



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 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: 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]-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 | 99,18 | 97,86 | >=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 | 5,93 | 14,73 | NP | |
| PC06 | I.[PC 06.131]-04-[UAOG] | Número de actualizaciones realizadas en la página web. | UAOG | 460.0 | 435.0 | 372 | 395 | 391 | 1637 | 683,00 | NP | |
| PC06 | I.[PC 06.26]-42 | Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo | UAOG | 94.34 | 100.0 | 100.0 | 100 | 100 | 100 | 100 | >=92% | Cumplido |
| PC06 | I.[PC 06.27]-43 | Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral. | UAOG | | | | | 0 | 30 | 0,00 | NP | |



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

| Código encuesta | Indicador | | | | | | Valor global | | | | | | Valor mejora | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|-------|-------|------|-------|--------------|--------------|------|------|------|------|-------------|----------------|------|------|------|------|-------------|----------------|
| | Participación (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | |
| EG-03-PC02-PC06 | 61,7 | 53,66 | 82,98 | 61,7 | 37,21 | 47,92 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | 4,21 | 3,81 | 3,95 | 3,92 | 4,06 | 4 | 4 | 3,62 | 3,95 | |
| EG-24-PC06 | | | | | 36 | 10 | | | | | | 4,2 | SD-Sin informe | | | | | 4,2 | SD-Sin informe |

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 |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| UAOG | PC06 | - | - | - | - | - | - | - |

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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/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: 31/12/2016

Valor obtenido: 97,86

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

1^{er} Trimestre: 96,59 %.

2^o Trimestre: 97.94 %.

3^{er} Trimestre: 98.95 %.

4^o Trimestre: 98,13 %.

Se observa en los porcentajes obtenidos tanto a nivel trimestral como anual que se ha superado el valor objetivo, demostrando 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%), 2013 (98,90%), 2014 (98,70) y 2015 (99,18) 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: 31/12/2016

Valor obtenido. 14,73 %

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

1^{er} semestre: 4,17 %.

2^o semestre: 124.92 %

El valor porcentual anual de visitas obtenido en el año 2016 es de 14,73% más con respecto al año anterior 2015, demostrando que el interés por la información contenida en las páginas webs, mantenidas por esta unidad, continúa en aumento.

Los valores obtenidos en años anteriores fueron 38,82% en 2012, 44,79% en 2013, 3,09% en 2014 y 14.73% en 2015. A pesar del descenso tan abrupto que se produjo en el año 2013 y que ya se explicó el motivo, volvemos a un continuo



aumento del número de visitas, esto 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.

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: 31/12/2016

Valor obtenido: 683

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

Enero: 71

Febrero: 320

Marzo: 11

Abril: 12

Mayo: 8

Junio: 7

Julio: 11

Agosto: 0

Septiembre: 13

Octubre: 174

Noviembre: 36

Diciembre: 20

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 entre los años 2010 a 2015: 460, 435, 372, 395, 391 y 1637 actualizaciones anuales respectivamente, se observa que se ha producido un descenso muy representativo en este ciclo, esto es debido a que en el Centro de Estudios de Postgrado se ha contratado una persona que se ha hecho cargo del mantenimiento de algunas de las páginas web de Másteres Oficiales como del número de Conferencias de Enseñanzas de Postgrado, esta persona no pertenece a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno por lo que se ha dejado de contabilizar este trabajo

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: $\geq 80 \%$

Valor objetivo: $\geq 92 \%$

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 100 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor del 100 % en todos los trimestres.

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, 2013 y 2014, 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: 31/03/2016

Valor obtenido: 0

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

Durante este año no se ha producido ningún proceso electoral.

No se estima ningún cambio.

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

ENCUESTA GENERAL: EG03PC02PC06

PC06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Como ya se viene haciendo en ciclos anteriores, y al objeto de no saturar a nuestros usuarios con varias encuestas, esta encuesta abarca tres bloques relacionados con el PC 02 y con el PC06. El segundo y tercer bloque hacen referencia al proceso PC 06 y analizan el **grado de satisfacción respecto a los servicios relacionados con la gestión de los recursos de información del conocimiento**. Esta encuesta se realizó entre el 26 de octubre y el 9 de noviembre de 2016, se remitió a 159 clientes/usuarios considerando como valor óptimo de respuesta 48 encuestas cumplimentadas; no obstante sólo 23 usuarios han manifestado su opinión, lo que representa una tasa de respuesta del 47,92% reflejando un aumento en la participación de 10,71 puntos porcentuales con respecto a la tasa de 2015 (37,21%). Si bien, la escasa participación podría limitar el diagnóstico, no se han observado desviaciones significativas en las percepciones manifestadas por los encuestados.
- 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 muy satisfactorios pues se ha conseguido un porcentaje de satisfacción de 100% y valor de la media 4,42, destacando que no ha habido ninguna respuesta insatisfactoria. Se ha conseguido el compromiso propuesto por la unidad.
- La valoración de la “satisfacción respecto a las webs de los Órganos de Gobierno” da un valor del 86.21%, de satisfacción, constituyendo éste un porcentaje superior al del año pasado (73.44%). El pasado año la UJA a través de su Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional, informó al PAS de que estaba trabajando en la mejora de la página web institucional, rediseñando la estructura de la información para que el acceso fuera más fácil. Ante esta situación el personal de la UAOG ha tenido la posibilidad de aportar su punto de vista y de momento se continúa a la espera del nuevo diseño de la página web, por lo que las modificaciones se han pospuesto. No obstante, la UAOG ha trabajado en la medida de lo posible por una mejora en la información y la accesibilidad en las páginas webs. Esto se refleja en los resultados obtenidos.
- La valoración global sobre la prestación de los servicios puntuados en la encuesta ha obtenido resultados de un 100% de satisfacción y un valor medio de 3.95, no habiendo ninguna respuesta insatisfecha. Y la valoración del nivel de satisfacción global sobre las mejoras que se ha percibido en nuestra unidad ha aumentado

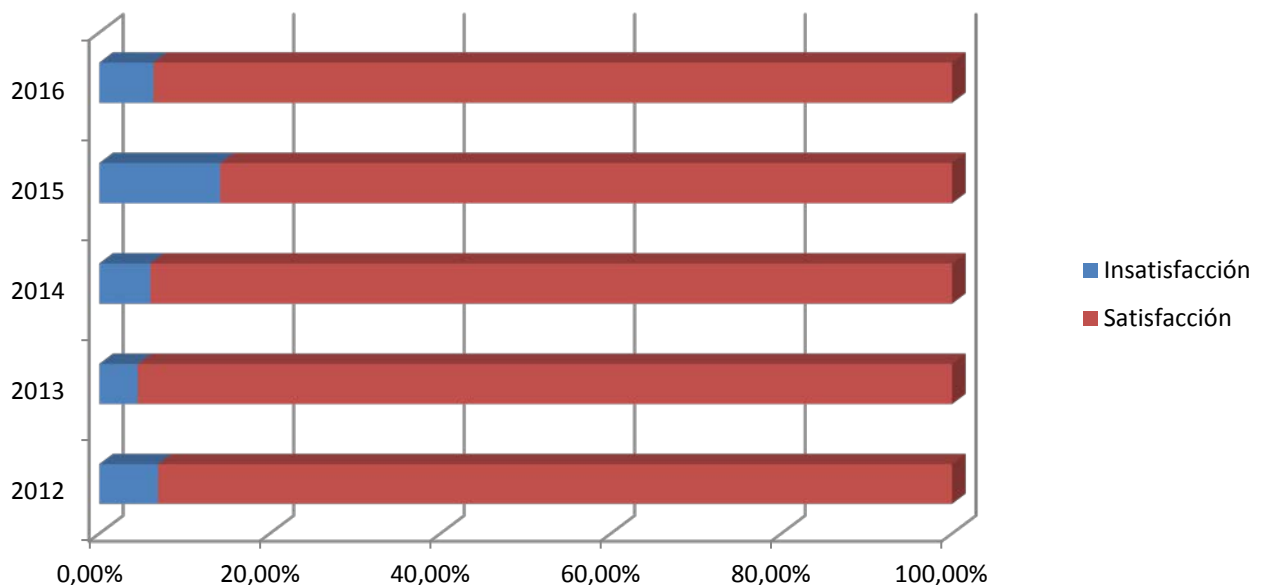


considerablemente consiguiendo un 100% de satisfacción respecto al 87,50% del año 2015, y con valor de media 3.95.

CONCLUSIONES:

- Concluyendo podemos decir que, en general, la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está satisfecha de los resultados obtenidos y alcanzándose un incremento constatable en el grado de satisfacción de los usuarios, consiguiendo en la mayoría de los ítems índices superiores al 90% de satisfacción.
- En el ciclo anterior se propuso disminuir el número de usuarios que utilizan el valor “no sabe/no contesta”. Lo hemos conseguido en la mayoría de los ítems salvo en la parte correspondiente a la “satisfacción respecto a las webs de Órganos de Gobierno”; esto puede ser consecuencia de lo explicado punto anterior. Sin embargo, habrá que seguir estudiando nuevos mecanismos para aumentar la tasa de respuesta.
- Como compromiso para el próximo ciclo, además de lo indicado en el párrafo anterior, la unidad propone estudiar el impacto que el cambio general en las estructuras de las páginas webs de la UJA va teniendo en nuestros usuarios, y en base a los resultados, se establecerán las mejoras que resulten pertinentes para obtener resultados de satisfacción por encima del 90%.

PC.06.11 Captación y disponibilidad de la información



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2016 al igual que en los años anteriores no se ha registrado ninguna Queja, Sugerencia dirigida a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, por lo que no hay tendencias.

Sí se ha recibido una felicitación de forma directa y de la que queda constancia.

ENCUESTA GENERAL: EG24PC06

PC06.26 ASESORAMIENTO JURÍDICO

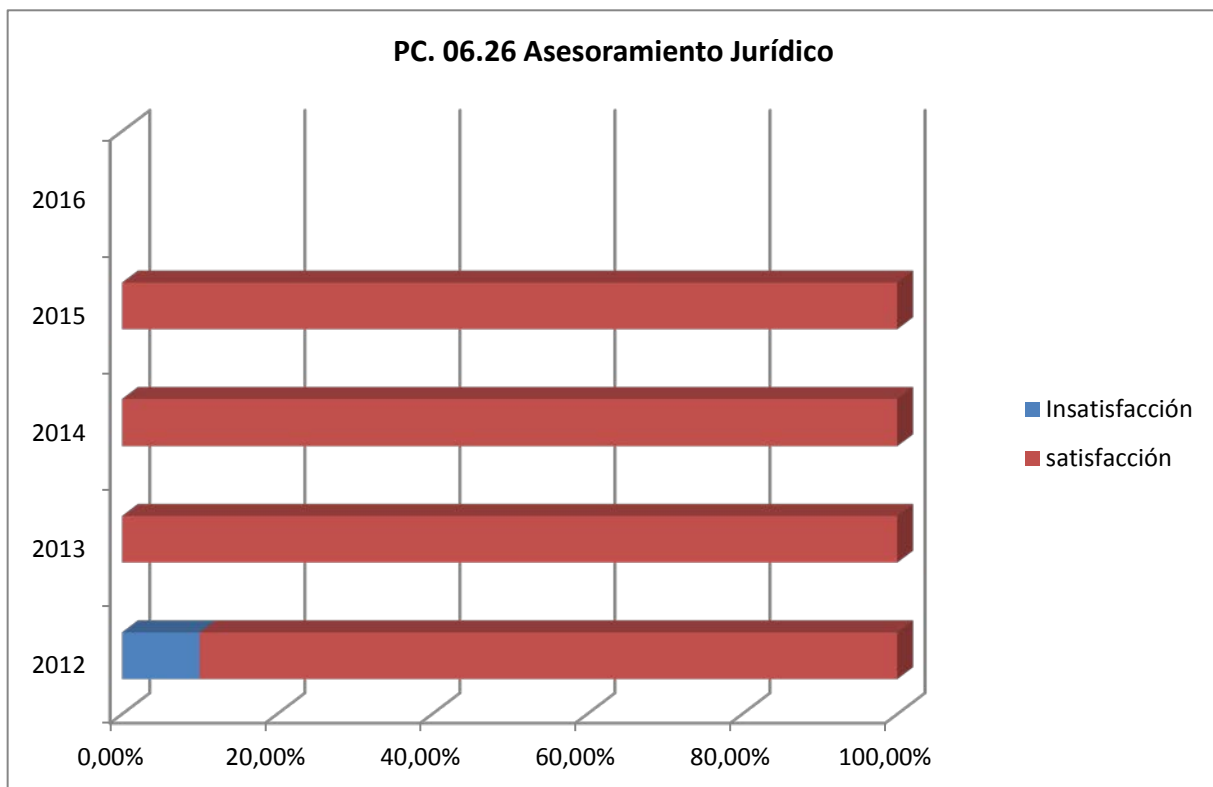


La encuesta realizada en el proceso PC 06.26 "Asesoramiento Jurídico" intenta valorar el grado de satisfacción de clientes/usuarios respecto de dicho servicio.

- De un total de 10 encuestas enviadas, se han recibido 1, por lo que la tasa de respuesta es del 10%. Finalizado el periodo de lanzamiento de la encuesta EG24PC06 para conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio Jurídico, el número de respuestas recibidas no ha sido el suficiente para garantizar la representatividad de la encuestas y, en consecuencia, no se ha podido realizar Informe de Resultados.

CONCLUSIONES:

El compromiso para el año 2016 era mantener los resultados positivos e intentar aumentar la tasa de respuesta a la encuesta. Este último punto no se ha conseguido. El compromiso de mejora para el año 2017 es conseguir incentivar a los usuarios para el aumento en la participación en las encuestas y obtener resultados de satisfacción de al menos el 90%.



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2016 al igual que en los años anteriores no se ha registrado ninguna Queja, Sugerencia dirigida a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, por lo que no hay tendencias.

Tampoco se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones de forma directa y de las que pueda quedar constancia.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.



La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno garantiza la difusión de los resultados de las encuestas generales y post-servicio de satisfacción de sus usuarios a nivel interno. Esta difusión se realiza mayormente por correo electrónico.

Sin embargo, también debe quedar garantizada la adecuada difusión y presentación de los datos resultantes de la medición de la satisfacción, así como la visualización de las acciones de mejora derivadas de su seguimiento a todos los sectores que componen los grupos de interés externos. Si bien, una parte de estos resultados se hacen públicos a través de la web del SIGC-SUA, la unidad difundirá los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio publicándolos a través de su página web al tiempo que normalizará este sistema de difusión incorporándolo al Plan de Comunicación de la Unidad.

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.

Los objetivos establecidos por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión 2016/2017 respecto a los resultados de percepción de los usuarios han sido conseguidos en su inmensa mayoría. Para el próximo ciclo de gestión los objetivos que propone la unidad y que se sistematizan siguiendo los criterios establecidos en el proyecto EFQM se basan principalmente en los resultados de satisfacción de los usuarios que, en gran medida, se encuentran en un nivel sobresaliente, si bien, se hace necesario realizar lagunas modificaciones en estos objetivos. Junto a este informe se adjunta un fichero Excel que recoge la propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de la UAOG.

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).

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente y se va afianzando con cada mejora que se hace, no sólo han ido implantando la gran mayoría de las recomendaciones de las distintas auditorías, sino que han ido incorporando propuestas internas para mejorar el proceso. El único punto débil que puede tener este proceso, como ocurre en muchos otros es la baja participación de los usuarios en las encuestas realizadas, lo que impide tener una visión clara de la satisfacción del usuario

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

| | | | |
|---------------------|---|---------------------------------|------------------|
| Código: | 43-2016 | Naturaleza de la mejora: | Gestión Interna. |
| Proceso: | PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. | | |
| Unidad/es: | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno | | |
| Descripción: | Espacio Virtual para la UAOG | | |



| | | | |
|---|---|--------|-----------------------------|
| Causa: | Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros. | | |
| Objetivo: | Facilitar el acceso a documentación de interés | | |
| Recursos: | Internos | | |
| Responsable: | Responsable de la Unidad | | |
| Previsión de resultados: | Baja | | |
| b | Media | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | abr-16 | Finalización: dic-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | El grupo de la unidad ha estado estudiándolo pero se paralizó ante la inminente implantación de la nueva página web de la Universidad | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Aplazada para siguiente ciclo. | | |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------------------------|
| Código: | 44-2016 | Naturaleza de la mejora: | Gestión Interna-documentación. |
| Proceso: | PC 06 Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento | | |
| Unidad/es: | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno | | |
| Descripción: | Elaborar plantillas unificadas de documentos de acuerdo con las directrices que establezca el equipo de gobierno. | | |
| Causa: | El Consejo de Dirección, a través de su Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional, ha encargado la elaboración de un Manual de Identidad Visual Corporativa a una empresa externa. La inexistencia de plantillas perjudica la gestión diaria al tener que elaborarlas e influye negativamente en la imagen institucional. | | |
| Objetivo: | Mejorar la imagen institucional | | |
| Recursos: | Internos | | |
| Responsable: | Coordinadora del grupo de seguimiento de acciones | | |
| Previsión de resultados: | | | |
| Prioridad: | Baja | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | jul-16 | Finalización: dic-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | La unidad está utilizando, tanto para sus documentos como para sus comunicaciones, los diseños que figuran en el Manual de Identidad Corporativa aprobados por el Consejo de Gobierno el 12 de abril de 2016 y que fueron remitidos a la Unidad el 8 de julio de 2016 por correo electrónico. | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | |



| | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------------------------|
| Código: | 45-2016 | Naturaleza de la mejora: | Indicadores |
| Proceso: | PC 06.26 Asesoramiento Jurídico | | |
| Unidad/es: | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno | | |
| Descripción: | Establecer un indicador de las solicitudes provenientes de los juzgados | | |
| Causa: | Recomendación de la Auditoría Interna Anual. Ciclo Gestión 2015 | | |
| Objetivo: | Analizar el nivel de ejecución y eficacia de este proceso | | |
| Recursos: | Internos | | |
| Responsable: | Servicio Jurídico | | |
| Previsión de resultados: | | | |
| Prioridad: | Baja | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | ene-16 | Finalización: dic-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | El número de documentos provenientes de los Juzgados y que ha tramitado el Servicio jurídico en el año 2016 han sido 140. El nuevo indicador queda establecido a partir de abril de 2017. | | |
| 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 | |
| Comité de Calidad | 5 | |
| Equipo de Procesos | 5 | |
| Equipo de Carta de Servicios | 5 | |
| Equipo de Indicadores | 5 | |
| Equipo de Satisfacción del Usuario | 5 | |
| Equipo de Seguimiento de Acciones | 6 | |
| Equipo de Formación | 3 | |

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

| Unidad | Unidad de Apoyo a Órganos de | Año | 2017 |
|--------|------------------------------|-----|------|
|--------|------------------------------|-----|------|

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| | Gobierno | |
| Proceso/s | PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales | |
| Descripción de la mejora | Espacio virtual para la UOG | |
| Causa para su implantación | Pendiente del ciclo anterior por el cambio del sitio web de la UJA | |
| Objetivos de la mejora | Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros | |
| Recursos previstos | Internos | |
| Responsables de implantación | Responsable de la Unidad | |
| Previsión de Resultados | | |
| Grado de prioridad | Baja | |

| | | | |
|-------------------------------------|--|------------|------|
| Unidad | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno | Año | 2017 |
| Proceso/s | PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento | | |
| Descripción de la mejora | Instalación de software de copias de seguridad automáticas. | | |
| Causa para su implantación | Informe de Auditoría Interna (IAI) | | |
| Objetivos de la mejora | Garantizar la seguridad de la documentación | | |
| Recursos previstos | Internos / Servicio de Informática | | |
| Responsables de implantación | Jefa del Servicio Jurídico | | |
| Previsión de Resultados | | | |
| 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 | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores |

| | |
|-------------------------------|---|
| Proceso/s | PC 06.26. Asesoramiento jurídico. |
| Descripción | Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales |
| Justificación/Objetivo | Analizar el nivel de ejecución y eficacia de este proceso |

(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.

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2016, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.