



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

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. 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]-02	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.	Trimestral	UAOG	98,9	98,7	99,18	97,86	97,05	>=90%	99,51	Cumplido
PC06	I.[PC 06.131]-03-[UAOG]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	Semestral	UAOG	44,79	9	5,93	14,73	34,82	NP	3,21	
PC06	I.[PC 06.131]-04-[UAOG]	Número de actualizaciones realizadas en la página web.	Continuo según necesidades de actualización	UAOG	395	391	1637	683,00	286	NP	326	
PC06	I.[PC 06.26]-42	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo	Trimestral	UAOG	100	100	100	100	96,99	>=92%	97,28	Cumplido
PC06	I.[PC 06.26]-43	Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales	Trimestral	UAOG					48,45	NP	22,01	
PC06	I.[PC 06.27]-44	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral.	Por cada proceso electoral	UAOG		0	30	0,00	0	NP	0	



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-24-PC06	Unidad Funcional de Apoyo Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico)		36	10	37,5	20,83		4,2	SD-Sin informe	4,83	4,6		4,2	SD-Sin informe	4,67	4,6

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
UAOG	PC06	-	-	-	-	-	-	-

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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:



Indicador I.[PC 06.12]-02: Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.

Este indicador mide el porcentaje de respuesta a consultas telemáticas en un plazo igual o inferior a 3 días laborables.

Valor límite: ≥ 85 %

Valor objetivo: ≥ 90

Fecha de medición: 31/12/2018

Valor obtenido: 98,51

La Periodicidad de medición de éste indicador es Trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 98,54 %.

2^o Trimestre: 98,04 %.

3^{er} Trimestre: 98,72 %.

4^o Trimestre: 98,86 %.

Se observa que los porcentajes obtenidos tanto a nivel trimestral como anual ha superado el valor objetivo, demostrando la rapidez e implicación del personal de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno en dar respuesta a las consultas que se realizan, lo que pone de manifiesto la gran eficacia a la hora de no producir retrasos en los temas consultados.

El porcentaje de datos que no cumple el objetivo es ínfimo, y consultado con los miembros de la Unidad, no se observa ningún motivo destacable que haya que mejorar, salvo el esfuerzo diario.

Si se comparan estos datos con las mediciones obtenidas en los años 2010 (91,62%); 2011 (98,67%), 2012 (98,38%), 2013 (98,90%), 2014 (98,70%), 2015 (99,18%) 2016 (97,86%) y 2017 (97,05%) se observa una estabilidad en el porcentaje de los datos obtenidos dado el esfuerzo que se está realizando para la mejora del servicio que se da a nuestros clientes.

No se plantea ninguna modificación en el indicador.

Indicador I.[PC 06.131]-03: Variación porcentual anual del número de visitas de la página web

Este indicador mide la variación porcentual anual del número de visitas de la página web.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2018

Valor obtenido. 3,21 %

La Periodicidad de este indicador es semestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} semestre: 0,17 %.

2^o semestre: 31.79 %



El valor porcentual anual de visitas obtenido en el año 2018 es de 3,21% más con respecto al año anterior 2017, demostrando que el interés por la información contenida en las páginas web, mantenida por esta unidad, continúa en aumento.

Los valores obtenidos en años anteriores fueron 38,82% en 2012, 44,79% en 2013, 3,09% en 2014, 14,73% en 2015, 14,73 en 2016 y 34,82 en 2017. Como en años anteriores sigue el continuo aumento del número de visitas, esto indica que la Universidad sigue apostando muy fuertemente por las nuevas tecnologías, por adaptarse a los nuevos y más atractivos formatos de búsqueda de información, siendo este aumento de visitas fruto y reflejo del interés que se tiene en proporcionar información útil, accesible y de calidad en las webs.

No se plantea ninguna modificación en el indicador.

Indicador I.[PC 06.131]-04: Número de actualizaciones realizadas en la página web

Este indicador mide la suma de las actualizaciones realizadas mensualmente en las páginas webs que mantiene la unidad.

Valor límite: No procede.

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2018

Valor obtenido: 326

La Periodicidad de medición de este indicador es continua según necesidades de actualización, por lo que se ha decidido reflejar los datos mensuales.

Enero: 22

Febrero: 32

Marzo: 4

Abril: 33

Mayo: 63

Junio: 50

Julio: 32

Agosto: 0

Septiembre: 20

Octubre: 28

Noviembre: 26

Diciembre: 16

El dato anual por sí solo no se puede analizar, ya que no existe un valor objetivo. No obstante, si se compara con los datos obtenidos entre los años 2010 a 2017: 460, 435, 372, 395, 391, 1637, 683 y 286 actualizaciones anuales respectivamente, se observa que se esta ha producido una estabilización en los datos.

No creemos que sea necesaria su modificación.



Indicador I.[PC 06.26]-42: Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.

Este indicador mide el porcentaje de informes evacuados en un plazo inferior al legal, o en su defecto 10 días hábiles.

Valor límite: ≥ 80 %

Valor objetivo: ≥ 92 %

Fecha de medición: 31/12/2018

Valor obtenido: 97,28 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 96,61 %:

2^o Trimestre: 95,59 %

3^{er} Trimestre: 100,00 %.

4^o Trimestre: 96,77 %.

En relación con el indicador relativo a la emisión de informes jurídicos en plazo y el análisis pormenorizado del mismo, cabe poner de relieve que las mediciones trimestrales realizadas resultan homogéneas y son cuantitativamente equilibradas a lo largo del periodo global de medición. En el segundo trimestre de 2018, el 95,59% de los informes de asesoramiento jurídico han sido emitidos en plazo (el trimestre en el que se observa una medición inferior del ciclo, no obstante lejos cuantitativamente del valor objetivo establecido). Tanto en el primer como el tercer trimestre esta medición asciende de forma leve hasta los 96 puntos porcentuales. Finalmente, la medición del indicador para el tercer trimestre indica que todos los informes evacuados en este periodo han sido emitidos en el correspondiente plazo legal.

Así, la medición anual del indicador en 2018 se sitúa en un valor de 97,28%, sensiblemente superior a la medición del ciclo de gestión inmediatamente anterior de 2017, en el que el porcentaje de informes emitidos en plazo ascendió al 96,99%. Este incremento, que si bien no llega a niveles de medición del periodo 2010-2016, con un valor anual del 100%, se aproxima de forma paulatina y sostenida en el tiempo en los dos últimos ciclos (2017-2018). Esta medición se explica desde la consolidación y ocupación de forma definitiva del puesto de Asesor jurídico en el Servicios Jurídico, tras ocuparse éste vacante.

Lo anterior hace previsible que de cara al futuro la garantía de consecución del objetivo establecido para el indicador (92%), como viene siendo habitual desde ciclos anteriores de gestión, con un leve incremento en su proyección anual.

No se estima ningún cambio.

Indicador I.[PC 06.26]-43 Porcentaje de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas.

Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/12/2018

Valor obtenido: 22,01 %



La Periodicidad de medición de éste indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 32,17 %:

2^o Trimestre: 16,42%

3^{er} Trimestre: 11,65%

4^o Trimestre: 27,20%

Cabe indicar que este ciclo de gestión 2018 es el segundo en el que se tiene una medición completa de este indicador, relativo a los trámites y gestiones de naturaleza judicial realizadas por el Servicio Jurídico. Esta circunstancia limita de forma considerable cualquier análisis y valoración evolutiva de los resultados del mismo. Es posible reseñar que el resultado de la medición de éste es del 48,45% para el año 2017, y 22,01% para el ciclo de gestión 2018.

No se ha delimitado valor objetivo del indicador, al tratarse de una magnitud que se define de manera esencial por su naturaleza cuantitativa o de actividad, de modo que se mide el nivel de relación documental del Servicio Jurídico con los Juzgados y Tribunales, en el desarrollo de las actuaciones propias que tienen que ver con la función jurídica de defensa y representación del Servicio Jurídico antes aquéllos.

La evolución cuantitativa del indicador es decreciente desde el anterior ciclo de gestión medido en un importante porcentaje, lo que denota que, con independencia de su nivel cualitativo, los procedimientos judiciales que se han formado en el año 2018 han generado menos gestiones y trámites administrativos. La evolución anual también resulta errática, si bien es posible explicar determinadas mediciones parciales desde el punto de vista del aumento de la actividad judicial en los correspondientes Juzgados y Tribunales: el primer y cuarto trimestre presentan mediciones que superan incluso ampliamente la medición anual del citado indicador (32,17% en el primer trimestre, 27,20% en el segundo trimestre).

En definitiva, este indicador de actividad para el pasado ciclo de gestión 2018 ha presentado un resultado en su medición de 22,01%, es decir, la gestión de expedientes judiciales, con independencia de la importancia o complejidad de los mismos, se ha visto reducida de forma considerable respecto a la misma gestión del año 2017, en el que este indicador arrojaba un resultado de 48,45%, aún formándose un número similar de procedimientos judiciales (12 en 2017, 13 en 2018).

No obstante lo anterior, hay que poner de relieve que, dado que la Asesoría Jurídica es esencialmente el Servicio de asesoramiento y consulta especializado técnicamente de apoyo al equipo de gobierno universitario, este indicador mide una determinada actividad complementaria a sus actuaciones y tareas definitorias. De ahí que el resultado de su medición sea indicativo de una serie de actividades adicionales que de por sí superan el objeto fundamental de la Unidad y que por tanto debe considerarse que las tareas que mide este indicador suponen una carga extraordinaria al trabajo habitual de la Asesoría Jurídica.

No se estima ningún cambio.

Indicador I.[PC 06.27]-44: Nº de reclamaciones recibidas al proceso electoral.

Este indicador mide el número de reclamaciones recibidas al proceso electoral de elecciones a Claustro y/o a Rector.

Valor límite: No procede

Valor objetivo: No procede

Fecha de medición: 31/03/2018

Valor obtenido: 0

La Periodicidad de medición de este indicador es por cada proceso electoral.



Durante este año no se ha producido ningún proceso electoral.

No se estima ningún cambio.

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

Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, como ya se viene realizando desde hace varios ciclos de gestión, para no saturar a nuestros grupos de interés con distintas encuestas, lanzamos una única encuesta general que abarca a los procesos PC02 de Gestión de las Adquisiciones y del Inventario y PC de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. En este sentido, los índices de satisfacción global en la prestación de los servicios y la satisfacción global en las mejoras percibidas por los usuarios, son los mismos para ambos procesos.

La encuesta se envió en una única oleada a un total de 120 usuarios/clientes de la unidad. Según los parámetros técnicos establecidos, el número mínimo de respuestas para que el resultado sea representativo, sería de 43 encuestas. En este sentido, el número de encuestas recibidas ha sido de tan sólo 27, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en el 22,5%. Si bien los resultados obtenidos no son representativos, se analizan en el presente informe los resultados y tendencias de acuerdo a las tasas reales.

Así las cosas, pese a ser una tasa de respuesta que no satisface el mínimo para tener datos representativos, ha experimentado una subida porcentual con respecto a la tasa de respuesta del ciclo anterior del 5.73%. En este sentido se hace una valoración positiva de la incidencia en la concienciación de los usuarios sobre la importancia de la realización de la encuesta. Esta tendencia se mantiene con respecto al ciclo de 2016 y supone un incremento porcentual comparativo con el incremento de 2016 a 2017 de más del doble.

La encuesta EG03PC02PC06 cuenta con tres grandes bloques. Concretamente, el primero de ellos, compuesto por cinco ítems, recaba el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los procesos y trámites de gestión de adquisiciones de bienes/servicios. En este sentido, el nivel de satisfacción global de los usuarios se encuentra en el 87.4%, con un valor medio de 3.89, contándose con un índice de insatisfacción del 12.96%. Este valor supone un decremento con respecto al ciclo anterior en el que el grado de satisfacción se situaba en el 93.5%, con un valor medio de 4.18, lo que supone, además, el incumplimiento del objetivo de "sostener el 90% de satisfacción" establecido. Si bien cabe destacar los ítems 1.1 de Precisión en el Servicio y 1.2 de Adecuación del servicio a sus necesidades, cuyo porcentaje de satisfacción se sitúa en el 100 y 90.91% respectivamente, el resto de ítems, sobre rapidez y agilidad, capacidad de respuesta ante imprevistos y el conocimiento y profesionalidad del personal, se sitúan por debajo del valor objetivo.

El segundo y tercer bloque de la encuesta están relacionados con el proceso clave PC06 de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento. Concretamente los ítems 2.1 al 2.5 miden la valoración de la satisfacción con respecto a la atención recibida por el personal de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno cuando se ha realizado alguna consulta o solicitado información.

En este sentido, el valor medio de satisfacción de este bloque se ha situado en el 92.5%, cumpliéndose el valor objetivo establecido del 90%. Si bien cabe destacar el valor del ítem 2.1, referente a la agilidad en la respuesta, que se sitúa por debajo, concretamente en el 88%. En este sentido, pese a ser un nivel alto y encontrarse muy próximo al valor objetivo, la reciente incorporación de personal y la aclimatación al puesto y normativa a manejar, puede haber supuesto este resultado.

Con respecto al tercer bloque, que mide el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las páginas web de la Unidad y de los Órganos de Gobierno que dependen de la Unidad, el nivel de satisfacción medio se ha situado en el ciclo de gestión de 2018 en el 79.79%, no cumpliéndose el valor objetivo establecido. En este sentido, desde la unidad, se ha incidido en la actualización de los conocimientos TIC del personal en relación al nuevo gestor de



contenidos institucional, para actualizar cada uno de los micrositos de acuerdo a las necesidades normativas y de información de los usuarios.

Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno se mantiene firmemente la apuesta por mantener en el futuro el valor objetivo y se confía en una mejora de estos porcentajes. Asimismo, se achaca este descenso al alto nivel de rotación del personal en distintos puestos de trabajo, circunstancia que se ha paliado a lo largo del año, así como a los distintos cambios normativos y los denominados “ladrones de tiempo” que hacen que la gestión diaria se vea, en muchos momentos de la jornada, comprometida al tener que atender demandas de información contantes.

En este sentido, el compromiso de la unidad de “sostener el grado de satisfacción” pese a no verse cumplido en el ciclo de gestión de 2018, será trabajado en el ciclo de gestión de 2019 para su consecución. Desde el punto de vista de la participación, uno de los compromisos de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión de 2018 era intentar aumentar la tasa de respuesta de las encuestas, objetivo que se ha visto cumplido, aunque no en la medida esperada que permita tener datos representativos.

Con respecto al compromiso contraído por la unidad para tratar de disminuir el valor “No Sabe/No contesta” en referencia a todos los ítems de las encuestas, compromiso que se alinea especialmente con la capacidad informativa de la unidad sobre sus procesos a sus clientes, los mismos se han visto incrementados notoriamente con respecto al ciclo anterior, lo que sugiere una profunda revisión de los ítems de la encuesta, así como de la capacidad comunicativa de la carta de servicios de la unidad. En este sentido, desde la Unidad se continuará trabajando en este objetivo.

En base a todo lo expuesto la unidad se compromete a reponer el porcentaje de satisfacción a su valor objetivo. Asimismo, la Unidad continuará trabajando en la segmentación de los clientes a los que se dirige la encuesta a fin de obtener una mejor tasa de participación.

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, a lo largo de 2018, al igual que en los años anteriores, no se ha registrado ninguna queja o sugerencia dirigida a la Unidad, por lo que no se es posible el análisis de tendencias y evolución de las mismas. Tampoco se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones de forma directa y de las que pueda quedar constancia.

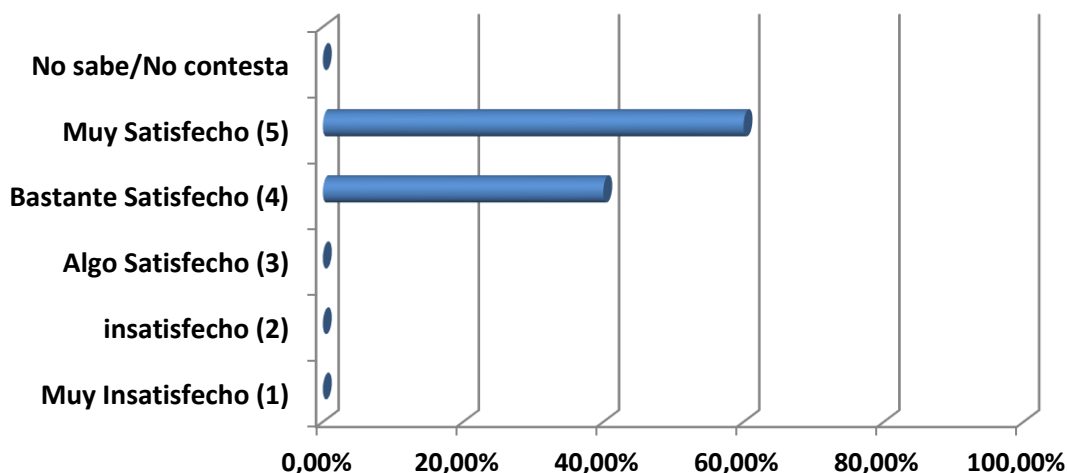
La encuesta realizada en el proceso PC 06.26. Asesoramiento Jurídico, pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado, mediante la obtención de información relevante para la mejora del sistema.

Respecto al ciclo de gestión anterior 2017, en el actual ciclo 2018 se ha producido un descenso en el índice de participación, si bien dicho índice mejora la participación de ciclos anteriores (tasa de respuesta 2016: 10%; tasa de respuesta 2017: 30%; tasa de respuesta 2018: 21%), por lo que parece adecuado insistir en los mecanismos de difusión de la necesidad de realización de la encuesta a nuestros interesados. A pesar de lo anterior, los resultados no son plenamente representativos puesto que la tasa de respuesta obtenida no es suficiente en relación con el número óptimo de respuestas recibidas (se han recibido 5 encuestas, de 24 enviadas, sobre un número óptimo de 18).

Finalizado el periodo de lanzamiento de la encuesta EG24PC06 para conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio Jurídico, dado el número de respuestas recibidas, se aporta el correspondiente informe técnico estadístico que arroja una notable media valoración global (4,63 sobre 5). Por su parte, el nivel de satisfacción global sobre los servicios prestados presenta un valor medio de 4,60, y el nivel de satisfacción global sobre las mejoras recibidas se sitúa en 4,60, ambos sobre 5, por lo que es necesario incidir en los buenos resultados obtenidos en el actual ciclo de gestión.



Valoración Global



Por todo lo anterior, el compromiso para el próximo ciclo de gestión 2019 se vertebra en torno al mantenimiento de los resultados positivos obtenidos en el actual ciclo y la mejora de la tasa de respuesta a la encuesta, de forma que sea representativa. Adicionalmente, se pretende la consecución del objetivo de satisfacción establecido (sostener resultados al menos 4 sobre los resultados actuales).

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

La unidad ha publicado los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio en su 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.

Código encuesta	Unidad	Satisfacción global sobre el servicio prestado					
		% Satisfacción		Desviaciones 2018-2017	Consecución de objetivo	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora
		2017	2018				
EG-03-PC02PC06	UAOG	100	83,33	(6,67)	Decremento límite	Incrementar los resultados en un 5% Valor objetivo: 88,33	
EG-24-PC06	UAOG: SJ	100	100	0,00	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%	

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).

Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno se mantiene firmemente la apuesta por mantener en el futuro el valor objetivo de la satisfacción de los clientes respecto a los procesos PC02, PC06.11 y PC06. Asimismo, se achaca este descenso al alto nivel de rotación del personal en distintos puestos de trabajo, circunstancia que se ha paliado a lo largo del año, así como a los distintos cambios normativos y los denominados "ladrones de tiempo" que hacen que la gestión diaria se vea, en muchos momentos de la jornada, comprometida al tener que atender demandas de información contantes.



En este sentido, el compromiso de la unidad de “sostener el grado de satisfacción” pese a no verse cumplido en el ciclo de gestión de 2018, será trabajado en el ciclo de gestión de 2019 para su consecución. Desde el punto de vista de la participación, uno de los compromisos de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión de 2018 era intentar aumentar la tasa de respuesta de las encuestas, objetivo que se ha visto cumplido, aunque no en la medida esperada que permita tener datos representativos.

Con respecto al compromiso contraído por la unidad para tratar de disminuir el valor “No Sabe/No contesta” en referencia a todos los ítems de las encuestas, compromiso que se alinea especialmente con la capacidad informativa de la unidad sobre sus procesos a sus clientes, los mismos se han visto incrementados notoriamente con respecto al ciclo anterior, lo que sugiere una profunda revisión de los ítems de la encuesta, así como de la capacidad comunicativa de la carta de servicios de la unidad. En este sentido, desde la Unidad se continuará trabajando en este objetivo.

En base a todo lo expuesto la unidad se compromete a reponer el porcentaje de satisfacción a su valor objetivo. Asimismo, la Unidad continuará trabajando en la segmentación de los clientes a los que se dirige la encuesta a fin de obtener una mejor tasa de participación.

En relación con el proceso PC 06.26 el compromiso para el próximo ciclo de gestión 2019 se vertebrará en torno al mantenimiento de los resultados positivos obtenidos en el actual ciclo y la mejora de la tasa de respuesta a la encuesta, de forma que sea representativa. Adicionalmente, se pretende la consecución del objetivo de satisfacción establecido (sostener resultados al menos 4 sobre los resultados actuales).

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

Código:	20-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción:	Espacio virtual para la UAOG y Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Causa:	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo:	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad			
Recursos:	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo			
Responsable:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.			
Previsión de resultados:	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental.			
Prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Oct 18	Finalización:	Dic 18



Descripción de resultados obtenidos:		Se ha instalado un NAS en Secretaría General al que tienen acceso de momento el Servicio Jurídico además de los miembros de la propia Secretaría General. En estos dispositivos se están automatizando las copias de seguridad.	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	98-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevo Manual
Proceso:	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Actualización/redacción de un manual básico para la edición web del nuevo gestor de contenidos.		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Formación en competencias TIC para adaptabilidad a los cambios tecnológicos.		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11.		
Previsión de resultados:	Participación de al menos el 40% de los integrantes de la Unidad.		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Jun 18	Finalización: Oct 18
Descripción de resultados obtenidos:		No ha procedido la puesta en marcha de esta mejora pues el Servicio de Informática junto con el Comité Web ha elaborado un nuevo manual de edición de contenidos que comprende la totalidad de explotabilidad del sistema y detalla cada paso a seguir para la edición de contenidos de forma autónoma para los encargados de la edición de los micrositijs web.	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	99-2018	Naturaleza de la mejora:	Formación en TICs
Proceso:	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Formación en TICs		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Formación en competencias TIC para adaptabilidad a los cambios tecnológicos.		
Recursos:	Plan de Formación de la UJA		
Responsable:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11		
Previsión de resultados:	Participación de al menos el 40% de los integrantes de la Unidad.		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Jun 18	Finalización: Oct 18



Descripción de resultados obtenidos:	Durante 2018 se han realizado varios cursos para instruir al personal de la Unidad en herramientas colaborativas web como Google Apps. En el futuro se realizarán más actividades de esta índole.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	100-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Seguimiento de la información y documentación publicada en la web manteniendo los contenidos.		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Disponibilidad de la información requerida por los clientes en tiempo y forma.		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Oct 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Se han revisado los contenidos del microsítio de la unidad así como de los microsítios de los órganos de gobierno en los que se desempeña el trabajo a lo largo del año a petición del Consejo de Dirección.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	101-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos mecanismos de colaboración resto unidades
Proceso:	PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Establecer mecanismos de colaboración fluida con el resto de las Unidades/Servicios de la UJA con el objeto de lograr la mayor eficacia en la atención directa: Proponer a la Comisión de Formación un Curso/Taller de las competencias de los Servicios/Unidades y sus Secciones correspondientes, si las hubiera.		
Causa:	Encuesta EG03 P02 PC06 Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Incrementar la satisfacción de los clientes		
Recursos:	Con cargo al Plan de Formación del PAS		
Responsable:	Previa autorización de la Comisión de Formación, Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Dic 18	Finalización: Dic 18



Descripción de resultados obtenidos:	Se ha realizado un taller con el Servicio de Contratación durante el mes de diciembre..		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	102-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 06.12 Atención Directa		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Acusar recibo de la petición de información y comunicar a qué Servicio/Unidad se ha redireccionado la petición.		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Incrementar la satisfacción de los clientes		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Previa autorización de la Comisión de Formación, Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Jun 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Algunos integrantes de la Unidad han acusado recibo de la petición de información, pero no queda constancia en los indicadores. Está previsto estudiarlo para el próximo ciclo. El nivel de satisfacción se ha mantenido.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	103-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 06.12 Atención Directa		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Establecer un horario de atención presencial y telefónica.		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Incrementar la satisfacción de los clientes		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Previa autorización del Consejo de Dirección equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12.		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta EG03 P02 PC06, aumentando su grado de satisfacción.		
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Jun 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Implantada en su totalidad.		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:		
Código:	104-2018	Naturaleza de la mejora: Nueva propuesta Reglamento
Proceso:	PC 06.26 Asesoramiento jurídico	
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	
Descripción:	Elaborar propuesta de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén y elevarla a la Secretaría General para la valoración de la oportunidad institucional de su aprobación en Consejo de Gobierno (Acción 1.1 y Acción 1.2).	
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades	
Objetivo:	Mejorar la difusión y comunicación de las actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones	
Recursos:	Recursos propios de la Unidad	
Responsable:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico	
Previsión de resultados:	Valoración por parte de la Secretaría General de la Universidad de Jaén de la propuesta de Reglamento del Servicio Jurídico y, eventualmente, su aprobación por el Consejo de Gobierno.	
Prioridad:	Media	
Fecha de Autorización de la Gerencia:		
Desarrollo temporal:	Inicio: Jun 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>La propuesta de mejora planteada se encuentra en la actualidad en proceso de desarrollo. El plan específico para su desarrollo se vertebra en las siguientes fases:</p> <p>a) Análisis y contraste comparativo de reglamentos de Servicios o Asesorías Jurídicas de otras universidades de nuestro entorno autonómico y nacional. Se persigue valorar aspectos contenidos en estos reglamentos que sean considerados en nuestra propuesta: benchmarking.</p> <p>b) Delimitación de los aspectos que debe abordar y regular el Reglamento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén.</p> <p>c) Elaboración y propuesta a Secretaría General, en su caso, traslado y aprobación por el Consejo de Gobierno del Reglamento del Servicio Jurídico de la Universidad de Jaén.</p> <p>En la actualidad, se ha abordado en su totalidad la primera y la segunda fase y de forma parcial la tercera de las fases indicadas. Las razones que justifican el retraso en el desarrollo del plan previsto para la aprobación del Reglamento estriban en criterios de oportunidad institucional o política: próximamente se abrirá un proceso electoral de elección a Rector en la Universidad de Jaén que puede condicionar el desarrollo de la mejora propuesta.</p>	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		
Código:	105-2018	Naturaleza de la mejora: Recursos informáticos
Proceso:	PC 06.26 Asesoramiento jurídico	



Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Organizar una estructura de información en red de acceso común para los integrantes del Servicio Jurídico mediante la aplicación Drive de Google Apps que facilite la disponibilidad de documento útil para la actuación de asesoramiento especializado. Se pretende, adicionalmente, sistematizar la entrada de documentación en la herramienta habilitada de acceso general en el Servicio Jurídico, mediante el establecimiento de carpetas compartidas (Acción 2.1 y Acción 2.2)		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Mejorar la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico		
Previsión de resultados:	Accesibilidad y puesta en desarrollo de las aplicaciones informáticas de gestión documental propuestas		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Sep 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha procedido a configurar una estructura de carpetas en la aplicación Drive de Google Apps al objeto de facilitar la carga de informes y documentos de trascendencia jurídica. El acceso de cada uno de los integrantes del Servicio Jurídico se realiza con su clave de acceso asociada a su usuario de universidad virtual y demás herramientas de la universidad (xxx@ujaen.es).		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	106-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna
Proceso:	PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Revisión minuciosa y cotejo exhaustivo de la información censal antes de publicarla. Adicionalmente se comunicarán los datos censales previos a su publicación		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Puesta a disposición de la información para minimizar, de forma preventiva, el número de reclamaciones una vez iniciados los procesos electorales		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.27		
Previsión de resultados:	Reducir las reclamaciones durante el periodo de reclamaciones del proceso electoral. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Dic 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	En diciembre de 2018 se ha contado con el censo electoral provisional aportado por el Servicio de Informática. Se ha procedido al cotejo exhaustivo de la información, que en origen ya se ha extraído atendiendo a las pautas suministradas por Secretaría General. Además, se ha trabajado conjuntamente con el Servicio de Informática para, en breve disponer de la información censal para comunicarla via Universidad Virtual a toda la comunidad universitaria.		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:	
Código:	107-2018 Naturaleza de la mejora: Difusión datos censales
Proceso:	PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
Descripción:	Publicación de los datos censales de forma permanente en Universidad Virtual.
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades
Objetivo:	Puesta a disposición de la información para minimizar, de forma preventiva, el número de reclamaciones una vez iniciados los procesos electorales
Recursos:	Recursos propios de la Unidad
Responsable:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.27
Previsión de resultados:	Reducir las reclamaciones durante el periodo de reclamaciones del proceso electoral. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.
Prioridad:	Alta
Fecha de Autorización de la Gerencia:	
Desarrollo temporal:	Inicio: Dic 18 Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha trabajado con el Servicio de Informática en la elaboración de las distintas vistas que cada miembro de la comunidad universitaria ha de visualizar. La plataforma está preparada y lista para publicar los censos una vez sea autorizado por el Consejo de Dirección.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	UAOG	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad		5	
Equipo de Procesos		6	
Equipo de Carta de Servicios		3	
Equipo de Indicadores		4	
Equipo de Satisfacción del Usuario		5	
Equipo de Seguimiento de Acciones		5	
Equipo de Formación		3	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	UAOG	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
Descripción de la mejora	Automatización de copias de seguridad de la documentación de los Responsables de Gestión/Secretarios/as de Apoyo a Órganos de Gobierno.		
Causa para su implantación	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad Acción de gestión de riesgos/oportunidades, pendiente del ciclo anterior.		



Objetivos de la mejora	Garantizar la seguridad de la documentación de la Unidad
Recursos previstos	Previa autorización del responsable de la Unidad de Gastos con cargo al presupuesto de cada órgano unipersonal de gobierno, disco duro externo
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG
Previsión de Resultados	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental
Grado de prioridad	Baja



Unidad	UAOG	Año	2019
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
Descripción de la mejora	Revisión de los ítem de la encuesta EG03PC02PC06		
Causa para su implantación	Oportunidad de mejora detectada por los miembros de la Unidad.		
Objetivos de la mejora	Obtener la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes y detectar áreas de mejora.		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Equipo de Calidad de la UAOG		
Previsión de Resultados	Evaluación mediante resultados de la encuesta		
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG (SAJ)	Año	2019
Proceso/s	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Descripción de la mejora	Desarrollar una norma de creación de la Sede Electrónica de la Universidad de Jaén		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar la realización de las actuaciones propias del Servicio Jurídico, de estudio y propuesta normativa, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones		
Recursos previstos	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsables de implantación	Equipo de calidad del Servicio Jurídico. Evaluación mediante la aprobación de la normativa de creación de la Sede Electrónica de la Universidad de Jaén.		
Previsión de Resultados	Desarrollar una normativa de Sede Electrónica alineada con el novedoso régimen jurídico contenido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	UAOG (SAJ)	Año	2019
Proceso/s	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Descripción de la mejora	Elaborar y proponer para su aprobación formal la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar la realización de las actuaciones propias del Servicio Jurídico, de estudio y propuesta normativa, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones		
Recursos previstos	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsables de implantación	Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la aprobación formal la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén.		



Previsión de Resultados	Desarrollar formalmente la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén.
Grado de prioridad	Media

Unidad	UAOG (SAJ)	Año	2019
Proceso/s	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Descripción de la mejora	Proponer para su formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivos de la mejora	Mejorar la realización de las actuaciones propias del Servicio Jurídico, de estudio y propuesta normativa, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones		
Recursos previstos	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsables de implantación	Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.		
Previsión de Resultados	Formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.		
Grado de prioridad	Media		

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	

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2018, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del



proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o de forma directa.