



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC12. Gestión documental

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

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

Control de documentación.

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

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 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
PC12	I.[PC 12.1]-01	Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción.	<u>SIR@</u>	100	100%	100%	99,90%	100%	100,00%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-02	Porcentaje de registros de entrada/salida con incidencias.	<u>SIR@</u>	0	0,019%	0,02%	0,01%	<=0,02%	0,00%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-03	Número total de registros tramitados de entrada y salida.	<u>SIR@</u>	33236	31.984	32.730	23284	NP	23086	
PC12	I.[PC 12.1]-04	Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas.	<u>SIR@</u>	100	100%	100%	100,00%	100%	100,00%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.1]-05	Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas.	<u>SIR@</u>	100	100%	94,94%	100,00%	100%	100,00%	Cumplido
PC12	I.[PC 12.11]-06	Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica).	<u>SIR@</u>	362	346	653	548	NP	803	



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-23-PC12	SIR@	40,91	36,36	29,55	27,27	36,36	4,59	4	4,5	4,08	4,38	4,33	4	4,45	4,08	4,4

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

No se gestionan 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 Felicitaciones
SIR@	PE02	-	-	-	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 12.1]-01. Porcentaje de documentos registrados de entrada enviados a las Unidades en el plazo de 24 horas desde su recepción: Medición anual: 100%. Este indicador se refiere a Registro General, los Registros Auxiliares y Registro Electrónico y se han realizado durante el año 2019 un total de 23086 , siendo en 2018 un total de 23.284 asientos. Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, por lo que el objetivo se ha llegado a cumplir en este ciclo.

I.[PC 12.1]-02. Porcentaje de registros entrada/salida con incidencias: Medición anual: 0%. En el ciclo anterior el dato



fue de 0,01%, hemos de indicar que se ha cumplido el objetivo de este indicador establecido en un porcentaje menor a 0,02% de incidencias en los asientos de los registros realizados. Durante este ciclo no se han registrado incidencias mayores y las que se han registrado han sido todas ellas menores y subsanadas sobre todo a partir de octubre como consecuencia de la implantación de la nueva aplicación Geiser. Este resultado se explica en función de que es un proceso extremadamente normalizado por la legislación vigente y se han realizado cursos de formación a todos los tramitadores, así como varias sesiones presenciales de sensibilización y difusión previa del nuevo sistema.

I.[PC 12.1]-03. Número total de registros tramitados de entrada y salida: 23086 asientos de registro tramitados de entrada/salida. Este indicador es de actividad no teniendo asignado lógicamente, ningún objetivo. En la comparativa del año 2016 (31.984) y año 2017 (32.730) en el ciclo de 2018 hubo un cambio de tendencia muy significativo, explicado porque no ha habido convocatorias masivas como en anteriores ciclos (v.gr. garantía juvenil) y sobre todo el despliegue del sistema de registro de facturas por la plataforma electrónica del Minhap (Face). Es importante observar la evolución de este indicador, ya que se utiliza como referencia para la facturación del nuevo programa de registro (GEISER) por parte del Minhap.

I.[PC 12.1]-04. Porcentaje de documentación registrada de entrada para otras administraciones o entidades enviadas en el plazo de 24 horas: Medición anual: 100%. Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, que se ha cumplido en este ejercicio. Como consecuencia de la implantación de Geiser, se prevé que el cumplimiento de los objetivos de este indicador se asegure ya que la nueva aplicación conlleva la interconexión de registro SIR.

I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas; Medición anual: 100% (4 registros emitidos en 48 horas). Este indicador está asociado a los compromisos de calidad que tiene contraídos la Unidad con nuestros usuarios, teniendo un objetivo del 100%, habiéndose cumplido en este ejercicio. Como se observará este indicador ha dejado de tener utilidad por la implantación por parte del Servicio de Contratación y Patrimonio de su propia plataforma de gestión, no necesitando ya este proceso la emisión de este documento. Es por ello que se propondrá su eliminación del sistema de gestión.

I.[PC 12.1]-06. Número de certificados electrónicos clase 2ª expedidos (firma electrónica). Medición anual: 803 certificados emitidos. Este indicador no tiene objetivo asignado, actuando la Unidad a demanda de los usuarios. En relación al año anterior 583 la tendencia ha sido al alza en certificados emitidos. También hemos de comentar que en el año 2016 se realizaron las gestiones con la FNMT para que en el Servicio de Información y Asuntos Generales creara la Oficina de expedición de Certificados de Empleado Público. Hasta la fecha se han expedido ocho certificados de esta categoría, teniendo previsto extender su uso a otros órganos de la Universidad.

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

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

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

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

A través de nuestra página web <https://www.ujaen.es/servicios/servinfo/>



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 dado una imagen de modernidad en los accesos eliminando barreras y estableciendo una relación con los usuarios más apropiada con una administración cercana. Esta adaptación de las dependencias aún no está concluido, ya que está planificada la adecuación de los espacios dedicados a los usuarios.

En octubre de 2019 se implantó la herramienta de gestión de la documentación de registro Geiser, habiendo supuesto un gran impacto en la gestión de la documentación en la Universidad de Jaén. Debemos indicar que el tránsito de los sistemas se ha producido de forma global y cabe resaltar ninguna incidencia mayor, ya que la adaptación e implantación se ha producido de forma natural con cursos de formación previos, reuniones informativas y sesiones de concienciación.

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

De las oportunidades y riesgos debemos señalar que se han mantenido reuniones con Gerencia para adaptar la RPT, y aunque la estructura del servicio no es la ideal según nuestro planteamiento, sí que se ha contemplado la incorporación de una Jefatura de Sección de Administración Electrónica y Seguridad de la Información, estando pendiente que se cubra, lo que permitirá el desarrollo de los proyectos que están esperando su impulso.

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

Código:	SIR@-01-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 12 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		



Descripción de la mejora:	IMPLANTACIÓN DE GÉISER		
Causa para su implantación:	NORMATIVA		
Objetivo de la mejora:	ADAPTACIÓN A LA LEY 39/2015		
Recursos previstos:	12.500 € (CUOTA MANTENIMIENTO ANUAL APLICACIÓN)		
Responsable de implantación:	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		
Previsión de resultados:	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS Y GESTIÓN EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.		
Grado de prioridad:	Alta		
Planificación de la implantación			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	(1. Implantada): Esta acción está dentro de la hoja de ruta de OCU y durante el ejercicio 2019 quedó plenamente implantada.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	SIR@-02-2019	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	PC 12 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		



Descripción de la mejora:	REVISIÓN CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ADAPTARLOS A LEY 39/2015		
Causa para su implantación:	NORMATIVA		
Objetivo de la mejora:	ADAPTACIÓN A LA LEY 39/2015		
Recursos previstos:	PROPIOS		
Responsable de implantación:	COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA		
Previsión de resultados:	DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS Y GESTIÓN EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS.		
Grado de prioridad:	Alta/		
Planificación de la implantación			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado 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 procesos SIR@		7	



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

Código:		Naturaleza de la mejora: (1)	Normativa, técnica e-admón.	
Proceso:	Pc 12			
Unidad/es:	SIR@,			
Descripción de la mejora:	Plataforma de gestión de Sede Electrónica. Evolucionar desde el portal de e-admón hacia una sede electrónica.			
Causa para su implantación:	Normativa. Ruta crítica OCU			
Objetivo de la mejora: (2)	Implantar la sede electrónica de la Universidad de Jaén			
Recursos previstos: (3)	Por determinar			
Responsable de implantación:	SIR@, SI.			
Previsión de resultados:	Que la Uja cuente con una sede electrónica			
Grado de prioridad:(4)	Alta			
Planificación de la implantación (5)	Año 2020 , hitos realización de pruebas y entornos de producción controlados			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	01/01/2020	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			



Denominación	
Descripción:	
Objetivo de la propuesta)	

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

Unidad/es	SIR@
Naturaleza de la propuesta	Indicador obsoleto por implantación de plataforma de Gestión de Contratación. Se propone su eliminación
Procesos	[PC12. Gestión documental
Descripción:	I.[PC 12.1]-05. Porcentaje de certificados de registros emitidos en el plazo de 48 horas; este indicador ha dejado de ser de utilidad por la implantación de la nueva plataforma de Gestión de contratación.
Justificación/Obejtivos	Se propone su eliminación

* 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.

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

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

Este ejercicio va a resultar crítico para esta Unidad y para la Universidad en general, puesto que la implantación de nuevas plataformas de administración electrónica va a condicionar en gran medida un gran número de procesos, tanto asentando lo ya implantado como ejecutando la planificación de implantación de la plataforma de gestión de sede electrónica.