



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN Y DEL 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: Francisco David Susí García	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: 24/02/2020	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.

Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio / Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido / Incumplido / No Medido
I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.	Trimestral	UAOG	99,18	97,86	97,05	99,51	>=90%	99,75%	Cumplido
I.[PC 06.131]-03	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	Semestral	UAOG	5,93	14,73	34,82	3,21	NP	-38,74%	
I.[PC 06.131]-04	Número de actualizaciones realizadas en la página web.	Continuo según necesidades de actualización	UAOG	1637	683,00	286	326	NP	363	
I.[PC 06.26]-42	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo	Trimestral	UAOG	100	100	96,99	97,28	>=92%	98,62%	Cumplido
I.[PC 06.26]-43	Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales	Trimestral	UAOG			48,45	22,01	NP	22,93%	
I.[PC 06.27]-44	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral.	Por cada proceso electoral	UAOG	30	0,00	0	0	NP	8	



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-24-PC06	UAOG (Servicio Jurídico)	36	10	37,5	20,83	40	4,2	SD-Sin informe	4,83	4,6	4,5	4,2	SD-Sin informe	4,67	4,6	4,67

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

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

La unidad no ha recibido ninguna queja o sugerencia formal a través de los canales habilitados al efecto. Informalmente y dada la cercanía con nuestros clientes/usuarios, cualquier incidencia derivada de la gestión diaria se ha solventado sobre la marcha.

En cuanto a las felicitaciones, varios miembros de nuestra unidad han recibido felicitaciones por su diligencia y profesionalidad a la hora de realizar su trabajo diario. Dichas felicitaciones pueden ser entendidas más bien como agradecimientos.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
UAOG	PC06	-	-	-	-	-	-	-

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-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para la obtención de indicadores correspondientes al ciclo de gestión de 2019 dentro del Proceso Clave de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento (PC 06). Resultado de las mediciones del proceso PC 06.12 Atención Directa

Atención al usuario y tratamiento de la información

Indicador	Valor límite	Valor Objetivo		2019	
			Nº total consultas telemáticas	803	%
[PC 06.12]-02	>= 85 %	>= 90 %	Nº de consultas enviadas en plazo	801	99,75 %

Análisis de los aspectos más destacados:

El indicador I.[PC 06.12]-02 mide el porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborables. Estableciéndose el valor objetivo del mismo en el 90% y el valor límite en el 80%.

El resultado obtenido en el ciclo de gestión ha superado el valor objetivo establecido para este indicador. En este sentido, cabe destacar que de las 803 consultas telemáticas recibidas sólo 2 no han sido contestadas en el plazo de tiempo establecido al efecto (3 días laborables). También es importante destacar que estas dos solicitudes que no han podido ser atendidas en plazo se han dado en el primer semestre de 2019, periodo en el que hay que señalar que la carga de trabajo ha sido de un gran pico de intensidad debido a las elecciones a Rector y Claustro, con la consiguiente demanda de información que ello suscita.

Analizando históricamente este indicador, la tendencia sigue manteniéndose de forma ascendente en el tiempo, con valores muy por encima del valor objetivo establecido del 90%.

Indicador	Valor límite	Valor Objetivo		2019	
[PC 06.131]-03	No Procede	No Procede	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.	363	
[PC 06.131]-04	No Procede	No Procede	Número de actualizaciones realizadas en la página web.	556.419	-38,74%



Análisis de los aspectos más destacados:

Los indicadores I.[PC 06.131]-03 e I.[PC 06.131]-04 miden la variación porcentual del número de visitas a las páginas web de la unidad respecto del ciclo de gestión anterior, así como el número de actualizaciones que se han realizado en las distintas webs. No procede establecer valores objetivo ni límite para estos indicadores.

Con respecto al decremento del nivel porcentual de visitas registrado, cabe destacar que con la implantación del nuevo gestor de contenidos y el paso a un nuevo sistema de medición de visitas basado en Google Analytics, ha propiciado que este número de visitas (554.419), obtenido de los sistemas de información, no refleje la realidad de las visitas registradas en los sitios web de la Unidad.

La falta de formación e información al respecto ha propiciado que no se pudieran registrar las métricas a lo largo de todo el ciclo de gestión.

A parte, también cabe destacar que el paso del anterior gestor de contenidos al actual puede haber propiciado un decremento en el número de visitas real.

Finalmente, y como algo que afecta especialmente a nuestra unidad por su estructura, tras las elecciones a rector y la reestructuración de vicerrectorados y demás órganos unipersonales, se justifica que la variación haya descendido notablemente respecto del ciclo anterior.

Como punto fuerte en este aspecto, la formación para la utilización del nuevo gestor de contenidos así como las métricas, favorecerán en el próximo ciclo una medición más ajustada a la realidad.

Indicador	Valor límite	Valor Objetivo	ADQUISICIONES	2019	
[PC 06.26]-42	>= 80%	>= 92%	Porcentaje de informes jurídicos emitidos en un plazo inferior al establecido legalmente	218	98,62%
[PC 06.26]-43	No Procede	No Procede	Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales		22,93%

Análisis de los aspectos más destacados:

El indicador I.[PC 06.26]-42. Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo, mide el porcentaje de informes jurídicos que se emiten en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles. En este sentido, en 2019 se han evacuado un total de 218 informes, de los cuales 215 se han emitido en plazo. Para este indicador se establece un valor objetivo del 92% (cumplido holgadamente) y un valor límite del 80%.



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 96,49% 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 hasta los 100 puntos porcentuales. Finalmente, la medición del indicador para el cuarto 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 2019 se sitúa en un valor de 98,72%, sensiblemente superior a la medición del ciclo de gestión inmediatamente anterior de 2018, en el que el porcentaje de informes emitidos en plazo ascendió al 97,28%. 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 tres últimos ciclos (2017-2019). 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.

Atendiendo a la evolución histórica de este indicador, hay que tener en cuenta una doble casuística. Por una parte, los requerimientos de informes han crecido en número y por otra parte, la tendencia creciente se mantiene en el tiempo, estableciéndose muy por encima del valor objetivo fijado, lo que sin duda, 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.

Se propone como acción de mejora, y de acuerdo con el análisis realizado, el incremento del valor objetivo del indicador hasta el 93% y adicionalmente, el valor límite del mismo, hasta el 85%.

En cuanto al indicador I.[PC 06.26]-42. Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales, cabe indicar que este ciclo de gestión 2019 es el tercero 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 y, finalmente, 22,93%, para el actual ciclo de gestión 2019.

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 segundo trimestre presentan mediciones que superan incluso ampliamente la medición anual del citado indicador (32,71% en el primer trimestre, 32,06% en el segundo trimestre, como resultado de la mayor actividad judicial).

En definitiva, este indicador de actividad para el pasado ciclo de gestión 2019 ha presentado un resultado en su medición de 22,93%, es decir, la gestión de expedientes judiciales, con independencia de la importancia o complejidad de los mismos, ha continuado la tendencia del ciclo anterior 2018, en el que este indicador aportaba una medición de 22,01%, a través de un leve incremento, y que en ambos ciclos (2018 y 2019) 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%, aun formándose un número similar de procedimientos judiciales (12 en 2017, 13 en 2018 y 16 en 2019).

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 la realización de ningún cambio.

Indicador	Valor límite	Valor Objetivo		2019	
[PC 06.27]-44	No procede	No procede	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral	8	

Análisis de los aspectos más destacados:

El indicador I.[PC 06.27]-44 mide el número de reclamaciones recibidas a los procesos electorales de elecciones a Claustro y/o Rector. En este sentido, en 2019 tuvo lugar el proceso electoral



paralelo de elecciones a Claustro y Rector, por lo que ha sido un año en el que este indicador ha tenido medición posible.

Atendiendo al valor registrado en 2019, con tan sólo 8 reclamaciones, frente a las 30 registradas en el proceso electoral de 2015, cabe destacar la publicación con bastante antelación del censo telemático, en Universidad Virtual. Esta mejora puesta en marcha a petición de los miembros de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno destinados en Secretaría General y gracias a la excelente labor del Servicio de Informática, propició que toda la comunidad universitaria pudiera consultar, de forma telemática su situación en el censo electoral, de forma que la mayoría de incidencias fueron resueltas mucho antes de abrirse el periodo de reclamación al censo electoral.

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

A lo largo del ciclo de gestión de 2019 no se han registrado quejas ni sugerencias a través de las vías formales establecidas. Esta circunstancia viene propiciada a todas luces por la cercanía de nuestros grupos de interés, ya que normalmente todas las posibles incidencias entendibles como queja o sugerencia se suelen plantear y resolver verbalmente y sobre la marcha.

Lo mismo ocurre con las felicitaciones. De forma informal y también por escrito se han recibido felicitaciones que pueden ser interpretables, más bien, como muestras de agradecimiento por la celeridad, dedicación y empeño puesto por cada uno de los miembros de la unidad a la hora de realizar su gestión diaria.

Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los procesos PC02 y PC06 en el ciclo de gestión de 2019 por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG)

Código de Encuesta	Unidad	Indicador de Participación (%)					Valor Global					Valor Mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-03PC02	Ud. de Apoyo a Órg. de Gobierno	37.21	47.92	55.32	62.79	64,29	3.81	3.95	4.36	3.92	4.72	3.62	3.95	4.22	3.87	4.71





Niveles de participación

Durante el pasado ciclo de gestión la tasa de participación se ha situado en el 64,29%, lo que supone una continuidad de la tendencia ascendente marcada, con respecto al ciclo anterior, durante el ciclo de 2018, en el que la misma se situó en el 62,79%. Esta tasa de participación supone un incremento del 1.5%. Así las cosas, la tendencia, en los últimos 5 años se ha venido manteniendo desde 2016, ciclo en el que la tasa se vio incrementada, con respecto al ciclo anterior en 10,71 puntos porcentuales. Desde entonces, esta tendencia se ha venido manteniendo en el tiempo en los ciclos de gestión sucesivos.

Como propuesta de mejora en el anterior ciclo, se mantuvieron reuniones con personal de Coordinación Técnica del SIGC-SUA para analizar cómo se podía mejorar la encuesta y mantener las tasas de participación. En este sentido, si fuese oportuno, se podría tratar la realización de encuestas de campo en momentos puntuales que permitirían una más cercana participación de nuestros clientes y usuarios principales, como son los órganos colegiados de la Universidad de Jaén así como el Equipo de Dirección Amplio.

En este sentido, se modificó el lanzamiento de la encuesta, a finales del segundo semestre de 2019, no obteniéndose una mayor tasa de respuesta, lo que nos hace posicionarnos hacia una encuestación de campo en momentos puntuales futuros que permitan recabar los datos de una forma presencial y más directa.

Resultados/Valoración

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 06 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 47 usuarios/clientes de la unidad (en contraste con los 120 encuestados en el ciclo de gestión anterior). La misma 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 (PC02). En este sentido, el nivel de satisfacción global de los usuarios se encuentra en el 100% (rango de satisfacción) con un valor medio de 4.85 (lo que supone un incremento de casi un punto con respecto al ciclo anterior, en el que el valor obtenido fue de 3.89), no contándose en este ciclo

con índice de insatisfacción del 12.96%.

Centrándonos en las respuestas obtenidas se cumple el objetivo de “sostener el 90% de satisfacción” establecido por la unidad y que no se pudo mantener en el pasado ciclo de gestión.

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 100%, superándose el valor objetivo establecido del 90%, con valores en todos los ítems específicos por encima del 4.89 de media. 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 2019 en el 93.06%, obteniéndose un nivel de insatisfacción del 6.94%. Para poder entender este nivel de insatisfacción, si atendemos a las preguntas de texto libre que se hace a los usuarios, se observa que, según éstos, haría falta personal dedicado exclusivamente al mantenimiento de contenidos web así como redes sociales en los que participa la unidad.

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 micro sitios de acuerdo a las necesidades normativas y de información de los usuarios y se continuará incidiendo a lo largo del ciclo de gestión de 2020.

Finalmente, centrándonos en el nivel de satisfacción global, el resultado obtenido en el ciclo de gestión de 2019 supone un incremento porcentual, con respecto al ciclo anterior de 0.8 puntos, recuperándose la tendencia ascendente de los ciclos de gestión 2015, 2016 y 2017, circunstancia que no se había producido en el anterior ciclo de gestión de 2018, en el que el valor porcentual decreció en 0.44 puntos.

Del mismo modo, el valor de mejora se ha visto incrementado, con respecto al ciclo de gestión de 2018 en 0.84 puntos porcentuales, de forma que se vuelve a la tendencia ascendente que se venía reflejando en este aspecto desde el ciclo de gestión 2015 al 2017 y que viene a reflejar que las mejoras son percibidas por los clientes y usuarios de la unidad de forma satisfactoria.

Conclusiones

Desde la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno pensamos que el cambio en la metodología de obtención de datos, debido a la peculiaridad de nuestros clientes y usuarios, pueden conferirnos, además de una tasa de participación mayor, una información más completa y detallada de su percepción, en el sentido en que las encuestas se pueden realizar de forma más cercana y personalizada e, incluso, se pueden resolver dudas con respecto a los ítems planteados.

Con respecto al compromiso contraído por la unidad para tratar de disminuir el valor “No Sabe/No contesta”, además de la citada posible mejora al trabajar con encuestas de campo, seguiremos trabajando de forma conjunta con los miembros especialistas de coordinación técnica a fin de conseguir una encuesta más clara que no suscite dudas para las personas encuestadas y que nos



permita tener un valor tendiente a la desaparición con respecto a este valor.

Por su parte, la encuesta general EG24PC06, sobre el asesoramiento jurídico del Servicio Jurídico, presenta los siguientes resultados:

Código de Encuesta	Unidad	Indicador de Participación (%)					Valor Global					Valor Mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-24PC06	UAOG-SJ Asesoramiento jurídico	36	10	37,5	20,83	31,58	4,2	SD	4,83	4,6	4,5	4,2	SD	4,67	4,6	4,67

Análisis de los aspectos más destacados:

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.

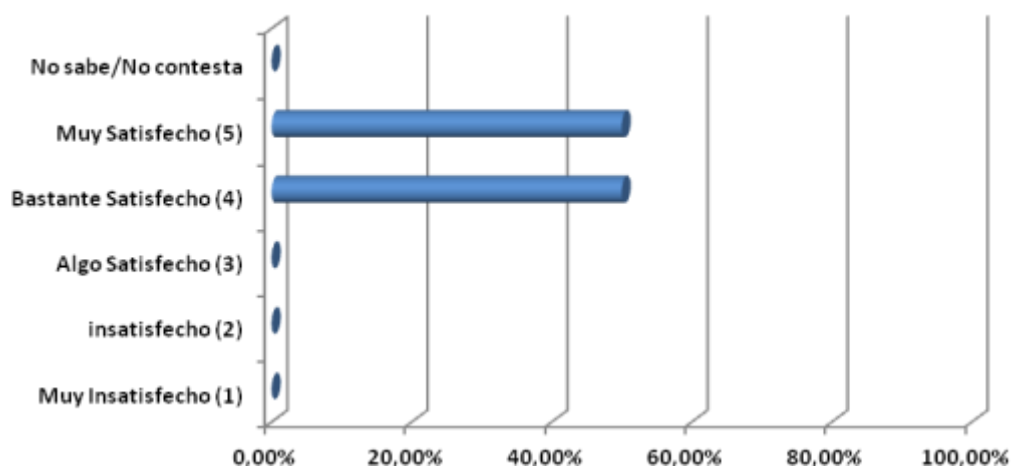
Respecto al ciclo de gestión anterior 2018, en el actual ciclo 2019 se ha producido un significativo ascenso en el índice de participación, mejorando además, salvo en los ciclos de gestión 2016 y 2017, la participación de ciclos anteriores (tasa de respuesta 2015: 36%; tasa de respuesta 2016: 10%; tasa de respuesta 2017: 37,5%; tasa de respuesta 2018: 20,83%), 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 6 encuestas, de 19 enviadas, sobre un número óptimo de 15).

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 indica un notable nivel medio de satisfacción global sobre los servicios prestados de 4,5, y un nivel medio de satisfacción global sobre las mejoras recibidas se sitúa en 4,67, ambos sobre 5, por lo que es necesario incidir en los buenos resultados obtenidos en el actual ciclo de gestión.

Por todo lo anterior, el compromiso para el próximo ciclo de gestión 2020 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).



Valoración Global



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, a lo largo de 2019, al igual que en los años anteriores, no se ha registrado ninguna queja o sugerencia dirigida al Servicio Jurídico, 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.

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

La Unidad ha publicado los resultados de satisfacción de la encuestas generales y post-servicio en su página web: <https://www.ujaen.es/servicios/uaorgob/sigc-sua>

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.

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, la Unidad se compromete a trabajar para mantener el porcentaje de satisfacción por encima del 90%, trabajar en mejorar la claridad de los ítems que se refleja en la encuesta así como buscar la mejor vía que permita la obtención de una tasa de respuesta que sea representativa y garantice la correcta interpretación de los datos.

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).

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento ha mejorado considerablemente, pues en este ciclo de gestión los resultados obtenidos en los indicadores de su competencia reflejan la sistematización de la gestión del mismo. Salvo la eventualidad relacionada con la gestión de los entornos web, que por los motivos indicados anteriormente, han podido verse afectados en cuanto a la medición de visitas.

En este sentido, se han mantenido los resultados del ciclo anterior con tendencia al alza de aquellos indicadores con valor límite y objetivo establecido.

Consideramos que para el próximo ciclo de gestión, dado el contrastado afianzamiento de resultados obtenidos en los últimos cinco ciclos de gestión, ha de centrarse en una interrelación con nuestros clientes/usuarios que nos permita conocer, de forma fidedigna y relevante, es decir, con la suficiente fiabilidad y representatividad, el nivel de satisfacción con nuestro trabajo.

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

Análisis DAFO de la Unidad actualizado durante el año 2019

FORTALEZAS

- Personal con amplia experiencia profesional en la Universidad.
- Recursos materiales suficientes.
- Manual de Procesos de fácil acceso y actualizado.
- Buena relación con los cargos unipersonales.

DEBILIDADES

- Adaptabilidad a nuevas herramientas basadas en TIC.
- Carga de trabajo en determinados momentos del curso académico.
- Heterogeneidad de las tareas que se realizan.
- Rotación del personal interino.

OPORTUNIDADES

- Capacidad de transmisión del conocimiento.
- Facilidad de comunicación entre los miembros de la unidad.
- Mejoras en la gestión diaria a través de nuevas herramientas (portafirmas).
- Trabajo colaborativo basado en nuevas tecnologías.
- Administración electrónica (GEISER)

AMENAZAS

- Ladrones de tiempo.
- Imposibilidad de planificación ante imprevistos sobrevenidos que se vuelven prioritarios.
- Tendencia creciente a la mayor carga burocrática.

La Unidad va a analizar sus indicadores de forma sistemática. En este sentido se van a revisar todos aquellos que no forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad a fin de valorar la oportunidad de su redefinición o supresión de los mismos.

La Unidad va a plantear una formación específica para tareas que son puntuales dentro de sus competencias de gestión como son el mantenimiento web, la interacción con administración electrónica y otras

herramientas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación, medición de indicadores y medición de visitas web a fin de agilizar estos procesos.

La unidad se compromete a la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una al semestre, a fin de analizar cada uno de los aspectos concernientes a cada uno de los procesos clave en los que participa así como a agilizar la operatividad de cada uno de los grupos de trabajo internos.

El grupo de mejora de la Unidad acuerda analizar la documentación vigente relativa al proceso para evaluar la posibilidad de identificar riesgos/oportunidades de los requisitos de calidad, del propio flujograma del proceso, objetivos, resultados y recursos actualizando dicha documentación en caso de que sea necesario.

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

Código:	UAOG-01-2019-AI	Naturaleza:	Anexo VIII. Análisis de gestión de riesgos y oportunidades.	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales. Servicio Jurídico			
Descripción:	Servicio prestado: Asesoramiento especializado de naturaleza jurídica. 1.-Se recomienda en próximas revisiones especificar en resultado de proceso las salidas de los procesos/servicios de los que sois propietarios y que pueden ser afectados por los riesgos y oportunidades identificados y el efecto potencial: consecuencia que el riesgo/oportunidad va a tener sobre el resultado esperado			
Recursos previstos:(3)	Recursos propios del Servicio Jurídico			
Responsable de implantación:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico			
Planificación de la Implantación:(5)	1. Análisis y estudio de la recomendación realizada, de acuerdo con la actual configuración del correspondiente proceso integrado en el proceso clave SIGC-SUA. 2. Redacción de propuesta de revisión documental de salida de los procesos/servicios que puede ser afectados. 3. Envío de propuesta a la Coordinación Técnica de SIGC-SUA para su revisión y, en su caso, realización de salvedades. 4. Desde Coordinación Técnica se procede a la revisión de la correspondiente documentación del proceso clave.			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	may-19	Finalización:	abr-20
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Se ha de indicar en primer lugar que se han desarrollado íntegramente las actuaciones integradas en el plan de implantación previsto, por lo que la respuesta a la recomendación realizada ha sido ya implantada. Así, en el seno del equipo de calidad del Servicio Jurídico se ha procedido, con la asistencia técnica del persona de Coordinación Técnica del SIGC-SUA al análisis de la actual redacción del correspondiente anexo de la documentación del proceso. Como resultado, se ha formulado propuesta de revisión a la citada Coordinación Técnica con fecha de 13 de			



	enero de 2020. Esta propuesta no ha sido objeto de salvedades y, una vez revisada técnicamente, se ha abordado de forma efectiva la actualización de la documentación del proceso objeto de recomendación interna.
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):	

Código:	UAOG-02-2019-AI	Naturaleza:	Encuesta General	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales			
Descripción:	1.- El número de respuestas recibidas no es lo suficientemente significativo para garantizar la representatividad de la encuesta por lo que se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de establecer actuaciones de estímulo a la participación o estudie otros mecanismos para conocer la satisfacción con sus clientes.			
Recursos previstos:(3)	Personal de la Unidad y Apoyo de Coordinación Técnica			
Responsable de implantación:	UAOG			
Planificación de la Implantación:(5)	1.- Ver planificación actual y metodología. 2.- Solicitar revisión de ítems y metodología a Coordinación Técnica. 3.- Revisión de informe y propuesta de Coordinación Técnica. 4.- Planificación en nuevo ciclo y lanzamiento.			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Segundo Semestre de 2019	Finalización:	Segundo Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	En proceso de implantación. Se ha solicitado revisión de ítems y metodología a C. Técnica.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):				

Código:	UAOG-03-2019-AI	Naturaleza:	Encuesta General	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales			
Descripción:	2.- Las tendencias en los resultados de satisfacción en los últimos cuatro ciclos alcanzan los valores máximos de excelencia y se posicionan muy por encima del objetivo, por lo que se recomienda que la Unidad analice esta situación a fin de ajustar los valores objetivos ya que actuales podrían estar limitando la capacidad de mejora en la prestación del servicio.			



Recursos previstos:(3)	Personal de la Unidad y Apoyo de Coordinación Técnica			
Responsable de implantación:	UAOG			
Planificación de la Implantación:(5)	1.- Ver planificación actual y metodología. 2.- Solicitar revisión de ítems y metodología a Coordinación Técnica. 3.- Revisión de informe y propuesta de Coordinación Técnica. 4.- Planificación en nuevo ciclo y lanzamiento.			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Segundo Semestre de 2019	Finalización:	Segundo Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	En proceso de implantación. Se ha solicitado revisión de ítems y metodología a C. Técnica.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):				

Código:	UAOG-04-2019-AI	Naturaleza:	Encuesta General	
Proceso:	PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales			
Descripción:	3.-Igualmente, y ante el comportamiento constante y excelente en los resultados de satisfacción se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de modificar el cuestionario de forma que le permita conocer otros aspectos de satisfacción que inciden en la mejora del servicio.			
Recursos previstos:(3)	Personal de la Unidad y Apoyo de Coordinación Técnica			
Responsable de implantación:	UAOG			
Planificación de la Implantación:(5)	1.- Ver planificación actual y metodología. 2.- Solicitar revisión de ítems y metodología a Coordinación Técnica. 3.- Revisión de informe y propuesta de Coordinación Técnica. 4.- Planificación en nuevo ciclo y lanzamiento.			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Segundo Semestre de 2019	Finalización:	Segundo Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	En proceso de implantación. Se ha solicitado revisión de ítems y metodología a C. Técnica.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):				

Código:	UAOG-01-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		



Unidad/es:	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
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.
Objetivo 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
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG
Previsión de resultados:	Evaluación mediante actualización del Plan de Seguridad Documental
Grado de prioridad:	Baja
Planificación de la implantación	<p>Debido a la inminente actualización del parque informático a la versión 10 de Microsoft Windows y ante la incertidumbre sobre la compatibilidad de la aplicación recomendada para la realización de las copias de seguridad automatizadas, esta propuesta de mejora se ha ido implantando en algunas secciones de la unidad, pero no en su totalidad. Se prevé, una vez se complete la migración a Windows 10, se estudie la implantación en su totalidad y, de esta forma, plasmarlo en la actualización de la documentación del Plan de Seguridad Documental. En este nuevo contexto, la planificación para la implantación es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Una vez se complete la migración a Windows 10, se estudiará la compatibilidad de la herramienta software con este sistema. (Según la planificación que establezca el Servicio de Informática) 2.- Actualización de la Instrucción Técnica o Manual de Descarga, Instalación y Configuración de la Herramienta Software. En caso de que sea necesario adquirir un disco duro externo, también se incluirán recomendaciones al respecto. 3.- Verificación de correcto funcionamiento de la automatización de Copias de Seguridad



Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<p>En proceso. La migración a Windows 10 de los sistemas operativos de los equipos de los puestos de trabajo de la unidad todavía no se ha completado. Próximamente se podrá completar la implantación de esta acción de mejora al ser obligatorio dados los requerimientos del ENS.</p> <p>A fecha de cierre del ciclo de gestión, no se ha completado la migración de los sistemas operativos a Windows 10 del parque informático de los puestos de trabajo de la Unidad. Una vez se complete, se evaluará la herramienta a utilizar así como el soporte en el que se almacenarán los datos. En este sentido, la unidad se plantea utilizar tanto discos duros externos, como discos duros de red o incluso utilizar el servicio de almacenamiento de Google Apps for Education (Google Drive).</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	UAOG-02-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales		
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.		
Objetivo de la mejora:	Obtener la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes y detectar áreas de mejora.		
Recursos previstos:	Miembros del grupo de trabajo de Satisfacción de Clientes y Coordinación Técnica		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG		



Previsión de resultados:	Evaluación mediante resultados de la encuesta			
Grado de prioridad:	Baja			
Planificación de la implantación	<p>1.- Análisis de la Situación actual. Ver planificación y evaluar si el momento en el que se lanza la encuesta es el oportuno.</p> <p>2.- Solicitar a Coordinación Técnica la revisión de ítems de la encuesta así como la metodología seguida para su lanzamiento.</p> <p>3.- Revisión de Informe y Propuestas emitido por Coordinación Técnica.</p> <p>4.- Planificación de lanzamiento de nueva encuesta con nuevos ítems.</p>			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Segundo semestre de 2019	Finalización:	Primer Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	<p>En proceso.</p> <p>Se ha modificado la planificación de la encuesta, haciendo la misma a final de año. Una vez se analicen los resultados se valorará la posibilidad de optar por otra metodología distinta que permita un mayor nivel de participación.</p> <p>A cierre del ciclo de gestión, la baja tasa de respuesta obtenida hace que la unidad se planteee modificar la metodología de encuestación. En este sentido, se realizará a lo largo del año una encuesta de campo, presencial, aprovechando alguna de las reuniones del Equipo de Gobierno amplio.</p> <p>Asimismo, se revisarán los ítems de la encuesta a fin de reducir la tasa de respuesta referente a la valoración "No Sabe/No Contesta".</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:	UAOG(SAJ)-03-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC06.26. Asesoramiento jurídico		



Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio 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
Objetivo 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
Responsable 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: implantación en el actual ciclo de gestión
Planificación de la implantación	<p>La Universidad de Jaén deberá desarrollar una norma que regule aquellos aspectos de la Ley 39/2015 que requiere de un desarrollo interno. No es necesario replicar la regulación sustantiva contenida en la ley 39/2015 que ya resulte de directa aplicación, pero sí que existen una serie de aspectos en los que la Ley deja un margen de decisión encomienda el desarrollo reglamentario.</p> <p>Respecto a la planificación de la implantación de esta acción de mejora, se contemplan los siguientes hitos o fases de desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de revisión normativa de otras universidad de nuestro ámbito, con la idea de valorar y analizar con carácter previo el estado de la cuestión normativa. 2. Redacción y propuesta de Normativa de Sede Electrónica de la Universidad de Jaén. Participación activa en la tarea de redacción y propuesta al órgano de gobierno universitario correspondiente, con el visto bueno y el consenso de los Servicios y Unidades Administrativas implicadas. 3. Elevación, en su caso, al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva. Tal y como se ha planteado, la normativa de sede electrónica ha de ser aprobada al máximo nivel universitario.



Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-19	Finalización:
			abr-20
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:		<p>La implantación y desarrollo de esta mejora se encuentra en proceso. Si bien hay que reseñar que el nivel de avance de dicha implantación es alto.</p> <p>Así, hay que notar que, una vez concluida la fase inicial de revisión normativa, se ha procedido a la redacción y propuesta al equipo de Administración Electrónica del Reglamento por el que se aprueba la Normativa de Sede Electrónica de la Universidad de Jaén. Esta propuesta se ha formulado con fecha de 16 de octubre de 2019 y ha sido objeto de revisión por parte de dicho equipo de trabajo, de modo que se han aportado algunas indicaciones de redacción al mismo (fase de desarrollo 2 concluida).</p> <p>Está prevista una próxima reunión en el primer trimestre de 2020 para cerrar finalmente este objetivo del Proyecto de Administración Electrónica y, en su caso, proponer al órgano de gobierno universitario correspondiente la aprobación definitiva del Reglamento.</p>	
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	UAOG(SAJ)- 04-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC06.26. Asesoramiento jurídico		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio 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		
Objetivo 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			
Responsable 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: implantación en el actual ciclo de gestión			
Planificación de la implantación	<p>La Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma define el contenido de una política de firma electrónica y sello electrónico basados en certificados, especificando las características de las reglas comunes, como formatos, uso de algoritmos, creación y validación de firma para documentos electrónicos, así como de las reglas de confianza en certificados electrónicos, sellos de tiempo y firmas longevas.</p> <p>Respecto a la planificación de la implantación de esta acción de mejora, se contemplan los siguientes hitos o fases de desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de revisión normativa de otras universidad de nuestro ámbito, con la idea de valorar y analizar con carácter previo el estado de la cuestión normativa. 2. Redacción y propuesta de la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén. Participación activa en la tarea de redacción y propuesta al órgano de gobierno universitario correspondiente, con el visto bueno y el consenso de los Servicios y Unidades Administrativas implicadas. 3. Elevación, en su caso, al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva. Tal y como se ha planteado, la Política de Gestión Documental de la Universidad de Jaén ha de ser aprobada al máximo nivel universitario. 			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-19	Finalización:	abr-20



<p>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</p>	<p>La implantación y desarrollo de esta mejora se encuentra en proceso. Si bien hay que reseñar que el nivel de avance de dicha implantación es alto.</p> <p>Así, hay que notar que, una vez concluida la fase inicial de revisión normativa, se ha procedido a la redacción y propuesta al equipo de Administración Electrónica de la Política de gestión de documentos electrónicos de la Universidad de Jaén. Esta propuesta se ha formulado conjuntamente con el Servicio de Archivo General, es de fecha de 3 de abril de 2019 y ha sido objeto de revisión por parte de dicho equipo de trabajo, de modo que se han aportado algunas indicaciones de redacción al mismo (fase de desarrollo 2 concluida).</p> <p>Está prevista una próxima reunión en el primer trimestre de 2020 para cerrar finalmente este objetivo del Proyecto de Administración Electrónica y, en su caso, proponer al órgano de gobierno univesitario correspondiente la aprobación definitiva del Reglamento.</p>
<p>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</p>	

<p>Código:</p>	<p>UAOG(SAJ)- 05-2019</p>	<p>Naturaleza de la mejora:</p>	<p>Oportunidad de mejora</p>
<p>Proceso:</p>	<p>PC06.26. Asesoramiento jurídico</p>		
<p>Unidad/es:</p>	<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio Jurídico)</p>		
<p>Descripción de la mejora:</p>	<p>Proponer para su formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.</p>		
<p>Causa para su implantación:</p>	<p>Acción de gestión de riesgos/oportunidades</p>		
<p>Objetivo de la mejora:</p>	<p>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</p>		
<p>Recursos previstos:</p>	<p>Recursos propios del Servicio Jurídico</p>		
<p>Responsable de implantación:</p>	<p>Equipo de calidad del Servicio Jurídico Evaluación mediante la formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.</p>		



Previsión de resultados:	Formalización de convenio con RedIris para la utilización de la plataforma de intermediación de datos.		
Grado de prioridad:	Media: implantación en el actual ciclo de gestión		
Planificación de la implantación	<p>La actuación que se presenta tiene como objetivo constituir un convenio de uso de la plataforma de intermediación de datos a través de RedIris.</p> <p>El convenio se firmará en función del modelo de convenio que proponga el responsable de la herramienta. El establecimiento formal del convenio por parte de la Universidad deberá ser realizado según el procedimiento habitual.</p> <p>Respecto a la planificación de la implantación de esta acción de mejora, se contemplan los siguientes hitos o fases de desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de revisión de convenios suscritos por otras universidad de nuestro ámbito, con la idea de valorar y analizar con carácter previo el estado de la cuestión, en su caso. 2. Puesto en contacto con RedIris al objeto de valorar el contenido del convenio a firmar: Apoyo técnico correspondiente. 3. Redacción y propuesta del convenio con RedIris para la intermediación de datos. Participación activa en la tarea de redacción y propuesta al órgano de gobierno universitario correspondiente, con el visto bueno y el consenso de los Servicios y Unidades Administrativas implicadas. 3. Elevación, en su caso, al Rector de la propuesta definitiva de convenio. Suscripción del mismo. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-19	Finalización: abr-20



<p>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</p>	<p>La presente acción de mejora ha sido objeto de modificación en cuanto a su planificación de implantación. Dicha modificación se justifica desde que se ha verificado que la Universidad de Jaén se ha adherido al Convenio Marco de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y CRUE Universidades Españolas para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, mediante el correspondiente acuerdo de adhesión de 21 de septiembre de 2016, suscrito por el Rector de la Universidad de Jaén y el Presidente de CRUE Universidades Españolas.</p> <p>De esto modo, la Universidad de Jaén formaliza su voluntad de utilizar las funcionalidades proporcionadas por las soluciones tecnológicas básicas de administración electrónica incluidas en el ámbito del citado Convenio Marco, garantizando adicionalmente el cumplimiento de las obligaciones correspondientes a las entidades usuarias contenidas en el mismo.</p>
<p>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</p>	

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	
Responsable de la Unidad a efectos de Calidad		Francisco David Susí García	

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Grupo de Mejora de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Jesús Díaz Ortíz • Antonio Reyes Navas • María de la Cabeza Mena Estrella • Carmen Quesada Rodríguez

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Grupo de Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Juana Lombardo González • Pilar Martínez Martínez • Rocío Herrera Ortega



Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
<i>Seguimiento de Indicadores</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gloria Pastor Izquierdo • Ana de la Torre Calahorro • María Sauria Sánchez Valdivia • Adela Marina Reig Rodríguez • Juana María Damas Molina

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
<i>Seguimiento de Acciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> • María del Carmen López Asperilla • Pilar Martínez Martínez • Carmen Gila Moreno • María Josefa González Rubia • Rocío Gallego Rodríguez

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
<i>Carta de Servicios</i>	<ul style="list-style-type: none"> • María Dolores Romero Calderón • Juani Lombardo González • Casiana Medina García • Francisco David Susí García

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
<i>Satisfacción del Usuario</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rocío Herrera Ortega • Francisco David Susí García • Francisco Rosa Ruiz • María de la Cabeza Mena Estrella • María Dolores Romero Calderón

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Comité de Calidad de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> • María del Carmen López Asperilla • María Dolores Romero Calderón • Rocío Herrera Ortega • Gloria Pastor Izquierdo • Jesús Díaz Ortiz • Juana Lombardo González • Francisco David Susí García



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

Código:	UAOG-01-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Indicadores - Procesos	
Proceso:	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC06 – Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento PC11 – Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
Descripción de la mejora:	Reuniones semestrales entre los miembros de cada uno de los grupos de calidad internos para el análisis y seguimiento de cada uno de los elementos de los procesos.			
Causa para su implantación:	Ajuste de los procesos y sus elementos a la gestión diaria y alineamiento con el Plan Estratégico de la Universidad			
Objetivo de la mejora: (2)	Revisión de procesos			
Recursos previstos: (3)	Propios			
Responsable de implantación:	Los miembros de las Unidades implicadas			
Previsión de resultados:	Documentación y elementos de procesos más ajustados a la realidad de gestión así como alineamiento con el Plan Estratégico			
Grado de prioridad:(4)	Media			
Planificación de la implantación (5)	1.- Agenda de reuniones semestrales. 2.- Consultas a Coordinación Técnica de soporte y asesoramiento 3.- Solicitud de actualización			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Segundo semestre de 2020	Finalización:	Segundo semestre de 2021
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)				
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				

Código:	UAOG(SAJ)-02-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Oportunidad de mejora	
Proceso:	PC06.26. Asesoramiento jurídico			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio Jurídico)			



Descripción de la mejora:	Desarrollar una Política de Firma y Sellos electrónicos y certificados digitales de la Universidad de Jaén.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora: (2)	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: (3)	Recursos propios del Servicio Jurídico		
Responsable de implantación:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico. Evaluación mediante la aprobación de la Política de Firma y Sellos electrónicos y certificados digitales de la Universidad de Jaén.		
Previsión de resultados:	Desarrollar una normativa de la Política de Firma y Sellos electrónicos y certificados digitales de la Universidad de Jaén 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:(4)	Media: implantación en el actual ciclo de gestión		
Planificación de la implantación (5)	<p>La Universidad de Jaén deberá desarrollar una norma que regule aquellos aspectos de la Ley 39/2015 que requiere de un desarrollo interno. No es necesario replicar la regulación sustantiva contenida en la ley 39/2015 que ya resulte de directa aplicación, pero sí que existen una serie de aspectos en los que la Ley deja un margen de decisión o encomienda el desarrollo reglamentario.</p> <p>Respecto a la planificación de la implantación de esta acción de mejora, se contemplan los siguientes hitos o fases de desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de revisión normativa de otras universidad de nuestro ámbito, con la idea de valorar y analizar con carácter previo el estado de la cuestión normativa. 2. Redacción y propuesta de la Política de Firma y Sellos electrónicos y certificados digitales de la Universidad de Jaén. Participación activa en la tarea de redacción y propuesta al órgano de gobierno universitario correspondiente, con el visto bueno y el consenso de los Servicios y Unidades Administrativas implicadas. 3. Elevación, en su caso, al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva. Tal y como se ha planteado, la política de firma digital ha de ser aprobada al máximo nivel universitario. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Segundo semestre de 2020	Finalización: Segundo semestre de 2021
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:	PC06	Año)	2020
Unidad/es si procede	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete de Prensa)		
Naturaleza de la propuesta	Revisión de indicadores		
Denominación	Revisión de integral de indicadores del Gabinete de Comunicación		
Descripción:	Análisis, revisión y alineamiento de indicadores del Gabinete de Comunicación de acuerdo al nuevo Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.		
Objetivo de la propuesta)	Mejorar el reflejo del trabajo diario del Gabinete de Comunicación a través de sus indicadores		

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

Unidad/es	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
Naturaleza de la propuesta	Actualización de la documentación
Procesos	PC02
Descripción:	Analizar la documentación vigente y actualizar en su caso
Justificación/Objetivos	

Unidad/es	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (Servicio Jurídico)
Naturaleza de la propuesta	Revisión de fichas de indicadores
Procesos	PC06.26. Asesoramiento jurídico
Descripción:	De acuerdo con el análisis realizado de los resultados del indicador I.[PC 06.26]-42. Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo, mide el porcentaje de informes jurídicos que se emiten en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles, propone la revisión en la correspondiente ficha de indicador de la documentación del proceso del valor objetivo (incremento de 92% a 93) y del valor límite (de 80% a 85%).



Justificación/Objetivos	Mediante la presente propuesta de revisión, que deviene del previo análisis realizado, se pretende el necesario ajuste de las mediciones obtenidas con el objetivo determinado de las mismas, de modo que sea posible obtener valor de la medición realizada.

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

Concluido el ciclo de gestión de 2019, para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los informes de auditoría interna anual, así como atendiendo a los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, cabe destacar que se han mantenido y mejorado los resultados de años anteriores y no se han tenido observaciones y no conformidades de auditoría interna, lo que hace pensar en que la gestión de los procesos está siendo adecuada a la capacidad de la unidad y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios.

En este sentido, sigue siendo una asignatura pendiente el trabajar en pro de obtener una medición de la satisfacción de nuestros clientes/usuarios que sea representativa. Así las cosas, tal y como se ha reflejado en este informe, se trabajará para mejorar la tasa de respuesta obtenida a nuestra encuesta de satisfacción, así como en la clarificación de los ítems que son consultados en ella.