



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

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 06.28]-45	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos	Semestral	SPE	100	100	100	100	100%	100%	50%	Incumplido
PC06	I.[PC 06.28]-46	Número de visitas a la página web del Anuario Estadístico	Anual	SPE	1714	2638	1300	607	1214	NP	924	
PC06	I.[PC 06.29]-47	Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica.	Semestral	SPE			84,06%	95,24%	86,76%	96%	92,31%	Incumplido
PC06	I.[PC 06.29]-48	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante.	Semestral	SPE			2	1	1	2 días	1 día	Cumplido
PC06	I.[PC 06.29]-49	Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda.	Semestral	SPE			86,96%	67,67%	75%	90%	84%	Incumplido

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 06.29]-50	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado al demandante.	Semestral	SPE			1	2	3	2 días	1 día	Cumplido
PC06	I.[PC 06.29]-51	Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.	Semestral	SPE			2,50%	8,64%	9,64%	5%	6,52%	Incumplido



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-11-PC06-(A.ACAD.)	Servicio de Planificación y Evaluación	62,5	-	100	SD-Sin informe	SD-Sin informe	5	-	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe	5,00	-	4,71	SD-Sin informe	SD-Sin informe
EG-12-PC06-(A-CT)	Servicio de Planificación y Evaluación	50	58,33	50	38,89	55	3,75	3,86	4	3,43	3,4	3,55	3,69	3,67	3,57	3,4
EG-13-PC06(AUD)	Servicio de Planificación y Evaluación	48,28	25	55,56	66,67	70,59	4	-	3,9	3,67	3,56	3,79	-		3,7	3,82

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

El SPE acordó suprimir las encuestas post-servicio en 2016.

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
SPE	PC06	1	100%	9,63	-	-	-	-

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

No procede: ninguna NC interna.

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

No procede: ninguna NC de auditoría.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.



A. Indicadores 2018/tendencias.:

- El indicador I-[PC06.28]-45 “Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos” alcanza un valor del 50% para el ejercicio del 2018. De las dos actualizaciones programadas sólo se ha realizado una, debido a la migración del Anuario Estadístico, pendiente de realizar, al gestor de contenidos.
- El indicador I-[PC06.29]-47 “Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica” se aplica desde el mes de abril de 2015. El valor objetivo de este indicador para 2018 es del 96%. El valor obtenido en 2015/16 del 95,24%, en 2016/17 del 86,76% y en 2017/18 del 92,31%. Este último valor equivale a 72 solicitudes atendidas en plazo sobre 78 solicitudes en total. Las causas del incumplimiento se deben principalmente al retraso a priorización de tareas en el SPE, resolviendo una solicitud fuera de plazo debido a un reajuste de fechas de demanda de información (CP Centros). No obstante, se puede observar que se ha mejorado respecto al año anterior.
- El indicador I-[PC06.29]-48 “Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante” se aplica desde el mes de abril de 2015. El valor objetivo de este indicador para 2018 es de 2 días. El valor obtenido en 2015/16 de 1 día, en 2016/17 es de 1 día y en 2017/18 de 1 día también. Este indicador aplica a cada una de las solicitudes periódicas gestionadas para el caso en el que el indicador anterior I-[PC06.29]-47 no alcance el 100%.
- El indicador I-[PC06.29]-49 “Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda” se aplica desde el mes de abril de 2015. El valor objetivo de este indicador para 2018 es del 90%. El valor obtenido en 2015/16 del 67,67%, en 2016/17 es del 75% y en 2017/18 es del 84%. Este último valor equivale a 21 solicitudes atendidas en plazo sobre 25 solicitudes en total. Las causas del incumplimiento se deben principalmente a la priorización de tareas en el SPE o a un error de la plataforma que no avisaba de la entrada de una nueva solicitud.
- El indicador I-[PC06.29]-50 “Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado al demandante” se aplica desde abril de 2015. El valor objetivo de este indicador para 2018 es de 2 días. El valor obtenido en 2015/16 es de 2 días, en 2016/17 de 3 días y en 2017/18 es de 1 día. Este indicador aplica a cada una de las solicitudes a demanda gestionadas para el caso de que el indicador I-[PC06.29]-49 no alcance el 100%. Podemos observar que en este último curso académico se ha conseguido alcanzar el valor objetivo, reduciendo el nº de días transcurridos.
- El indicador I-[PC06.29]-51 “Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos” se aplica desde abril de 2015. El valor objetivo de este indicador para 2018 es del 5%. El valor obtenido en 2016 fue del 8,64%, en 2017 es del 9,64% y en 2018 es del 6,52%. Este último valor equivale a 6 solicitudes con incidencias de un total de 92 solicitudes en total. Estas 6 incidencias se distribuyen de la manera siguiente: SIIU = 2/58; Periódicas = 1/16; a Demanda = 3/18. Se ha conseguido disminuir el valor del indicador respecto a mediciones anteriores.



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

EG 11 PC06

La escasa participación en la encuesta EG 11 PC06 (dirigida a los vicedecanos de calidad), con 1 respuesta recibida de 7 posibles, impide la elaboración del informe de resultados por segundo año consecutivo. Este hecho vuelve a poner en duda la utilidad de la encuesta como herramienta de la medición de la satisfacción pretendida. El SPE se encuentra en proceso de implementación de un nuevo proceso de gestión de encuestas, lo que conlleva la revisión de su sistema de encuestas para adaptarlo a la nueva realidad de gestión.

EG 12 PC06

Si bien se observa un ligero incremento en la tasa de respuesta de esta encuesta EG 12 PC06 (dirigida a los responsables de calidad en relación al servicio prestado), los resultados de satisfacción presentan tendencias negativas en los últimos cuatro ciclos de gestión, con decrementos límites ($\geq 5\%$) que han impedido el cumplimiento de objetivos en este ciclo de gestión. Ante las tendencias negativas en los resultados de satisfacción en esta encuesta y el incumplimiento de los objetivos en este ciclo de gestión, se acuerda establecer medidas que permitan recuperar el indicador.

EF 13 PC06

Se aprecia un ligero incremento en la tasa de respuesta (70,59%) frente al año anterior (66,67%), sin embargo, los resultados de satisfacción presentan decrementos, exceptuando la media sobre la mejora en la satisfacción del servicio, alejándose de los valores considerados como sobresalientes.

Se acuerda vincular la encuesta EG 13 PC06 (para conocer el grado de satisfacción de los colaboradores de los procesos de auditoría) al proceso PE02, de forma que se permita plasmar fielmente la interrelación de las actividades y ámbitos de gestión del SPE con sus procesos, servicios y resultados.

El informe técnico elaborado por el SPE el 09/04/2018 analizaba las debilidades del sistema de encuestas, que se concretaban en los siguientes puntos:

1. Escasa participación en la cumplimentación de la encuesta EG 11 PC06 dirigida a los vicedecanos de calidad.
2. Descenso significativo en la tasa de respuesta de la encuesta EG 12 PC06 asociada a los responsables de calidad.
3. Inadecuada vinculación de la encuesta EG 13 PC06 al proceso PC06.

En base a estos puntos se acordó:

- Implementar un sistema mixto de análisis de la satisfacción, que fusione la metodología del cuestionario con el planteamiento de preguntas directas, centrado en conocer la opinión y experiencias de los usuarios de la encuesta EG 12 PC06, aprovechando la celebración de reuniones con el Comité de Calidad.



- Analizar, en base a la experiencia, la conveniencia de extender la aplicación de este modelo a los usuarios de la encuesta EG 11 PC06.

- Crear una encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios del nuevo proceso de gestión de encuestas recién incorporado al SIGC-SUA.

- Relacionar la encuesta EG 13 PC06 al proceso estratégico PE02 de retroalimentación de los grupos de interés.

No obstante, y dado que se ha incorporado al sistema un nuevo proceso de retroalimentación con los grupos de interés que requerirá la implementación /revisión de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios, y dado que se ha ampliado los colectivos de usuarios a los que se dirigen, la Unidad considera conveniente aplazar dichas actuaciones de cara a garantizar su adecuación a las distintas tipologías de usuarios y al nuevo proceso.

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica, en 2018 el SPE gestionó una queja presentada el 07/11/2018 por el Director de Departamento de Organización de Empresas, Marketing y Sociología, que en realidad no era del alcance del SIGC-SUA, sino de los contratos-programa de los departamentos cuya responsabilidad es del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social. La queja fue respondida el 19/11/2018.

Aparte de la queja mencionada anteriormente, ni en 2018 ni en los años anteriores se registraron quejas, sugerencias o felicitaciones dirigidas al SPE o vinculadas con el proceso de anuario estadístico (PC06.28) o de suministro de datos e información estadística (PC06.29) que gestiona este Servicio.

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

El SPE no dispone todavía de un sistema establecido para la difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales, si bien los resultados de las encuestas se encuentran publicadas en la web del SIGC-SUA y en el Anuario Estadístico aparece la evolución de la media global de la satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas.

El SPE no gestiona encuestas post-servicio.

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 acuerda, en un principio prorrogar los objetivos establecidos para el ciclo de gestión 2019, dado que las tendencias en los resultados de satisfacción negativas limitando por tanto el recorrido hacia la mejora.

No obstante, y dado que se ha incorporado al sistema un nuevo proceso de retroalimentación con los grupos de interés que requerirá la implementación /revisión de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios, la Unidad considera conveniente observar el comportamiento del indicador de cara a establecer objetivos que garanticen el recorrido hacia la mejora.

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).

El SPE ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores.

De manera general, los resultados obtenidos en el SPE durante el ciclo de gestión 2018 se consideran mejorables, por lo que se analizará la causa y se acordarán medidas en el ciclo 2019 para mejorar tales resultados.

Para ello, procedemos en el SPE a la apertura de una No Conformidad Interna que nos permita analizar y desarrollar las acciones de mejora necesarias con objeto de subsanar las causas del incumplimiento de los valores objetivo.

Asimismo, ha realizado las encuestas correspondientes al proceso según planificación y ha incorporado al proceso PC06 del SIGC-SUA el nuevo proceso de gestión de encuestas (PC06.30) identificado en el ciclo anterior.

Durante el ciclo de gestión 2017, el SPE realizó el análisis del contexto interno y externo del proceso PC06.28 Anuario Estadístico y PC06.29 Suministro de Datos e Información Estadística, identificando los factores internos y externos (análisis DAFO).

A su vez, ha identificado las necesidades y expectativas de los grupos de interés de los procesos mencionados, así como los requisitos de calidad.

Del mismo modo, el SPE ha realizado un análisis de gestión de los riesgos y oportunidades de los procesos PC06.28 y PC06.29.

En el ciclo de gestión 2018 se han confirmado las acciones de mejora asociadas a los riesgos y oportunidades, habiendo avanzado en el desarrollo de alguna de ellas (señaladas en el apartado 9 siguiente):

PE02 Retroalimentación de los grupos de interés:

En relación a la retroalimentación de los grupos de interés, se ha desarrollado por el SPE un nuevo proceso de gestión de encuestas, el PC06.30 Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés, con el que se pretende ajustar el contexto interno y externo al proceso, a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a la gestión de riesgos y oportunidades vinculadas. El objetivo principal es mejorar



la eficacia y eficiencia del sistema de retroalimentación de grupos de interés. El proceso se encuentra actualmente incorporado a la documentación del SIGC-SUA, en fase de implantación durante el año 2019.

Desde el SPE se realiza el seguimiento periódico de la planificación y desarrollo de encuestas, se revisa asimismo el sistema de encuestas y se potencian mecanismos que impulsan la participación en las encuestas. Del mismo modo, para la gestión de las encuestas se utiliza ya la nueva plataforma de uso libre Limesurvey.

En relación PC06.28 Anuario Estadístico, las acciones de mejora identificadas fueron las siguientes, y se describen los resultados obtenidos en el apartado 9 siguiente:

- Anuario Estadístico actualizado publicado en la web.

- Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de actualización del Anuario Estadístico.
- Revisar con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar la actualización del Anuario.
- Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.

- Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.

- Trabajar de forma conjunta con los responsables informáticos del gestor de contenidos web donde se publica el Anuario, con objeto de garantizar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.
- Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación al gestor de contenidos web.
- Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.

Y en relación PC06.29 Suministro de Datos e Información Institucional, las acciones de mejora identificadas fueron las siguientes, y se describen los resultados obtenidos en el apartado 9 siguiente:

- Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.

- Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de suministro de datos/información estadística.
- Revisar con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar las demandas de datos/información estadística.
- Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.

- Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso a todos los técnicos del SPE.

- Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.



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

Código:	87- 2018	Naturaleza de la mejora:	Sistema de Información		
Proceso:	PC06.28 Anuario Estadístico				
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación				
Descripción de la mejora:	Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de actualización del Anuario Estadístico.				
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos				
Objetivo de la mejora:	Eliminar la fuente del riesgo de incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.				
Recursos previstos:					
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación				
Previsión de resultados:	Anuario Estadístico actualizado publicado en web				
Grado de prioridad:	Alta				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018	
Descripción de resultados obtenidos:	Se han mantenido reuniones semanales entre todos los miembros del Servicio, y tras comprobar que al estar el Anuario en un servidor externo y obsoleto, con grandes limitaciones en la gestión de la información, se ha evaluado la necesidad urgente de llevar el Anuario a un nuevo gestor de contenidos que permitan optimizar la gestión de la información, para lo cual se han mantenido reuniones con el servicio de informática y se ha comunicado a instancias superiores la necesidad de iniciar un nuevo ciclo de gestión. Tras todo este proceso, ya con carácter más formal, el 28 de enero de 2019 se mantiene correo electrónico, con el servicio de informática para ir comenzando a avanzar en este nuevo ciclo de gestión.				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación				

Código:	88- 2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso		
Proceso:	PC06.28 Anuario Estadístico				
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación				
Descripción de la mejora:	Revisar con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar la actualización del Anuario.				
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos.				



Objetivo de la mejora:	Modificar la probabilidad del riesgo de incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.		
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación		
Previsión de resultados:	Anuario Estadístico actualizado publicado en web		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	La actualización de datos correspondiente a abril-junio, se ha realizado de acuerdo a lo planificado. La actualización de noviembre está pendiente con motivo del nuevo proceso de gestión del Anuario en el gestor de contenidos indicado en la mejora. (87-2018)		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Actualización. Por el motivo indicado anteriormente, se retrasa al próximo ejercicio.		

Código:	89-2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso	
Proceso:	PC06.28 Anuario Estadístico			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos			
Objetivo de la mejora:	Eliminar la fuente de riesgo de publicar información errónea en el Anuario Estadístico.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación			
Previsión de resultados:	Anuario Estadístico actualizado publicado en web			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018



Descripción de resultados obtenidos:	La verificación de datos correspondiente a abril-junio, se ha realizado de acuerdo a lo planificado. La verificación de noviembre está pendiente con motivo del nuevo proceso de gestión del Anuario en el nuevo gestor de contenidos indicado en la mejora. (87-2018).
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso. Por el motivo indicado anteriormente se retrasa al próximo ejercicio.

Código:	90-2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso	
Proceso:	PC06.28 Anuario Estadístico			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Trabajar de forma conjunta con los responsables informáticos del gestor de contenidos web donde se publica el Anuario, con objeto de garantizar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos			
Objetivo de la mejora:	Modificar la probabilidad del riesgo de dificultades de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario del Anuario.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación			
Previsión de resultados:	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Desde el ejercicio 2017 se están manteniendo reuniones con el servicio de informática y se ha comunicado a instancias superiores la necesidad de iniciar un nuevo ciclo de gestión. Tras todo este proceso, ya con carácter más formal, el 28 de enero de 2019 se mantiene correo electrónico, con el servicio de informática para ir comenzando a avanzar en este nuevo ciclo de gestión. Actualmente con fecha 4 de febrero estamos a la espera de mantener una nueva reunión. Con fecha 28 de enero se ha recibido un correo del Servicio de informática con la propuesta de migrar el anuario estadístico al gestor de contenidos.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso			



Código:	91- 2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso	
Proceso:	PC06.28 Anuario Estadístico			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación al gestor de contenidos web.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos.			
Objetivo de la mejora:	Modificar la probabilidad del riesgo de dificultades de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario del Anuario.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación			
Previsión de resultados:	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Con motivo de la inminente localización del Anuario Estadístico en un nuevo gestor de contenidos que incremente la optimización del anuario para la gestión de transparencia e información, y con motivo de la incorporación de nuevo personal al servicio, se tiene programada la realización de formación que ayude a mejorar la capacitación de todo el personal del Servicio			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Planificada formación pero, por el motivo indicado, se retrasa para el próximo ciclo de gestión.			

Código:	92- 2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso	
Proceso:	PC06.28 Anuario Estadístico			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Incrementar la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgo/oportunidad			
Objetivo de la mejora:	Modificar la probabilidad de riesgo y aprovechar la oportunidad de mejorar la capacitación técnica para la gestión del proceso y la prestación del servicio (conocimiento formalizado), permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.			
Recursos previstos:				



Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación		
Previsión de resultados:	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Con motivo de la inminente localización del Anuario Estadístico en un nuevo gestor de contenidos que incremente la optimización del anuario para la gestión de transparencia e información, y con motivo de la incorporación de nuevo personal al servicio, se tiene programada la realización de formación que ayude a mejorar la capacitación de todo el personal del Servicio.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso. Planificada formación pero, por el motivo indicado, se retrasa para el próximo ciclo de gestión		

Código:	93-2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso	
Proceso:	PC06.29 Suministro de datos e información institucional			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de suministro de datos/ información estadística.			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos.			
Objetivo de la mejora:	Eliminar la fuente de riesgo de incumplimiento de plazos establecidos.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación			
Previsión de resultados:	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	A lo largo del año se realizan reuniones periódicas de todos los miembros del SPE para coordinación y puesta en común de todo el trabajo desarrollado por cada uno de los componentes del Equipo y evaluación de posibles modificaciones y mejoras. Adicionalmente se cumple también la entrega de información, de acuerdo la calendarización establecida, para dar respuesta a las demandas periódicas que realizan los distintos organismos externos usuarios de nuestro servicio.			



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

implantado

Código:	94- 2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso		
Proceso:	PC06.29 Suministro de datos e información institucional				
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación				
Descripción de la mejora:	Revisar con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar las demandas de datos/ información estadística.				
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos				
Objetivo de la mejora:	Modificar la probabilidad de riesgo y aprovechar la oportunidad de mejorar la capacitación técnica para la gestión del proceso y la prestación del servicio (conocimiento formalizado), permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.				
Recursos previstos:					
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación				
Previsión de resultados:	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma				
Grado de prioridad:	Alta				
Fecha de Autorización de la Gerencia:					
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018	
Descripción de resultados obtenidos:	Con motivo de que el calendario no ha sufrido modificación, todos los servicios, proveedores de datos de nuestros servicios, son conocedores de las fechas. Únicamente, con motivo del desdoblamiento del Servicio de Gestión Académica en dos Servicios, ha dado lugar a que se reciba una petición por parte del nuevo Jefe del Servicio, Enrique Jerez Almazán, sobre organización y planificación.				
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	implantado (Correo de Enrique Jerez Almazán, día 30-01-2019 a las 10:31)				

Código:	95- 2018	Naturaleza de la mejora:	Diseño de un nuevo proceso		
Proceso:	PC06.29 Suministro de datos e información institucional				
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación				
Descripción de la mejora:	Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.				
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos				



Objetivo de la mejora:	Eliminar la fuente de riesgo de suministrar datos/información estadística con errores.		
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación		
Previsión de resultados:	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización: 31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Desde el SPE se realizan las funciones de verificación, comprobación y validación de datos, empleando las distintas bases de datos disponibles, así como las fuentes responsables. Además, normalmente cada organismo oficial dispone de un mecanismo propio de validación, el cual nos sirve a nosotros, a su vez, para nuestras validaciones.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso. Por el motivo indicado anteriormente se retrasa al próximo ejercicio.		

Código:	96-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC06.29 Suministro de datos e información institucional			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Incrementar la cualificación/ conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgo/oportunidad.			
Objetivo de la mejora:	Modificar la probabilidad de riesgo y aprovechar la oportunidad de mejorar la capacitación técnica para la gestión del proceso y la prestación del servicio (conocimiento formalizado), permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación			
Previsión de resultados:	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018



Descripción de resultados obtenidos:	Con motivo de la incorporación de nuevo personal al servicio, se tiene programada la realización de formación que ayude a mejorar la capacitación de todo el personal del Servicio y adicionalmente se mantienen reuniones grupales con carácter periódico para puesta en común de información, así como existe un trato personalizado con el resto de miembros del equipo para abordar cualquier consulta sobre cualquier tarea.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad comunicación fluida y eficaz y planificada formación.

Código:	97-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC06.30 (nuevo proceso) Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés.			
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación			
Descripción de la mejora:	Elaboración de proyecto de revisión del sistema de información/retroalimentación de los grupos de interés.			
Causa para su implantación:	Ajuste al contexto interno y externo al proceso, a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a la gestión de riesgos y oportunidades vinculadas.			
Objetivo de la mejora:	Mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de retroalimentación de grupos de interés.			
Recursos previstos:				
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio.			
Previsión de resultados:	Sistema de retroalimentación de grupos de interés consolidado			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2018	Finalización:	31/12/2018
Descripción de resultados obtenidos:	Actualmente se está trabajando en este nuevo proceso, estableciéndose toda la documentación (indicadores, registros, flujogramas...)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación			

**10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.**

Unidad	SPE	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Equipo de Calidad del SPE (todos los miembros del SPE)		8	

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico		
Descripción de la mejora	Continuar realizando el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de actualización del Anuario Estadístico.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos		
Objetivos de la mejora	Eliminar la fuente del riesgo de incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico		
Descripción de la mejora	Continuar revisando con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar la actualización del Anuario.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos		
Objetivos de la mejora	Modificar la probabilidad del riesgo de incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico		
Descripción de la mejora	Velar por el cumplimiento exhaustivo de las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos		
Objetivos de la mejora	Eliminar la fuente de riesgo de publicar información errónea en el Anuario Estadístico.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Anuario Estadístico actualizado publicado en web.		



Grado de prioridad	Alta
---------------------------	------

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico		
Descripción de la mejora	Seguir trabajando de forma conjunta con los responsables informáticos del gestor de contenidos web donde se publica el Anuario, con objeto de garantizar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos.		
Objetivos de la mejora	Modificar la probabilidad del riesgo de dificultades de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario del Anuario.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico		
Descripción de la mejora	Continuar incrementando la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación al gestor de contenidos web.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos.		
Objetivos de la mejora	Modificar la probabilidad del riesgo de dificultades de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario del Anuario.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico		
Descripción de la mejora	Seguir incrementando la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgo/oportunidad.		
Objetivos de la mejora	Modificar la probabilidad de riesgo y aprovechar la oportunidad de mejorar la capacitación técnica para la gestión del proceso y la prestación del servicio (conocimiento formalizado), permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.29 Suministro de datos e información institucional		
Descripción de la mejora	Continuar realizando el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de suministro de datos/ información estadística.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos.		



Objetivos de la mejora	Eliminar la fuente de riesgo de incumplimiento de plazos establecidos.
Recursos previstos	
Responsables de implantación	Jefe del Servicio.
Previsión de Resultados	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.
Grado de prioridad	Alta

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.29 Suministro de datos e información institucional		
Descripción de la mejora	Continuar revisando junto con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar las demandas de datos/ información estadística.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos.		
Objetivos de la mejora	Modificar la probabilidad del riesgo de incumplimiento de plazos establecidos.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio.		
Previsión de Resultados	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.29 Suministro de datos e información institucional		
Descripción de la mejora	Velar por el cumplimiento exhaustivo de las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos.		
Objetivos de la mejora	Eliminar la fuente de riesgo de suministrar datos/información estadística con errores.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio.		
Previsión de Resultados	Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.29 Suministro de datos e información institucional		
Descripción de la mejora	Seguir incrementando la cualificación/ conocimientos de las personas del SPE en relación a la gestión del proceso y la prestación del servicio.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgo/oportunidad.		
Objetivos de la mejora	Modificar la probabilidad de riesgo y aprovechar la oportunidad de mejorar la capacitación técnica para la gestión del proceso y la prestación del servicio (conocimiento formalizado), permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Jefe del Servicio		
Previsión de Resultados	Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SPE	Año	2019
Proceso/s	PC06.30 (nuevo proceso) Diseño y gestión de sistemas de retroalimentación de grupos de interés.		

Descripción de la mejora	Finalización del proyecto de revisión del sistema de información/retroalimentación de los grupos de interés.
Causa para su implantación	Ajuste al contexto interno y externo al proceso, a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a la gestión de riesgos y oportunidades vinculadas.
Objetivos de la mejora	Mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de retroalimentación de grupos de interés.
Recursos previstos	
Responsables de implantación	Jefe del Servicio.
Previsión de Resultados	Sistema de retroalimentación de grupos de interés consolidado.
Grado de prioridad	Alta

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	SPE
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC06.28 Anuario Estadístico I.[PC 06.28]-46: Número de visitas a la página web del Anuario Estadístico
Descripción	Eliminación del indicador
Justificación/Objetivo	La medición no es representativa, ya que el anuario estadístico es una herramienta de gestión diaria.

Unidad	SPE
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC06.28/ PC06.29
Descripción	Revisión de Valores objetivo.
Justificación/Objetivo	A pesar de que en los sucesivos años se ha visto una progresión positiva en los resultados obtenidos en los distintos ciclos de gestión, se observa que se incumplen los valores objetivo. Por ello se propone una revisión de dichos objetivos para adaptarlos a las circunstancias reales.

Unidad	SPE
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	I.[PC 06.29]-51 Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.
Descripción	Modificación de periodicidad del indicador. Cambiar ANUAL por CURSO ACADÉMICO.
Justificación/Objetivo	Para homogeneizar la medición de este indicador con el resto de indicadores del SPE.

Unidad	SPE
Naturaleza de la propuesta	Formatos/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	PC.06.30
Descripción	Estudio sobre la necesidad de inclusión de nuevas instrucciones técnicas y formatos relacionados con el proceso PC06.30 incorporado en este ciclo 2018
Justificación/Objetivo	Con motivo de la nueva inclusión del PC06.30 en el ciclo de gestión 2018, se considera necesario estudiar la necesidad, si se considera oportuno, de nuevas instrucciones técnicas y formatos para el 2019.

***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.

Se considera necesaria la reflexión de todos los agentes implicados en el SIGC-SUA para conseguir, entre todos, que se funcione como un verdadero equipo de trabajo transversal, mejorando para ello el liderazgo compartido, la claridad de objetivos, la asunción de responsabilidades dentro del sistema, la competencia técnica de las personas, la comunicación interna y externa, el sistema de gestión de riesgos y oportunidades, el sistema de reconocimiento oportuno y el sentimiento de pertenencia.