



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 11.22 Gestión de Eventos. Gestión de convenios.]

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 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
PC11	I.[PC 11.22]-26	Número de convenios	Anual	SIAG	590	723	571	395	655	424	NP	



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

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	PC11	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.[PC11.22]-26: Número de Convenios: Durante este ciclo el número de convenios arroja un valor de 424, lo que significa una disminución en relación con el año anterior cuyo resultado fue 655, no teniendo asignado un objetivo. Una posible explicación a este descenso es la entrada en vigor de la Ley 40/2015, que agrava los requisitos para formalizar un convenio de carácter institucional. Así mismo durante el año 2015 se cambió el órgano de gobierno responsable de este proceso, quedando depositado actualmente en Secretaría General, aplicando las medidas contempladas en la normativa de forma escrupulosa, lo que supone un aumento de garantías para los usuarios y para la propia Universidad en la formalización de un convenio.

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

No se ha registrado ninguna queja o sugerencia. No obstante, sí que existen “observaciones” informales relacionadas con la gestión general del proceso.

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

No existen encuestas implantadas de este proceso puesto que es un proceso con un fuerte componente estratégico, con decisiones marcadamente políticas, en las que el SIAG ejecuta las resoluciones de Secretaría General o Rectorado.

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.

No procede

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).

No procede



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

Código:	81-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Cambio de plataforma de gestión de convenios		
Causa para su implantación:	Equipo de mejora de procesos del SIAG		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión, control y seguridad de tramitación de convenios		
Recursos previstos:	Informáticos		
Responsable de implantación:	SIAG- Servicio de Informática		
Previsión de resultados:	Mejorar la percepción de mejora de la gestión de los usuarios.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Se han realizado análisis funcional del proceso, incorporando aquellas cuestiones que el SIAG ha estimado conveniente. Actualmente se está a la espera de la elaboración y activación del procedimiento por Secretaría General.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>b) En proceso de Implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>		

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

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

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Año
SIAG	2018
Proceso/s	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. GESTIÓN DE CONVENIOS
Descripción de la mejora	Implantación trámite de revisión de convenio en plataforma de

	tramitación UJA
Causa para su implantación	Instrucciones de Secretaría General
Objetivos de la mejora	Mejorar de la gestión en fase de revisión de convenio. No incluye firma.
Recursos previstos	propios
Responsables de implantación	Siag, Secretaría General, Servicio de Informática
Previsión de Resultados	Mejorar el control en el trámite de revisión de convenio
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*

Unidad	SIAG
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	PC 11.22 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. GESTIÓN DE CONVENIOS
Descripción	Revisión general una vez implantado el trámite en plataforma de tramitación UJA
Justificación/Objetivo	Necesidades de ajuste 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.

La implantación, siguiendo instrucciones de Secretaría General, del trámite de revisión de convenios institucionales ha sufrido a lo largo del año una modificación en su alcance, ya que lo que se pretendía desde el SIAG era que alcanzara a todo el ámbito de gestión, incluyendo la fase de firma. Esto, por cuestiones técnicas no se ha podido realizar y se llegó al acuerdo de que se llegaría hasta la fase de revisión por parte de Secretaría General, quedando el resto de fases pospuestas para más adelante. No obstante, en la fecha de redacción de este informe hemos de indicar que estamos en fase de pruebas de la herramienta propuesta por parte del Servicio de Informática. Estas pruebas aún no han pasado a Secretaría General, puesto que el Jefe de Servicio considera que hay que depurar lo máximo posible las desviaciones sobre el análisis funcional aprobado en su día. Durante este ciclo de gestión se espera que pasen a Secretaría General para su valoración e implantación. No obstante consideramos que también debemos avanzar en la



parte de gestión y control de la documentación.

En este sentido, una vez que se implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.