



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

PE02 - Retroalimentación de los grupos de interés

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PE02 - Retroalimentación de los grupos de interés

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- Quejas y sugerencias

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

4.- Servicios prestados

Gestión y control de las quejas y sugerencias en tiempos de respuesta, aseguramiento de respuestas y comunicación con responsables de resolución.

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:

- Sociedad en general.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Tiempos de respuesta, aseguramiento de destino de solicitudes y comunicación con responsables de proceso.

7.- Resultado esperado

Respuesta y resolución de todas las quejas y sugerencias que se presenten en tiempo y forma correcta.

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

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**

No procede

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

No procede

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. No obstante, este fue el único proceso del SIR@ que no se pudo mantener en explotación, ya que no podíamos asegurar la correcta respuesta y resolución por parte de los responsables, de las quejas y sugerencias que se presentaran. Ante esta situación se decidió comunicar a través de la web la imposibilidad de mantener el procedimiento durante el período de confinamiento, restableciendo el mismo en el instante en que fue posible su correcta ejecución.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

Todas las quejas y sugerencia puestas a los servicios se han respondido en tiempo y forma, excepto una correspondiente al Servicio de Prevención, situación que fue debidamente comunicada a Gerencia.

**20.- Análisis resultados indicadores.**

En el ejercicio 2020 el número absoluto de quejas y sugerencias presentadas ha descendido, lo que confirma la tendencia con años anteriores. No obstante, debemos tener en cuenta que durante dos meses aproximadamente este proceso estuvo en suspenso, por lo que habrá que prestar atención a futuros ejercicios en su análisis para confirmar la tendencia a la baja.

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

pendiente ver encuesta quejas y sugerencias.

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.

no aplica

25.- Análisis de encuestas de personas.

no aplica

26.- Análisis de compromisos de calidad.

pendiente de ver con spe



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

pendiente de ver con spe

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

pendiente de ver con spe

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

pendiente de ver con spe

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:

[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.

Los indicadores, objetivos y compromisos de calidad en este proceso se cumplen de forma escrupulosa por parte de las Unidades y Servicios Administrativos, si bien es cierto que este ejercicio ha habido algunas quejas y sugerencias que no nos constan que se hayan contestado, habiendo dado la comunicación correspondiente a Gerencia. No obstante, esto es la primera vez que ocurre por lo que entendemos que la situación sanitaria igual ha influido en este resultado.

Creemos que éste debe ser un proceso que genere seguridad en nuestros usuarios, y el cumplimiento de compromisos es fundamental. No obstante, también consideramos que queda margen para la mejora del mismo manifestado en los resultados que por primera vez podemos observar de la encuesta, cerrando el círculo incorporando el análisis de mejoras propuestas como consecuencia de las quejas y sugerencias presentadas por nuestros usuarios. Entendemos que de esta forma, los hacemos partícipes reales de las mejoras que se produzcan en aquellos procesos en los que realicen una queja o una sugerencia.

En el ciclo anterior ciclo nos encontramos con un problema que consideramos extremadamente delicado. Cuando enviamos una queja o sugerencia a los órganos de resolución no tenemos un criterio documentado para comunicar o no los datos de carácter personal. Ello ha llevado a situaciones en las que si no se comunicaban los datos no se podían resolver las solicitudes y si se comunicaban, se ponía en peligro la seguridad de la información y la confianza de nuestros usuarios en nuestro sistema. Como se ha comentado anteriormente, esta cuestión detectada como riesgo se ha podido controlar alineando la normativa vigente con la propia

SIGG-SUA



UNIVERSIDAD DE
JAÉN

Informe de Seguimiento de Proceso Clave
R.[PE01.2]-06.

Ciclo de gestión 2020

herramienta de gestión y que sea el propio usuario el que decida sobre sus datos, siendo ese consentimiento además, informado. Este proceso se lleva a cabo de forma escrupulosa por parte de los responsables de gestión de las quejas y sugerencias.