



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

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: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	2,93	-46,94%	NP	
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	54,45	21,70%	NP	
PC06	I.[PC 06.131]-04-[SIAG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web	SIAG	743.0	778.0	601	645	711	929	982	NP	
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	112,46	124,68%	NP	
PC06	I.[PC 06.133]-06 [indicador suspendido provisionalmente]	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.	SIAG	367.62	-13.73	-61.82	No medido	Suspensión provisional	Suspensión provisional	Suspensión provisional	NP	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-09-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	68,66	100	64,06	24,62	37,5	41,67	3,8	3,85	3,92	4,31	4,06	4,05	3,76	3,79	3,82	4,27	4,19	3,89

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-26-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales	84,09%	4,76	-	36,25%	4,81	-	83,82%	4,85	-
EP-59-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales							-	2,3	-

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
SIAG	PC06	-	-	-	4	100%	5,04	-

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa: Este indicador refleja un descenso del 46,94% respecto al año anterior, El valor absoluto de consultas atendidas entre las sedes de Jaén y EPS de Linares es de 17.600, siendo los asuntos relativos a Gestión Académica los más demandados (4.240) y los de Asuntos Económicos los que menos (136). 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, circunstancia esta transmitida a los responsables estratégicos de este proceso, habiendo coincidido en esta conclusión. Si comparamos con el año anterior vemos que la tendencia en este ejercicio en números absolutos es de un decremento de 25.572 solicitudes de información.

I.[PC 06.131]-03-[SIAG] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web: Este indicador tiene un incremento de 2,70% con respecto al año anterior. Los datos se obtienen de la propia página web, a través de "piwik". El número absoluto de visitas es de 80.457, siendo el año anterior de 66.110. Este aumento tan significativo de visitas se explica porque la página web del SIAG ha asumido la gestión y alojamiento en su micrositió de otras unidades como consecuencia de la reorganización administrativa como consecuencia del cambio de gobierno en la Universidad, como por ejemplo la localización del directorio, la gestión de convenios, etc... Además esta circunstancia también puede explicar en parte la fuerte bajada en el resultado del indicador del número de visitas de atención directa si tenemos en cuenta que en el ciclo 2014 el resultado en números absolutos era en torno a 42.000 visitas.

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, el dato arroja un resultado de 982, siendo en el ciclo anterior de 929 actualizaciones. Aunque se mantiene estable a lo largo del año, sí que se anota un incremento durante los meses de febrero, marzo y julio. En comparación con ejercicios anteriores se observa que desde el año 2012 hay una tendencia al alza en este indicador.

I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA. Las visitas a la página web del BOUJA han aumentado en un 124,68 % en relación al año anterior, siendo 2.950 visitas en total. Ya en el ejercicio anterior se consiguió cambiar la tendencia a la baja que desde el año 2011 venía siendo la tónica. Durante el año 2015, se propuso a Secretaría General que se enviaran correos posteriores a la publicación del Boletín en la web, siendo esta la justificación que entendemos podría evidenciar este aumento en el número de visitas. No obstante, se considera que además de la anterior medida, se deberían de tomar otras de mayor calado para dotar de contenido todos los acuerdos y resoluciones que se publiquen en el Boletín.

**B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:**

Tal y como indica el informe de auditoría no consta la existencia de quejas o sugerencias en la prestación de los servicios del Servicio de Información y Asuntos Generales.



No hay planificadas encuestas

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Seguimos, como en el ciclo anterior, aplicando un especial foco de atención en el indicador I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA. Por experiencia en ciclos anteriores vemos que es extremadamente delicado y que cualquier actuación acertada o desacertada en el proceso, inmediatamente se refleja en el resultado.

También el indicador I.[PC 06.131]-03-[SIAG]Variación porcentual anual del número de visitas de la página web, ha tenido un resultado sorprendente este ciclo en cuanto a sido muy importante su incremento. Ya se ha realizado un avance en el análisis por cuanto este indicador está íntimamente ligado con el.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa, pudiéndose explicar ambos resultado de forma conjunta.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:	Naturaleza de la mejora:	Difusión de información en patallas SICODI
Proceso:	PC 06GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO [SERVICIO/UNIDAD. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES]	
Unidad/es:	SIAG	



Descripción:	Instalación de pantallas SICODI en Comedor Universitario		
Causa:	Difusión de información en patallas SICODI		
Objetivo:	Ampliar la red de pantallas de información para mejorar la cobertura de información de pantallas SICODI		
Recursos:	Dos Pantallas		
Responsable:	SIAG y Unidad Técnica.		
Previsión de resultados:	Instalación de dos pantallas.		
Prioridad:	baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Marzo 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Junio 2016	Finalización: Septiembre 2016
Descripción de resultados obtenidos:	Pantallas instaladas y en pleno funcionamiento.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Equipo de mejora de los procesos del SIAG	7	

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	SIAG-SECRET. COMUNICACIÓN	Año	2016
Proceso/s	PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
Descripción de la mejora	Página web UJA: proyecto coordinado por el secretariado de comunicación junto con otras unidades de la uja y empresa consultora		
Causa para su implantación	Actualización web		
Objetivos de la mejora	Actualizar la página web de la uja a nivel de arquitectura de la información		
Recursos previstos	Los que disponga el Secretariado de Comunicación		
Responsables de implantación	Secretariado de Comunicación		
Previsión de Resultados	Mejorar la navegación en la web		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SIAG	Año	2017
--------	------	-----	------

Proceso/s	PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.
Descripción de la mejora	Mejorar portal de transparencia
Causa para su implantación	Objetivo estratégico planteado
Objetivos de la mejora	Mejorar el contenido del portal de transparencia
Recursos previstos	Página web
Responsables de implantación	SIAG y equipo de trabajo del Portal de Transparencia
Previsión de Resultados	Cambio en la navegación y mejora de contenidos del portal
Grado de prioridad	Media

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	SIAG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.
Descripción	Revisión general de la documentación. (No obstante esta mejora viene condicionada por la puesta en producción del gestor de contenidos de la nueva página web)
Justificación/Objetivo	Adecuar toda la documentación del proceso a las nuevas herramientas.

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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

Del análisis de los indicadores podemos deducir que el servicio se presta de forma coherente, incluso por encima de sus posibilidades. En este sentido, el SIAG en este proceso de suministro de información a los usuarios que nos lo demanden, es responsable de este **proceso transversal**. No obstante los resultados del proceso no deben enmascarar una cuestión: el enfoque que se tiene de este proceso de forma general en la Universidad. Consideramos que este proceso necesita de una revisión y reflexión de carácter general en todas las unidades, servicios, órganos, centros, y



departamentos de la Universidad. Este cambio de enfoque ha sido propuesto en una primera aproximación informal, al Rector de la Universidad a través de la Directora de Secretariado de Comunicación y a propuesta del SIAG siendo, en principio bien recibida. Debemos avanzar y concretar la visión estratégica del Equipo de Gobierno, manifestada a través del Rector en relación a este proceso, y realizar las actuaciones que sean necesarias para conseguir que, uno de los procesos que más afectan a la percepción de la calidad de los servicios que tienen los ciudadanos en general y de nuestros usuarios en particular, sean satisfactorios para todos.

También sería necesario analizar, pero escapa a nuestro control y posibilidades, la bajada del indicador de atención directa, puesto que otra explicación podría ser que los usuarios acudan directamente a las unidades que generan dicha información, sin utilizar el canal previo del Siag.

Hemos de indicar que la forma de recoger indicadores en atención directa se realiza de una forma manual, extremadamente artesanal. Hemos realizado consultas para automatizar este proceso, al menos en el canal telefónico sin resultado alguno. No obstante, el SIAG seguirá intentando la mejora en este proceso de recopilación de datos.

También deseamos resaltar el avance que necesita el portal de transparencia para establecer la alineación necesaria entre el compromiso del Rector, información que por ley estamos obligados a poner a disposición de los ciudadanos y el necesario control en cuando a la seguridad de la información que afecta a las personas.