



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

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

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC06	I.[PC 06.12]-01	Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.	<u>SIR@</u>	2,93	-46,94%	24,37%	-5,86%	NP	-13,50%	
PC06	I.[PC 06.131]-03-[SIR@]	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	<u>SIR@</u>	54,45	21,70%	14,63%	94,75%	NP	35,00%	
PC06	I.[PC 06.131]-04-[SIR@]	Número de actualizaciones realizadas en la página web	<u>SIR@</u>	929	982	920	1117	NP	965	
PC06	I.[PC 06.132]-05	Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.	<u>SIR@</u>	112,46	124,68%	-80,77%	-61,38%	NP	120,00%	
PC06	I.[PC 06.133]-06	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.	<u>SIR@</u>		Suspensión provisional		1097 incremento absoluto	NP	189766 Número absoluto.	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-09-PC06	SIR@	37,5	41,67	33,33	41,67	50	4,06	4,05	3,67	4	4,33	4,19	3,89	3,73	4,06	4,09

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-26-PC06	SIR@	83,82%	4,85		56,97%	4,89		39,45%	4,87	-	18,68%	4,92	-
EP-59-PC06	SIR@	-	2,3	-	-	1,8	-	-	2,81	-	33,10%	3,26	
EP-60-PC06	SIR@	SD-Sin informe			-	4	-		3,5	-	Sin informe por incidencia informática		

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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@	PC06	-	-	-	1-	100%-	0,08-	-

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

No procede

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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-SIR@](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

I.[PC 06.12]-01 Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa: Este indicador refleja una disminución de -13.5, siguiendo la tendencia a la baja del ciclo de 2018 de -5.86%, variando estos resultados con la tendencia al alza que este indicador reflejó en el ciclo de 2017 que fue de 24.37%. El valor absoluto de consultas atendidas entre las sedes de Campus de Jaén y Campus Científico Tecnológico de Linares es 17.819 en contraposición con el dato arrojado el año 2018 que fue de 20.607 y en 2017 que fue de 21.889. En 2019 por Servicios, los asuntos relativos a Gestión Académica han resultado un año más los más demandados que es una cifra muy similar a la registrada en el ciclo anterior. Los de Asuntos Económicos los que menos. No obstante, existe en este indicador un apartado denominado "otros", el cual es inferior al registrado en el ciclo anterior; ello es debido a que siguiendo la recomendación del auditor externo, se ha intentado desglosar e identificar aquellas cuestiones atendidas y que resultaran comunes para extraerlas como indicador propio y no computado con otras actividades. Así mismo, se observa un pico temporal en las solicitudes de información en el mes de mayo, manteniéndose la demanda más o menos estable durante el resto del ejercicio. No obstante, ya en el informe del año anterior se comentó que el incremento o disminución de este indicador a nivel general no responde a cuestiones que dependan exclusivamente del SIR@, puesto que el servicio es el que transmite la información que genera el conjunto de la Universidad, y no solo la que genera el SIR@. Siendo el SIR@ el responsable de este proceso, la situación en la que se encuentra la Unidad en relación con el resto de Unidades, nos permite deducir que se necesita una reflexión general para determinar dónde se encuentra en la actualidad el estado de la información que suministramos a nuestros usuarios. Esta circunstancia está transmitida a los responsables estratégicos de este proceso, habiendo coincidido en esta conclusión.

I.[PC 06.131]-03-[SIR@] Variación porcentual anual del número de visitas de la página web: Este indicador tiene un incremento de un 35%, lo que consolida la tendencia al alza del ciclo de 2018 que fue de 94.75% con respecto al año anterior. Los datos se han obtenido de la propia página web, a través de "piwik" y "google-analytics". El número absoluto de visitas es de 244.222, siendo en el ciclo de 2018 de 179.620, habiendo sido el año anterior de 92.233 y el año 2016 de 80.459. Ya en el ciclo anterior, éramos conscientes de la exagerada variación de los datos obtenidos y aunque en parte se puede explicar porque la web del SIR@ ha asumido la gestión y alojamiento en su micrositio de otras unidades como consecuencia de la reorganización administrativa, como por ejemplo la localización del directorio, la gestión de convenios y sobre todo las consultas al tablón digital de edictos, no obstante sospechamos aunque no hemos podido confirmarlo que a nivel técnico de recuento de datos de las aplicaciones ha habido algún criterio que aún no hemos detectado que se ha tenido en cuenta en el momento de obtener los resultados, todo ello como consecuencia del cambio de página web de la Universidad de Jaén y la consiguiente modificación de aplicación de análisis de resultados web, puesto que desde abril de 2018 ya no se utiliza piwik. No obstante, durante este ciclo se ha focalizado la atención en este indicador y se ha observado que los incrementos de resultados en este ciclo de 2019 sí son coherentes con los datos contenidos en la herramienta de gestión.

I.[PC 06.131]-04-[SIR@] Número de actualizaciones realizadas en la página web: Las actualizaciones de la página web del SIR@ son muy frecuentes, puesto que dentro de este indicador se encuentran las inserciones de resoluciones, convocatorias, comunicaciones, etc... de documentación oficial y que se publican en el tablón digital de anuncios. En este sentido, el dato arroja un resultado de 965 actuaciones, siendo 1117 inserciones las del ciclo de 2018, siendo en el ciclo anterior 920 actualizaciones, lo que supone una cierta disminución con respecto al año anterior, pero el dato está dentro de los parámetros que podemos considerar normales. Como conclusión de este análisis podemos decir que en comparación con ejercicios anteriores se observa que desde el año 2012 hay una tendencia al alza en este indicador aunque en el ejercicio 2017 su resultado bajó con respecto al año anterior, no siendo significativa esta disminución como tampoco lo es el aumento en el resultado de 2018.

I.[PC 06.132]-05 Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA. Las visitas a la página web del BOUJA han arrojado un dato positivo en el ciclo de 2019 de 120%, lo que contrasta que el dato del año anterior que fue de un -61.38% en relación al año anterior, siendo 219 visitas en total, lo que confirmaba la tendencia a la baja informada en el ciclo de 2017 de -80.78. En el ejercicio 2016 se consiguió cambiar la tendencia a la baja que desde el año 2011 venía siendo la tónica. Durante el año 2015, se propuso a Secretaría General que se enviaran correos posteriores a la publicación del Boletín en la web, siendo esta la justificación que entendemos podría evidenciar este aumento en el número de visitas durante el ejercicio de 2016 que fue de 2.950. En el informe realizado en el año 2017 se anotaba que se considera que además de la anterior medida, se deberían de tomar otras de mayor calado para dotar de contenido todos los acuerdos y resoluciones que se publiquen en el Boletín, puesto que el incremento del año pasado está claramente influenciado por la medida tomada de carácter puntual, siendo necesaria medidas estructurales de contenido del Boletín.

I.[PC 06.133]-06 Incremento porcentual anual del número de entradas en el tablón digital. El dato arrojado en el ciclo de 2019 es de 189766. No podemos realizar el cálculo del incremento porcentual en comparación con el año anterior ya que en el ciclo de 2018 y anteriores no pudimos disponer técnicamente de los datos. No obstante, el Servicio consideró



que era un indicador importante y que en ningún caso debería eliminarse. Siendo así, junto con el Servicio de Informática se ha trabajado para poder recuperarlo con la nueva herramienta web, por lo que en el siguiente ciclo de 2020 podremos estar en disposición de realizar la comparativa correspondiente.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

Las quejas y sugerencias se han tenido en cuenta para realizar las propuestas de mejora. No obstante, las encuestas no se han tenido en cuenta puesto que al ser un servicio transmisor de información, nos resulta complicado implicar a nuestros usuarios para realizar una encuesta cuando la información que se suministra es puntual.

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

Con respecto a las encuestas generales los determinados por el SPE. En relación a las encuestas post-servicio, espacio web.

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

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

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (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, tal y como se comentaba en el informe del anterior ejercicio, no obstante aún queda alguna actuación más por realizar como adecuar el espacio dispuesto de la reforma a la utilización por nuestros usuarios.

También ha supuesto un avance en la difusión de información la participación del Servicio en el proyecto Uniferia (<https://uniferia2020.easyvirtualfair.com/>). En este sentido el Servicio tiene una participación muy activa en la red SIOU que ha puesto en marcha este proyecto ya que la Universidad de Jaén es la secretaria del grupo de coordinación de esta red.



C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

Se están manteniendo reuniones con los servicios y vicerrectorados como consecuencia de la necesidad de articular un sistema de información (plan de comunicación interna). Dentro de este plan se encuentran dos proyectos como son: sistema chatbot que en el ciclo 2019 se encuentra en fase de estudio y racionalización de las llamadas de teléfono a través de un IVR que gestione y conduzca correctamente las llamadas, también en fase de estudio y análisis. Ya en el ciclo 2020 están previstas su implantación.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Código:	<u>SIR@-01-2019</u>	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 06.2 Gestión de los recursos de la información		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
Descripción de la mejora:	Ejecución hoja de ruta de OCU adecuación a la ley 39 y 40/2015		
Causa para su implantación:	Normativa		
Objetivo de la mejora:	Actualización en la prestación del servicio		
Recursos previstos:	Propios		
Responsable de implantación:	SIR@ (en su ámbito de responsabilidad organizativo)		
Previsión de resultados:	Mejora en la prestación del servicio y adecuación normativa		
Grado de prioridad:	Media		
Planificación de la implantación	Implantación plurianual.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			



Desarrollo temporal:	Inicio:	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Actualmente se están ejecutando varias acciones, sobre todo la ruta crítica.(2 en proceso de implantación)	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	SIR@	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	
Equipo de mejora de los procesos del SIAG		7	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:	Naturaleza de la mejora: (1)	Análisis de datos de indicadores/Colaboración implantación herramientas de gestión de la información chatbot
Proceso:	PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Unidad/es:	SIR@, SGA, SI, VICERRECTORADO TIC	
Descripción de la mejora:	Participar en la implantación de un chatbot para la gestión de la información.	
Causa para su implantación:	Déficit en la gestión de la información y suministro de la misma a los usuarios.	
Objetivo de la mejora: (2)	Racionalizar, analizar y canalizar las consultas a través de una herramienta digital Chatbot de inteligencia artificial	
Recursos previstos: (3)	Los establecidos por el Vicerrectorado TIC.	
Responsable de implantación:	SGA, SI, SIR@ y Vicerrectorados.	
Previsión de resultados:	Mejora en precisión y rapidez en el suministro de información a los usuarios.	
Grado de prioridad:(4)	Media	
Planificación de la implantación (5)	Año 2020	



Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/12/2019	Finalización: 31/12/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:		Naturaleza de la mejora: (1)	Análisis de datos de indicadores/Colaboración implantación herramientas de gestión de la información IVR Gestión telefónica
Proceso:	PC 06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Unidad/es:	SIR@, SGA, SI, VICERRECTORADO TIC		
Descripción de la mejora:	Participar en la implantación de un IVR gestión de llamadas telefónicas para la gestión de la información.		
Causa para su implantación:	Déficit en la gestión de la información y suministro de la misma a los usuarios.		
Objetivo de la mejora: (2)	Racionalizar, analizar y canalizar las consultas a través de una herramienta digital de comunicación telefónica IVR		
Recursos previstos: (3)	Los establecidos por el Vicerrectorado TIC.		
Responsable de implantación:	SGA, SI, SIR@ y Vicerrectorados.		
Previsión de resultados:	Mejora en precisión y rapidez en el suministro de información a los usuarios.		
Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	Año 2020		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/12/2019	Finalización: 31/12/2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta	Gestión de la documentación SIGC-SUA		
Denominación	Implantación de una herramienta de gestión de la documentación generada en los procesos de SIGC-SUA		
Descripción:	La documentación del SIGC-SUA es considerable, teniendo en cuenta los datos de fichas, históricos desde hace ocho años, por lo que se propone la adquisición de una herramienta que facilite la gestión para la mejor toma de decisiones.		
Objetivo de la propuesta)	Mejorar la gestión documental del SIGC-SUA.		

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta	Gestión de los proyectos		
Denominación	Implantación de una herramienta de gestión de los proyectos en los procesos de SIGC-SUA		
Descripción:	Los proyectos de mejora, operativos, etc.. que se derivan de la gestión del del SIGC-SUA es considerable, teniendo en cuenta los datos de fichas, históricos desde hace ocho años, por lo que se propone la adquisición de una herramienta que facilite la gestión de los mismos para la mejor toma de decisiones.		
Objetivo de la propuesta)	Mejorar la gestión de los proyectos del SIGC-SUA.		

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	
Naturaleza de la propuesta	
Procesos	
Descripción:	
Justificación/Obejtivos	



* En su caso, adjuntar los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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

Del análisis de los indicadores podemos deducir que el servicio se presta de forma coherente, incluso por encima de sus posibilidades. En este sentido, el SIR@ en este proceso de suministro de información a los usuarios que nos lo demanden, es responsable de este proceso transversal. No obstante los resultados del proceso no deben enmascarar una cuestión: el enfoque que se tiene de este proceso de forma general en la Universidad. Consideramos que este proceso necesita de una revisión y reflexión de carácter general en todas las unidades, servicios, órganos, centros, y departamentos de la Universidad. Este cambio de enfoque ha sido propuesto en una primera aproximación informal, al Rector de la Universidad a través de la Vicerrectora de Comunicación y a propuesta del SIR@ siendo, en principio bien recibida. Debemos avanzar y concretar la visión estratégica del Equipo de Gobierno, manifestada a través del Rector en relación a este proceso, y realizar las actuaciones para conseguir que, uno de los procesos que más afectan a la percepción de la calidad de los servicios que tienen los ciudadanos en general y de nuestros usuarios en particular, sean satisfactorios para todos. A finales de 2019 el Jefe de Servicio presentó un informe a Gerencia y al Vicerrectorado de Comunicación indicando las alternativas y posible necesidad de recursos ante una eventual decisión que afectara al SIR@ en cuanto a un traslado a otras dependencias. Esta cuestión está en la actualidad en estudio y análisis.

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

Por otra parte, hemos de indicar que la forma de recoger indicadores en atención directa se realiza de una forma manual, extremadamente artesanal. Hemos realizado consultas para automatizar este proceso, al menos en el canal telefónico sin resultado alguno. No obstante, el SIR@ seguirá intentando la mejora en este proceso de recopilación de datos. Entendemos que durante el ciclo de 2020 los nuevos sistemas de inteligencia artificial y gestión IVR de llamadas telefónicas permitirán ir abandonando el sistema de recogida de datos actual y avanzar no sólo en la mejora de la prestación del servicio, sino también en la minería de datos. Por otra parte, se nos comunicó por el responsable de gestión de Linares que desde octubre dejaba de aportarnos datos sobre su actividad en este proceso, ya que no pertenecía a SIR@. Por parte del Jefe de Servicio se le indicó que por favor se comunicara esta circunstancia a Coordinación Técnica por la influencia que esta decisión pudiera suponer en el indicador correspondiente.

Básicamente, este proceso se verá afectado de forma contundente por los proyectos que se están desarrollando en la actualidad, no sólo a nivel de ejecución procedimental, sino también estructuralmente a nivel de personas y orgánicamente a nivel de secciones en el futuro. Al menos esa es la previsión de Gerencia.