



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC12. GESTIÓN DOCUMENTAL

SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SIR@)

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
PC12	I.[PC 12.1]-01	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	Continua	SIAG	99,98	100	100	100%	100%	100%	99,90%	incumplido
PC12	I.[PC 12.1]-02	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	Mensual	SIAG	0,01	0	0	0,019%	0,02%	<=0,02%	0,01%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-03	Número total de registros tramitados de entrada y salida.	Anual	SIAG	23.432	32708	33236	31.984	32.730	NP	23284	
PC12	I.[PC 12.1]-04	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	Continua	SIAG	100	100	100	100%	100%	100%	100,00%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-05	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	Continua	SIAG	100	100	100	100%	94,94%	100%	100,00%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.11]-06	Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	Semestral	SIAG	304	352	362	346	653	NP	548	



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-23-PC12	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	48,84	40,91	36,36	29,55	27,27	4,05	4,59	4	4,5	4,08	3,85	4,33	4	4,45	4,08

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

La encuesta EP-26-PC06 Obtención Certificado Digital, arroja unos resultados muy positivos, incluso en los comentarios particulares y observaciones. Así mismo se considera un acierto la estrategia adoptada en su día evidenciada por el número de respuestas recibidas. Se ha pretendido reproducir la estrategia seguida en este proceso al proceso de encuestas en quejas y sugerencias.

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
*SIR@	PC12	7	100%	3,58	3	100%	0,47	2

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

Ha habido cinco quejas y una sugerencia en este proceso. Aunque las quejas iban referidas sobre todo a temas de protección de datos, hemos considerado conveniente insertarlas en este proceso por su relación con el proceso de gestión de documentación y administración electrónica. Todas ellas se resolvieron de forma satisfactoria en tiempo y forma.

Por otra parte, aunque en este proceso muchas de las felicitaciones están contempladas en la propia encuesta postservicio de certificados digitales, sí hemos de destacar dos de ellas que se recibieron por correo electrónico.

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

No procede



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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:

I.[PC 12.1]-01. Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción: Medición anual: 99.9%. Este indicador se refiere a Registro General, los Registros Auxiliares y Registro Electrónico y se han realizado durante el año 2018 un total de 23.284 asientos. Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, por lo que el objetivo no se ha llegado a cumplir en este ciclo. La explicación de esto último es debido al registro con número de entrada 2883 de fecha 18/05/2018 que por error fue enviado al Servicio de personal y posteriormente se recibió la incidencia de que el destino no fue correcto, aplicando el procedimiento de forma inmediata de subsanación de errores fue reenviado con la máxima celeridad al destino correcto 04.04.00.02.

I.[PC 12.1]-02. Porcentaje de registros entrada/salida con incidencias: Medición anual: 0,01% (23284 registros tramitados de entrada/salida), hemos de indicar que se ha cumplido el objetivo de este indicador establecido en un porcentaje menor a 0.02% de incidencias en los asientos de los registros realizados. Durante este ciclo se han registrado cuatro incidencias, todas ellas menores y subsanadas en los meses de marzo, mayo y julio. Este resultado se explica en función de que es un proceso extremadamente normalizado por la legislación vigente.

I.[PC 12.1]-03. Número total de registros tramitados de entrada y salida: 23.284 asientos de registro tramitados de entrada/salida. Este indicador es de actividad no teniendo asignado lógicamente, ningún objetivo. En la comparativa del año 2016 (31.984) y año 2017 (32.730) en el ciclo de 2018 ha habido un cambio de tendencia muy significativo, explicado porque no ha habido convocatorias masivas como en anteriores ciclos (v.gr. garantía juvenil) y sobre todo el despliegue del sistema de registro de facturas por la plataforma electrónica del Minhap (Face). Es importante observar la evolución de este indicador, ya que se utiliza como referencia para la facturación del nuevo programa de registro (GEISER) por parte del Minhap.

I.[PC 12.1]-04. Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas: Medición anual: 100% (97 registros de entrada enviados en 24 horas). Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, que se ha cumplido en este ejercicio. Así mismo se observa un ascenso en número de asientos de registro con documentación dirigida a otras administraciones con respecto al año anterior que fue de 30.

I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas; Medición anual: 100% (53 registros emitidos en 48 horas). Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, habiéndose cumplido en este ejercicio. La sección responsable de este indicador, tomó medidas de carácter interno de ejecución de proceso para eliminar los riesgos asociados al cumplimiento de este indicador para el ejercicio 2018, ya que en el anterior ciclo se observaron desviaciones que ponían en riesgo el cumplimiento del objetivo, puesto que no se cumplió (94%). Como se puede observar, las medidas han sido eficaces y se ha controlado el riesgo detectado.

I.[PC 12.11]-06. Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). Medición anual: 583



certificados emitidos, 548 en Jaén y 35 en Linares. Este indicador no tiene objetivo asignado, actuando la Unidad a demanda de los usuarios. En relación al año anterior (653) la tendencia ha sido a la baja en certificados emitidos. También hemos de comentar que en el año 2016 se realizaron las gestiones con la FNMT para que en el Servicio de Información y Asuntos Generales creara la Oficina de expedición de Certificados de Empleado Público. Hasta la fecha se han expedido ocho certificados de esta categoría, teniendo previsto extender su uso a otros órganos de la Universidad.

No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto que se han cumplido los objetivos en todos los indicadores excepto en uno que, con medidas de carácter interno se podrá resolver.

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

De los resultados obtenidos en encuestas, el único fiable es el referido a la encuesta de Certificados digitales ya que en el resto de encuestas la tasa de respuesta es mínima, de donde no podemos extraer ninguna conclusión. Así mismo también sería arriesgado realizar un análisis en relación a quejas y sugerencias recibidas.

Por lo tanto en la encuesta de certificados digitales hemos de indicar que la tasa ha sido del 39.45% sobre un total de 550 encuestas enviadas y 217 respuestas recibidas. Se mantiene el índice de satisfacción de nuestros usuarios en todos los ítems planteados llegando al 99% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. También son relevantes la gran cantidad de comentarios recibidos junto a las encuestas, lo que nos permite realizar un análisis sobre cuestiones concretas que afectan a nuestros usuarios.

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

A través de nuestra página web, aún no se ha podido concluir el micrositio correspondiente.

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

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

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

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



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

Código:	171-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC 12.11 Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	Racionalizar la atención en Registro a través de la implantación de GEISER. Estableciendo conexión con Información, respecto la acción de adaptar estructura orgánica del servicio junto con los procesos afectados en aplicación de ley.		
Causa para su implantación:	Normativa		
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.		
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	sep-18	Finalización: dic-19
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Revisión de la estructura orgánica del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica. Adaptación de las dependencias para la mejora de los servicios prestados. Adecuación coherente de la estructura del Servicio con la reorganización del Servicio de Publicaciones y de Actividades Culturales. Revisión de RPT.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>		

Nota: Esta acción está completada en la fecha de realización de este informe. Por favor, revisar en fichas técnicas.

Código:	172-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC 12.11. Gestión del Registro de la Documentación		
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales		
Descripción de la mejora:	a) Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría. b) Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría. c) Consultoría telefónica		
Causa para su implantación:	Normativa		
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.		
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización: dic-20
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Actualmente está en pleno proceso de despliegue el plan de mejora adoptado en OCU.</i>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>		



Código:	173-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación			
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales			
Descripción de la mejora:	a) Plan de Formación Técnica.			
Causa para su implantación:	Normativa			
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa			
Recursos previstos:	Propios			
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.			
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.			
Grado de prioridad:	Baja			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-19
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Ejecución formación en los aspectos relativos al RGPD, Ley 39, y descripción de la aplicación géiser.</i>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>En proceso de implantación (se han realizado actuaciones pero no está finalizado)</i>			

Código:	174-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos	
Proceso:	PC 12 Gestión de la Documentación (Firma Electrónica)			
Unidad/es:	Servicio de Información y Asuntos Generales			
Descripción de la mejora:	Uso de aplicaciones alternativas para minimizar riesgo de JAVA. (V.gr. Actas).			
Causa para su implantación:	Normativa			
Objetivo de la mejora:	Adecuación a la normativa			
Recursos previstos:	Propios			
Responsable de implantación:	Comité de Seguridad de la Información, Jefe Servicio Información y AA. GG.			
Previsión de resultados:	Mejorar la prestación del Servicio de Información y adecuación normativa.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos:	<i>Propuesta realizada al Vicerrectorado de Tecnologías.</i>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<i>Implantada en su totalidad la propuesta. No solucionado el problema de JAVA.</i>			

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
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	SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SIR@)	Año	2019
Proceso/s	PC 12 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
Descripción de la mejora	IMPLANTACIÓN DE GÉISER		
Causa para su implantación	NORMATIVA		
Objetivos de la mejora	ADAPTACIÓN A LA LEY 39/2015		
Recursos previstos	12.500 € (CUOTA MANTENIMIENTO ANUAL APLICACIÓN)		
Responsables de implantación	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		
Previsión de Resultados	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS Y GESTIÓN EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.		
Grado de prioridad	Alta/		

Unidad	SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (SIR@)	Año	2019
Proceso/s	PC 12 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
Descripción de la mejora	REVISIÓN CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ADAPTARLOS A LEY 39/2015		
Causa para su implantación	NORMATIVA		
Objetivos de la mejora	ADAPTACIÓN A LA LEY 39/2015		
Recursos previstos	PROPIOS		
Responsables de implantación	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		
Previsión de Resultados	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS Y GESTIÓN EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.		
Grado de prioridad	Alta/		

(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	GESTIÓN SIG-SUA	Año	2019
Unidad, si procede	TODAS		
Naturaleza de la propuesta	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
Denominación	ADQUISICIÓN DE APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA EL CONTROL, GESTIÓN Y ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
Descripción	Actualmente se funciona a través de tablas, office, correos, etc... lo que hace que la gestión del sistema sea lento, tedioso y poco seguro.		
Objetivo de la propuesta	MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, DATOS Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.		

(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.

Este proceso está plenamente asentado en la estructura del SIGC-SUA. No obstante hemos de indicar que para este ejercicio debemos de focalizar todos los esfuerzos en implantar la aplicación informática Géiser y adaptar la gestión documental de la universidad a la ley 39/2015.

En cuanto al uso de certificados electrónicos y plataformas con java (no proceso de expedición de los mismos), hemos de indicar que es fuente continua de problemas y conflictos técnicos, y por supuesto de insatisfacción de los usuarios. Es necesario un replanteamiento técnico del sistema de firma para evitar esta situación. Por su parte, el Servicio de Informática, nos consta que están trabajando en ello.

Este ejercicio va a resultar crítico para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos.