



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC12. Gestión documental

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.

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
PC12	I.[PC 12.1]-01	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	SIAG	24.0	24	100	99,98	100	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-02	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	SIAG	0.0	0.0	0	0,01	0	<=0,02%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-03	Número total de registros tramitados de entrada y salida.	SIAG	25219.0	12433.0	22342	23.432	32708	NP	No Procede
PC12	I.[PC 12.1]-04	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	SIAG			100	100	100	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-05	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	SIAG			100	100	100	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.11]-06	Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	SIAG	-33.33 (1º Sem) -11.06 (2º Sem)	11.89	393	304	352	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-23-PC12-2013	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	68,33	57,14	42,86	48,84	3,95	4,1	3,92	4,05	3,86	3,9	3,85	3,85
EG-29-PC12													

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

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 Felicidades
SIAG	PC12	2	100%	3,5	3	100%	8,67	15

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.[PC 12.1]-01. Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción: Medición anual: 100% (22.107 registros de entrada enviados en 24 horas). Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%. En este sentido, este ejercicio arroja una mejora con respecto al año anterior (99.98%), una vez aclarados los criterios por los que se asignaban los incumplimientos en este indicador, siguiendo la recomendación de la auditoría del año 2013. Siendo así, el objetivo ha sido cumplido en este ejercicio.

I.[PC 12.1]-02. Porcentaje de registros entrada/salida con incidencias: Medición anual: 0% (32.708 registros tramitados de entrada/salida). Como en el anterior indicador, aclarados los criterios por los que se asignaban los incumplimientos en este indicador, siguiendo la recomendación de la auditoría del año 2013, hemos de indicar que se ha cumplido el objetivo de este indicador establecido en un porcentaje menor a 0.02% de incidencias en los asientos de los registros realizados.

I.[PC 12.1]-03. Número total de registros tramitados de entrada y salida: 32.708 registros tramitados de entrada/salida. Este indicador es de actividad no teniendo asignado lógicamente, ningún objetivo. El aumento de asientos en relación al ciclo anterior (23.432), se explica por la obligación de realizar un registro administrativo de las facturas que gestionen las Administraciones Públicas, cumpliendo con ello con la normativa estatal.

I.[PC 12.1]-04. Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas: Medición anual: 100% (56 registros de entrada enviados en 24 horas). Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, que se ha cumplido en este ejercicio.

I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas; Medición anual: 100% (38 registros emitidos en 48 horas). Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, que se ha cumplido en este ejercicio.

I.[PC 12.11]-06. Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). Medición anual: 352 1º S: 204; 2º S: 148. Este indicador no tiene objetivo asignado, actuando la Unidad a demanda de los usuarios. Este ciclo se ha observado un aumento con relación al anterior (304).

No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado en la totalidad de indicadores que lo tienen establecido.

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

Encuesta post servicio expedición de certificados electrónicos clase 2A. Se ha obtenido una tasa de respuesta del 84.09%, lo cual es altamente satisfactorio. En concreto se han enviado 352 encuestas y se han recibido 296 respuestas. Ello, sin duda, es consecuencia del extremo seguimiento realizado una vez realizado el servicio correspondiente y el control del procedimiento de envíos.

Los resultados son también satisfactorios arrojando de media 4.81 sobre 5, en relación a disponibilidad del personal información y conocimiento de los responsables y respuesta a necesidades. De los comentarios podemos deducir que en ocasiones se confunde el servicio de expedición de certificados con el funcionamiento propio de plataformas (java), lo cual es comprensible y así lo ha analizado la Unidad, intentando determinar aquellas cuestiones en las que sí podemos mejorar.

Del subproceso expedición de certificados electrónicos clase 2A existen dos quejas con núm. de expedientes 1838 y



1963. Ambas están referidas al funcionamiento de las plataformas con la firma digital. Ya hemos comentado anteriormente la confusión de los usuarios en relación a firma digital y java. Ambas quejas se contestaron en tiempo y forma. La Unidad es consciente del problema existente con java y el funcionamiento de las plataformas, estando también al corriente de estas dificultades el Servicio de Informática. En este sentido el personal del SIAG intenta paliar la dificultades que suponen las plataformas con java con una atención directa y personalizada, evidenciado esto último con los resultados y felicitaciones (15) recibidas en el Servicio. No obstante se ha propuesto al Servicio de Informática la posibilidad de buscar entre todos soluciones integradas.

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)

La decisión de implantar una encuesta post servicio en el procedimiento de expedición de certificados electrónicos ha sido claramente un acierto, puesto que nos ha permitido obtener información en relación a la satisfacción de nuestros usuarios, obteniendo resultados bastante óptimos. Además, de los comentarios seguro que también podremos extraer conclusiones interesantes para seguir mejorando.

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

Código:	153-2014-AIS	Naturaleza:	Plan de Comunicación del SIGC-SUA: sistematización
Proceso:	PC12. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (SIAG).		
Descripción:	Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones realizadas y su ajuste total a las especificaciones previstas en las fichas de comunicación, especialmente, de aquellas propuestas e iniciativas que surjan de los comités y equipos internos de calidad y mejora constituidos. Así como de las propuestas e iniciativas que se consideren oportunas surgidas de las relaciones con otras Unidades y que se consideren relevantes para abordar mejoras en los procesos.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Se ha llevado una clasificación exhaustiva de todas las comunicaciones, clasificándolas según las fichas de comunicación establecidas.		
Verificación, si procede:	Realizado.		

Código:	154-2014-AIA	Naturaleza:	Gestión de los procesos: tramitación
Proceso:	PC 12.1. Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales (Campus Linares).		
Descripción:	Se ha de considerar las evidencias del registro de recibí firmado por los destinatarios de los envíos desde los registros, de acuerdo con la documentación del proceso		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	Se han reforzado los mecanismos de comunicación el personal de Registro de la E.P.S. de Linares a través de una intervención y comunicación directa con el Jefe de Servicio y el responsable de		



	Registros de la EPS Linares, sobre el objeto de esta recomendación de auditoría interna en la que se incidió en los requisitos formales de la actividad de registro.
Verificación, si procede:	Realizado.

Código:	155-2014-AIA	Naturaleza:	Indicadores
Proceso:	PC 12.1. Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción:	I.[PC 12.1]-01 Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción. Se recomienda establecer un criterio para el cómputo del valor objetivo de este indicador, para los supuestos de mínima incidencia causados por indeterminación del destinatario, que implique la imposibilidad real de atender en el plazo de gestión que se ha establecido en el indicador.		
Actuaciones realizadas:			
Resultados de seguimiento:	El SIAG ha adoptado un criterio para el cómputo del valor objetivo del indicador I.[PC 12.1]-01, para estos supuestos de incidencia en medición provocados por indeterminación del destinatario, consistente en que cuando el error sea achacable al usuario, se computa la medición de dicho registro desde el momento en que sea posible determinar su destinatario.		
Verificación, si procede:	Realizado.		

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	SIAG	Año	2015
Proceso/s	PC 12 Gestión Documental		
Descripción de la mejora	Actualización programa de Registro @ries		
Causa para su implantación	Obsolescencia de versión actual de @ries.		
Objetivos de la mejora	Mejora en la gestión Documental Oficial		
Recursos previstos	Propios-Junta de Andalucía que proporciona la nueva versión		
Responsables de implantación	SIAG-SINF		
Previsión de Resultados	Actualizar el software de gestión documentos registro		
Grado de prioridad	Media		



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.

Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante podemos resaltar que en este ciclo se ha llevado una modificación explicada en el indicador de registros de asientos de entrada, en el sentido de que como consecuencia del cumplimiento normativo de la obligación del registro administrativo de facturas, ha sido necesario establecer la coordinación correspondiente entre todas las oficinas de registro de la UJA, junto con el Área Económica. Hemos de indicar que las unidades han asumido perfectamente esta modificación, salvo alguna incidencia sin importancia, que se ha resuelto prácticamente en el acto.

Para el ciclo 2015, estamos preparando la Unidad para la actualización del programa @ries que, como en el anterior apartado prevemos que será necesario un esfuerzo para coordinar a todas las oficinas de registro.

En cuanto a la expedición de certificados electrónicos y plataformas con java, hemos de indicar las limitaciones técnicas del SIAG, puesto que el personal responsable de ejercer la debida asistencia a los usuarios tiene un perfil administrativo, en ningún caso técnico-informático y en la mayoría de incidencias la situación concreta administrativa deriva y se diluye en cuestiones técnicas.