



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

## PC 11.22 Gestión de Eventos. Gestión de convenios.

### SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y E-ADMÓN.

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

*Control de documentación.*

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

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 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
PC11	I.[PC 11.22]-26	Número de convenios	<u>SIR@</u>	395	655	424	480	NP	284	



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

No gestiona encuestas generales

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

No gestiona encuestas post-servicio

## 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@	PC11	-	-	-	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.[PC11.22]-26: Número de Convenios: Durante este ciclo el número de convenios arroja un valor de 284, lo que significa una disminución en relación con el año anterior 480 y podemos deducir que se confirma la tendencia a la baja ya que en el año 2017 arrojó un resultado de 424, no teniendo asignado un objetivo. Una posible explicación a esta situación es la entrada en vigor de la Ley 40/2015, que agrava los requisitos para formalizar un convenio de carácter institucional. Así mismo durante el año 2015 se cambió el órgano de gobierno responsable de este proceso, quedando depositado en en Secretaría General, y durante este ciclo ha vuelto a cambiar el responsable de gobierno de este proceso de nuevo quedando en la actualidad en el Vicerrectorado de Estrategia y Gestión del cambio, aplicando las medidas contempladas en la normativa de forma escrupulosa, lo que supone un aumento de garantías para los usuarios y para la propia Universidad en la formalización de un convenio.

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



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

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

Página web: <https://www.ujaen.es/servicios/servinfo/convenios> y <http://administracionelectronica.ujaen.es/node/149> . No existen encuestas implantadas de este proceso puesto que es un proceso con un fuerte componente estratégico, con decisiones marcadamente políticas, en las que el SIR@ ejecuta las resoluciones del Vicerrectorado de Estrategia y Gestión del Cambio o Rectorado.

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

No procede

#### **C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

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

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

Se contempla como riesgo que la herramienta de solicitud, gestión y custodia de los convenios está en la plataforma trewa, por lo que debemos plantearnos pasar la gestión de este proceso y su contenido a otras plataformas estando en la actualidad contemplando diferentes alternativas como TRAMUJA.



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

<b>Código:</b>	<a href="#">SIR@-01-2019</a>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	
<b>Proceso:</b>	PC 11 GESTIÓN DE CONVENIOS		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	GESTIÓN DE TRÁMITE DE FIRMA DE CONVENIOS (PROPUESTA POR SECGEN Y ASUMIDA DESDE SIR@)		
<b>Causa para su implantación:</b>	MEJORA GESTIÓN DE FIRMA		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	AGILIZAR Y ASEGURAR EL TRÁMITE DE PRESENTACIÓN Y FIRMA		
<b>Recursos previstos:</b>	PROPIOS		
<b>Responsable de implantación:</b>	<a href="#">SIR@/SECGEN/SI.</a>		
<b>Previsión de resultados:</b>	EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR SECGEN		
<b>Grado de prioridad:</b>	Baja (según proceda)		
<b>Planificación de la implantación</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</b>	<i>(3 No implantada): Aunque el Servicio de Informática realizó un trámite para este acción, éste no se ha llegado a implantar en su totalidad, puesto que este proceso ha salido del ámbito de responsabilidad de SECGEN.No obstante, se consieran más prioritarias otras cuestiones que afectan a este proceso y abordar sus problemas de forma global (gestión y custodia de todo el sistema) y no de forma puntual (gestión de firma).</i>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			



## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

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

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

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Herramienta de Gestión obsoleta	
<b>Proceso:</b>	PC 11.22 Gestión de Eventos. Gestión de convenios.]			
<b>Unidad/es:</b>	SIR@			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Por quedar obsoleta Trewa se hace necesario el análisis de otras herramientas de gestión de convenios para su implantación si procede.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Obsolescencia herramienta de gestión			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Mejora en la gestión de convenios, facilidad en la solicitud, asegurar las consultas y la gestión, facilitar la firma y custodia de los convenios firmados.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Propios			
<b>Responsable de implantación:</b>	SIR@/SI			
<b>Previsión de resultados:</b>	Mejorar la gestión y seguridad en la custodia de convenios firmados.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	media			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>				
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01/01/2020	<b>Finalización:</b>	31/12/2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				



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

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			

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

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

\* 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.

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

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

En la actualidad se plantea un riesgo por la obsolescencia de la plataforma trewa que contiene los convenios firmados y que nos permite gestionar la documentación de los mismos. Es por ello que se ha planteado la mejora de implantar otra plataforma que asegure los requisitos normativos y técnicos de este proceso. También debemos observar en este proceso que es influenciado de forma estratégica por los órganos de gobierno, por lo que el SIR@ tiene poco margen de decisión. Este proceso en el ciclo 2019 pasó de Secretaría General al Vicerrectorado de Estrategia y Gestión del Cambio.