



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC 11.22 GESTIÓN DE EVENTOS. GESTIÓN DE CONVENIOS

### 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**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
PC11	I.[PC 11.22]-26	Número de convenios	Anual	SIAG	723	571	395	655	424	NP	480	



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
SIAG	PC11	7	100%	3,58	3	100%	0,47	0

\*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.[PC11.22]-26: Número de Convenios: Durante este ciclo el número de convenios arroja un valor de 480, lo que significa aumento en relación con el año anterior cuyo resultado fue 424, no teniendo asignado un objetivo. Se observa por tanto una cierta estabilización en la actividad de este proceso en dos ciclos continuos. Una posible explicación a esta situación es la entrada en vigor de la Ley 40/2015, que agrava los requisitos para formalizar un convenio de carácter institucional. Así mismo durante el año 2015 se cambió el órgano de gobierno responsable de este proceso, quedando depositado actualmente en Secretaría General, aplicando las medidas contempladas en la normativa de forma escrupulosa, lo que supone un aumento de garantías para los usuarios y para la propia Universidad en la formalización de un convenio.

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



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

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

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

**B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.**

**No procede**

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

Se ha elaborado un trámite electrónico de presentación y firma de convenio. No obstante, aunque se han realizado pruebas a nivel de gestión de tramitadores en el SIR@, aún no se ha podido implantar.

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



<b>Código:</b>	<b>168-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. GESTIÓN DE CONVENIOS		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Implantación trámite de revisión de convenio en plataforma de tramitación UJA		
<b>Causa para su implantación:</b>	Instrucciones de Secretaría General		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Mejorar de la gestión en fase de revisión de convenio. No incluye firma.		
<b>Recursos previstos:</b>	propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Siag, Secretaría General, Servicio de Informática		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar el control en el trámite de revisión de convenio		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Realizadas pruebas por parte del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. Realizados informes de pruebas, y comunicación al Servicio de Informática y Secretaría General.</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>		
<b>Código:</b>	<b>169-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Controlar y comunicar tiempos a responsables de cada fase		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuación a la normativa		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Actualmente, se controlan los tiempos de gestión que son responsabilidad del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica, pero al ser un proceso fuertemente afectado por decisiones estratégicas que no controla el Servicio, no podemos asegurar que la comunicación se realice de forma procedimental. No obstante, en las revisiones y pruebas realizadas en la nueva aplicación, se ha focalizado esta cuestión en para minimizar y controlar, en lo posible este riesgo.</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>No procede actuaciones</b>		
<b>Código:</b>	<b>170-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información y Asuntos Generales		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Continua revisión del procedimiento a nivel de trámite y a nivel de gestión.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuación a la normativa		
<b>Recursos previstos:</b>	Propios		
<b>Responsable de implantación:</b>	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.		
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-19	<b>Finalización:</b> dic-19
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<i>Realizadas pruebas por parte del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. Realizados informes de pruebas, y comunicación al Servicio de Informática y Secretaría General.</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	<b>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</b>		

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

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

Unidad	Año
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de mejora de procesos SIR@	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 11 GESTIÓN DE CONVENIOS
Descripción de la mejora	GESTIÓN DE TRÁMITE DE FIRMA DE CONVENIOS (PROPUESTA POR SECGEN Y ASUMIDA DESDE SIR@)
Causa para su implantación	MEJORA GESTIÓN DE FIRMA
Objetivos de la mejora	AGILIZAR Y ASEGURAR EL TRÁMITE DE PRESENTACIÓN Y FIRMA
Recursos previstos	PROPIOS
Responsables de implantación	SIR@/SECGEN/SI.
Previsión de Resultados	EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR SECGEN
Grado de prioridad	Baja (según proceda)

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

### 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 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.**

La implantación, siguiendo instrucciones de Secretaría General, del trámite de revisión de convenios institucionales ha sufrido a lo largo del año una modificación en su alcance, ya que lo que se pretendía desde el SIR@ era que alcanzara a todo el ámbito de gestión, incluyendo la fase de firma. Esto, por cuestiones técnicas no se ha podido realizar y se llegó al acuerdo de que se llegaría hasta la fase de revisión por parte de Secretaría General, quedando el resto de fases pospuestas para más adelante. No obstante, en la fecha de redacción de este informe hemos de indicar que hemos concluido la fase de pruebas de la fase en la que es responsable el SIR@, pasando la misma a SECGEN.

No obstante consideramos que también debemos avanzar en la parte de gestión y control de la documentación. En este sentido, una vez que se implante y despliegue la nueva plataforma propuesta se procederá a actualizar la documentación del proceso.