



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

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

- PC06.11 Captación y Disponibilidad de la información
- PC06.12 Atención directa
- PC06.26 Asesoramiento Jurídico
- PC06.27 Gestión de apoyo a procesos electorales

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

4.- Servicios prestados

Suministro de la información mediante su difusión en páginas web

Prestación de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.

Gestión administrativa de apoyo para el desarrollo de los procesos electorales de la Universidad.



5.- Cliente/s del proceso

Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad

6.- Requisitos calidad (input proceso)

La información y la documentación deben estar publicadas en tiempo y forma. (Los acuerdos y anexos de los Órganos de Gobierno Colegiados). La documentación e información publicada en la web no puede entrar en conflicto con otra normativa publicada en otras webs (consistencia y atomicidad de la información y documentación publicadas).

Las solicitudes de información telemática serán contestadas en el plazo establecido.

Disponibilidad de los informes o consultas jurídicas solicitadas. Emisión en el plazo comprometido del informe o consulta jurídica solicitada (≤ 10 días). Medición y verificación del cumplimiento del objetivo determinado para el indicador del proceso. Valoración del desarrollo del proceso en el correspondiente ciclo de gestión y, eventualmente, propuesta de mejoras. Análisis de los resultados de la encuesta general asociada al proceso de asesoramiento jurídico. Aplicación de mejoras. Adecuado tratamiento de las quejas/sugerencias recibidas a la gestión del proceso.

La información para el normal desarrollo del proceso electoral ha de estar previamente tratada antes de su publicación para disminuir la posibilidad de errores en la misma. Actualización de la documentación del proceso electoral con anterioridad al mismo. Confección de una previsión de las distintas circunscripciones y agrupaciones participantes en el proceso electoral.

7.- Resultado esperado

Resultados dentro de los valores objetivo establecidos para cada indicador del proceso

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: No consta
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas No procede

- Nº de sugerencias: No consta
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede

- Nº de felicitaciones: 12

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/1suVM-0Oay7VGFod0RQYPQEBup_w3NskT?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.**

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG) es una unidad atípica dentro de la estructura universitaria. Hasta la fecha no se cuenta con un responsable de la unidad, haciendo las funciones de liderazgo en algunos aspectos la persona encargada de la Jefatura del Gabinete del Rector y en otros por la persona Responsable de Calidad.

Con respecto al PC06, el resultado de los indicadores evidencia una ejecución sistemática de cada uno de los aspectos del proceso de forma automatizada. Sin embargo, el número de personas que componen la unidad, la heterogeneidad de funciones (Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales, Gabinete de Prensa y



Asesoría Jurídica), hace que el trabajo en equipo sea dificultoso, lo que sumado a la falta de un líder claro, hace que la coordinación de la unidad sea complicada en ese sentido.

Los equipos internos funcionan de forma intermitente aunque siempre la predisposición para trabajar es buena cuando se hace cualquier tipo de convocatoria y se solicita información o apoyo.

El ciclo de gestión de 2020 ha estado claramente marcado por la incidencia de la pandemia a causa de la COVID-19. En este sentido, la Unidad ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades sobrevenidas y el trabajo ha seguido su flujo normal. Como todos los cambios, tras una pequeña mínima resistencia a trabajar con tecnología basada en el acceso remoto a los recursos de gestión de la información, la adaptación ha sido progresiva y prácticamente desde la primera semana de obligado teletrabajo, se accedió sin problema a todos los recursos como si se estuviera trabajando "in situ".

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Globalmente, los resultados del proceso han sido satisfactorio, tanto para los indicadores que se incluyen en el SICG-SUA como para aquellos que son de uso y referencia interna. (Véase informe segmentado por puestos, informes trimestrales, informes de 2020 así como la evolución de indicadores).

20.- Análisis resultados indicadores.

Las visitas a la página web, que cayeron estrepitosamente en el pasado ciclo de gestión se han visto incrementadas porcentualmente. Este incremento viene propiciado por la nueva herramienta de medición de tráfico (Google Analytics).

Las actualizaciones de las webs de la unidad son las que vienen siendo habituales, no habiendo cambios sustanciales, salvo por las necesidades sobrevenidas por la incidencia de la pandemia.

Por otra parte, no ha habido procesos electorales durante el ciclo de gestión de 2020, por lo que no hay indicadores al respecto.

En cuanto al asesoramiento jurídico véase el informe ASEJUR - ANÁLISIS DE INDICADORES 2020 SIGC-SUA ANUAL en carpeta compartida de Drive.

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

[Ver INF_SEG_ENC_PC02yPC06_2020](#)



[ASEJUR - ANÁLISIS ENCUESTA GENERAL 2020 SJ en carpeta compartida en Drive.](#)

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

Al no tener constancia de quejas y sugerencias a través de ningún canal, ya sea formal o informal, no se puede hacer un análisis al respecto.

En cuanto a las felicitaciones recibidas por parte de los miembros de la unidad, reconfortan y se agradecen, sin embargo son la muestra de que el trabajo se realiza de forma correcta y persiguiendo el objetivo último de satisfacer las necesidades e intentar superar las expectativas de los usuarios.

23.- Análisis de No Conformidades.

No procede

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las recomendaciones de auditoría interna y externa ayudan a la unidad a afianzar su confianza en la gestión del proceso, puliendo aquellos aspectos que siempre van a redundar en la mejora del día a día en la gestión del mismo.

Con respecto a los tres procesos en los que participa la unidad (PC02, PC06 y PC11), el análisis de la encuesta de clima laboral será abordado, siguiendo la recomendación de auditoría externa, en este ciclo de gestión.

Con respecto al PC06, es cierto que no se había eliminado documentación obsoleta de la web. Gracias a la recomendación de auditoría externa, recientemente se ha actualizado la web y se ha eliminado toda la información que no procede que esté publicada, substituyéndose al completo por la documentación vigente.

En cuanto a las recomendaciones de auditoría interna, se han tenido en cuenta todas, corrigiéndose el error material del valor objetivo del indicador que mide el porcentaje de expedientes que se tramitan sin errores, siendo el valor objetivo real igual o superior al 97%. Asimismo, se ha sistematizado la medición de las visitas a las distintas webs de la unidad a través de Google Analytics, teniéndose una visión más completa de la experiencia del usuario al visitar nuestras webs, ya no sólo a nivel del número de visitas (la trascendencia que supone la información que se publica), sino del comportamiento del usuario, si le es fácil encontrar la información, si está accesible, el origen de las visitas, el tipo de dispositivos de los usuarios que visitan la web o las franjas horarias en las que se suele visitar, entre otras.

Finalmente, en cuanto al PC11, la recomendación sobre la corrección del flujograma, en el que por error aparece el Gabinete de Comunicación cuando debería a parecer el Gabinete del



Rector, es una modificación que la Unidad no ha podido llevar a cabo al no disponer de los archivos fuente de Microsoft Visio. Además, este software ya no está en el catálogo de herramientas software que el Servicio de Informática pone a disposición del personal.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Siguiendo la recomendación de auditoría externa, el análisis de los resultados de la encuesta de clima laboral, era un tema pendiente del anterior ciclo de gestión. En este sentido, desde la unidad se ha aprovechado el presente ciclo de gestión para realizar un profundo análisis de los resultados obtenidos.

En cuanto al desempeño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción con respecto al conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto que cada persona desempeña es bastante elevado, situándose en el 92.86%. Con respecto a la última encuesta de clima laboral realizada en 2017, este valor ha sufrido un incremento porcentual importante, pasando del 75% al valor comentado. En este sentido, el personal está más satisfecho con el conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades. Si bien la tendencia ha sido oscilante desde la encuesta de clima de 2009, el valor de la encuesta de 2019 supone un nuevo repunte que esperamos se pueda mantener en el tiempo.

En cuanto a la posibilidad de aplicar conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción ha caído al 76.92%, lo que supone casi 14 puntos porcentuales menos que en la encuesta de 2017. Atendiendo a la tendencia de este ítem, la satisfacción también es oscilante en cada periodo de medición.

Ambos ítems componen la medición de la satisfacción sobre el desempeño del puesto de trabajo y en definitiva, las mediciones media superan el valor de 3.5 en una escala de 1 a 5.

En cuanto a las condiciones para el desarrollo del puesto de trabajo, tanto las condiciones físicas del entorno, los recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos así como los recursos informáticos reflejan un nivel de satisfacción bastante elevado, con un valor, igual para los tres ítems, de 92.86%, situándose la media por encima de 4.

Referente a la participación, en la encuesta de clima de 2019, los resultados caen a valores que rozan lo que puede entenderse como insatisfacción con un 57.14% como nivel de satisfacción en cuanto a la posibilidad de participar en la asignación de los objetivos de cada puesto de trabajo o las decisiones que afectan al mismo. Por su parte, la posibilidad de realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la unidad reflejan un mayor nivel de satisfacción (71.43%), aunque este valor también es inferior con respecto a la de la encuesta de 2017.

Finalmente en cuanto a la formación y evaluación de los miembros de la unidad, el nivel de satisfacción supera el 78% en los ítems referidos a la posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto, facilidades y recursos proporcionados por la universidad para participar en acciones formativas, así como la



adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional. Si bien estos valores están en un nivel que podría entenderse como elevado o bueno, atendiendo a la tendencia de los mismos desde la encuesta de 2011, se ve un claro descenso en el nivel de satisfacción, salvo la adecuación de la oferta formativa que aumenta sensiblemente en la última encuesta. En cuanto a la oferta formativa específica para el desempeño del puesto también existe una pequeña tendencia al alza con respecto a la encuesta de 2017, situándose el nivel de satisfacción en el 64.29%, sin embargo la media de 2.79 podría entenderse como un valor bajo tendente a la insatisfacción. Por último, el aprendizaje obtenido en las acciones formativas supone un nivel de satisfacción elevado, pero dentro de una tendencia descendente con respecto a las últimas dos encuestas de personas de 2015 y 2017, aunque la utilidad de la formación recibida ha sufrido un ligero incremento en la última encuesta, con respecto a la anterior, situándose en un 84.62%.

Estos niveles referidos a la participación en cuanto a asignación de objetivos, toma de decisiones que afecten al puesto, propuestas de mejora o planificación de la formación pueden ser un reflejo de la ausencia de la figura del responsable o coordinador de la unidad, puesto de trabajo que se ha reflejado en la RPT en vigor, pero que por distintas circunstancias sobrevenidas no ha podido ser cubierto.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad de la unidad ponen en valor no sólo ofrecer soluciones de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios, si no una clara apuesta por un trabajo eficiente y eficaz, bien hecho y en consonancia con la capacidad real del proceso.

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

En cuanto a la acción referente a actualizar un manual básico para la edición de contenidos web, no ha sido necesario, puesto que con la actualización del gestor de contenidos institucional se suministró un manual detallado, no siendo necesaria ninguna acción más por el momento, ya que las actualizaciones web se limitan normalmente a publicar archivos y despublicar archivos obsoletos.

Respecto a la formación en competencias TIC se han desarrollado distintos cursos online, como por ejemplo los de GSuite en los que han participado gran parte de los miembros de la unidad.

Los contenidos de la web, en cuanto a normativa de trascendencia, acuerdos de órganos colegiados y demás documentación, se actualiza a demanda por parte de los órganos competentes. La información se mantiene actualizada pues si una documentación sustituye a otra, la obsoleta se elimina del sistema, impidiendo así que sea visualizable por algún usuario al realizar una búsqueda global.



Debido a la incidencia de la pandemia no se ha podido desarrollar la acción formativa de sus competencias por secciones. En este sentido, se ha intentado coordinar con cada jefatura de servicio una respuesta global, redirigiendo al interesado a un email o a una web de referencia, así como teléfonos generales de atención al usuario. De forma global, la información ineficaz se ha intentado solventar, dadas las circunstancias sobrevenidas por la pandemia, de la forma anteriormente descrita.

En cuanto a la explotación de Gsuite, se ha hecho hincapié en herramientas como Caldenar, Meet y Hangout, sin embargo, no se ha abordado todavía la utilización de carpetas compartidas en Google Drive para el Servicio Jurídico ni tampoco como espacio virtual para la Unidad.

Los datos censales no han sido finalmente publicados de forma permanente en Universidad Virtual al no ser técnicamente viable. Como alternativa, se ha puesto a disposición de toda la comunidad universitaria un nuevo apartado llamado Publicación de Datos Personalizados en Universidad Virtual. Esta nueva funcionalidad permite publicar los datos censales para procesos electorales de forma que cada usuario con cuenta TIC puede consultarlos cuando sea necesario al estar próximo un proceso electoral.

Todas las mejoras han supuesto una gestión más eficaz y, en resumen, más fluida de los recursos así como minimizar los riesgos.

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

Las acciones de mejora, encaminadas a una gestión más eficaz de los recursos de información han supuesto una sistematización, en cuanto a la medición de indicadores que antes se llevaban a cabo de una forma rústica y que ahora aportan mucha más información y más útil.

En cuanto a la gestión de procesos electorales, se ha llevado a cabo la adquisición de una plataforma que garantiza los derechos de los votantes, para poder llevar a cabo procesos telemáticos. Esta adquisición no estaba contemplada como acción de mejora pues se ha llevado a cabo directamente por Secretaría General y el Vicerrectorado de Universidad Digital para dar respuesta a la democracia online que se ha hecho una necesidad a raíz de la incidencia de la pandemia.

En cuanto al Servicio Jurídico, véase el informe ASEJUR - 9 Mejoras incorporadas 2020 en la carpeta compartida en Drive.

https://drive.google.com/drive/folders/1XhP54KAt20fXWYy2c_08IXRTxnbu3luz



29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Las únicas evidencias aportadas más allá de los valores medidos en indicadores, informe y análisis de los mismos son registros de las felicitaciones.

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.

La UAOG cierra un nuevo ciclo de gestión marcado por la atipicidad del mismo con la incidencia de la pandemia causada por el COVID-19, haciendo hincapié en que la adaptación y solución a las distintas adversidades han sido satisfechas por los miembros de la unidad con solvencia dentro de las dificultades técnicas y con la diligencia que caracteriza a cada una de las personas que integran la unidad.