



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

## PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO [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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	I.[PC 06.12]-01	Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.	Anual	SIAG	29.46	-4,1	-7,1	2,93	-46,94%	24,37%	NP	
PC06	I.[PC 06.131]-03-[SIAG]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	Semestral	SIAG	-12,05	139,87	13,95	54,45	21,70%	14,63%	NP	
PC06	I.[PC 06.131]-04-[SIAG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web	Continuo según necesidades de actualización	SIAG	601	645	711	929	982	920	NP	
PC06	I.[PC 06.132]-05	Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.	Semestral	SIAG	-39.89	-21,55	-40,63	112,46	124,68%	-80,77%	NP	

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC06	<b>I.[PC 06.133]-06 [indicador suspendido provisionalmente ]</b>	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.	Semestral	SIAG	-61.82	No medido	Suspensión provisional		Suspensión provisional		<b>NP</b>	suspensión provisional



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

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
<a href="#">EG-09-PC06-2013</a>	Servicio de Información y Asuntos Generales.	64,06	24,62	37,5	41,67	<b>33,33</b>	3,92	4,31	4,06	4,05	<b>3,67</b>	3,82	4,27	4,19	3,89	<b>3,73</b>

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
<a href="#">EP-26-PC06</a>	Servicio de Información y Asuntos Generales	84,09 %	4,76	-	36,25 %	4,81	-	83,82%	4,85		56,97 %	4,89	
<a href="#">EP-59-PC06</a>	Servicio de Información y Asuntos Generales							-	2,3	-	-	1,8	-
<a href="#">EP-60-PC06</a>	Servicio de Información y Asuntos Generales							SD-Sin informe	SD-Sin informe	SD-Sin informe	-	4	-

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 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%	10,95	3	100%	1,10	-

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



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

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

*Informe resultados Encuesta clima laboral:*

[INF-2017-CL-SIAG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/tendencias.:

I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa: Este indicador refleja un aumento del 24,37% respecto al año anterior, variando la tendencia a la baja que este indicador reflejó en el ciclo anterior que fue de -46,94%. El valor absoluto de consultas atendidas entre las sedes de Camus de Jaén y Campus Científico Tecnológico de Linares es de 21.889 en contraposición con el dato arrojado el año pasado que fue de 17.600. En 2017 por Servicios, los asuntos relativos a Gestión Académica han resultado un año más los más demandados (5.376) y los de Asuntos Económicos los que menos (160). No obstante, existe en este indicador un apartado denominado "otros" que asciende a 10.107 consultas atendidas. Ello se explica porque en ese mismo apartado se han contabilizado una cuestión sobrevenida referida a consultas relativas a "garantía juvenil" lo que supuso un fuerte incremento en la demanda de información relativa a este asunto. Así mismo, se observa un pico temporal en las solicitudes de información en el mes de abril, coincidente con la circunstancia que he comentado anteriormente, manteniéndose la demanda más o menos estable durante el resto del ejercicio. No obstante, ya en el informe del año anterior se comentó que 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. Esta circunstancia está transmitida a los responsables estratégicos de este proceso, habiendo coincidido en esta conclusión.

I.[PC 06.131]-03-[SIAG] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web: Este indicador tiene un incremento de 14,63% 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 92.233, siendo el año anterior de 80.459, lo que supone un incremento porcentual con respecto al año anterior de 14,63%. Este aumento tan significativo de visitas se explica porque la página web del SIAG ha asumido la gestión y alojamiento en su microsítio de otras unidades como consecuencia de la reorganización administrativa, como por ejemplo la localización del directorio, la gestión de convenios y sobre todo las consultas al tablón digital de edictos.

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 920 inserciones, siendo en el ciclo anterior de 982 actualizaciones, lo que supone una bajada porcentual de 6,31 puntos. Aunque se mantiene estable a lo largo del año, sí que se anota un incremento durante el mes de abril, por la circunstancia comentada en los anteriores indicadores. En comparación con ejercicios anteriores se observa que desde el año 2012 hay una tendencia al alza en este indicador aunque en el ejercicio 2017 su resultado haya bajado con respecto al año anterior, no siendo significativa esta disminución.

I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA. Las visitas a la página web del BOUJA han bajado en un 80,78 % en relación al año anterior, siendo 567 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 durante el ejercicio de 2016 que fue de 2950. Ya en el informe realizado en el año 2017 se anotaba que 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, puesto que el incremento del año pasado está claramente influenciado por la medida tomada de carácter puntual, siendo necesaria medidas estructurales de contenido del Boletín.

#### **B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:**

En relación a este proceso existen dos solicitudes de sugerencia (120 y 656) y una queja (546). Todas se resolvieron en tiempo y forma. La queja estaba referida al portal de transparencia, aunque tenía relación con este proceso.

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

Con respecto a las encuestas generales los determinados por el SPE. En relación a las encuestas post-servicio, espacio web.

#### **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 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

<b>Código:</b>	49-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Página web.
<b>Proceso:</b>	PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales (SECRET. COMUNICACIÓN)		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Página web UJA: proyecto coordinado por el secretariado de comunicación junto con otras unidades de la uja y empresa consultora		
<b>Causa para su implantación:</b>	Actualización web		



<b>Objetivo de la mejora:</b>	Actualizar la página web de la uja a nivel de arquitectura de la información		
<b>Recursos previstos:</b>	Los que disponga el Secretariado de Comunicación		
<b>Responsable de implantación:</b>	Secretariado de Comunicación		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la navegación en la web		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	La página web de la uja se está reformando en la actualidad. No obstante, se está trabajando para realizar una distribución de la información contenida para hacerla más coherente y accesible a los usuarios.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>		

<b>Código:</b>	50-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Portal de transparencia
<b>Proceso:</b>	PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Mejorar portal de transparencia		
<b>Causa para su implantación:</b>	Objetivo estratégico planteado		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar el contenido del portal de transparencia		
<b>Recursos previstos:</b>	Página web		
<b>Responsable de implantación:</b>	SIAG y equipo de trabajo del Portal de Transparencia		
<b>Previsión de resultados:</b>	Cambio en la navegación y mejora de contenidos del portal		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha actualizado el portal de transparencia y se ha incorporado nueva información de carácter público y activo.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>a) Implantada en su totalidad</b>		

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

### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
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 2018.

Unidad	SIAG	Año	2018
Proceso/s	PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
Descripción de la mejora	Adecuación de la prestación del Servicio a la adaptación estructural necesaria como consecuencia de la aplicación del REGPD, Leyes 39 y 40/2015 y seguridad de la información, en función de los proyectos OCU (Administración electrónica), ENS y Protección de datos.		
Causa para su implantación	Normativa		
Objetivos de la mejora	Adecuación a la normativa.		
Recursos previstos	Propios.		
Responsables de implantación	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.		
Previsión de Resultados	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.		
Grado de prioridad	Media (según proceda)		

(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 2018.

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

Proceso	Año	2018
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 2018\*

<b>Unidad</b>	SIAG
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
<b>Proceso/s</b>	PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.
<b>Descripción</b>	Revisión general del proceso una vez concluidos los proyectos en desarrollo.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Adecuación documental

(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.

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.

Básicamente, este proceso se verá afectado de forma contundente por los proyectos que se están desarrollando en la actualidad, no sólo a nivel de ejecución procedimental, sino también estructuralmente a nivel de personas y orgánicamente a nivel de secciones en el futuro. Al menos esa es la previsión de Gerencia.

No obstante, a la hora de hacer este informe debemos destacar que el SIAG se ha visto afectado por circunstancias sobrevenidas con una reducción de personal, que aunque se sigue realizando la prestación del servicio, no se considera que se realice en las condiciones que nuestros usuarios demandan y merecen.