



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

[PC12. Gestión documental] [SERVICIO/UNIDAD. 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
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	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	0,019%	<=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	33236	31.984	NP	
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	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	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	362	346	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-22-PC12	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	68,33	57,14	42,86	48,84	40,91	36,36	3,95	4,1	3,92	4,05	4,59	4	3,86	3,9	3,85	3,85	4,33	4

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	-	-	-	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 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% (21.894 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%, por lo que el objetivo se ha cumplido en este ciclo.

I.[PC 12.1]-02. Porcentaje de registros entrada/salida con incidencias: Medición anual: 0,019% (31.984 registros tramitados de entrada/salida), 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. Durante este ciclo se han registrado seis incidencias, todas ellas menores y subsanadas. Este resultado se explica en función de que es un proceso extremadamente normalizado por la legislación vigente.

I.[PC 12.1]-03. Número total de registros tramitados de entrada y salida: 31.984 registros tramitados de entrada/salida. Este indicador es de actividad no teniendo asignado lógicamente, ningún objetivo. En la comparativa del año 2015 observamos un pequeño descenso, no obstante podemos considerar que se ha llegado a un valor estable de alrededor de poco más de 30.000 asientos.

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% (20 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% (31 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: 346, correspondiendo 320 al Campus de Jaén y 26 al Campus de Linares. Este indicador no tiene objetivo asignado, actuando la Unidad a demanda de los usuarios. En relación al año anterior (362) podemos considerar que la producción de certificados se mantiene estable aunque haya bajado.

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 2016/tendencias.:**

Encuesta post servicio expedición de certificados electrónicos clase 2A. Se ha obtenido una tasa de respuesta del 83,82%, lo que significa que se ha subido en relación con el año anterior (36,25%). En concreto se han enviado 346 encuestas y se han recibido 290 respuestas. En este ejercicio se ha realizado un mayor seguimiento que el año anterior lo que explica la mejora en la tasa de respuesta, ya que se envían correos personalizados de forma sistemática a los usuarios.

No obstante lo anterior los resultados son satisfactorios arrojando de media 4.85 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 no ha habido quejas ni sugerencias en este ejercicio. No obstante, de las respuestas a las encuesta post servicio realizadas sí que se pueden extraer algunas quejas o sugerencias a este proceso. En concreto ya hemos comentado anteriormente la confusión de los usuarios en relación a firma digital y java. Al igual que en el ejercicio anterior debemos señalar que 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 informales recibidas en el Servicio. Somos conscientes que en este ejercicio el Servicio de Informática está trabajando y planificando las actuaciones para evitar esta problemática para los usuarios.

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

No se han planteado.

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.

Del análisis de los resultados, se han planteado y somos conscientes que el Servicio de Informática está trabajando y planificando las actuaciones para evitar esta problemática para los usuarios.

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 decisión de implantar en el ejercicio 2014 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 nos permite incluso extraer conclusiones en relación a los procesos en los cuales la firma electrónica supone un requisito de acceso, evidenciando en este sentido los problemas técnicos que se pueden manifestar, todo ello interpretando los comentarios de nuestros usuarios. Si tenemos en cuenta además que durante el ejercicio 2015 la tasa de respuesta fue más bien baja, la actuación del Servicio de focalizar el esfuerzo en aumentar la misma para que nos resultara de más utilidad, hemos de



manifestar que se han visto recompensados con la alta respuesta por parte de nuestros usuarios.

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

Código:	89-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Expedición Certificados electrónicos. Dividir las oficinas de acreditación de expedición de certificados electrónicos del Campus de Jaén y Campus de Linares		
Causa para su implantación:	Recomendación auditoría FNMT		
Objetivo de la mejora:	Mejor gestión de oficinas		
Recursos previstos:	No procede		
Responsable de implantación:	SIAG-FNMT		
Previsión de resultados:	Crear dos oficinas de gestión de Certificados		
Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Objetivo completado. Creación de dos oficinas: Campus Las Lagunillas y Campus Científico Tecnológico (Linares)		

**Verificación de resultados en auditoría, si procede:**

Se comprueba que se ha dividido la oficina de acreditación de expedición de certificados electrónicos, de modo que en la actualidad, dependiente del SIAG, existe una oficina en el Campus Científico-Tecnológico de Linares, cuyo responsable es Jesús Cañas Escudero.

Código:	90-2016	Naturaleza de la mejora:	Servicio.
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Expedición Certificados electrónicos. Constitución del SIAG Campus Jaén y Linares en oficinas de expedición de certificados electrónicos de empleado público		
Causa para su implantación:	Mejorar la gestión documental de los procedimientos de la Universidad de Jaén		
Objetivo de la mejora:	Acreditar a cargos de la Uja en la FNMT con certificados de empleados públicos		
Recursos previstos:	No procede		
Responsable de implantación:	SIAG-FNMT		
Previsión de resultados:	Constitución de oficinas de acreditación para mejorar la gestión de los procedimientos de la UJA.		
Grado de prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Objetivo completado. La oficina de acreditación de certificados ya puede expedir certificados de empleado público.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Desde el actual ciclo de gestión 2016, es posible solicitar por parte del personal de la Universidad de Jaén, el certificado de empleado público. Se comprueba que este tipo de certificado ya ha sido expedido por la oficina de la Universidad de Jaén (Antonio Porcuna Contreras, Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio).		

(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 procesos	7	

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



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	SIAG	Año	2017
Proceso/s	PC 12 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
Descripción de la mejora	Estudiar e implantar recursos de otros organismos (MINHAP, JA) en plataforma de administración electrónica		
Causa para su implantación	Objetivo estratégico		
Objetivos de la mejora	Implantación de nueva plataforma de Registro Géiser y preparar implantación del sistema del sistema de notificaciones. /Implantación de sistema de notificaciones con Juzgados Lexnet.		
Recursos previstos	Los previsto por Vicerrectorado		
Responsables de implantación	Siag y Servicio de Informática.		
Previsión de Resultados	Implantación plataforma		
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 12 Gestión de la documentación
Descripción	Revisión general una vez se implante la plataforma
Justificación/Objetivo	Adecuar la documentación 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.

--



Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante hemos de indicar que para este ejercicio debemos de focalizar todos los esfuerzos en actualizar la aplicación informática o tomar decisiones relativas a la plataforma de gestión del registro, lo que conlleva sin duda, a quedar afectados procesos en los que la normativa exige un registro oficial.

En cuanto a la expedición de certificados electrónicos y plataformas con java, hemos de indicar que es fuente continua de problemas y conflictos técnicos, y por supuesto de insatisfacción de los usuarios. Es necesario un replanteamiento técnico del sistema de firma para evitar esta situación. Por su parte, el Servicio de Informática, nos consta que están trabajando en ello.

Este ejercicio va a resultar extremadamente para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos.