



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales (PC.11.22)

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

4.- Servicios prestados

actividades de trámite administrativo y de atención que se derivan de la gestión de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén

5.- Cliente/s del proceso

Clientes internos:

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.



- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios,
- Centros adscritos, estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria.

Clientes externos:

- Instituciones Públicas y Privadas.
- Entidades públicas y privadas interesadas en la suscripción de Convenios con la Universidad de Jaén.
- Demandantes externos de participación en los actos, eventos y actividades organizados por la Universidad de Jaén.
- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad de Jaén.
- Medios de comunicación social.
- Sociedad en general.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Asegurar los trámites en la gestión de convenios, su formalización, su disponibilidad y control de su vigencia.

7.- Resultado esperado

Concluir los convenios que suscriba la Universidad con firma de los agentes que intervienen en el mismo, asegurando los compromisos adquiridos y la disponibilidad de los documentos firmados.

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

No procede

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

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/1e3LmZYDkOkVhfx4w7f1IGTQ5O1gk2qln?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 ya que hubo comunicación estrecha con nuestra Directora de Secretariado, agente clave en el impulso del procedimiento de firma de convenios. Así mismo, en ningún momento se interrumpió la expedición de certificados electrónicos,



adaptando el procedimiento a las circunstancias tan especiales por las que se ha pasado, dando solución a los usuarios que no podían firmar de forma manuscrita.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Independientemente del número de convenios realizados, lo más destacable es que los promotores de convenios y las empresas o instituciones que querían firmar un convenio con la UJA, no vieron en ningún momento que la situación afectara para la firma de un convenio. Se realiza seguimiento de los convenios para asegurar que la documentación está acorde con la normativa vigente.

20.- Análisis resultados indicadores.

Se observa un descenso en el número de convenios con respecto a años anteriores, lo que confirma la tendencia observada ya en el anterior informe. No obstante, al ser un proceso fuertemente influenciado por la política y estrategia de los órganos de gobierno, este Servicio actúa a demanda de solicitudes de convenio que se produzcan. En el futuro habrá que prestar atención para comprobar la tendencia y comprobar si continua, o bien se debe a la situación sanitaria que hemos atravesado en este año.

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

De las encuestas realizadas en su conjunto (todo los servicios prestados por el SIR@), ya sean generales o postservicio se observa una tendencia a mantener los resultados óptimos de satisfacción de los usuarios. Destaca sobre todo los resultados de la encuesta de expedición de certificados electrónicos, más fiable que otras por el número de respuestas obtenido, siendo su resultado extremadamente positivo.

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.

Este proceso no tiene No-conformidades

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Para este proceso no existen recomendaciones de auditoría. No obstante, podemos deducir por la experiencia diaria que es necesaria una herramienta de gestión de convenios.

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.

Este proceso no tiene compromisos de calidad asignados al ser un proceso estratégico-político.

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

La acción de mejora propuesta desde el análisis de riesgos más urgente es la Implantación plataforma trámite de convenios. Esto conlleva la resolución de algunos problemas de comunicación, consulta, gestión, etc... que se observan en este proceso.

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

El resto de acciones de mejora propuestas, se resumen en una sola: implantación de una herramienta de gestión del trámite de convenios.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se aportan evidencias de las acciones realizadas en carpeta aparte.



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 necesita de una revisión, que vendrá determinada por una nueva aplicación de gestión. Ya a finales de 2020 casi que se consigue, pero por diferentes circunstancias sobrevenidas no se pudo llevar a cabo. Debemos tener en cuenta que además esto urge puesto que es el único procedimiento que aún queda en la plataforma antigua trew@.

También se observa una debilidad en este proceso que creemos debe ser valorada por los órganos de gobierno correspondientes y es que este proceso ha pasado ya por varios responsables estratégicos, en función del equipo de gobierno correspondiente. Si tenemos en cuenta que es un proceso sometido a decisiones políticas y estratégicas, podemos imaginar que es algo inestable, lo que influye en la capacidad de gestión del mismo por parte del SIR@. Para concluir, aunque ha quedado reflejado a lo largo de este informe: urge la implantación de una plataforma de gestión de convenios coherente con lo que nos demandan los usuarios del mismo.