



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

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: Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC06	I.[PC 06.12]-01	Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.	Anual	SIAG	-4,1	-7,1	2,93	-46,94%	24,37%	NP	-5,86%	
PC06	I.[PC 06.131]-03-[SIAG]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	Semestral	SIAG	139,87	13,95	54,45	21,70%	14,63%	NP	94,75%	
PC06	I.[PC 06.131]-04-[SIAG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web	Continuo según necesidades de actualización	SIAG	645	711	929	982	920	NP	1117	
PC06	I.[PC 06.132]-05	Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.	Semestral	SIAG	-21,55	-40,63	112,46	124,68%	-80,77%	NP	-61,38%	
PC06	I.[PC 06.133]-06 [indicador suspendido provisionalmente]	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.	Semestral	SIAG	No medido	Suspensión provisional		Suspensión provisional		NP	1097 incremento absoluto	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-09-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	24,62	37,5	41,67	33,33	41,67	4,31	4,06	4,05	3,67	4	4,27	4,19	3,89	3,73	4,06

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-26-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales	36,25%	4,81	-	83,82%	4,85		56,97%	4,89		39,45%	4,87	-
EP-59-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales				-	2,3	-	-	1,8	-	-	2,81	-
EP-60-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales				SD-Sin informe			-	4	-	-	3,5	-

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE, salvo la correspondiente al número de felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
*SIAG	PC06	7	100%	3,58	3	100%	0,47	4

*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC06. PC11. PC12

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

No procede



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

No procede

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 2018/tendencias.:

I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa: Este indicador refleja una disminución de -5.86% respecto al año anterior, variando la tendencia al alza que este indicador reflejó en el ciclo anterior que fue de 24.37%. El valor absoluto de consultas atendidas entre las sedes de Camus de Jaén y Campus Científico Tecnológico de Linares es de 20.607 en contraposición con el dato arrojado el año pasado que fue de 21.889. En 2018 por Servicios, los asuntos relativos a Gestión Académica han resultado un año más los más demandados (5.275) que es una cifra muy similar a la registrada en el ciclo de 2017 (5.376). Los de Asuntos Económicos los que menos (151). No obstante, existe en este indicador un apartado denominado "otros" que asciende a 8.318, el cual es inferior al registrado en el ciclo anterior cuyo resultado fue de 10.107 consultas atendidas; ello es debido a que siguiendo la recomendación del auditor externo, se ha intentado desglosar e identificar aquellas cuestiones atendidas y que resultaran comunes para extraerlas como indicador propio y no computado con otras actividades. Así mismo, se observa un pico temporal en las solicitudes de información en el mes de mayo, 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 a nivel general 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 SIR@. Siendo el SIR@ 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-[SIR@] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web: Este indicador tiene un incremento de 94.75% con respecto al año anterior. Los datos se han obtenido de la propia página web, a través de "piwik" y "google-analytics". El número absoluto de visitas es de 179.620, habiendo sido el año anterior de 92.233 y el año 2016 de 80.459. Somos conscientes de la exagerada variación de los datos obtenidos y aunque en parte se puede explicar porque la web del SIR@ ha asumido la gestión y alojamiento en su micrositio 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, no obstante sospechamos aunque no hemos podido confirmarlo que a nivel técnico de recuento de datos de las aplicaciones ha habido algún criterio que aún no hemos detectado que se ha tenido en cuenta en el momento de obtener los resultados, todo ello como consecuencia del cambio de página web de la Universidad de Jaén y la consiguiente modificación de aplicación de análisis de resultados web, puesto que desde abril de 2018 ya no se utiliza piwik. No obstante, durante este ciclo focalizaremos la atención en este indicador, y se ha propuesto la realización de un curso de formación general del nuevo gestor de contenidos al Comité Web para controlar el riesgo que supone interpretar datos de google-analytics.

I.[PC 06.131]-04-[SIR@] Número de actualizaciones realizadas en la página web: Las actualizaciones de la página web del SIR@ 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 1117 inserciones, siendo en el ciclo anterior 920 actualizaciones, lo que supone una subida porcentual de 21.41 puntos. 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 bajó con respecto al año anterior, no siendo significativa esta disminución como tampoco lo es el aumento en el resultado de 2018.

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 -61.38% en relación al año anterior, siendo 219 visitas en total, lo que confirma la tendencia a



la baja informada en el ciclo de 2017 de -80.78. En el ejercicio 2016 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 2.950. 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.

I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en el tablón digital. En este ciclo de 2018 seguimos sin poder disponer técnicamente de los datos. Se han realizado propuestas para hacer un curso de formación de google-analytics para intentar resolver este problema.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

En relación a este proceso, en este ciclo se han recibido dos sugerencias referidas a información contenida en servidores y la no adecuación del contenido de las publicaciones en el tablón digital en relación al documento al que realmente se referían. Se resolvieron en tiempo y forma correcta.

También se han recibido cuatro respuestas que pueden considerarse felicitaciones a la atención realizada desde el Servicio que van más allá del agradecimiento convencional.

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.



La unidad plantea sus objetivos en función del Plan Estratégico de la Universidad y de las instrucciones recibidas desde los órganos de gobierno. No obstante, también se plantean objetivos operativos por la propia unidad mediante este informe.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

En relación con las mejoras planteadas e implantadas estimamos que una de las que más impacto ha tenido en el servicio en relación con los usuarios y su percepción es la adecuación de las dependencias del servicio a la ley 39/2015. En este sentido se ha dado una imagen de modernidad en los accesos eliminando barreras y estableciendo una relación con los usuarios más apropiada con una administración cercana.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

Código:	84-2018	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	a) Colaboración con Vicerrectorado de Comunicación en la elaboración del Plan de Comunicación Interna b) Sistematizar reuniones previas a campañas de información. c) Comunicación de cambios realizados en página web.		
Causa para su implantación:	Normativa / R/O		
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable 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:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	El plan de comunicación interna está en proceso, previa autorización y coordinación del Vicerrectorado de Comunicación. / Se realizan reuniones con los servicios implicados con anterioridad a las campañas de acceso y matrícula. / Se ha implantado una aplicación en la que los cambios realizados en web, que sean relevantes, se comunican al Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica SIR@		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		



Código:	85-2018 <i>Naturaleza de la mejora:</i>	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales	
Descripción de la mejora:	Centralizar en aplicación de Ley 39 y 40 las publicaciones en Tablón de Anuncios digital.	
Causa para su implantación:	Normativa	
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa.	
Recursos previstos:	Propios	
Responsable 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:	Alta	
Fecha de Autorización de la Gerencia:		
Desarrollo temporal:	Inicio: ene-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha actualizado el tablón de anuncios digital a nivel técnico como consecuencia del despliegue de la nueva página web de la UJA. No obstante, se están contemplando otras alternativas cuando se implanten el resto de herramientas de administración electrónica.	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>	

Código:	86-2018 <i>Naturaleza de la mejora:</i>	Editorial Universitaria (error) Esto no es de editorial. Lo correcto es Estructura orgánica	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Adaptar estructura orgánica del servicio junto con los procesos afectados en aplicación de ley.		
Causa para su implantación:	Normativa		
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa.		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable 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		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio: ene-19	Finalización: dic-19	
Descripción de resultados obtenidos:	Revisión de la estructura orgánica del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. Adaptación de las dependencias para la mejora de los servicios prestados. Adecuación coherente de la estructura del Servicio con la reorganización del Servicio de Publicaciones y de Actividades Culturales. Revisión de RPT.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>		



Código:	82-2018	Naturaleza de la mejora:	Portal de transparencia
Proceso:	PC 06.2 Gestión de los recursos de información para el conocimiento.		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Mejorar portal de transparencia		
Causa para su implantación:	Objetivo estratégico planteado		
Objetivo de la mejora:	Mejorar el contenido del portal de transparencia		
Recursos previstos:	Página web		
Responsable de implantación:	SIAG y equipo de trabajo del Portal de Transparencia		
Previsión de resultados:	Cambio en la navegación y mejora de contenidos del portal		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Mejora en la estructura de la información contenida en la web.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)		

(NOTA: Pendiente en esta última tabla de revisar los responsables de su ejecución con el SPE)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año
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 2019.

Unidad	Año
SIR@	2019
Proceso/s	PC 06.2 Gestión de los recursos de la información
Descripción de la mejora	Ejecución hoja de ruta de OCU adecuación a la ley 39 y 40/2015
Causa para su implantación	Normativa
Objetivos de la mejora	Actualización en la prestación del servicio
Recursos previstos	Propios
Responsables de implantación	SIR@ (en su ámbito de responsabilidad organizativo)
Previsión de Resultados	Mejora en la prestación del servicio y adecuación normativa
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 2019.

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



Proceso		Año	2019
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 2019*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

(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 SIR@ 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 SIR@ 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.

En este sentido, y continuando con lo indicado anteriormente, en el ciclo de 2018 se realizó un primer acercamiento desde Gerencia y Vicerrectorado de Comunicación y Estudiantes, indicando que el SIR@ realizara un análisis de la viabilidad de trasladar el servicio a otras dependencias, en función de lo comentado en otros análisis de calidad de ciclos anteriores.

Por otra parte, 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 SIR@ 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, he de indicar como Jefe de Servicio que el servicio necesita de cierta estabilidad y asimilación de proyectos (unos concluidos y otros en vías de ejecución), así como de adaptación de nuevo personal que se ha incorporado y que está pendiente de incorporarse en el futuro.