



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC 11.22

### Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales

#### Servicio de Información y Asuntos Generales

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

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Nombre:</b> Alejandro Castillo López <b>Cargo:</b> Vicegerente, Gerente en funciones
<b>Fecha:</b> 24/04/2015	<b>Fecha:</b> 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
PC11	I.[PC 11.22]-26	Número de convenios	SIAG	563.0	423.0	590	723	571	NP	No Procede



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

## 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

## 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-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

I.[PC11.22]-26: Número de Convenios: Durante este ciclo el número de convenios arroja un valor de 571, lo que significa un descenso en relación al año anterior cuyo resultado fue 723, no teniendo asignado un objetivo. Siendo así, el SIAG no tiene responsabilidad asignada en relación a este dato, siendo un resultado únicamente de control de actividad, por estar este proceso fuertemente mediatizado por las decisiones estratégicas que se toman a nivel de Vicerrectorado.

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

No se ha registrado ninguna queja. Las únicas "observaciones" informales recibidas han estado relacionadas con la demora en la formalización de convenios, siendo estas circunstancias no imputables al Servicio.

### 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)

La implantación del motor de búsqueda de convenios ha supuesto un avance relacionado con el cumplimiento normativo de la ley 19/2013 de Transparencia, al obligar a las Administraciones Públicas la disposición de información activa de los convenios firmados. En este sentido, el hecho de poder descargar no sólo el dato del convenio, sino el propio convenio supone un ejercicio de transparencia en la gestión que ha sido valorado positivamente.

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

<b>Código:</b>	82-2014	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos.
<b>Proceso:</b>	PC 11.22 Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción:</b>	Implantación de un motor de búsqueda web de convenios marco		
<b>Causa:</b>	Cumplimiento normativo Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno		
<b>Objetivo:</b>	Mejorar las consultas y comunicaciones con los usuarios de la Universidad de Jaén		
<b>Recursos:</b>	Propios: Personal informático y del SIAG		
<b>Responsable:</b>	SIAG/SINF		
<b>Previsión de resultados:</b>	Página web de consulta de convenios marco.		
<b>Prioridad:</b>	Media		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2014		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Noviembre 2014	<b>Finalización:</b> Vigente
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha puesto en marcha el motor en el portal de transparencia de la Universidad de Jaén.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<p>En el portal de transparencia de la Universidad de Jaén, en el apartado de Información de Relevancia Jurídica, sección Convenios.</p> <p>Por instrucciones de la Vicerrectora de Extensión Universitaria, Deportes y Proyección Institucional, se explica en las "condiciones de uso" que no están todos los convenios suscritos publicados en la web. Sólo están publicados los convenios marco que no contravienen la LOPD. El resto de convenios se pueden consultar a petición del interesado demostrando esta condición.</p>		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Año	2015
Proceso/s		
Descripción de la mejora		
Causa para su implantación		
Objetivos de la mejora		
Recursos previstos		
Responsables de implantación		
Previsión de Resultados		
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (según proceda)	

## 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.

El proceso está plenamente asentado en la plataforma de administración electrónica, pudiendo gestionarse en su totalidad. Al ser un proceso mediatizado estratégicamente por decisiones que nada tienen que ver con la gestión, debemos esperar al nuevo equipo de gobierno de la Universidad para plantear algunas cuestiones que, en principio, son de gestión, pero que no podemos acordar al necesitar visto bueno del superior jerárquico.