



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 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
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.	Continua	SIAG	100	99,98	100	100	100%	100%	100%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-02	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	Mensual	SIAG	0	0,01	0	0	0,019%	0,02%	<=0,02%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-03	Número total de registros tramitados de entrada y salida.	Anual	SIAG	22342	23.432	32708	33236	31.984	32.730	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.	Continua	SIAG	100	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.	Continua	SIAG	100	100	100	100	100%	94,94%	100%	Incumplido
PC12	I.[PC 12.11]-06	Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	Semestral	SIAG	393	304	352	362	346	653	NP	

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.



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
EG-23-PC12-2013	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	42,86	48,84	40,91	36,36	29,55	3,92	4,05	4,59	4	4,5	3,85	3,85	4,33	4	4,45

Pulse sobre el código 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 Felicitaciones
SIAG	PC12	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.

Unidad	SIAG/SINF	Año	2017
No conformidades de auditoría	2 (una de ellas de carácter transversal)		
% total de NC cerradas	100%		

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 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%. Este indicador se refiere a Registro General, los Registros Auxiliares y Registro Electrónico y se han realizado durante el año 2017 un total de 24.454 asientos. 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: 0,02% (32.730 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 cinco 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: 32.730 registros tramitados de entrada/salida. Este indicador es de actividad no teniendo asignado lógicamente, ningún objetivo. En la comparativa del año 2016 (31.984) observamos un ascenso, explicado por la convocatoria de garantía juvenil en el mes de abril. 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% (30 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: 94,94% (36 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%, no habiéndose cumplido en este ejercicio por motivos de ajustes de personal en este proceso y la coincidencia de días festivos en los que terminaban los plazos de los concursos del Servicio de Contratación. La sección responsable de este indicador, ya ha tomado medidas de carácter interno de ejecución de proceso para eliminar los riesgos asociados al cumplimiento de este indicador para el próximo ejercicio.

I.[PC 12.11]-06. Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). Medición anual: 704 certificados emitidos, correspondiendo 653 al Campus de Jaén y 51 al Campus de Linares. Este indicador no tiene objetivo asignado, actuando la Unidad a demanda de los usuarios. En relación al año anterior (346) se ha doblado prácticamente el número de certificados emitidos, explicado por la política estratégica seguida por la FNMT de no permitir la renovación de los certificados emitidos en años anteriores por el cambio de criptografía de los mismos. También hemos de comentar que en el año 2016 se realizaron las gestiones con la FNMT para que en el Servicio de Información y Asuntos Generales creara la Oficina de expedición de Certificados de Empleado Público. Hasta la fecha se han expedido ocho certificados de esta categoría, teniendo previsto extender su uso a otros órganos de la Universidad.

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 que se han cumplido los objetivos en todos los indicadores excepto en uno que, con medidas simples de carácter interno se podrá resolver.



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

Encuesta post servicio expedición de certificados electrónicos clase 2A. Se ha obtenido una tasa de respuesta del 56,97%, lo que significa que se ha bajado en relación con el año anterior (alrededor del 80%). En concreto se han enviado 653 encuestas y se han recibido 372 respuestas. En este ejercicio se ha continuado con el seguimiento que se comenzó el año anterior, aunque la bajada en la tasa de respuesta implica realizar una reflexión interna, proceso en el que estamos en la actualidad. No obstante, los datos en comparación con otras encuestas realizadas por la Universidad se consideran aceptables y útiles para extraer conclusiones válidas. Se envían correos personalizados de forma sistemática a los usuarios.

Los resultados son satisfactorios arrojando de media 4.91 sobre 5, habiendo mejorado este dato en relación con el año anterior 4,89, lo que se traduce en una estabilidad en la prestación del servicio referido a la 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. También del número de comentarios positivos y su contenido nombrando a personas concretas, podemos deducir que este servicio es un proceso muy valorado por los usuarios.

Del subproceso expedición de certificados electrónicos clase 2A 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 las 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.

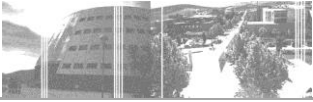


B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

En proceso de ejecución en la actualidad a través de la nueva página 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.

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 2017: (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 durante el ejercicio 2016 para que nos resultara de más utilidad, hemos de manifestar que se han visto recompensados con la alta respuesta por parte de nuestros usuarios en ese ejercicio. Los resultados de 2017 nos permiten valorar positivamente lo que en la actualidad se está ejecutando en la prestación del servicio, aunque debemos focalizar y estar atentos a la tasa de respuesta en la encuesta post-servicio. En cuanto a la tasa de respuesta de 2017 consideramos que puede existir un cierto hartazgo de los usuarios por la gran cantidad de encuestas que se les envían a lo largo del año por parte de todos los servicios y Unidades Administrativas de la Universidad. Igual se debe replantear la estrategia a nivel general y no tanto en el ámbito particular de los servicios.

No obstante el proceso PC12 en general se verá afectado de una manera extrema en la implantación del proyecto de adecuación a la Ley 39/2015, lo que supondrá con seguridad una nueva planificación en la prestación del servicio.



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

Código:	89-2017	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación			
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales			
Descripción de la mejora:	Estudiar e implantar recursos de otros organismos (MINHAP, JA) en plataforma de administración electrónica			
Causa para su implantación:	Objetivo estratégico			
Objetivo 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			
Responsable de implantación:	Siag y Servicio de Informática.			
Previsión de resultados:	Implantación plataforma			
Grado de prioridad:	Media.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017	Finalización:	Octubre 2018

Descripción de resultados obtenidos:	<i>Alta en Géiser de Pruebas del Ministerio. Realización de asientos de registro, accesos, creación de oficinas, órganos y unidades tramitadoras en la plataforma de pruebas. Aún no se ha avanzado en la plataforma de notificaciones a la espera de avanzar con Géiser. Plataforma LEXNET implantada y en explotación a disposición del Servicio Jurídico.</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 12 Gestión de la Documentación
Descripción de la mejora	Implantación plataformas MINHAP Géiser y creación de la Oficina de Asistencia a los Usuarios de Registro. Adaptación estructura orgánica, normativa y ejecutiva del SIAG e infraestructuras de hardware y software necesarios para la correcta adecuación a la normativa.
Causa para su implantación	Normativa
Objetivos de la mejora	Adecuación normativa Ley 39/2015
Recursos previstos	12.500 € para implantación y mantenimiento de Géiser. Resto de actividades recursos propios, con aumento de personal.
Responsables de implantación	Jefe Servicio
Previsión de Resultados	Adaptación y mejora del servicio de Registro presencial y electrónico.
Grado de prioridad	Alta/Media/Baja (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
Unidad, si procede	2018
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	PC12 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
Descripción	Como consecuencia de los cambios que se deben abordar por la adecuación de la Ley 39/2015, será necesario revisión de toda la documentación.
Justificación/Objetivo	Normativa. / Adecuación de documentación y alineamiento normativo.

(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 crítico 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.