



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC06.2

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS

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 Procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

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

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC06	I.[PC 06.12]-01	Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.	SIAG	13.65	1.85	29.46	-4,1	-7,1	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.131]-03-[SIAG]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	SIAG	67.47	-10.42	-12,05	139,87	13,95	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.131]-04-[SIAG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web	SIAG	743.0	778.0	601	645	711	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.132]-05	Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.	SIAG	-7.57	-59.06	-39.89	-21,55	-40,63	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.133]-06 [indicador suspendido 2014]	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.	SIAG	367.62	-13.73	-61.82	No medido	Suspensión provisional	NP	Suspensión provisional



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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor de Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-09-PC06 EG-12-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	24,62	3,8	3,85	3,92	4,31	3,76	3,79	3,82	4,27

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por el SPE:

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
EP-26-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales	84,09%	4,76	

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
SIAG	PC06.2	2	100%	3,5	3	100%	8,67	-

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

Unidad	Año
No conformidades preventivas	2014
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	



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

Unidad	Año
No conformidades de auditoría	2014
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa: Este indicador refleja un decremento del 7.1 % respecto al año anterior, El valor absoluto de consultas atendidas entre las sedes de Jaén y EPS de Linares es de 32.229, siendo los asuntos relativos a Gestión Académica los más demandados (10.302) y los de Asuntos Económicos los que menos (295). Así mismo, se observan dos picos temporales en las solicitudes de información en los meses de junio y septiembre, manteniéndose relativamente estable durante el resto del año. No obstante, el incremento o disminución de este indicador no responde a cuestiones que dependan exclusivamente del Servicio de Información y Asuntos Generales, puesto que el servicio es el que transmite la información que genera el conjunto de la Universidad, y no solo la que genera el SIAG. Siendo el SIAG el responsable de este proceso, la situación en la que se encuentra la Unidad en relación con el resto de Unidades, nos permite deducir que se necesita una reflexión general para determinar dónde se encuentra en la actualidad el estado de la información que suministramos a nuestros usuarios.

I.[PC 06.131]-03-[SIAG] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web: Este indicador tiene un incremento de 13.95% con respecto al año anterior. Los datos se obtienen de la propia página web, a través de "piwik". Se observa un incremento considerable de visitas en el primer semestre del año, siendo el total anual en valor absoluto de 42.804.

I.[PC 06.131]-04-[SIAG] Número de actualizaciones realizadas en la página web: Las actualizaciones de la página web del SIAG son muy frecuentes, puesto que dentro de este indicador se encuentran las inserciones de resoluciones, convocatorias, comunicaciones, etc... de documentación oficial y que se publican en el tablón digital de anuncios. En este sentido, se ha observado un incremento del 10.23% en relación al año anterior, lo que nos arroja un total de 711 actualizaciones. Aunque se mantiene estable a lo largo del año, sí que se anota un incremento durante el mes de julio.

I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA. Las visitas a la página web del BOUJA han disminuido en un 40.63 % en relación al año anterior, siendo 618 visitas en total. Esta disminución es la tónica general desde hace algunos años. Durante el año 2015, se ha propuesto a Secretaría General que se envíen correos posteriores a la publicación del Boletín en la web. No obstante, se considera que además de la anterior medida, se deberían de tomar otras de mayor calado para dotar de contenido a los acuerdos y resoluciones que se publiquen en el Boletín.

"I.[PC 06.133]-06 [indicador suspendido 2014]" Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital. La medición de este indicador se encuentra en la actualidad suspendido por cuestiones técnico-informáticas, dada la imposibilidad de poder medir los accesos a esta parte de la web por ser de carácter general del gestor de contenidos. Actualmente, el equipo de proceso está analizando la posibilidad de retomar esta cuestión puesto que se considera que es un indicador importante de medición, teniendo la experiencia además, de haber podido insertar contadores en este



ejercicio en páginas que también son de responsabilidad de la Unidad.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

A este proceso se ha interpuesto una queja referida a la atención directa por el canal telefónico, identificada con el núm. de expediente 1958. Se ha contestado en tiempo y forma. No obstante, del contenido de la misma se desprende el propio fundamento de este proceso al verse afectados por esta queja tanto el SIAG como el Servicio de Gestión Académica. Es aquí donde se manifiesta la interrelación y la integración de procesos que debe de existir entre distintas unidades de la Universidad. En este sentido, siendo conscientes de la problemática existente siendo esta queja sólo una manifestación de la misma, el SIAG ha propuesto la planificación de un objetivo operativo, aunque somos conscientes de que la solución a esta situación de la información es extremadamente compleja.

Por el bajo índice de respuestas recibidas a la encuesta general no podemos extraer conclusiones.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Durante el ciclo 2014 se ha incorporado la página web del portal de transparencia a este proceso, en respuesta a la obligación normativa estatal y autonómica y con el objetivo de ofrecer un acceso de los ciudadanos a la información activa que debe publicar la UJA y agrupar en un único sitio web toda la información relativa a la obligación establecida en la Ley 19/2013. Se han incorporado así mismo dos tipos de indicadores: uno de rendimiento (contador de visitas a la página web del portal), y otro de satisfacción a través de una encuesta de carácter abierto con el claro enfoque de poder recoger propuestas de mejora de nuestros usuarios, así como analizar el nivel de satisfacción.

En relación con el indicador I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA, se ha puesto especial atención para observar las variaciones del mismo durante el ejercicio 2015 en relación con el ejercicio 2014 y anteriores, con el objetivo de analizar las posibles variaciones que se den en el mismo, una vez que se envíen los correos informativos de publicación de cada número por parte de Secretaría General

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Código:	33-2014	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	Realizar el "Portal de la Transparencia"		
Causa:	Normativa		
Objetivo:	Acceso de los ciudadanos a la información activa que debe publicar la UJA. Contener en un único sitio toda la información relativa a la obligación establecida en la Ley 19/2013		
Recursos:	Propios SIAG y SINP.		
Responsable:	SIAG		
Previsión de resultados:	Cumplimiento normativo. Acceso a la información		



Prioridad:	Media
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2014
Desarrollo temporal:	Inicio: <input type="text"/> Finalización: <input type="text"/>
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha puesto en marcha en portal de transparencia de la Universidad de Jaén, de acuerdo a la planificación planteada.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Verificado y realizado.

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes
Equipo de mejora de los procesos del SIAG		7

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	SIAG	Año	2015
Proceso/s	PC 06.2 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Descripción de la mejora	Envío de correos de comunicación a la comunidad universitaria de la publicación BOUJA		
Causa para su implantación	Indicadores de visitas al BOUJA bajos de forma continuada durante varios ejercicios		
Objetivos de la mejora	Incrementar el número de visitas al BOUJA		
Recursos previstos	Propios-Correos electrónicos desde Secretaría General		
Responsables de implantación	SIAG-Secretaría General		
Previsión de Resultados	No procede		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SIAG	Año	2015
Proceso/s	PC 06.2 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Descripción de la mejora	Encuesta abierta página web portal de transparencia		
Causa para su implantación	Obtener información sobre el nivel de satisfacción en este nuevo servicio		
Objetivos de la mejora	Mejorar el portal de transparencia en función de resultados.		
Recursos previstos	Propios- Sistema de encuestas		
Responsables de implantación	SIAG-Vicegerencia		
Previsión de Resultados	No procede		
Grado de prioridad	Alta		



12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	SIAG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas
Proceso/s	PC06.2 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Descripción	Insertar en la documentación SIGC-SUA del proceso indicadores, formatos, registros, etc... del nuevo Portal de Transparencia, asignando responsabilidades.
Justificación/Objetivo	Documentar e implementar el mantenimiento del Portal de Transparencia. Nota: el envío de la documentación se realizará a lo largo del ciclo de 2015.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

El funcionamiento de este proceso, en su subproceso de suministro de información, necesita de una fuerte coordinación. En este sentido, somos conscientes que todos (servicios/unidades implicadas) debemos reflexionar sobre la forma de ejecutar el proceso y si realmente está siendo útil a los ciudadanos. No obstante, podemos deducir de los datos de los indicadores que en realidad es un proceso muy demandado por los usuarios, pero tal vez, debemos plantearnos un cambio en su forma de ejecución, analizar los canales de comunicación, etc... Por la dimensión del mismo y por las personas a las que afecta los pasos que se den deben ser medidos y meditados profundamente.