



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 06.1. Gestión de los recursos de la información general
- PC 06.11. Captación y disponibilidad de la información.
- PC 06.12. Atención directa.
- PC 06.13. Difusión general.
- PC 06.131. Páginas Web
- PC 06.132. Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.
- PC 06.133. Publicaciones en Tablones Oficiales.

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica



4.- Servicios prestados

Actividades de atención, apoyo, soporte, asesoramiento y gestión técnica necesarias para proporcionar los recursos de información general y de información para el conocimiento

5.- Cliente/s del proceso

Clientes internos:

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.
- Órganos de participación y representación de la Universidad.
- Miembros de la comunidad universitaria.

Clientes externos:

- Administraciones públicas educativas.
- Organismos públicos estadísticos.
- Entidades y organizaciones públicas y privadas.
- Usuarios externos de servicios.
- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.
- Sociedad en general.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Incremento del número de consultas de atención directa.

Variación del número de visitas de la web.

Actualizaciones en la web.

Incremento del número de entradas en la web BOUJA.

Incremento del número de entradas en el tablón digital.

7.- Resultado esperado

• Clasificación, distribución y suministro de la Información orientada a nuestros usuarios a través de una atención telefónica, presencial o electrónica, facilitando el acceso hacia canales alternativos, en su caso.:

- Acierto, precisión y ausencia de errores.



- Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias.

- Seguridad.

- Prestación de un servicio rápido.

- Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias.

- Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria.

Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 4
- Promedio de días en responder a las quejas: 2.55
- Porcentaje de quejas respondidas 100%

- Nº de sugerencias: 1
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 4
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%

- Nº de felicitaciones: 3

**11.- No-conformidades internas y de auditoría**

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)



16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/16ploT7WC-y0Ecu2J5udVTkBHR-QCm4Bs?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

Durante 2020 la actuación de liderazgo en relación con el equipo interno se ha centrado sobre todo en la coordinación de todas las personas que integran el servicio. Se tenía muy claro por parte de este Jefe de Servicio que los servicios, independientemente de la situación, se debían mantener aunque fuera desde casa y estando confinados. En este sentido, se ha pretendido que las soluciones fueran aportadas y debatidas por todos los miembros del equipo. Este proceso en concreto no dejó de funcionar proporcionando móviles y acceso a través de VPN a las personas encargadas de prestar el servicio de publicaciones en tabloneros y atención directa telefónica a nuestros usuarios, ya fueran de la comunidad universitaria como ciudadanos en general.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Independientemente del número de actuaciones realizadas en la publicación de resoluciones o atención directa, lo más destacable es que los ciudadanos no vieron en ningún momento perjudicado su derecho a presentar documentación, comunicaciones, solicitudes, así como a obtener información veraz de la Universidad de Jaén a través de los canales habituales, excepto en presencial durante los meses de confinamiento. Así mismo, aunque lógicamente, el indicador de atención directa ha bajado con respecto al año anterior, otros indicadores relevantes en función de los canales permitidos por la



situación han experimentado un notable aumento, como pueden ser las visitas a la web o a los tableros de anuncios.

Actualmente estamos en fase de despliegue de un nuevo canal (OTRS de comunicación con el ciudadano) que esperamos sea la "punta de lanza" para un proyecto más ambicioso y que permitirá el seguimiento de forma documentada de cualquier consulta, con independencia del canal de entrada.

20.- Análisis resultados indicadores.

Los resultados de los indicadores son claramente un reflejo de la situación sanitaria y sus efectos. Bajan los indicadores relativos a atención directa presencial pero suben los que su soporte es el tecnológico como la web o tableros de anuncios digitales. Consecuencia de ello el Servicio reflexionó sobre estos datos a finales de 2020 y se planteó la creación de una nueva plataforma de atención al usuario basada en la tecnología de comunicación, implantándose la misma en un tiempo récord (2 meses). Actualmente está en fase de despliegue.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Este es un proceso en el que es complicado realizar un análisis ya que la interacción con nuestros usuarios es inmediata y breve. No obstante, y por extensión con otros procesos que prestamos en este servicio, podemos valorar los resultados como óptimos. El servicio está planteando otra metodología más fiable en cuando a resultados de satisfacción de los clientes.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

De las quejas/sugerencias/felicitaciones, no podemos extraer grandes conclusiones ya que no han sido relevantes para este proceso. No obstante, el equipo interno se reúne y analiza las mismas para deducir soluciones o mejoras a este proceso.

23.- Análisis de No Conformidades.

no aplica



24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Se han tenido presentes durante el ejercicio lo indicado en las mismas. No obstante, estamos en proceso de transformación del Servicio propiciado por las plataformas de sede electrónica y se prevé que en el ejercicio 2021 habrá avances en su consecución, concluyendo aquellas pendientes del ejercicio anterior, como por ejemplo actualizar los flujogramas o realizar análisis más detallados de las encuestas de clima laboral.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Los resultados de las mismas son previsibles en la actual situación del servicio. Estamos con una fase de plataformas recién implantadas y otras que se están implantando en la actualidad, por lo que en este proceso de cambio es lógico que los resultados sean mejorables. Entiendo que habrá que seguir trabajando en la formación y en la gestión del cambio para mejorar los resultados.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad se han cumplido todos. No obstante, debemos enfocar nuestros esfuerzos en asumir otros nuevos ya que, como he comentado anteriormente, el Servicio está en un proceso de cambio que sin duda, afectará a los compromisos contraídos y se deberán adoptar durante el ejercicio 2021 otros nuevos.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

Participación del servicio en actos y campañas de información que realizan otros servicios. En este sentido creemos que ha sido un acierto la actuación del Servicio liderando la participación de la UJA en el proyecto en Uniferia, así como la implantación del chatbot.

-Gestión racional de las TICs en el proceso de información y comunicación.

(Call center p.ej.) junto con la implantación de OTRS de comunicación con los usuarios entendemos que ha supuesto también un avance en la mejora planteada desde el análisis de oportunidades realizado, siendo una aplicación práctica de lo debatido en el seno del grupo de mejora del servicio.



28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

De las acciones de mejora planteadas podemos deducir que su nivel de ejecución en este proceso es positivo, como por ejemplo la implantación de la plataforma ADA (chatbot). Además se han implantado otras que, aunque no estaban programadas para este ejercicio, se ha aprovechado la oportunidad que se nos ofrecía y con criterio de eficacia se han conseguido implantar en un espacio muy corto de tiempo (v.gr. OTRS).

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se aportan evidencias de registros de lo comentado anteriormente. Participación en Uniferia, Documentación de implantación de OTRS, Evidencias de planificación de IVR y Call Center.

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

**34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...**

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Este proceso es extremadamente transversal por lo que para ejecutar las acciones de mejora propuestas será necesaria la colaboración e implicación del resto de servicios. Por la experiencia que tenemos en este tipo de procesos en los que debe de haber una coordinación entre los agentes implicados en el proceso, entendemos que es un riesgo en el éxito de las acciones el llevar a cabo la implicación de todos, riesgo que debemos controlar si queremos concluir de forma óptima las propuestas realizadas.