC01	100	100	100	100	100	4,59	4,55	4,61	4,55	4,52	4,58	4,53	4,53	4,51	4,46
EG-02-PC01	74,47	89,8	80	91,3	93,48	4,5	4,49	4,77	4,31	4,51	4,42	4,46	4,73	4,17	4,34
EG-03-PC02-PC06	100	70	88,89	87,5	100	4,85	4,76	4,42	4,81	4,36	4,77	4,68	4,7	4,81	4,36
EG-04-PC02	100	100	100	100	100	4,47	4,34	4,67	4,71	4,71	4,35	4,2	4,58	4,63	4,65
EG-05-PC03-PAS	100	70,9	100	100	100	4,31	4,32	4,5	4,7	4,6	4,29	4,31	4,45	4,67	4,57
EG-06-PC03-PDI	100	100	100	100	100	4,77	4,77	4,89	4,86	4,82	4,71	4,69	4,87	4,75	4,79
EG-07-PC04-PC08	100	100	100	100	100	4,13	4,11	4,2	4,08	4,07	3,95	4,06	4,1	3,89	3,96
EG-08-PC05	100	100	100	100	100	4,15	4,29	4,41	4,13	4,16	4,13	4,29	4,25	3,99	4,1
EG-09-PC06	45,83	45,83	43,75	47,92	47,92	4,5	4,43	4,53	4,45	4,59	4,58	4,3	4,53	4,44	4,56
EG-10-PC06	100	100	100	100	100	4,25	4,33	4,24	4,29	4,44	4,13	4,24	4,22	4,25	4,38
EG-11-PC06- (A. ACAD.)	53,85	50	53,84	35	56,25	4,57	4,00	4,43	4,71	4,44	4,71	4,33	4,14	4,71	4,5
EG-12-PC06-(A-CT)	60	61,9	47,62	55	65	3,92	4,31	4,2	4,36	4,46	3,75	4,38	4,1	4,27	4,38
EG-13-PC06 (AUD)	(*)	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa	No activa
EG-14-PC07	56,82	100	68,89	47,73	Sin lanzar	4,6	4,23	4,39	4,1	Sin lanzar	4,55	4,21	4,32	3,89	Sin lanzar
EG-15-PC08	100	74,07	69,09	72,22	100	4,5	4,56	4,51	4,23	4,43	4,41	4,43	4,33	4,17	4,6
EG-16-PC08	100	100	98,11	98,21	100	4,57	4,67	4,63	4,65	4,62	4,54	4,57	4,55	4,65	4,57
EG-17-PC09- (Acceso)	100	100	98,15	100	100	4,48	4,55	4,71	4,67	4,79	4,52	4,48	4,71	4,62	4,76

SIGC-SUA

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

IFA. SP-RGI-Ciclo 2025

Fecha: 14-05-2026

EG-18-PC09- (Decanatos)	66,67	51,52	54,55	68,75	52,58	4,36	4,13	4,67	4,45	4,47	4,38	3,8	4,6	4,2	4,31
EG-19-PC09- (Usuarios)	96,92	80	BAJA	BAJA	BAJA	3,3	3,62	BAJA	BAJA	BAJA	3,34	3,58	BAJA	BAJA	BAJA
EG-21-PC11	Activa-no realizada	94,74	50	50	33,33	Activa-no realizada	4,89	4,88	4,88	4,83	Activa-no realizada	4,93	4,63	4,71	4,67
EG-22-PC11- (Medios)	Activa-no realizada	Activa-sin participación	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-sin participación	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-sin participación	Activa-no realizada	Activa-no realizada	Activa-no realizada
EG-23-PC12	54,55	59,09	43,18	50	100	4,21	4,73	4,47	4,5	4,49	4,22	4,67	4,47	4,5	4,54
EG-24-PC06	75	65	85,19	100	55,56	4,5	4,92	4,61	4,85	4,87	4,44	4,7	4,42	4,81	4,87
EG-25-PC08	29,41	22,22	35	38,89	57,14	4,2	4,00	4,14	3,83	4,67	4,2	4,25	4,29	4,2	4,38
EG-UJA-SIGUE	60,61	No activa	No activa	No activa	No activa	4,2	No activa	No activa	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 (2025) a abril (2026), 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% (18 de 20) de las encuestas activas han cumplido el período de lanzamiento, siendo la causa de incumplimiento la baja por incapacidad laboral del responsable del proceso lo que ha ocasionada retrasos en su tramitación.
- 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 cuatros 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 destaca en sentido negativo** el decremento que experimenta el porcentaje de encuestas generales del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción que con un descenso generalizado desde el ciclo de gestión 2023, se sitúa en 8,69% (2 de 23). Esta cifra denota la falta de interés en la cumplimentación de los valores objetivo por falta de los responsables, puesto que la cumplimentación de los objetivos se realiza desde el ciclo de gestión 2016. Ante esta situación se plantea la necesidad de reforzar las instrucciones y los métodos de revisión de la plataforma SIGUE para realizar el seguimiento de los datos que no han sido registrados en la plataforma. 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.

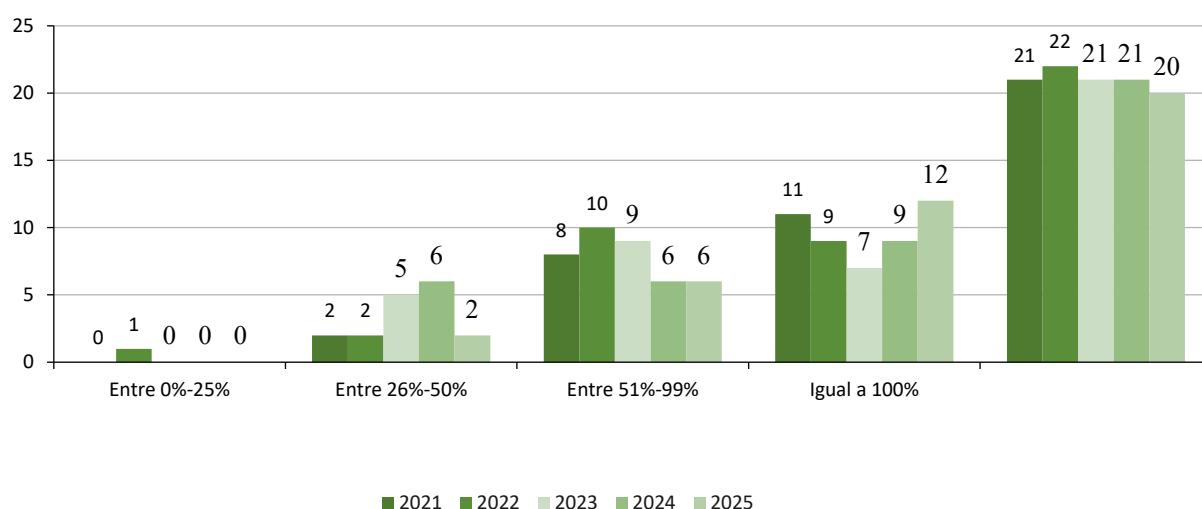
La documentación de revisión y mejora, así como la derivada del desarrollo de grupos focales está disponible en la página web del SIGC-SUA en el siguiente enlace:
<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/revision-y-mejora-sigc-sua-2025>

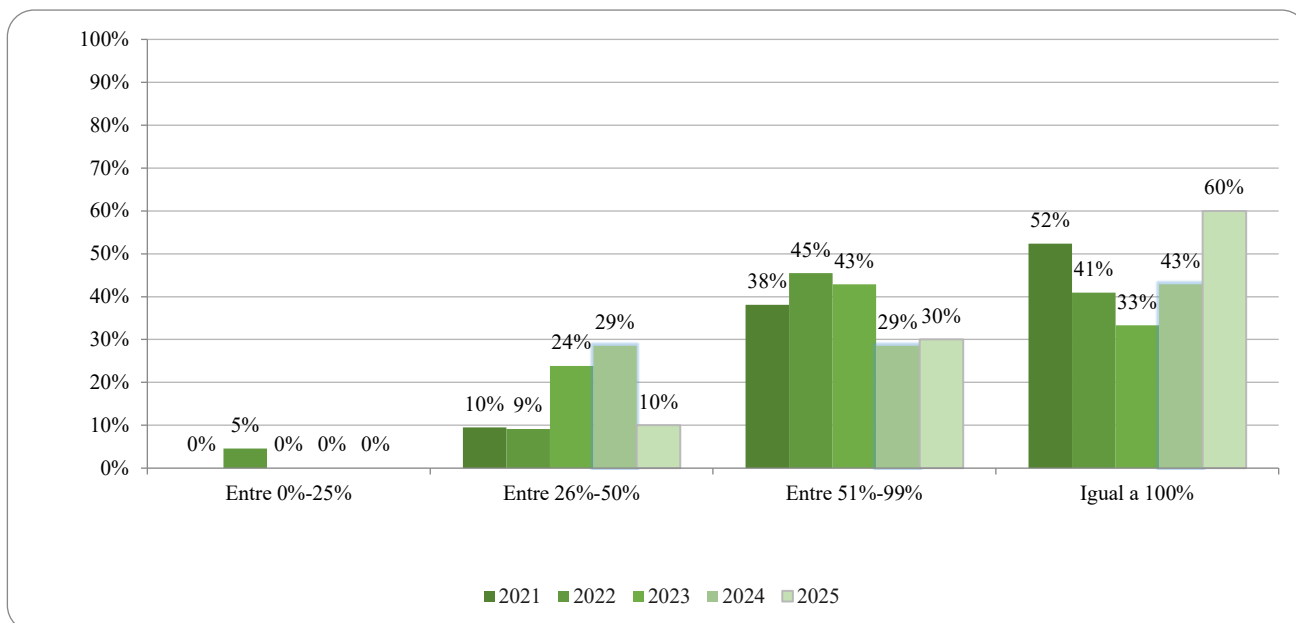
El análisis de los resultados ha sido realizado por la totalidad de las Unidades con responsabilidad en las encuestas e incorporado en los informes de seguimiento de los procesos disponibles en la plataforma de gestión de la página web del SIGC-SUA.

ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS GENERALES:

- En el ciclo 2025, se produce un incremento del 4,84 puntos respecto al anterior ciclo de gestión en **el promedio del porcentaje de participación** I.[PE 02.3]-11 registra valores en torno 83%,
- Mismo comportamiento experimenta el porcentaje de encuestas que alcanzan el valor 100% de la tasa de participación, que con incremento de casi 20 puntos porcentuales de la cifra registrada en el 2024, se sitúa en un 60%. Esta situación provoca el mantenimiento del porcentaje de encuestas que se posicionan en los intervalos mayores al 50% y menor de 100%, con cifras en torno a un 30%, así como el decremento significativo de las encuestas que registran porcentajes de participación por debajo del 50% (2 de 20).
- Con estos datos se plantean como **conclusiones**: 1. Sigue, sin sistematizarse, el registro en los informes de resultados de las unidades de los canales de comunicación/difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas y ello a pesar que es un procedimiento consolidado. 2. En la misma línea, se destaca negativamente la falta de asignación de objetivos por parte de las Unidades para realizar el seguimiento de los resultados de las encuestas del SIGC-SUA. 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

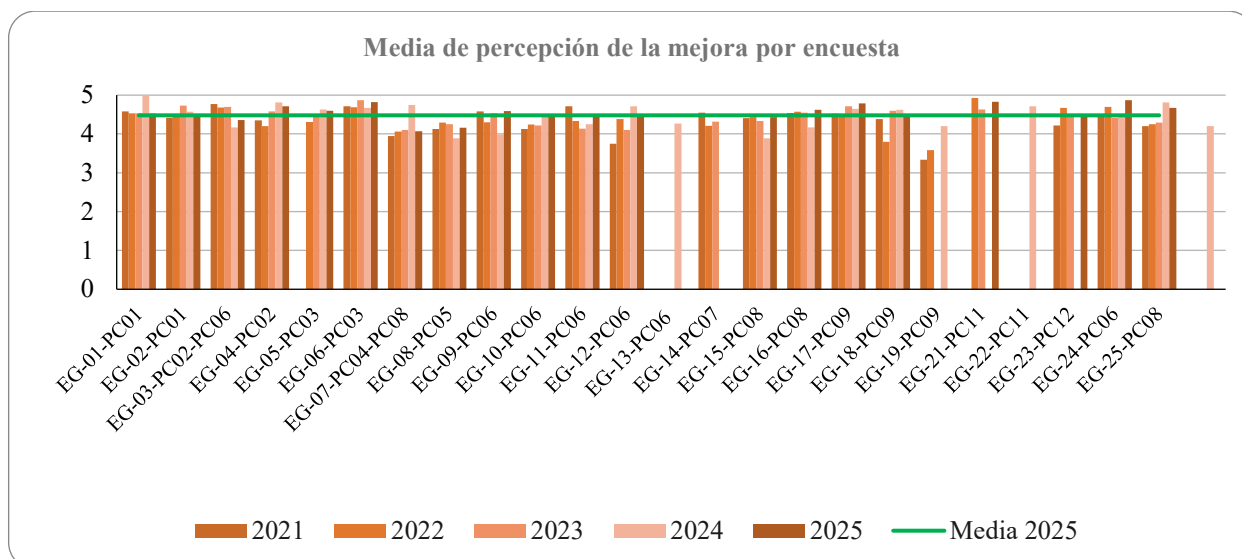
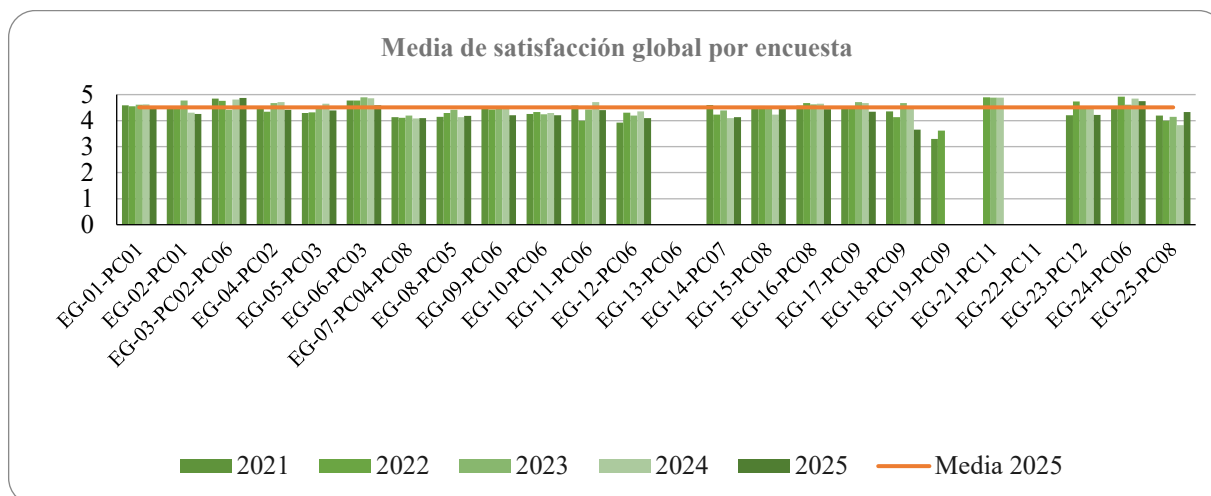
Evolución por escalas del indicador de participación (Número de encuestas generales)



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 porcentaje de encuestas con valor global de satisfacción " >=3,5" posicionándose la totalidad de las encuestas dicho valor (100%).
- Incremento de casi 5% porcentuales con respecto al anterior ciclo de gestión en el porcentaje de encuestas que se posicionan por encima del valor "4", alcanzando valores de excelencia 100% (20).
- El recorrido hacia la mejora se evidencia en el número de encuestas que mejoran los resultados globales, 10 encuestas (50%), 10 puntos más que registrado en el ciclo anterior.
- Asimismo, en la valoración sobre la mejora percibida se mantiene 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 %), aumentando en 5 puntos el porcentaje con valores iguales o superiores a "4" (95 %).
- Se produce un aumento significativo en el porcentaje de encuestas incrementan sus resultados de percepción sobre la mejora con respecto al anterior ciclo pasando a 14 encuestas (70%) frente a 10 encuestas (45%).

Tendencia Evolución General de niveles de Satisfacción.



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

CUADRO DE INDICADORES DE LAS ENCUESTAS POST SERVICIO.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- I.[PE 02.04]-09 Número total de encuestas post-servicio activas.	53	52	54	57	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%.	18,86% (10)	19,51% (8)	25,93% (14)	31,70% (13)	24,39% (10)
4.- Número y porcentaje de encuestas post-servicio con índice de participación menor de 50%.	49,05% (26)	80,48% (33)	74,07% (29)	65,85% (27)	77,56% (31)
5.- Porcentaje de procesos con encuestas post servicio asociadas.	100%	100%	100%	100%	100%
6.- Número de encuestas post-servicio gestionadas desde el SPE.	29	29	30	34	32
7.- Número de encuestas post-servicio gestionadas por la Unidad.	24	23	24	23	25

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

	2021	2022	2023	2024	2025
1.- I.[PE 02.04]-14 Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Global de satisfacción). ²	4,61	4,58	4,62	4,61	4,64
2.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción $\geq 3,5$.	97,29% (36)	97,61% (41)	100% (42)	95,12% (39)	97,61% (41)
3.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor global de satisfacción ≥ 4 .	94,59% (35)	92,85% (39)	97,61% (41)	95,12% (39)	97,61% (41)
4.- Promedio de la valoración media del total de las encuestas post-servicio (Percepción sobre la mejora). ³	4,64	4,69	4,64	4,68	4,73
5.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora $\geq 3,5$.	100% (8)	100% (8)	100% (8)	100% (8)	100% (8)

6.- Porcentaje de encuestas post-servicio con valor de percepción sobre la mejora superior ≥ 4 .	100% (8)	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 (42).

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	2021	2022	2023	2024	20205	2021	2022	2023	2024	2025
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal.	1	1	1	1	1		1	1	1	1
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PC 03. Gestión de Espacios.	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3
PC 04. Gestión del Mantenimiento.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos.	9	9	9	9	9	5	5	4	2	1
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.	6	6	6	6	7	5	6	6	6	7
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación.	8	8	8	8	8	7	6	7	7	6
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PC 09. Gestión Académica Administrativa y Gestión de las Enseñanzas	3	4	7	7	7	3	4	6	4	4
PC 10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación.	4	4	3	6	5	1	1	1	4	4
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	10	7	8	8	8	5	7	5	5	7
PC 12. Gestión Documental.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	53	52	54	58	58	37	42	42	41	42

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

Durante este ciclo de gestión, no se ha realizado 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 mantiene el número de encuestas activas (57), si bien todavía es notable el número de encuestas del sistema que continúan sin realizarse lo que impide conocer la satisfacción de los usuarios de esos procesos. En este sentido se destaca el proceso P05 con solo una encuesta activa de 9, el PC7 con 6 de 8, PC09 con 2 de 7, el PC10 con 1 de 5. 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 y se generen los canales necesarios para su activación.*
- 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, no se ha registrado ninguna solicitud de creación/revisión de encuesta.
- 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 mantiene el Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción, repitiendo el valor del 19,29 % (11 de 57) en contraste con el comportamiento registrado en el cumplimiento de las encuestas generales que tan solo dos tienen objetivos. 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, máxime cuando es un procedimiento instaurado en el 2016 que ya debería estar más que consolidado.

ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO:

- En el presente ciclo, el número de encuestas con valoración del nivel de participación I.[PE 02.04]-13 no varía (72%), siendo la causa de la no medición de este indicador 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 (4,64 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), el 97,61%, posicionándose 2,5 puntos por encima del anterior ciclo (95,12%)
- 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 (4,73 -cálculo homogeneizado en escala 1-5-), siendo relevante que por seis ciclos consecutivos el 100% de las encuestas obtienen estos valores, así como el incremento que se produce en la media que situándose en 4,73, roza casi los valores de excelencia máximo (5)

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.**SELECCIÓN DE ÍTEMS SIGC-SUA DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.**

ítem	% Satisfacción				Media			
	2019	2021	2023	2025	2019	2021	2023	2025
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)	85,71%	87,53%	86,57%	90,57%	3,72	3,84	3,88	3,98
2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo. I.[PE 02.3]-12.2 (% satisfacción) / I.[PE 02.3]-12.16 (media sobre 5)	90,88%	89,78%	91,81%	94,36%	3,93	3,98	4,13	4,17
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)	78,71%	78,79%	80,63%	82,76%	3,55	3,64	3,56	3,68
4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.). I.[PE 02.3]-12.4 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.18 (media sobre 5)	94,19%	89,84%	93,68%	94,67%	4,04	3,97	4,09	4,16
5.-Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. I.[PE 02.3]-12.5 (% satisfacción)/ I.[PE 02.3]-12.19 (media sobre 5)	90,61%	90,63%	92,98%	89,97%	3,99	4,04	4,07	4,07

6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo.	81,00%	82,76%	83,07%	83,14%	3,44	3,6	3,63	3,82
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.	73,86%	79,04%	81,00%	83,87%	3,3	3,53	3,59	3,74
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.	86,04%	86,52%	82,26%	90,38%	3,75	3,85	3,94	4
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.	85,43%	82,87%	87,36%	87,54%	3,64	3,66	3,82	3,78
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.	80,98%	83,52%	85,36%	79,11%	3,51	3,56	3,58	3,44
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.	66,11%	72,78%	70,91%	69,16%	2,94	3,13	3,1	3,02
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.	67,76%	74,08%	71,06%	69,81%	3,01	3,15	3,14	3,11
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.	85,33%	89,47%	88,64%	86,73%	3,57	3,73	3,74	3,69
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.	80,73%	86,67%	84,37%	82,47%	3,41	3,61	3,62	3,57
I.[PE 02.3]-12.14 % satisfacción/ I.[PE 02.3]-12.28 media sobre 5								

Indicador de participación

2019: 58,94%

2021: 62,01%

2023:53,67%

2025:58,42%

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 una recuperación de 4,75 puntos y se sitúa en un 58,42% rompiendo la tendencia negativa de los anteriores ciclos de medición, haciendo visibles las actuaciones de impulso a la participación llevadas a cabo. No obstante, esta evolución positiva no es lo suficientemente significativa por lo que se vuelve a insistir 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, máxime si tenemos en cuenta que a nivel de unidad supone la imposibilidad de elaborar informes de resultados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS:

De los 14 ítems que componen el cuestionario, cuatro de ellos alcanzan resultados sobresalientes ($\geq 90\%$), uno más que en el ciclo de gestión anterior, lo que confirma la recuperación respecto a las tendencias negativas observadas en ciclos previos.

Asimismo, se mantiene una tendencia estable en el número de ítems con desviaciones positivas entre los dos últimos periodos de medición (8). No obstante, disminuye el número de ítems con desviaciones negativas, aumentando, en consecuencia, aquellos que permanecen sin variaciones significativas. Este comportamiento podría indicar una consolidación de percepciones más homogéneas y una reducción de focos de insatisfacción.

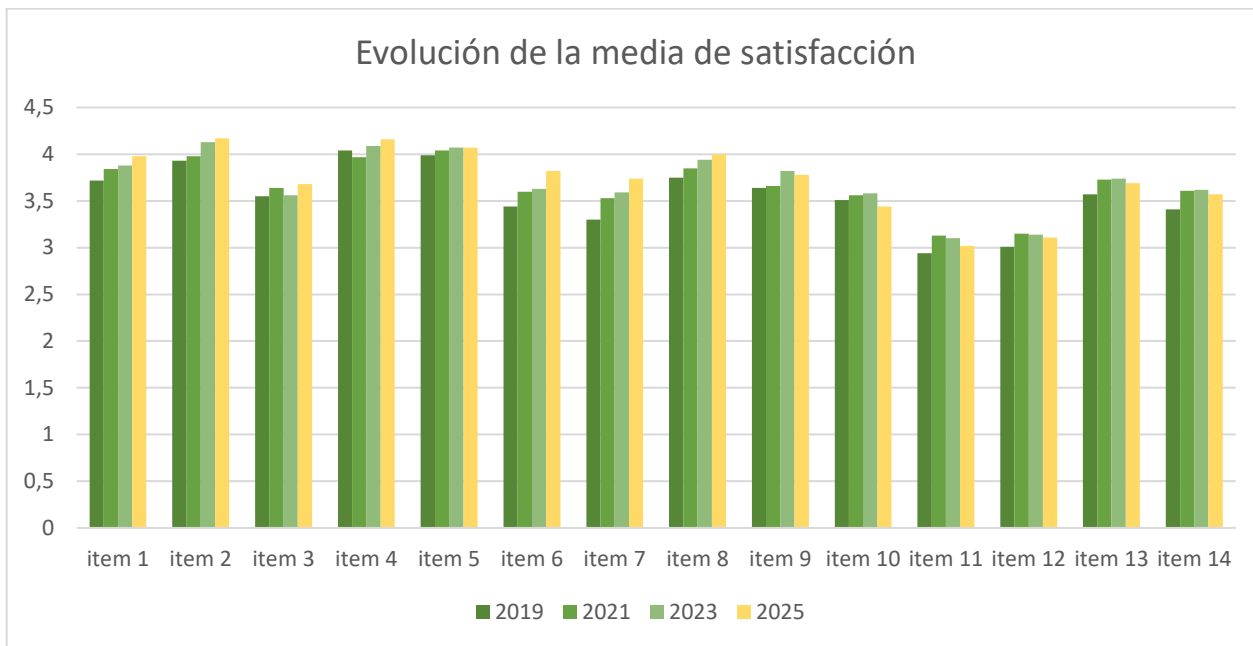
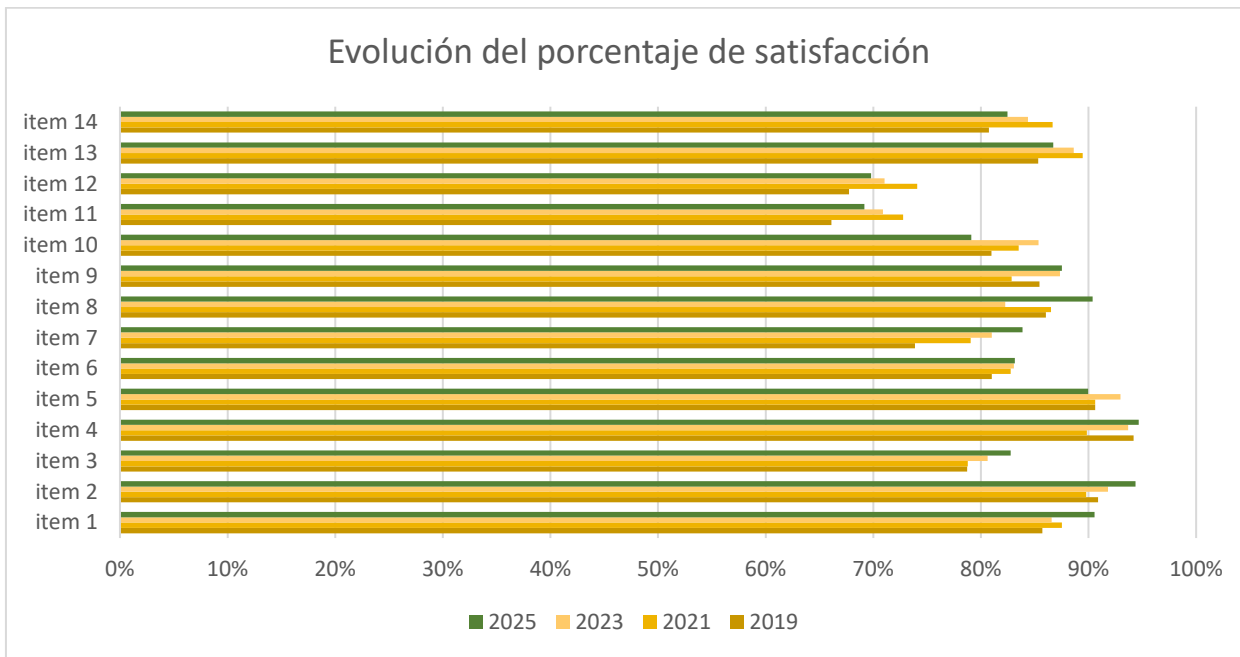
En este sentido, se destaca la recuperación del ítem “Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo”, con un crecimiento en torno a 5 puntos porcentuales lo acerca a los valores de excelencia (≥ 4).

Por otro lado, se mantienen dos de los 14 ítems por debajo de los valores umbral ($\leq 75\%$), lo que confirma la persistencia de áreas críticas.

Se identifica como riesgo el decremento producido en el ítem relacionado con las facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas, que experimenta una reducción de 6,25 puntos porcentuales, situándose en valores próximos a los límites establecidos ($\leq 75\%$).

La media y los porcentajes de satisfacción muestran tendencias coherentes, identificando las mismas fortalezas y debilidades, si bien la media introduce matices en la intensidad de las variaciones, especialmente en la diferenciación del grado de mejora entre ítems con evolución similar en términos porcentuales.

Del análisis global de los datos se desprende una mejora del desempeño del puesto, las condiciones de trabajo y la participación operativa, junto con un deterioro relativo de la percepción del sistema de formación y de algunos recursos de apoyo, especialmente los vinculados a herramientas TIC y soporte formativo.



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES

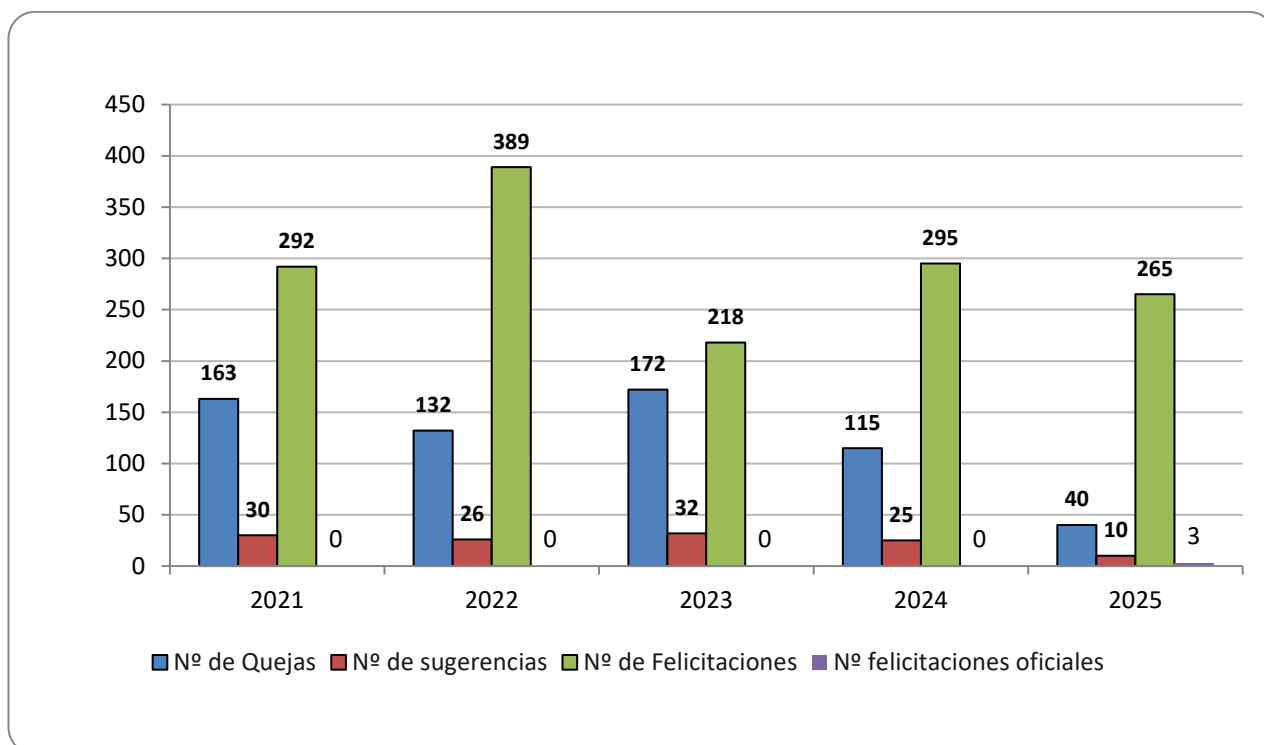
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- I.[PE 02.2]-03 Número total de quejas al año.	163	132	172	115	40
2.- I.[PE 02.2]-04 Número total de sugerencias al año.	30	26	32	25	10
3.-Número total de felicitaciones oficiales (se incluyen por primera vez en 2025).					3
4.-Número total de felicitaciones.	292	240	218	295	265
5.- I.[PE 02.2]-05 Porcentaje total de respuestas a las quejas presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	100%
6.- I.[PE 02.2]-06 Porcentaje total de respuestas a las sugerencias presentadas. Valor objetivo: 100%.	100%	100%	100%	100%	100%
7.-Porcentaje total de respuestas a las felicitaciones oficiales presentadas. Valor objetivo: 100%	100%	100%	100%	100%	100%
8.- I.[PE 02.2]-07 Número de días de respuesta media a las quejas, sugerencias y felicitaciones oficiales presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,72	1,70	1,25	1,44	3,57
9.-Número de días de respuesta media a las quejas presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,69	1,82	1,28	1,39	2,86
10.-Número de días de respuesta media a las sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.	1,85	1,07	1,08	1,65	7,36
11.-Número de días de respuesta media a las felicitaciones oficiales presentadas (número días respuesta/número contestadas). Valor objetivo: <=10 días.					0,55

DESARROLLO:

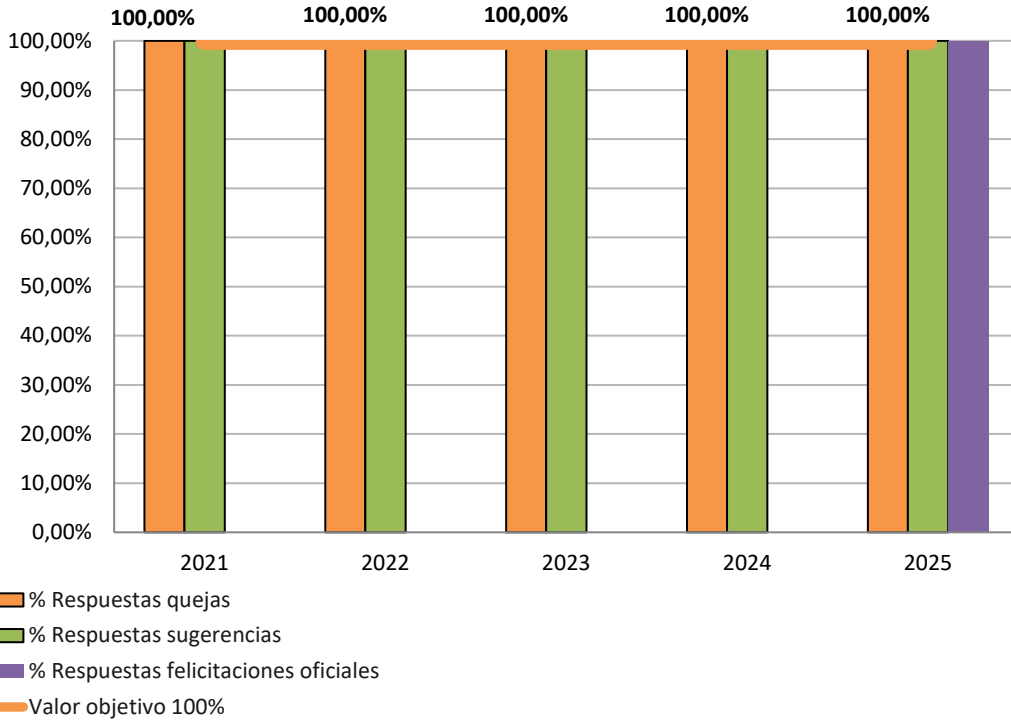
- Los datos de quejas/sugerencias y felicitaciones oficiales están referidos a las formalizadas a través del Buzón Oficial de la Universidad. Las Felicitaciones al número indicado por las respectivas Unidades.
- En la auditoría interna se ha verificado en las Unidades seleccionadas la gestión de las 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:

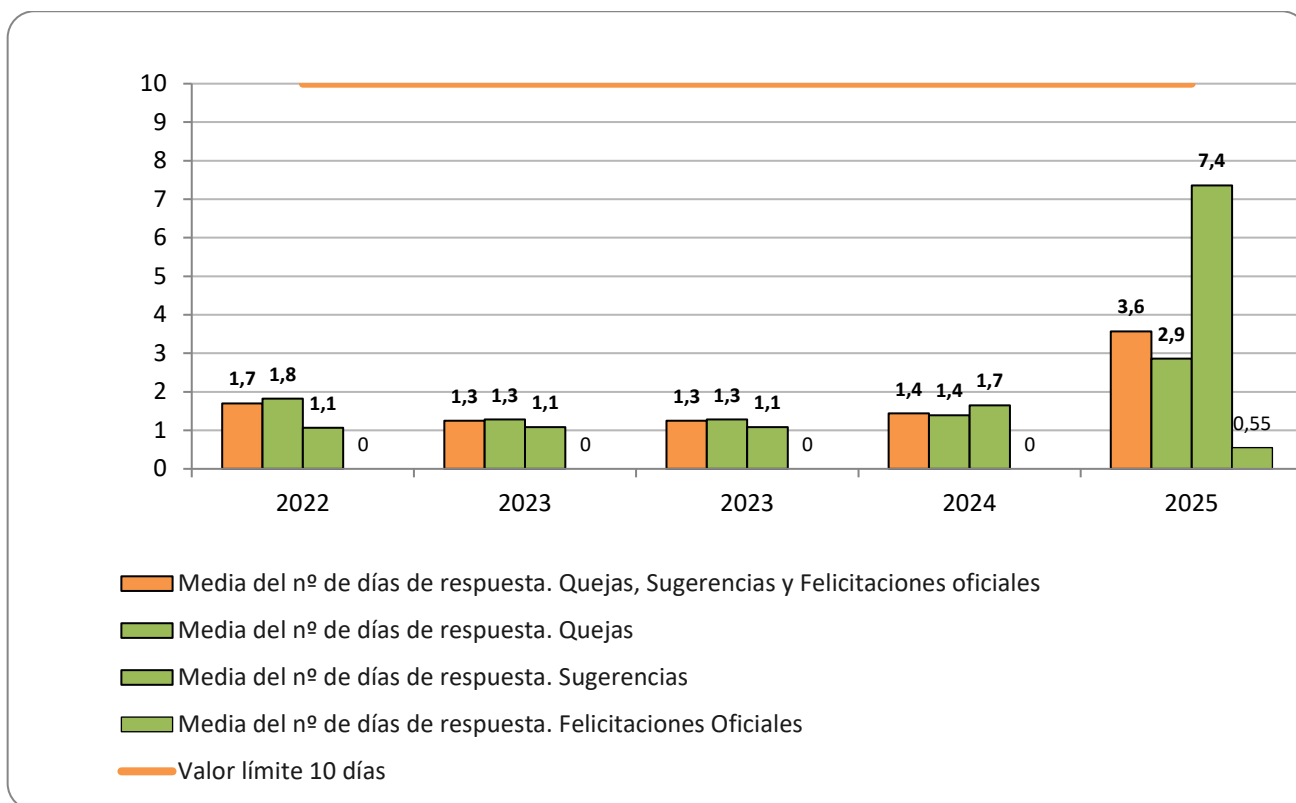
- En este ciclo se ha producido una mejora significativa al disminuir las quejas en un 65% (75 quejas menos) el número de quejas presentadas con respecto al anterior. En cuanto a las sugerencias se constata también una disminución en un 60% (15 menos).
- Por primera vez se han incluido 3 felicitaciones oficiales** recibidas a través a través del Registro General de la Universidad.
- En el número de felicitaciones se ha producido un descenso computándose un total de 265, con una decremento del 10% (30 menos)
- La reducción significativa del 65% en el número de quejas (el más bajo de la serie histórica) 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 3,57 días de media, con un leve incremento.
- La información detallada por Unidades se incorpora a [la página web SIGC- SUA](#).

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

Porcentaje: respuestas de quejas, sugerencias y felicitaciones oficiales.



Evolución: tiempos medios de respuestas.



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

RESULTADOS GLOBALES (Ciclo de gestión 2025):	
1.-Número total de No conformidades de Auditoría Externa	4
2.-Número total de No conformidades de Auditoría Interna Anual	1
3.-Porcentaje de No conformidades de Auditoría abiertas.	100% (5 de 5)

ANÁLISIS DE LAS DESVIACIONES DEL SISTEMA (No Conformidades)

1.- Durante el presente ciclo, el proceso de evaluación realizado por la entidad certificadora ha derivado en la apertura de **cuatro No Conformidades**, localizadas en las siguientes unidades:

- Servicio de Deportes.
- Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

- Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.
 - Servicio de Actividades Culturales.
- Hallazgos en Auditoría Interna**
En coherencia con el ejercicio de autoevaluación y supervisión del SIGC-SUA, se ha identificado una No Conformidad adicional:
- Servicio de Actividades Culturales.

VALORACIÓN DE RESULTADOS:

Seguimiento y Cierre de Desviaciones:
La totalidad de las no conformidades detectadas será objeto de seguimiento en el próximo ciclo de gestión. Este proceso incluirá la auditoría y verificación formal de las acciones correctivas implementadas, con el fin de validar su eficacia y asegurar la eliminación definitiva de las causas raíz que originaron dichas desviaciones.

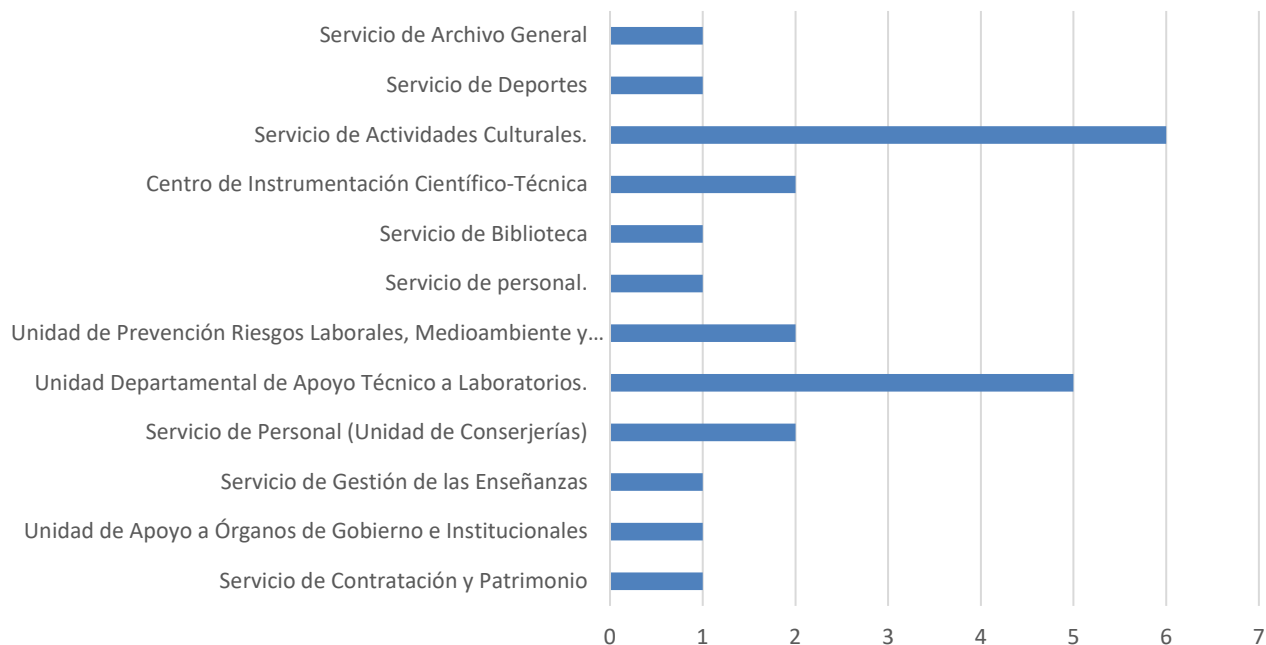
Relación de No conformidades señaladas en la auditoría interna y externa en 2025.

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad
1/2026 Auditoría Interna	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Se ha evidenciado la ausencia del Informe de Seguimiento de Procesos correspondiente al periodo auditado. La falta de este documento supone un incumplimiento de los requisitos 9.1.1 y 9.1.3 de la norma ISO 9001:2015, referentes al seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y afecta al requisito 9.3 Revisión por la Dirección (falta de evidencia para la Revisión). Incumplimiento de Requisitos de la norma ISO 9001:2015:	SACU

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad
		9.1.1 y 9.1.3 (Seguimiento, medición, análisis y evaluación), 9.3 Revisión por la Dirección (falta de evidencia para la Revisión).	
30272755_SM_2026 03_003 Auditoría Externa	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Se revisan indicadores asociados al Servicio de Actividades Culturales no quedando evidencia de su correcto seguimiento y actualización en UJASIGUE. Durante la visita al servicio se solicitan los indicadores asociados al Servicio de Actividades Culturales no quedando evidencia de su correcto seguimiento y actualización en UJASIGUE.	SACU
30272755_SM_2026 02_002 Auditoría Externa	PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Durante la revisión de las actividades en medio natural Pack duo snorkel se evidencia que las tarifas publicadas en la web no coinciden con las cuotas cobradas a varios usuarios auditados. Cuota web alumnos: 40 €. Cuota cobrada a los alumnos: 25 €. Se revisa tarifas reflejadas en la web y se compara con las cantidades cobradas. No coinciden.	SDEP
30272755_SM_2026 03_011 Auditoría Externa	PC04. Gestión del mantenimiento.	Asociado al PC 04. Gestión del mantenimiento. "Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios se evidencia realización de los mantenimientos periódicos planificados con leves desviaciones en el cumplimiento de las periodicidades establecidas. Evidencias:	UDTL

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad
		<p>Equipo: 107967</p> <p>Planificación de mantenimiento preventivo: Cada 180 días. 31 de marzo de 2025 08 de enero de 2026 Total: 283 días.</p> <p>Equipo: 139367</p> <p>Denominación: Medidor de campo Promax</p> <p>Planificación de mantenimiento preventivo: Anual</p> <p>Se evidencia registro de mantenimiento preventivo: 360 días. 24 de septiembre de 2024 17 de diciembre de 2025 Total: 449 días.</p>	
30272755_SM_2026 03_018 Auditoría Externa	PC04. Gestión del mantenimiento.	<p>No puede evidenciarse en todos los casos una adecuada identificación de los registros generados según lo indicado en el procedimiento aplicable, por ejemplo, el registro de solicitudes de unidades gestora de actividades con producción de residuos peligrosos no aparece identificado con la denominación R.[PC 04.2] 10.</p> <p>Registro de solicitudes de unidades gestora de actividades con producción de residuos peligrosos sin la adecuada codificación.</p>	PREMAS

Número de No Conformidades por Servicio: Periodo 2021-2025 Auditoría Externa e Interna



EVOLUCIÓN DE RESULTADOS SEGMENTADOS POR PROCESO Y UNIDAD PERIODO 2021-2025

Proceso SIGC-SUA	Unidad/es	Total	AEXT 2021	AEXT 2022	AEXT 2023	AEXT 2024	AEXT 2025	AINT 2022	AINT 2025
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.	5		1	2	1	1		
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Unidad de Prevención Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	1					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							
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.	6		1	2		1	1	1
PC11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales	Servicio de Deportes	1					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.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.- Número total de compromisos de calidad publicados.	152	134	133	134	135
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).	92,25%	96,24%	95,49%	96%	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>	2021	2022	2023	2024	2025
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% ²	100%	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%

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

<i>Unidad</i>	2021	2022	2023	2024	2025
Servicio de Deportes	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión de la Investigación	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Informática	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	100%	100%	100%	100%	100%
Centro de Producción y Experimentación Animal	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Actividades Culturales	25% ¹	100%	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>	2021	2022	2023	2024	2025
Servicio de Archivo General de la Universidad de Jaén	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Asuntos Económicos	75%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	100%	66,67%	66,67%	50%	50%
Servicio de Biblioteca	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Control Interno	75%	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	92,86%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Gestión Académica	75%	66,67%	66,67%	75%	75%
Servicio de Gestión de la Investigación	94,74%	94,44%	100%	100%	100%
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	100%	100%	50%	100%	100%
Servicio de Informática	66,67%	91,67%	100%	92%	100%
Servicio de Planificación y Evaluación	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio de Personal	100%	100%	100%	100%	50%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	100%	75%	25%	50%	100%
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	66,67%	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	25%	100%	100%	75%	
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 15 compromisos que son de libre elección de las Unidades no asociados a indicadores de procesos clave.

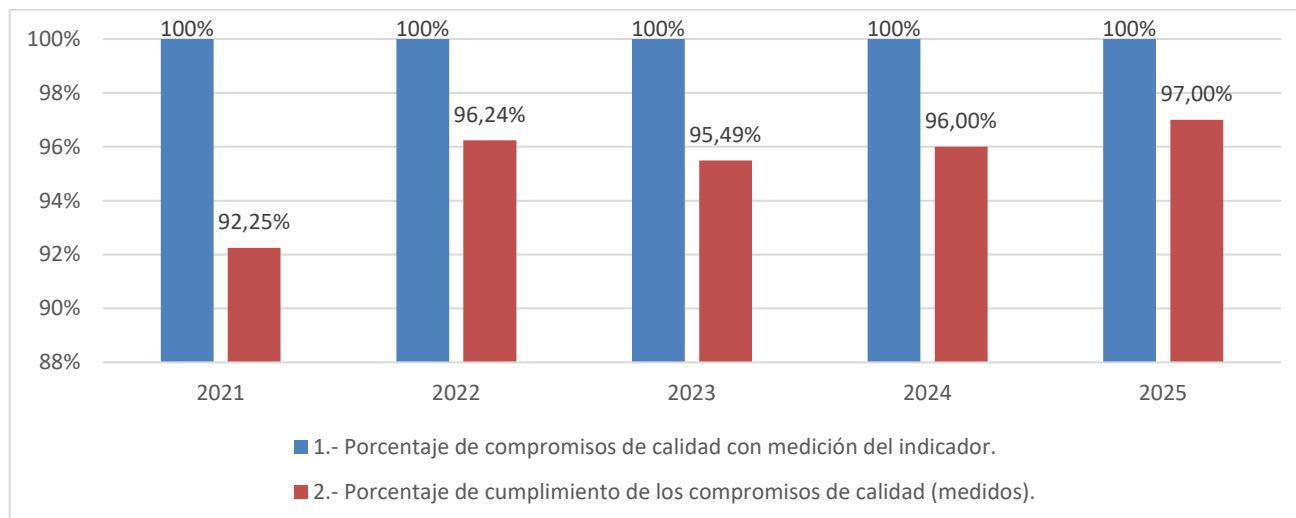
VALORACIÓN DE RESULTADOS:

- El porcentaje de compromisos de calidad medidos se mantiene estable con un 100% de efectividad.
- El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad en el presente ciclo ha alcanzado el **97%**, consolidándose como el **valor más alto de la serie histórica** del SIGC-SUA. Este resultado se deriva de la consecución satisfactoria de **127 compromisos** sobre un total de **131 mediciones** efectivas. Hay 4 compromisos adicionales pertenecientes al Servicio de Actividades Culturales cuyo informe se realizó fuera de plazo (con los informes finales ya realizados).
- 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 en el cumplimiento respecto al ciclo anterior (1% de aumento), pasando del 96% al 97% en 2025, evidencia una tendencia positiva en la mejora continua.
- Del total de compromisos de calidad se han incumplido 4 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 88% (21 de 24), con una disminución respecto al ciclo anterior que fue del 79%.

INDICADORES SIN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASOCIADOS A COMPROMISOS DE CALIDAD. NIVELES DE DESVIACIÓN.CICLO 2025

Nº	Proceso	Indicador	Valor objetivo	Resultado 2025	Desviación
COMPROMISOS INTEGRADOS					
1	PC05	I.[PC 05.21]-03 Porcentaje expedición de la órdenes de pago de la nómina hasta el día 25 de cada mes.	>=75	66	-9
2	PC05	I.[PC 05.23]-01 Porcentaje de certificaciones elaboradas en el plazo máximo de dos días laborables	>=95	93,96	-1,04
3	PC09	I.[PC.9.23]-01 Porcentaje de solicitudes de devolución de tasas y precios públicos tramitadas en un plazo no superior a 15 días desde su solicitud	100	99,72	-0,28
4	PC10	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	99,41	-0,59

Evolución de mediciones y resultados de compromisos de calidad



8. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.

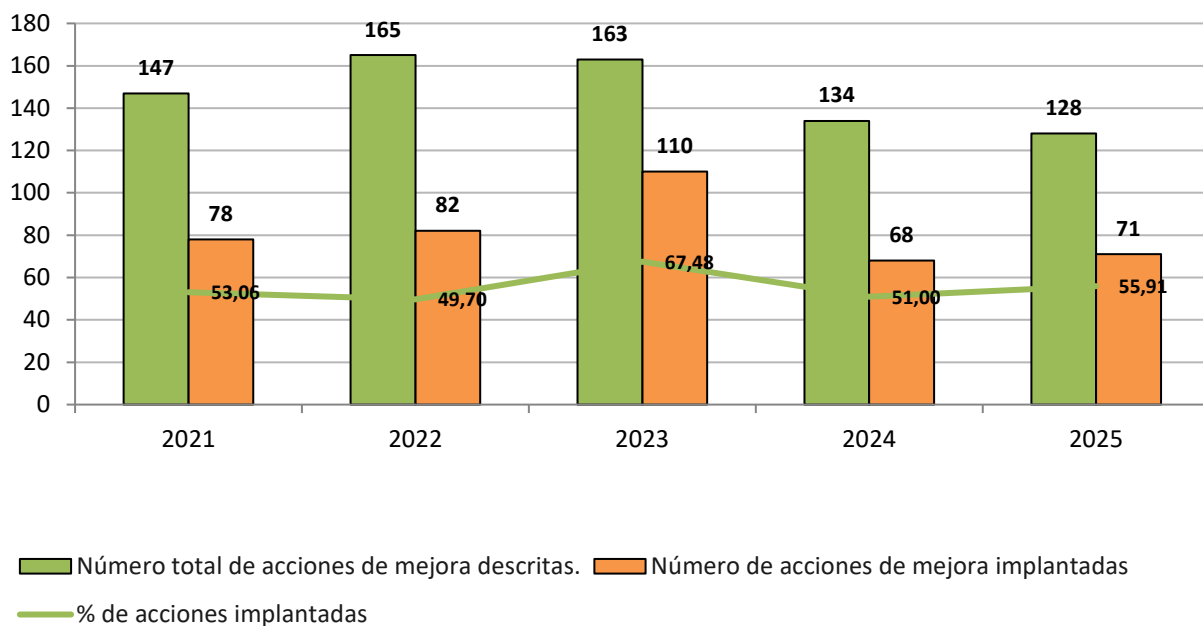
RESULTADOS GLOBALES DE MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS.					
	2021	2022	2023	2024	2025
1.-Número total de acciones de mejora descritas.	147	165	163	134	128
2.-Porcentaje de acciones de mejora descritas implantadas.	53,06%	49,70%	67,48%	51%	55,91%
	78	82	110	68	71
3. Porcentaje de acciones de mejora descritas en proceso de implantación.	35,77%	41,82%	27,61%	41%	34,65%

DESARROLLO:

- En este apartado se incluyen las mejoras incorporadas a los procesos en el ciclo de gestión 2025. 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 2025. Habiendo sido 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. Se observa un aumento en el número de mejoras implantadas en comparación con el ciclo anterior (de 68 a 71), es importante destacar que **se sigue trabajando activamente en un alto porcentaje de las mejoras propuestas**. Alcanzar un 91% de mejoras entre implantadas y en proceso en 2025, aunque ligeramente inferior al 92% de 2024, sigue siendo un indicador de que **la organización mantiene un esfuerzo significativo en la búsqueda de la excelencia operativa**.
- La naturaleza de las mejoras puede responder a criterios diversos y la amplitud de la desagregación de los 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.

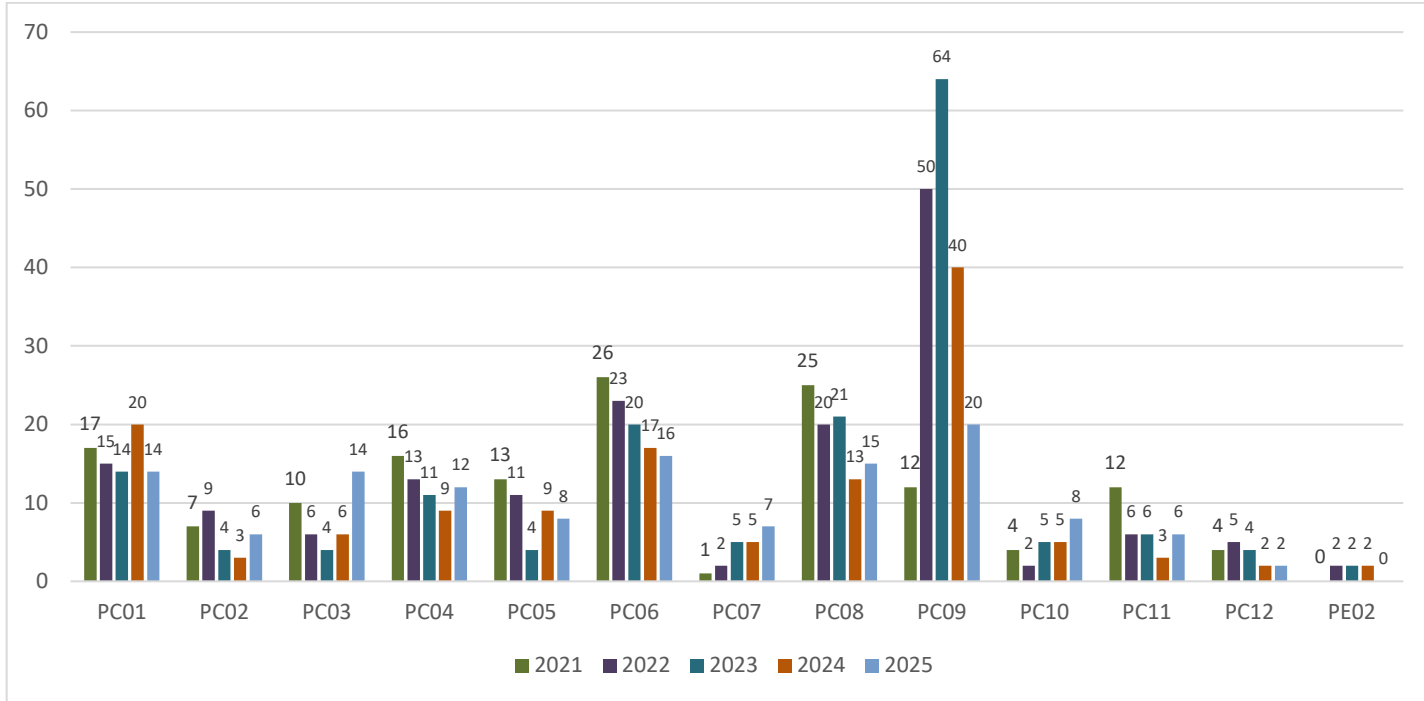
Evolución del número de acciones de mejora de los procesos y porcentaje de implantación total en el ciclo de gestión

Proceso clave/Unidad	2021	2022	2023	2024	2025		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal. Total	16	15	14	20	14	79%	14%
Servicio de Asuntos Económicos	5	6	7	7	5	100%	0%
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	6	5	5	9	4	100%	0%
Servicio de Control Interno	5	4	2	4	5	40%	40%
PC 02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario. Total	6	9	4	3	6	50%	50%
Servicio de Contratación y Patrimonio	4	6	3	2	5	60%	40%
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	1	0	0	0		
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	1	2	1	1	1		100%
PC 03. Gestión de Espacios.	10	6	4	6	14	79%	21%
Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías).	1	1	1	1	9	100%	0%
Unidad Departamental de Apoyo Técnico de Laboratorios.	1	1	0	0	0		
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.	0	1	0	0	0		
Servicio de Deportes.	8	3	3	5	5	40%	60%
PC 04. Gestión del Mantenimiento. Total	16	13	11	9	12	75%	25%
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.	2	2	0	1	0		
Servicio de Informática.	9	6	4	4	6	100%	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	2	1	4	1	0		
Unidad Departamental de Apoyo Técnico de Laboratorios.	1	2	1	1	3	33%	67%
Unidad Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	2	2	2	2	3	67%	33%
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos. Total	12	11	4	9	8	25%	63%

Proceso clave/Unidad	2021	2022	2023	2024	2025		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
Servicio de Personal.	4	6	1	5	5		100%
Unidad Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad.	8	5	3	4	3	67%	
PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Total	26	23	20	17	16	25%	31%
Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas.	6	6	5	4	3		67%
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.	2	3	2	1	1		100%
Servicio de Planificación y Evaluación.	4	4	7	5	5	20%	40%
Servicio de Biblioteca.	10	8	5	7	7	43%	
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	1	0	0	0		
Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.	3	1	1	0	0		
PC 07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y de la Transferencia de los Resultados de Investigación. Total	1	2	5	5	7		86%
Servicio de Gestión de la Investigación.	0	0	4	4	6		83%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	1	2	1	1	1		100%
PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. Total	25	20	20	13	15	93%	7%
Servicio de Informática.	11	6	4	5	5	100%	
Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	7	6	10	4	3	100%	
Centro de Producción y Experimentación Animal	6	6	6	4	5	100%	
Unidad Departamental de Apoyo Técnico de Laboratorios.	1	2	0	0	2	50%	50%
PC 09. Gestión Académica Administrativa. Total	12	50	64	40	20	25%	70%

Proceso clave/Unidad	2021	2022	2023	2024	2025		
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	% implantadas	% en implantación
Servicio de Gestión Académica.	8	46	62	40	18	28%	67%
Servicio de Gestión de las Enseñanzas	4	4	2	0	2	100%	
PC10 - Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiantado y personal egresado, de la movilidad y de la cooperación. Total	4	2	5	5	8	88%	13%
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	4	2	5	5	5	100%	
Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación.					3	67%	33%
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. Total	14	7	5	3	6	60%	20%
Servicio de Deportes	10	5	2	2	1	100%	
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	1	2	1	3	67%	
Servicio de Actividades Culturales.	2	1	1	0	1		
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.	1	0	1	0	1		100%
PC 12. Gestión de la Documentación. Total	5	5	4	2	2	100%	0%
Servicio del Archivo General.	3	2	1	1	2	100%	
Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.	2	3	3	1	0		
PE02. Retroalimentación grupos de interés		2	2	2	0		
Servicio de Información Registro y Administración Electrónica		2	2	2	0		
Total	147	165	163	134	128		

Evolución del número de mejoras. Segmentado por procesos claves.



9. GESTIÓN PROACTIVA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

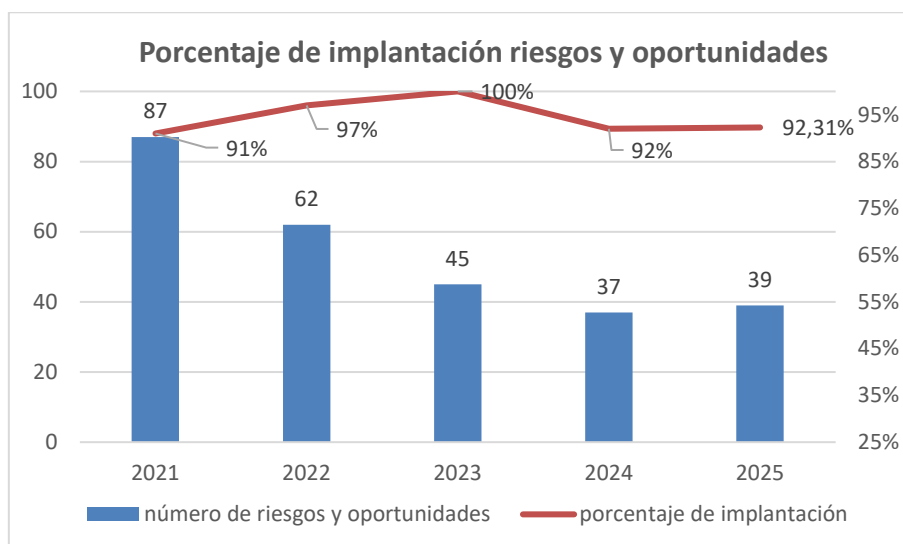
1. Ejecución y Eficacia del Ciclo Actual.

Durante el ejercicio 2025, se ha consolidado el seguimiento de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades en los procesos clave del SIGC-SUA. Se han gestionado un total de **39 mejoras**, alcanzando un índice de implantación del **92%** (sumando acciones finalizadas y en fase avanzada de ejecución). El detalle técnico sobre la eficacia de cada medida y su impacto en la mitigación de riesgos se encuentra documentado en los informes de seguimiento específicos de cada Unidad.

2. Revisión y Planificación para 2026

En un ejercicio de mejora continua y adaptación al contexto institucional, las Unidades han procedido a la revisión integral de sus matrices de riesgos y oportunidades. Este proceso de análisis ha permitido:

- La identificación de **293 acciones de control y mejora**.
- La formalización de **38 fichas de mejora específicas que integrarán el plan de actuación para el Ciclo 2026**.



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

		Acciones de mejora	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2025	Implantada	21	53,85%	
	En proceso	15	38,46%	92,31%
	No implantada	2	5%	
	No procede	1	2,5	
	Nº Total:	39		
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		

10. 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
2025	10	6	1	2	1	88%
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%

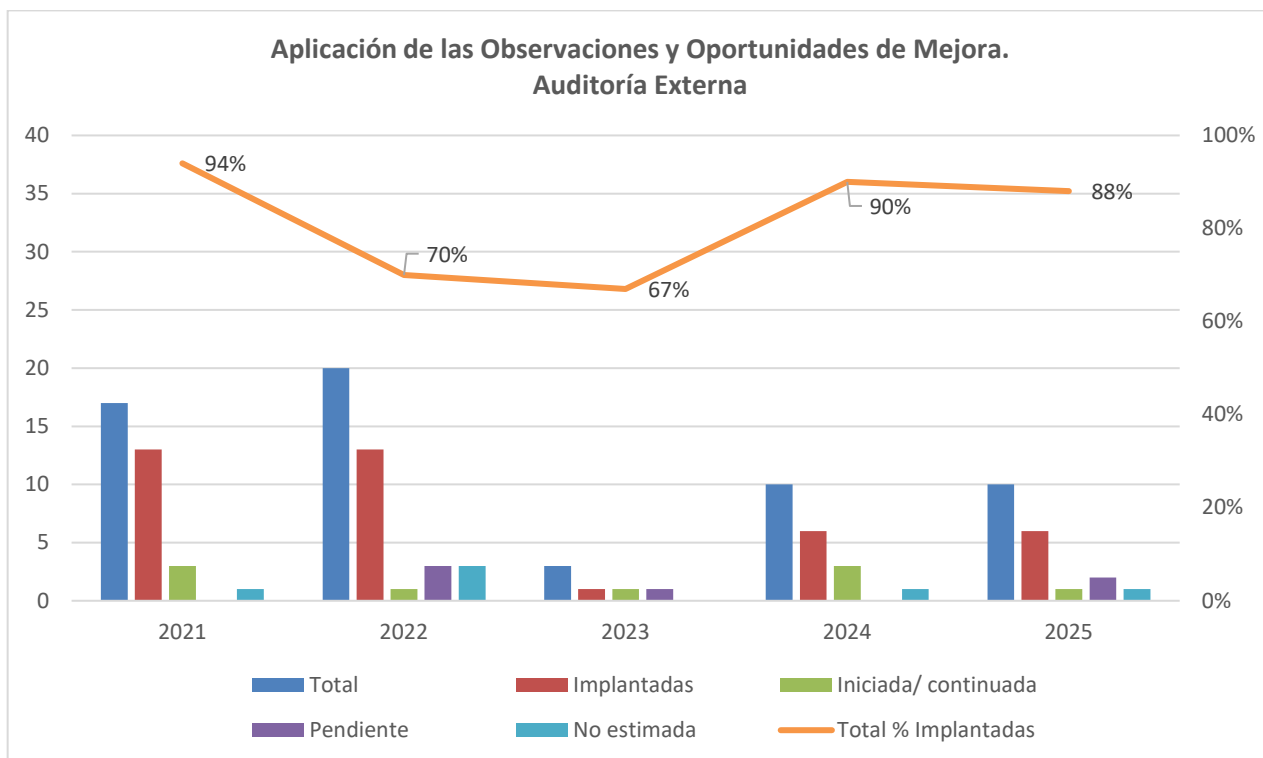
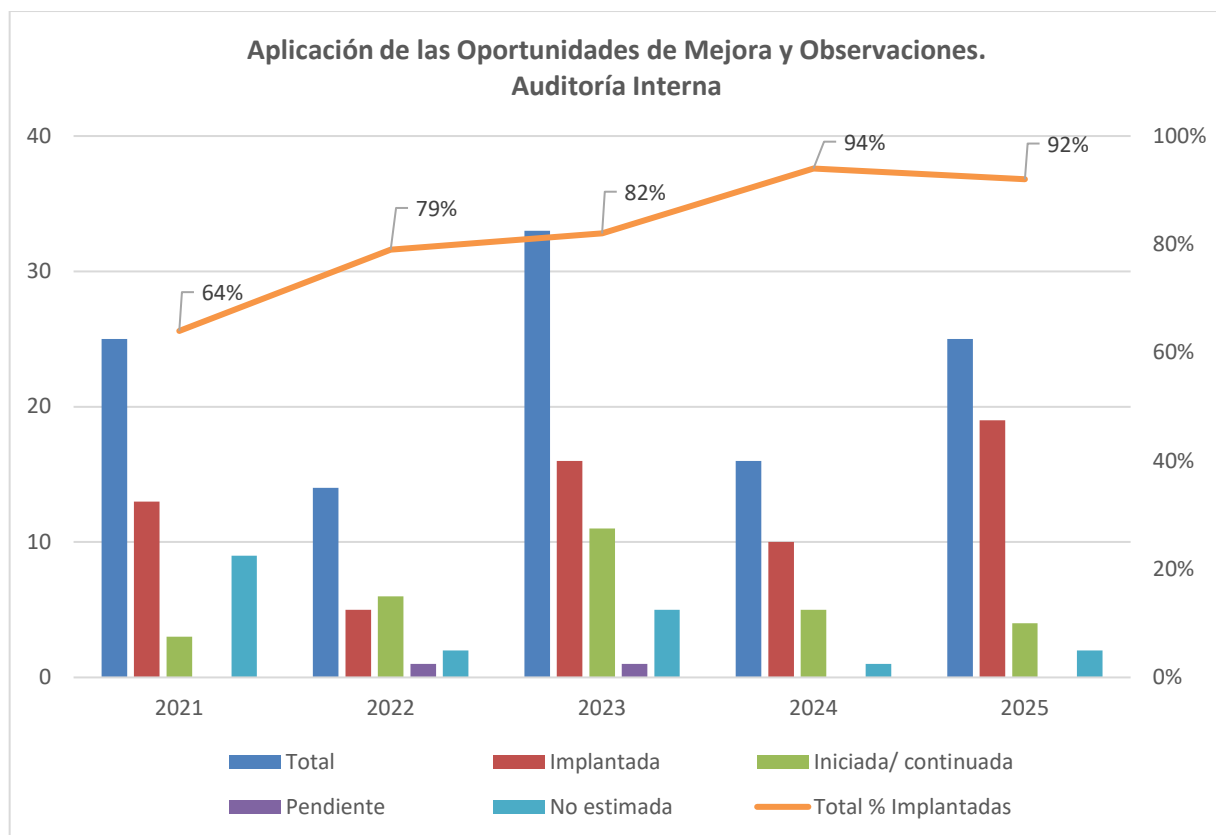


Tabla resumen. Informe de Auditoría Interna.

Año	Total	Implantada	Iniciada/continuada	Pendiente	No estimada	Total % Implantadas
2025	25	19	4		2	92%
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%

**DESARROLLO:**

El grado de implantación de las oportunidades de mejora y observaciones se sigue considerando un punto fuerte del SIGC-SUA, El análisis del presente ciclo refleja una elevada capacidad de respuesta y un compromiso firme con la evolución del sistema, manteniendo índices de implantación altamente satisfactorios

- **Auditoría Externa:** Se mantiene un sólido porcentaje de aceptación e integración de las recomendaciones externas, alcanzando una tasa de implantación del **88%**.
- **Auditoría Interna:** En el ámbito de la autoevaluación, la eficacia es aún más notable, logrando la implantación del **92%** de las mejoras propuestas.

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

EQUIPOS INTERNOS DE CALIDAD DE LAS UNIDADES.

	2021	2022	2023	2024	2025
1. Número total equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	48	49	46	46	79
2. Número total de miembros que se integran en los equipos internos para la calidad (identificados por las Unidades).	309	323	305	318	511
3. Porcentaje de Unidades con equipos internos para la calidad.	100%	100%	100%	100%	100%

DESARROLLO: Fortalecimiento de la estructura participativa: Equipos Internos de Calidad

La configuración de los Equipos Internos constituye la piedra angular de la gestión descentralizada de la calidad en nuestras Unidades. Estas estructuras —integradas por comités internos, grupos de trabajo y equipos de mejora— actúan como el mecanismo principal para el despliegue del sistema de participación activa, involucrando directamente a las personas responsables de la ejecución y optimización de los procesos del SIGC-SUA.

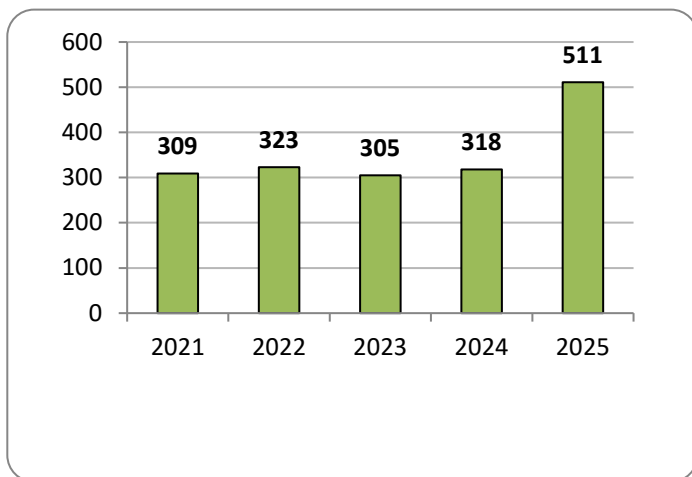
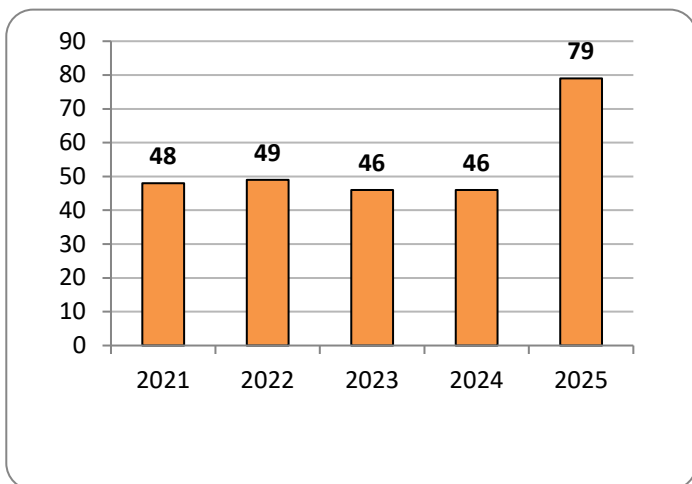
Crecimiento Exponencial y Cobertura Institucional. Hay que destacar el incremento sustancial tanto en el número de equipos constituidos como en el volumen de profesionales implicados, alcanzando una cifra récord de 79 equipos y 511 personas participantes. Este crecimiento no es accidental, sino que responde directamente a la maduración del sistema y a la integración estratégica de la Evaluación del Desempeño y la Dirección por Objetivos (DpO) en la Universidad de Jaén.

Impacto en la Cultura de Calidad. Este aumento en la base participativa demuestra una **corresponsabilidad real** en los procesos. La incorporación de más de medio millar de trabajadores al sistema garantiza:

- I. Una mayor capilaridad de la política de calidad en todos los niveles administrativos.
- II. Una detección de áreas de mejora más ágil y cercana a la realidad operativa.
- III. La alineación efectiva de los esfuerzos individuales con los objetivos estratégicos institucionales.

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.

12. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2026.

	2022	2023	2024	2025	2026
1.- Número total acciones de mejoras de los procesos clave propuestas por las Unidades/Equipos de Procesos.	164	164	134	128	125
2.- Porcentaje de Procesos clave con propuestas de mejoras.	100%	100%	100%	100%	100%

RESULTADOS SEGMENTADOS DE PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESO PARA 2026

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Número de propuestas de mejora 2022	Número de propuestas de mejora 2023	Número de propuestas de mejora 2024	Número de propuestas de mejora 2025	Número de propuestas de mejora 2026
PC 01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	Servicio de Asuntos Económicos	6	7	7	5	6
	Servicio de Contabilidad y Presupuestos	5	5	4	5	3
	Servicio de Control Interno	4	2	9	4	4
PC 02. Gestión de las adquisiciones y del inventario	Servicio de Contratación y Patrimonio	6	3	2	5	3
	Unidad de apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	0	0	0	0
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	2	1	1	1	2
PC 03. Gestión de Espacios	Servicio de Deportes	3	3	5	5	4
	Servicio de Personal (Unidad de Consejerías)	1	1	1	9	1
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	1	0	0	0	0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	0	0	0	0
PC 04. Gestión del Mantenimiento	Servicio de Informática	6	4	4	6	4
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	2	0	1	0	0
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	2	1	1	3	2
	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	1	4	1	0	4
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	2	2	2	3	2
PC 05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	Servicio de Personal	6	1	5	5	5
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad	5	3	4	3	3
PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento	Servicio de Biblioteca	8	5	7	7	10
	Servicio información, Registro y Administración Electrónica	3	2	1	1	0
	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	6	5	4	3	2
	Servicio de Planificación y Evaluación	4	7	5	5	4
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	0	0	0	0
	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	1	1	0	0	0
PC 07. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de	Servicio de Gestión de la Investigación	0	4	4	6	5
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	2	1	1	1	2

PROCESO SIGC-SUA	UNIDAD	Número de propuestas de mejora 2022	Número de propuestas de mejora 2023	Número de propuestas de mejora 2024	Número de propuestas de mejora 2025	Número de propuestas de mejora 2026
resultados de investigación						
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	6	10	4	3	5
	Centro de Producción y Experimentación Animal	6	6	4	5	5
	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	2	1	0	2	1
	Servicio de Informática	6	4	5	5	4
PC 09. Gestión académica administrativa	Servicio de Gestión Académica	46	61	40	18	29
	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	4	3	0	2	1
PC 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, de la movilidad y de la cooperación	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	2	5	5	5	5
	Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación	-	-	-	3	4
PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.	Servicio de Deportes	5	2	2	1	2
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	0	1	0	1	0
	Servicio de Actividades Culturales	Sin Informe	1	0	1	
	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	1	2	1	3	0
PC 12. Gestión de la documentación	Servicio de Archivo General	2	1	1	2	3
	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	3	3	1	0	0
PE02:Retroalimentación en grupos de interés (Quejas y sugerencias)	Servicio de información, Registro y Administración Electrónica	2	2	2	0	0
Total		164	164	134	128	125

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.

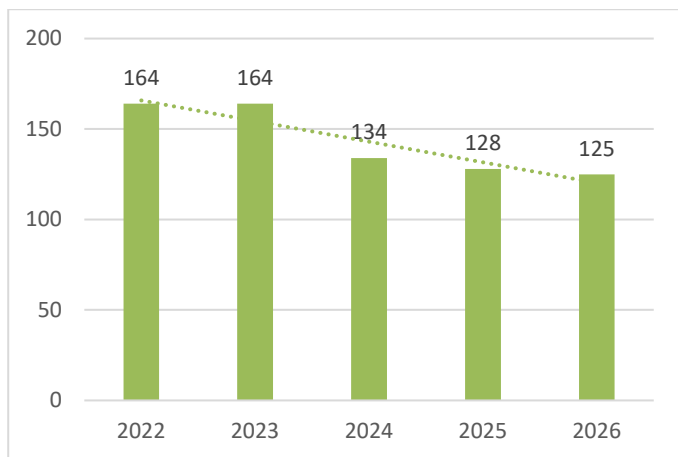
1.- **El ciclo de mejora continua** se materializa a través de las propuestas de acción diseñadas proactivamente por las Unidades en sus informes de seguimiento. Este proceso asegura que cada mejora nazca de la realidad operativa y se alinee con la visión institucional tras la validación de la Gerencia.

2. Valoración de Propuestas y Cobertura Total. La planificación para el ciclo 2026 refleja una estabilidad sólida en el volumen de iniciativas, consolidando la madurez alcanzada por el sistema. Es imperativo destacar un indicador: **el 100% de los 12 procesos clave de la Universidad cuentan con propuestas de mejora formalizadas.**

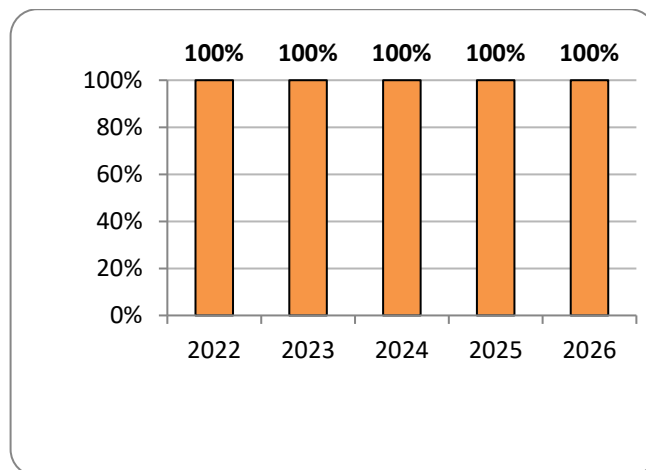
3. Valor Estratégico para la Institución. Mantener la cobertura total de mejora en todos los procesos clave no es solo una métrica de cumplimiento, sino una declaración de intenciones estratégica. Este compromiso asegura:

- **Adaptabilidad:** La capacidad de la Universidad para evolucionar ante los nuevos retos del entorno académico y social.
- **Excelencia Operativa:** La búsqueda constante de la eficiencia en la gestión de recursos y servicios.
- **Cultura de Innovación:** El fomento de una mentalidad proactiva en el personal, donde cada proceso es visto como una oportunidad de crecimiento institucional.

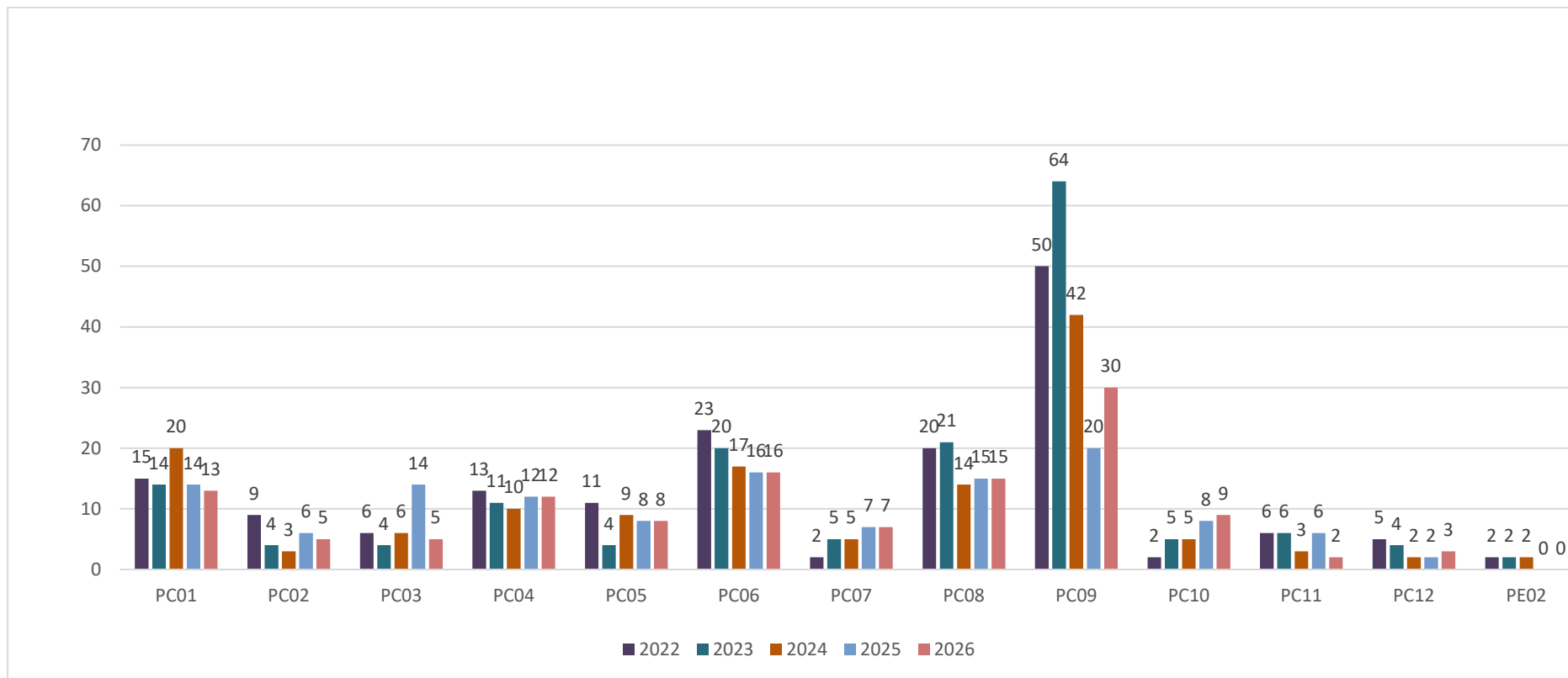
Número total acciones de mejoras de los Procesos propuestas por Unidades



Porcentaje de Procesos Claves con propuestas de mejoras.



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



SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

III. CONCLUSIÓN GENERAL.

1. Diagnóstico de Madurez y Eficacia Operativa

El análisis de los indicadores evidencia una madurez técnica y consolidación del sistema de mejora continua. Esta robustez operativa se traduce directamente en una prestación de servicios altamente eficaz, cuya calidad queda refrendada por los niveles de excelencia en la satisfacción reportados por nuestros usuarios y grupos de interés.

Cabe destacar la fortaleza 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.

2. Fortalezas y Expansión del Alcance

En este Ciclo se han incorporado **tres nuevos procesos clave**, gestionados por el **Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional** lo que ha reforzado significativamente el alcance y la cobertura del SIGC-SUA:

- PC 11.23 Gestión de la Imagen e Identidad Corporativa.
- PC 11.24 Gestión de la Publicidad y Promoción Institucional.
- PC 11.25 Gestión de la Divulgación Científica.

3. Áreas de Mejora y Hallazgos de Auditoría (No Conformidades)

Como contrapartida al buen desempeño general, el sistema de control interno ha identificado una debilidad significativa que requiere atención inmediata. Se ha procedido a la apertura de una **No Conformidad** en la Auditoría Interna debido a los reiterados retrasos —superiores a los dos meses y medio— **del Servicio de Actividades Culturales en la entrega de su informe de procesos.**

Este incumplimiento afecta a la integridad del ciclo de revisión y compromete la capacidad del sistema para reaccionar ante posibles desviaciones. Es imperativo que dicha unidad adopte las acciones correctivas necesarias para garantizar que los plazos de rendición de cuentas se alineen con el calendario estratégico del SIGC-SUA.

SIGC-SUA	Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.	
	IFA. SP-RGI-Ciclo 2025	Fecha: 14-05-2026

4. Consolidación, Reconocimiento y Capital Humano.

Podemos constatar con satisfacción que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra plenamente consolidado y en una fase de madurez que permite una mejora sostenida. Este éxito se refleja en la obtención ininterrumpida de **seis certificaciones externas**, un hito que avala la robustez de nuestros procesos.

Este desempeño ha sido posible gracias al compromiso del colectivo **PTGAS**, cuya labor ha sido reconocida explícitamente por el **Rector**. Esta felicitación institucional pone en valor el esfuerzo, la dedicación y la profesionalidad demostrada a lo largo de estos años, factores determinantes para alcanzar los estándares de excelencia en la prestación del servicio que hoy definen a nuestra institución.

5. Perspectivas de Futuro: El Desafío ISO 9001:2026.

Transición a la ISO 9001:2026. El principal reto estratégico para los próximos años será la adaptación proactiva a la nueva versión de la norma **ISO 9001 (publicación prevista para 2026)**. Este proceso de transición no se plantea únicamente como un cumplimiento normativo, sino como una oportunidad para integrar los nuevos requisitos de **Cultura de la Calidad y Gestión de Datos** en nuestra operativa diaria. El objetivo es seguir evolucionando en el ciclo de mejora continua, garantizando una respuesta ágil y excelente a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.