



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 05 GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de Proceso. En reunión [15.02.2012-PC05].	Aprobado por: Gerente.
Nombre: Pedro Manuel Serrano Pérez	Nombre: Armando Moreno Castro.
Cargo: Representante del Equipo de Proceso en el Comité de Calidad.	Cargo: Gerente
Fecha: 15/02/2012	Fecha: 15/02/2012
Firma: 	Firma: 

Edición.	Nº.: 01	Fecha de entrada en vigor:	No procede
-----------------	----------------	-----------------------------------	------------



1. DATOS.

1.1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso		PC05 GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HUMANOS							
Indicadores									
Código	Nombre	Responsable	Periodo	V.Objetivo	V.Límite	Resultado	Significancia	Observaciones	
I.[PC 05.11]-01	Tiempo de ejecución para la elaboración del plan docente anual	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Anual	140.0	150.0	47.0	●		
I.[PC 05.12]-02	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de acceso a la función pública.	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Anual	3.0	5.0	0.0	●		
I.[PC 05.12]-03	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos selectivos de promoción interna.	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Anual	3.0	5.0	0.0	●		
I.[PC 05.13]-04	Porcentaje de reclamaciones presentadas por incorrecciones jurídicas en la gestión administrativa de los trámites del procedimiento en los procesos de provisión de puestos de trabajo.	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Anual	3.0	5.0	0.0	●		
I.[PC 05.21]-05	Porcentaje de alteraciones incorrectas de nómina.	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Enero	10.0	15.0	0.9	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Marzo	10.0	15.0	0.06	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Abril	10.0	15.0	0.35	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Julio	10.0	15.0	0.78	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Noviembre	10.0	15.0	0.13	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Anual	10.0	15.0	0.17	●		
I.[PC 05.21]-06	Porcentaje de alteraciones de nómina realizadas antes de cierre y no abonadas en esa mensualidad.	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Enero	5.0	10.0	0.67	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Marzo	5.0	10.0	0.06	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Julio	5.0	10.0	0.25	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Noviembre	5.0	10.0	0.26	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Anual	5.0	10.0	0.11	●		
I.[PC 05.21]-07.1	Tiempo de expedición de orden de pago no alterado por un incorrecto funcionamiento de la aplicación informática. Día del mes en que expide la orden de pago	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Enero	23/01/2011	25/01/2011	25/01/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Febrero	23/02/2011	25/02/2011	23/02/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Marzo	23/03/2011	25/03/2011	23/03/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Abril	23/04/2011	25/04/2011	25/04/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Mayo	23/05/2011	25/05/2011	25/05/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Junio	23/06/2011	25/06/2011	23/06/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Julio	23/07/2011	25/07/2011	22/07/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Agosto	23/08/2011	25/08/2011	22/08/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Septiembre	23/09/2011	25/09/2011	22/09/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Octubre	23/10/2011	25/10/2011	25/10/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Noviembre	23/11/2011	25/11/2011	28/11/2011	●		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Diciembre	23/12/2011	25/12/2011	23/12/2011	●		
I.[PC 05.21]-07.2	Número de veces al año en que la orden de pago se expide con posterioridad al día 25	Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Enero			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Febrero			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Marzo			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Abril			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Mayo			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Junio			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Julio			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Agosto			0.0	○		
		Pedro Manuel Serrano Pérez	2011 - Septiembre			0.0	○		



Indicadores								
Código	Nombre	Responsable	Periodo	V.Objetivo	V.Límite	Resultado	Significancia	Observaciones
I.[PC 05.21]-07.2	Número de veces al año en que la orden de pago se expide con posterioridad al día 25	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Octubre			0.0	○	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Noviembre			1.0	○	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Diciembre			0.0	○	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual	2.0	3.0	1.0	●	
I.[PC 05.21]-08	Porcentaje de cotizaciones realizadas incorrectamente	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Enero	5.0	10.0	1.31	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Febrero	5.0	10.0	0.18	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Marzo	5.0	10.0	1.3	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Abril	5.0	10.0	0.88	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Mayo	5.0	10.0	0.09	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Junio	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Julio	5.0	10.0	0.52	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Agosto	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Septiembre	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Octubre	5.0	10.0	0.84	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Noviembre	5.0	10.0	1.24	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Diciembre	5.0	10.0	0.18	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual	5.0	10.0	0.54	●	
		I.[PC 05.21]-09	Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Enero	5.0	10.0	0.0
Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Febrero			5.0	10.0	0.0	●	
Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Marzo			5.0	10.0	0.0	●	
Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Abril			5.0	10.0	0.0	●	

Indicadores								
Código	Nombre	Responsable	Periodo	V.Objetivo	V.Límite	Resultado	Significancia	Observaciones
I.[PC 05.21]-09	Porcentaje de variaciones de datos (altas, bajas y modificaciones) de seguridad social erróneos	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Mayo	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Junio	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Julio	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Agosto	5.0	10.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Septiembre	5.0	10.0	0.78	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Octubre	5.0	10.0	4.62	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Noviembre	5.0	10.0	2.63	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Diciembre	5.0	10.0	4.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual	5.0	10.0	1.49	●	
		I.[PC 05.22]-10	Porcentaje de ejecución de las partidas presupuestarias de formación de los servicios administrativos de la UJA.	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual	80.0		97.39
I.[PC 05.22]-11	Porcentaje de participantes satisfechos respecto de la gestión y organización de la acción formativa	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual			93.72	○	
I.[PC 05.23]-12	Plazo de elaboración de certificaciones	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - 1º Semestre	1.0	2.0	0.76	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - 2º Semestre	1.0	2.0	0.0	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual	1.0	2.0	0.24	●	
I.[PC 05.23]-13	Porcentaje de reconocimientos de hechos administrativos fuera del mes que se producen (este indicador se desagregará en las distintas tipologías: trienios, quinquenios, cambios en las situaciones administrativas).	Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - 1º Semestre	5.0	10.0	0.43	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - 2º Semestre	5.0	10.0	0.88	●	
		Pedro Manuel Pérez Serrano	2011 - Anual	5.0	10.0	0.7	●	
I.[PC 05.24]-14	Número de daños a la salud relacionados con riesgos no evaluados	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - Anual	0.0	1.0	0.0	●	
I.[PC 05.24]-15	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - 1º Semestre	100.0	90.0	100.0	●	
		Jacinto Cantero Jiménez	2011 - 2º Semestre	100.0	90.0	75.0	●	



Indicadores								
Código	Nombre	Responsable	Periodo	V.Objetivo	V.Limite	Resultado	Significancia	Observaciones
I.[PC 05.241]-15	Porcentaje evaluaciones de riesgo revisadas en relación a las revisiones planificadas	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - Anual	100.0	90.0	75.0	●	
I.[PC 05.242]-16	Porcentaje de planes de emergencia realizados en relación a los planes de emergencia planificados	Eva Fernández Serrano	2011 - 1º Semestre	100.0	90.0	100.0	●	
		Eva Fernández Serrano	2011 - 2º Semestre	100.0	90.0	100.0	●	
		Eva Fernández Serrano	2011 - Anual	100.0	90.0	100.0	●	
I.[PC 05.242]-17	Porcentaje de simulacros realizados en relación a los simulacros planificados	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - 1º Semestre	100.0	90.0	0.0	●	
		Jacinto Cantero Jiménez	2011 - 2º Semestre	100.0	90.0	0.0	●	
		Jacinto Cantero Jiménez	2011 - Anual	100.0	90.0	0.0	●	
I.[PC 05.243]-18	Número de accidentes por deficiencias en la gestión de los equipos de protección individual	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - Anual			0.0	○	
I.[PC 05.244]-19	Porcentaje total de personal de la UJA que participa en los reconocimientos médicos anuales	Eva Fernández Serrano	2011 - Anual			38.48	○	
Indicadores								
Código	Nombre	Responsable	Periodo	V.Objetivo	V.Limite	Resultado	Significancia	Observaciones
I.[PC 05.245]-20	Número de accidentes segmentados con baja o sin baja laboral	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - Anual			9.0	○	Se han registrado un total de 9 accidentes de trabajo con baja y 15 sin baja
I.[PC 05.245]-21	Porcentaje de accidentes que requieren medidas correctoras	Jacinto Cantero Jiménez	2011 - Anual			0.0	○	



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

<i>Código encuesta</i>	<i>Servicio SIGC-SUA</i>	<i>Código proceso</i>	<i>Unidad</i>	<i>Indicador Participación</i>	<i>Valor global media 2011</i>	<i>Valor mejora media 2011</i>
EG-10-PC05	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las retribuciones correspondientes al personal que presta servicios en la Universidad y las relativas a los derechos y obligaciones en materia de prestaciones sociales y servicios complementarios de esta naturaleza. ▪ Gestiones administrativas de los datos del Registro Central de Personal, inherentes al seguimiento de la vida profesional del personal que presta servicios en la Universidad. 	PC05	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Personal y Organización Docente. 	100%	3,83	3,65
EG-11-PC05	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión técnica de la prevención de riesgos laborales respecto: <ul style="list-style-type: none"> - la evaluación de las condiciones de trabajo para evaluar los riesgos y aplicar las acciones correctoras en caso de que estos se produzcan. - la información, implantación y simulación de los planes de emergencias. - la información y asignación de equipos de protección individual. - la información y realización de los protocolos de revisión del estado de la salud de los trabajadores. 	PC05	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevención de Riesgos Laborales. 	22,81%	3,33	3,17

**1.3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.**

No existen encuestas post-servicio para este proceso durante el ejercicio 2011. Durante ese año se han diseñado las encuestas que se definen en el Anexo I de este informe, iniciándose su medición durante este año 2012. Una excepción es la encuesta post servicio del subproceso PC. 05. 244 (Vigilancia de la Salud) pendiente de mandar resultados puesto que el plazo para su cumplimentación termina el día 15 de febrero plazo de presentación de este informe.



1.4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

<i>Unidad</i>	<i>Nº Quejas</i>	<i>% Quejas/ Respuestas</i>	<i>Nº Sugerencias</i>	<i>% Sugerencia/s Respuestas</i>	<i>Nº Quejas proceso</i>	<i>Nº Felicitaciones</i>
Servicio de Personal y Organización Docente	0		0			
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	0		0			



1.5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

<i>Unidad</i>	<i>Nº de No conformidades internas</i>			<i>% del total de no conformidades con acciones correctivas y/o preventivas</i>
	<i>Total</i>	<i>Preventivas</i>	<i>Correctivas</i>	
Servicio de Personal y Organización Docente	0	0	0	0
Prevención Riesgos Laborales	0	0	0	0



1.6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

<i>Unidad/es</i>	<i>Nº de No conformidades de Auditoría</i>			<i>% No conformidades cerradas (a fecha del informe)</i>	
	<i>Total</i>	<i>Auditoría Externa</i>	<i>Auditoría Interna</i>	<i>Auditoría Externa</i>	<i>Auditoría Interna</i>
Prevención Riesgos Laborales	1		1		100%



1.7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

DATOS TÉCNICOS Y DE SEGMENTACIÓN.

Nº encuestas recibidas	398	ESCALA DE VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN:				
Nº encuestas enviadas	488	Valores que indican insatisfacción: Valor 1: Nada o muy insatisfecho. Valor 2: Poco o insatisfecho.				
Tasa de respuesta	81,56%	Valores que indican satisfacción Valor 3: Algo satisfecho. Valor 4: Bastante satisfecho. Valor 5: Mucho o muy satisfecho.				
ítems	Frecuencias por nivel de satisfacción		Medidas estadísticas			
	Insatisfacción en %	Satisfacción en %	Media	Desviación Típica	Mediana	Moda
Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.	4,86%	95,14%	3,84	0,78	4	4
Posibilidad de participar en la asignación de objetivos o metas (resultados planificados o previstos) que han de obtener en el puesto de trabajo que desempeña, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.	10,88%	89,12%	3,49	0,88	4	4
Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.	14,29%	85,71%	3,46	0,95	4	4
Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	9,11%	90,89%	3,71	0,92	4	4
Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.).	26,21%	73,79%	3,27	1,24	3	4
Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).	7,38%	92,62%	3,82	0,90	4	4
Recursos informáticos (hardware y software).	5,63%	94,37%	3,95	0,81	4	4
Grado de identificación del nivel competencial exigido para el correcto desempeño de su puesto trabajo.	5,03%	94,97%	3,59	0,76	4	4
Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.	11,55%	88,45%	3,57	0,92	4	4
Los medios que le facilitan en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas.	13,62%	86,38%	3,52	0,96	4	4
Oferta formativa interna de carácter general (actividades formativas relacionadas con el puesto de trabajo, para la promoción de los trabajadores y para el desarrollo personal y cultural) que le facilita la Universidad.	26,92%	73,08%	3,12	1,05	3	3
Oferta formativa de carácter específico (actividades formativas desarrolladas en el marco de su Servicio/Unidad) que le facilita la Universidad.	27,06%	72,94%	3,13	1,05	3	3
Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.	11,14%	88,86%	3,49	0,87	4	4
Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.	14,32%	85,68%	3,38	0,90	3	3