



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

PC12 - Gestión de la documentación

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC12 - Gestión de la documentación

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- Gestión del Registro de la Documentación (PC.12.11), Gestión de Apoyo a la Firma Electrónica (PC.12.1)

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

4.- Servicios prestados

Garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.

Secuencia específica de las actividades de atención y apoyo técnico en la intermediación para la formalización de la expedición de certificados electrónico (Clase 2-A). Su finalidad básica es promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la "Administración Electrónica", contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las



Administraciones Públicas por medios electrónicos.

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 y Estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria.

Clientes externos:

- Administraciones, Organismos e Instituciones públicas y privadas.
- Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos administrativos de Registro.
- Personas físicas y jurídicas que ejercen los derechos de acceso al Archivo General de la Universidad.
- Investigadores externos autorizados para el acceso a la información del Archivo Histórico de la Universidad de Jaén.
- Sociedad en general

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Expedir certificados electrónicos clase 2ª (firma electrónica).

Envío de documentos de entrada registrados a las Unidades en 24 horas desde su recepción.

Cálculo de incidencias en registros de entrada/salida.

Registros tramitados de entrada y salida de forma total.

Envío de documentos de entrada registrados, a otras administraciones o entidades dentro de un plazo de 24 horas.

Emisión de certificados de registros en el plazo de 48 horas.

7.- Resultado esperado

Garantizar los requisitos procedimentales en las interrelaciones administrativas de la Universidad con los ciudadanos e instituciones en general, con los miembros de la comunidad universitaria y en las relaciones interadministrativas, así como facilitar el derecho reconocido a los ciudadanos de acceder a los registros administrativos.



Promover en el ámbito de la Universidad el desarrollo de la “Administración Electrónica”, contribuyendo al derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

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/1oINtkcKn5yuEcvthxNokNdrXXehIJhUI?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 gracias a la aplicación Geiser que permite la presentación de la documentación de los ciudadanos de forma electrónica y la gestión de la misma a través de todas las unidades tramitadoras. 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.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Independientemente del número de asientos de registro realizados, lo más destacable es que los ciudadanos no vieron en ningún momento perjudicado su derecho a presentar documentación, comunicaciones, solicitudes, etc... a través del Registro electrónico, a pesar de las circunstancias. Se realiza seguimiento de los asientos para comprobar que toda la documentación llega a su destino. Así mismo, y como puede observarse en el número de certificados electrónicos expedidos por esta unidad, su resultado es similar o incluso mejor que otros ejercicios.

20.- Análisis resultados indicadores.

Se observa un descenso en el número de asientos realizados, consecuencia sin duda de la situación sanitaria. Este es un proceso que funciona a demanda de las solicitudes provocadas por las convocatorias, comunicaciones, etc... que realiza la Institución. Al haberse producido durante 2020 un descenso de las mismas, el número de asientos es lógico que haya descendido. No obstante, en el proceso de expedición de certificados se observa un número similar al de años anteriores o incluso aumento, situación que se deduce de que el único medio para presentar documentación durante



unos meses fue por registro electrónico con requisito de autenticación de la persona que la presenta a través del certificado electrónico.

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

De las encuestas realizadas en su conjunto, 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.

no procede

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.

Del análisis de riesgos y oportunidades se observa que el Servicio mantiene el enfoque en aquellos riesgos críticos como por ejemplo en asegurar el destino de la documentación, así como asegurar el mantenimiento del servicio para ejercicio del derecho a comunicarse con las AAPP. En este sentido la implantación de Geiser supone un avance. La oportunidad de implantar nuevas plataformas electrónicas entendemos que suponer un mayor control en la gestión de los riesgos de este proceso, acompañado del proceso de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal junto con la formación planificada. En este sentido se mantiene el enfoque de proporcionar al menos un curso de difusión o reciclaje por año para todos los miembros de la comunidad universitaria.

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

Algunas ya están concluidas como la implantación de ADA, aunque se realiza el seguimiento mensual de su eficacia. También está implantada OTRS para comunicación con los usuarios, aunque cuando se conecte con IVR Y Call center se verá su auténtico potencial.

El resto el resultado es desigual ya que algunas están en proceso de implantación (v.gr.: sede electrónica) y otras dependemos de decisiones o acciones estratégicas, en las que la gestión puede aportar información pero, en ocasiones no resultan elementos clave de decisión (v.gr. plataforma de convenios)

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Los registros y evidencias aportados son los obtenidos en ocasiones manualmente y otras de forma automática por una aplicación. Somos conscientes de que algunos de ellos deberán cambiar cuando avancemos en la implantación de plataformas. Ejemplo de ello es OTRS de comunicación con los ciudadanos, ya que permite documentar consultas e incidencias en cuatro procesos del servicio que antes no era posible. No obstante, estamos teniendo algún problema con el despliegue de esta plataforma que, se resolverá durante el ejercicio 2021.



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 ha sufrido muchos cambios consecuencia de la telematización del mismo. Son muchas las unidades tramitadoras así como los agentes implicados. En este nuevo paradigma de gestión de la documentación ha supuesto un reto de coordinación. Añadamos a esto la situación sanitaria, y el compromiso por parte de toda la unidad de que ningún servicio quedara sin cubrir, incluso durante el período de confinamiento. No obstante, siendo conscientes de las debilidades y amenazas, creemos que las fortalezas y las oportunidades que se nos presentan en el futuro con la implantación de la sede electrónica supondrá un salto cualitativo importante en la percepción de la mejora por parte de nuestros usuarios.