



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC06

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

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]-02	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.	UAOG	91.62	98.67	98.38	98,9	98,7	>=90%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.131]-03-[UAOG]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	UAOG			38.82	44,79	9	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.131]-04-[UAOG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web.	UAOG	460.0	435.0	372	395	391	NP	No Procede
PC06	I.[PC 06.26]-42	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo	UAOG	94.34	100.0	100.0	100	100	>=92%	Cumplido
PC06	I.[PC 06.27]-43	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral.	UAOG					0	NP	No Procede



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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-03-PC02PC06-2013	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.	61,7	53,66	82,98	61,7	4,2	4,2	4,2	4,21	3,92	4,06	4	4
EG-03-PC02													
EG-03-PC02PC06-2013-bis	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	100	71,43	82,98	61,7	4,2	3,86	3,98	4,21	3,59	3,7	4	4
EG-13-PC06													

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-25-PC06	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)	33,33%	4,5	4,5

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 Felicidades
UAOG	PC06	-	-	-	-	-	-	-



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

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

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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

Indicador I.[PC 06.12]-02: Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.

Este indicador mide el porcentaje de respuesta a consultas telemáticas en un plazo igual o inferior a 3 días laborales.

Valor límite: ≥ 85 %

Valor objetivo: ≥ 90

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 98,70

La Periodicidad de medición de éste indicador es Trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 99,22 %.

2^o Trimestre: 98,07 %.

3^{er} Trimestre: 99,51 %.

4^o Trimestre: 98,21 %.

Se observa en los porcentajes obtenidos tanto a nivel trimestral como anual que se ha superado el valor objetivo, lo que demuestra la rapidez e implicación del personal de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno en dar respuesta a las consultas que se realizan, lo que denota a una gran eficacia para que no se produzcan retrasos en los temas consultados.

El porcentaje de datos que no cumple el objetivo es ínfimo, y consultado con los miembros de Unidad, no se observa ningún motivo destacable que haya que mejorar, salvo el esfuerzo diario.



Si se comparan estos datos con las mediciones obtenidas en los años 2010 (91,62%); 2011 (98,67%), 2012 (98,38%) y 2013 (98,90%) se observa una estabilidad en el porcentaje de los datos obtenidos dado el esfuerzo que se está realizando para la mejora del servicio que se da a nuestros clientes.

No se plantea ninguna modificación en el indicador.

Indicador I.[PC 06.131]-03: Variación porcentual anual del número de visitas de la página web

Este indicador mide la variación porcentual anual del número de visitas de la página web.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido. 3,09 %

La Periodicidad de este indicador es semestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} semestre: 10,05 %.

2^o semestre: -25,82 %

El valor porcentual anual de visitas obtenido en el año 2014, el 3,09 % más con respecto al año anterior 2013, demuestra que el interés por la información contenida en las páginas web, mantenida por esta unidad, continúa en aumento. Aunque la valoración por semestres sea del 10,05 % en el primero y del -25% en el segundo, el cómputo anual es positivo aunque inferior con respecto a los dos años anteriores, cuyos valores obtenidos eran del 38,82 y 44,79 por ciento respectivamente; quizás se deba al decremento del número de estudiantes. A pesar de ello, el continuo aumento del número de visitas indica que la Universidad en general está apostando muy fuertemente por las nuevas tecnologías, es fruto y reflejo del interés que se tiene en proporcionar información útil y de calidad en las webs.

Se está produciendo una diferencia considerable entre las visitas realizadas en el primer semestre y las del segundo semestre. Esta diferencia también se produjo en las mediciones del año 2012 y 2013, lo que en principio da a entender que la información publicada en el primer semestre es más necesaria para la Comunidad Universitaria o sociedad en general que la del segundo semestre, teniendo en cuenta que el período lectivo en el 2^o semestre es más corto, no se ha encontrado ningún otro motivo para esta variación.

No se plantea ninguna modificación en el indicador.

Indicador I.[PC 06.131]-04: Número de actualizaciones realizadas en la página web

Este indicador mide la suma de las actualizaciones realizadas mensualmente en las páginas webs que mantiene la unidad.

Valor límite: No procede.

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 391

La Periodicidad de medición de este indicador es continua según necesidades de actualización, por lo que se ha decidido reflejar los datos mensuales.

Enero: 45

Febrero: 54

Marzo: 40

Abril: 21

Mayo: 20

Junio: 38

Julio: 50

Agosto: 0

Septiembre: 29



Octubre: 29
 Noviembre: 42
 Diciembre: 23

El dato anual por sí solo no se puede analizar, ya que no existe un valor objetivo. No obstante, si se compara con los datos obtenidos en los años 2010, 2011, 2012 y 2013: 460, 435, 372 y 395 modificaciones respectivamente, se observa que se ha producido una estabilización en los datos, salvo en los años 2010 y 2011 que fue cuando se produjeron las migraciones de las webs al nuevo Gestor de Contenidos.

No creemos que sea necesaria su modificación.

Indicador I.[PC 06.26]-42: Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.

Este indicador mide el porcentaje de informes evacuados en un plazo inferior al legal, o en su defecto 10 días hábiles.

Valor límite: ≥ 80 %
 Valor objetivo: ≥ 92 %
 Fecha de medición: 31/12/2014
 Valor obtenido: 100 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 100 %
 2^o Trimestre: 100 %
 3^{er} Trimestre: 100 %
 4^o Trimestre: 100 %

Este indicador evidencia que el Servicio Jurídico ha emitido todos los Informes solicitados en un plazo inferior al legalmente establecido, lo que favorece la agilización de procesos y toma de decisiones por el solicitante del informe. Señalar que en los años 2010, 2011, 2012 y 2013, también se alcanzó el 100% del valor objetivo.

No se estima ningún cambio.

Indicador I.[PC 06.27]-43: Nº de reclamaciones recibidas al proceso electoral.

Este indicador mide el número de reclamaciones recibidas al proceso electoral de elecciones a Claustro y/o a Rector.

Valor límite: No procede
 Valor objetivo: No procede
 Fecha de medición: 31/03/2014
 Valor obtenido: No ha habido ningún proceso electoral durante el año 2014.

La Periodicidad de medición de este indicador es por cada proceso electoral.

No se estima ningún cambio.

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

PC06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Durante este ciclo, al igual que en el anterior, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno ha optado por realizar una sola encuesta que abarca tres bloques relacionados con el PC 02 y con el PC 06 al objeto de no saturar a nuestros usuarios con varias encuestas. En esta encuesta se analiza **el grado de satisfacción respecto a los**



servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores y la gestión de los recursos de información del conocimiento. Esta encuesta se realizó entre el 27 de octubre y el 14 de noviembre de 2014, se remitió a 148 clientes/usuarios considerando como valor óptimo de respuesta 47 encuestas cumplimentadas; no obstante sólo 29 usuarios han manifestado su opinión, lo que representa un 61,70% sobre el valor óptimo, esto implica que el error muestral es mayor y el nivel de confianza en los resultados de la encuesta menor.

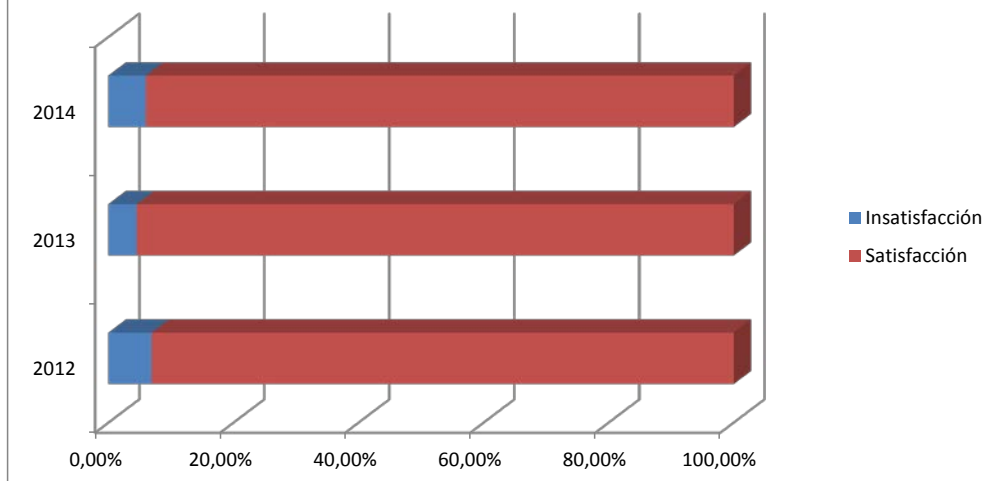
- No obstante, a pesar de no lograr la tasa de respuesta adecuada y ser inferior a la del año pasado con un 21,28% menos de respuestas podemos hacer un análisis de los resultados, y podemos decir que se pueden considerar satisfactorios, porque los niveles de satisfacción han mejorado con respecto al año anterior y los valores que más se repiten (moda) en una escala del 1 al 5 son, en todos los casos, de 4 ó 5 pero principalmente 5 (*muy satisfecho*).
- Si analizamos el “Valor de satisfacción respecto a la atención recibida por el personal cuando se ha realizado alguna consulta o solicitado información”, los resultados son excelentes con un porcentaje de satisfacción de 99,28% y valor de la media 4,54, ya que se ha conseguido en todos los ítems menos en uno el 100%.

Otra vez con respecto a los resultados del año pasado que eran buenos se han mejorado y como objetivo para las próximas encuestas es mantener los resultados y seguir aumentando el “Muy satisfecho”.

- La valoración de la “satisfacción respecto a las webs de los Órganos de Gobierno” es también satisfactoria, con un valor del 87,50% de satisfacción, pero es inferior a la del año pasado. Han disminuido los valores de satisfacción y han aumentado los niveles de insatisfacción, pero hay que destacar que no hay ningún valor “Muy insatisfecho” y la respuesta más frecuente es “Bastante satisfecho” (moda 4). Ante la disminución de los resultados, habrá que revisar la estructura y la calidad de los contenidos de las diferentes páginas webs. Este es el objetivo para el año siguiente.
- La valoración del nivel global sobre la prestación de los servicios valorados en la encuesta ha sido de un 96,43% de satisfacción y un valor de media de 4,21, no habiendo ninguna respuesta de “Muy insatisfecho”. Y la valoración del nivel de satisfacción global sobre las mejoras que se ha percibido en nuestra unidad ha sido de un 92,86%, con un valor de media 4 y moda 5.

CONCLUSIONES:

- Concluyendo podemos decir que la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está satisfecha de los resultados obtenidos, la mayoría con índices superiores al 90% de satisfacción. Se podría decir que, en general, los niveles de satisfacción han aumentado con respecto al año anterior excepto en las preguntas referentes a la web de los órganos de gobierno. Al objeto de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios, la UAOG se compromete a recoger información para mejorar las páginas webs; a intentar no tener ninguna respuesta insatisfactoria (cada vez estamos más cerca), pero sobre todo a intentar aumentar la tasa de respuesta poniendo especial atención a las personas que se envían las encuestas porque ha aumentado el valor “no sabe/no contesta” con respecto al año pasado.

**PC.06.11 Captación y disponibilidad de la información**

En este proceso no se han recibido quejas, sugerencias ni felicitaciones.

PC06.26 ASESORAMIENTO JURÍDICO

La encuesta realizada en el proceso PC 06.26 "Asesoramiento Jurídico" intenta valorar el grado de satisfacción de clientes/usuarios respecto de dicho servicio.

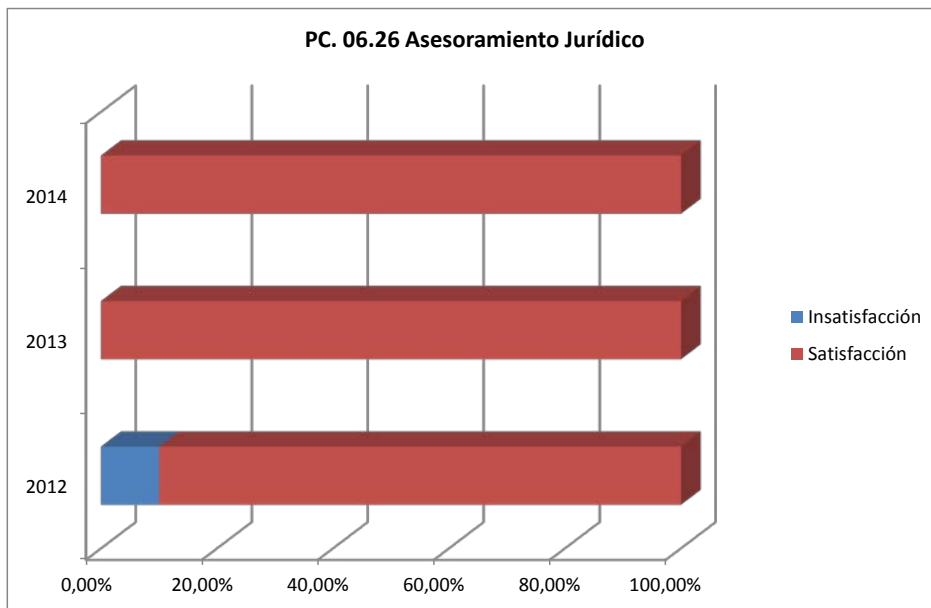
- De un total de 9 encuestas enviadas, se han recibido 3, por lo que la tasa de respuesta es del 33,33% que no se puede considerar un valor óptimo, siendo inferior al obtenido en el año 2014 que fue de un 57,14%. No obstante, aunque los resultados no son extrapolables sí son orientativos, de tal forma que se puede considerar que son satisfactorios al situarse todos en niveles de satisfacción ya que los valores de media superan el 3,5 y la moda se sitúa en todos los ítems en el 4-5, excepto en el ítem correspondiente a la "Adecuación del tiempo en la emisión de informes" que se sitúa en el 3-4.
- Los ítems mejor valorados son "Atención personalizada" (ítem 1), "Fiabilidad en el servicio prestado" (ítem 2), "Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos" (ítem 4) y "Claridad y comprensibilidad de los informes" (ítem 5), todos ellos con un valor de media de 4,5 y unos porcentajes de satisfacción del 33,33% como bastante satisfecho y del 33,33% como muy satisfecho.
- De otro lado, el ítem peor valorado, es el de "Adecuación del tiempo en la emisión de informes" (ítem 3). Resulta curioso que un compromiso de calidad de este servicio es el de emitir los informes en un plazo inferior al legal, generalmente establecido en 10 días, y que el valor medio de entrega de informes es de 1,41 días, por lo que no se considera necesario realizar ninguna actuación al respecto por el personal del Servicio Jurídico.
- Hay que indicar que la tasa de "No sabe/no contesta" se sitúa en el 33,33%, lo que lleva a pensar que quizá se esté pidiendo opinión a personas que normalmente no hacen uso de este servicio.
- El nivel de satisfacción global que tienen los encuestados del Servicio Jurídico, así como el nivel de mejoras percibidas se sitúa en el 100% de satisfacción.

CONCLUSIONES:

Nuestro objetivo para el próximo año es mantener los resultados positivos, intentar aumentar la tasa de respuesta a la encuesta y sobre todo se hace totalmente necesario volver a revisar el listado de destinatarios de esta encuesta para



evitar tantas respuestas "No sabe/no contesta.



En este proceso no se han recibido quejas, sugerencias ni felicitaciones.

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)

MEJORAS IMPLANTADAS

La principal mejora de este proceso fue el configurar y diseñar una base de datos de contactos compartida para todo el personal de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.

RESULTADOS EN INDICADORES

En primer lugar, señalar que esta mejora no incide directamente en ninguno de los indicadores de este proceso; se trata más bien de una mejora interna para facilitar algunas tareas del personal de la unidad.

No obstante, cabe reseñar que aún no está implantada al 100% por dos razones; de un lado, el diseño y configuración de la base de datos se ha encomendado a una persona experta en la materia pero ajena a la unidad, por tanto, el tiempo para efectuar esta labor se ha ido dilatando porque la ha ido haciendo en su tiempo libre; de otro lado, al poco tiempo de estar la base de datos en pruebas durante un tiempo antes de cargar todos los datos, se produjo la migración en todos los equipos de Windows XP a Windows 7, lo que provocó problemas técnicos en el funcionamiento de la mencionada base de datos.

Actualmente se ha vuelto a retomar esta tarea y se ha comenzado a cargar datos, aunque tras la actualización del antivirus Panda 2015, en algunos ordenadores ha dejado de funcionar la aplicación. Los técnicos están trabajando en ello,

RESULTADOS EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Esta mejora incide en el trabajo interno del personal de la unidad, por tanto, no tiene repercusión en nuestros clientes.

OTRAS MEJORAS:

- Se han propuesto otras mejoras relacionadas con los procesos electorales, pero como en los últimos años y hasta finales de 2014 no ha tenido lugar ningún proceso electoral no se puede hacer ninguna valoración.
- Tras analizar los resultados del año 2014, se observa que en el resultado de los indicadores ha descendido el número de visitas a las páginas webs de los diferentes Órganos de Gobierno (Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Gerencia, Gabinete de Comunicación) y también ha disminuido el nivel de satisfacción en este aspecto. Es por ello, que la unidad proponga como una mejora para el 2015 elaborar un formulario que recoja las dificultades detectadas por el usuario al acceder a los contenidos de la página web, al objeto de revisar la estructura y la calidad de los contenidos de las diferentes páginas webs y realizar las posibles modificaciones atendiendo a la información recibida y a los requerimientos del órgano Unipersonal competente.

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

Unidad	Unidad funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2014
Proceso/s	PC 06.27 "Gestión de apoyo a procesos electorales"		
Descripción de la mejora	Asociar un indicador al proceso pues no tiene ningún indicador asociado		
Causa para su implantación	Dejar constancia del número de reclamaciones que se produzcan durante los procesos de elecciones a Claustro y/o Rector		
Objetivos de la mejora	Analizar las causas de las reclamaciones e incidir en ellas		
Recursos utilizados	Recursos internos		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	Personal de la unidad adscrito a Secretaría General		
Estado actual de implantación	"El indicador ha sido definido y se ha cumplimentado la correspondiente ficha. Lo que aún no se ha podido hacer es medir el indicador puesto que no ha habido elecciones a Rector o Claustro en 2014. No obstante está previsto que los datos relacionados con el cálculo de este indicador se recojan en un fichero excel y/o base de datos. "		
Resultados obtenidos	Pendiente de medición tras las elecciones de 2015.		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	4	
Equipo de Procesos	6	
Equipo de Carta de Servicios	6	
Equipo de Indicadores	5	
Equipo de Satisfacción del Usuario	5	
Equipo de Seguimiento de Acciones	6	



Equipo de Formación

3

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

12. Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC 06		
Descripción de la mejora	Curso de Formación sobre evolución e implantación del SIGC-SUA en la Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno		
Causa para su implantación	Demanda interna del personal de la unidad		
Objetivos de la mejora	Tener una visión general del SIGC-SUA dentro de la unidad		
Recursos previstos	Los previstos en el Plan de Formación de la unidad		
Responsables de implantación	Responsable de la unidad		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC.06.11		
Descripción de la mejora	Elaborar plantillas unificadas de documentos de acuerdo con las directrices que establezca el nuevo equipo de gobierno		
Causa para su implantación	La inexistencia de plantillas perjudica la gestión diaria al tener que elaborarlas e influye negativamente en la imagen institucional		
Objetivos de la mejora	Favorecer la imagen institucional		
Recursos previstos	Recursos internos		
Responsables de implantación	Coordinadora del grupo de seguimiento de acciones		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC.06.11		
Descripción de la mejora	Elaborar un formulario que recoja las dificultades detectadas por el usuario al acceder a los contenidos de la página web		
Causa para su implantación	Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios		
Objetivos de la mejora	Mayor satisfacción de los usuarios		
Recursos previstos	Recursos internos		
Responsables de implantación	Coordinadora del grupo de seguimiento de acciones		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC 06.27		
Descripción de la mejora	Establecer un protocolo para unificar datos y detectar posibles duplicidades en los censos para asegurar el orden de prelación establecido en el Reglamentos Electoral de la Universidad sobre voto activo/pasivo.		
Causa para su implantación	Incidencias en las elecciones a Rector de marzo de 2015		
Objetivos de la mejora	Evitar las incidencias		

Recursos previstos	Recursos internos
Responsables de implantación	Coordinadora del grupo de seguimiento de Cartas de Servicio
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Baja

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	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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

La unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente, si bien, se va produciendo un pequeño retroceso en el subproceso PC 06.131 - "Páginas webs" por lo que, a nivel general, se podría estudiar la posibilidad de readaptar los diseños y estructuras de las páginas webs y a nivel de unidad trabajar sobre los contenidos.