

ACTA DE LA SESIÓN 2/2011 DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA ASESORÍA JURÍDICA

Acta n.º: 2/2011

Fecha: 10 de marzo de 2011

Lugar: Despacho de la Asesora Jurídica

Hora de inicio: 14:45 h.

Hora de finalización: 15:45 h.

Orden del día:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior.
2. Resultados de los indicadores correspondientes al año 2010.
3. Análisis del despliegue del Plan Estratégico de la Asesoría Jurídica.
4. Modificaciones en las fichas de indicadores.
5. Resultados de la encuesta de satisfacción del primer semestre de 2011.

Asistentes:

Rosa María Fernández Retamosa
Javier García Menéndez

* * *

Desarrollo de la sesión y acuerdos adoptados:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior.

El acta se aprueba por unanimidad.

2. Resultados de los indicadores correspondientes al año 2010 (anexo I).

Los datos se han extraído siguiendo las fichas de indicadores elaboradas por el anterior equipo de la Asesoría Jurídica. Ha podido obtenerse toda la información necesaria excepto la relativa al indicador DRJ₂, debido a la dispersión de datos entre varias fuentes y a la complejidad de su medición. Esta es la causa de que se haya decidido, por un lado, configurar la base de datos Infoplex de forma que se facilite el cómputo en el futuro y, por otra parte, introducir modificaciones en la ficha del indicador para ajustar la fórmula de cálculo.

Además se acuerda que la próxima medición de indicadores tendrá como referencia las fichas modificadas y adaptadas a los valores que figuran en la Carta de Servicios, según las decisiones que se adopten en el punto 4 del orden del día de esta misma sesión.



3. Análisis del despliegue del Plan Estratégico de la Asesoría Jurídica (anexo II).

Se han alcanzado todos los objetivos excepto el relativo a la comprobación, mediante encuestas, de la utilidad de la página web de la Asesoría Jurídica. Para solventar este punto se acuerda añadir en la encuesta de satisfacción de usuarios uno o dos ítems relativos a la utilidad del portal web, con el fin de obtener una primera valoración del mismo en la encuesta que se realizará durante el segundo semestre de 2011.

Respecto al portal web de la Asesoría se considera necesario efectuar una revisión de sus contenidos e incorporar un formulario de petición de servicios que abra un nuevo canal de comunicación con los usuarios.

4. Modificaciones en las fichas de indicadores (anexo III).

Tras haber realizado una consulta verbal a la Directora del Área de Planificación, Análisis y Calidad sobre la posibilidad de armonizar los indicadores de la Carta de Servicios y los que figuran en las fichas de indicadores y en el Manual de Procedimientos, la CGIC decide modificar aquellos indicadores que no coinciden con los expresados en la Carta de Servicios a fin de evitar una proliferación de datos innecesaria:

- a) En el indicador IAJ₁ se reduce el plazo a 8 días hábiles, ajustando el valor de referencia al 80%. Como consecuencia de ello, el indicador IAJ₂ pasa a tener un valor de referencia menor, que queda fijado en el 50%. Se redacta de una forma más completa el nombre de estos indicadores, que se refieren exclusivamente a los informes de legalidad sobre convenios y pliegos de contratación.
- b) En el indicador PRRAP₂ la reducción de plazos que se medirá será del 5% respecto del máximo legal, incrementando el valor de referencia que se fija la Asesoría hasta el 80%.

Además, al margen de los valores que vienen dados por la Carta de Servicios, se acuerda que para el cálculo del indicador DRJ₂ se tomará como referencia el número de procedimientos iniciados en cada año natural, por considerarse la forma más objetiva de medición. Si se computasen todos los procedimientos en curso los resultados podrían ser demasiado fluctuantes de un ejercicio a otro, dependiendo de la complejidad de los mismos y de la jurisdicción competente. Este dato serviría, sin duda, para cuantificar el volumen de trabajo que soporta la Asesoría, pero no se ajusta objetivamente al nombre del indicador, que mide la *variación de la litigiosidad* respecto al año anterior. Se modifica también la fórmula aplicada para el cálculo porcentual de dicha variación interanual, que será en adelante:

$$\frac{(N_1 - N_2) * 100}{N_2}$$

N_1 : Número de procedimientos iniciados en el año actual.
 N_2 : Número de procedimientos iniciados en el año anterior.

Se acuerda remitir toda la información mencionada en los puntos 2, 3 y 4 de la presente acta al Área de Planificación, Análisis y Calidad, tal como nos fue solicitado por correo electrónico el 21 de febrero de 2011.



5. Resultados de la encuesta de satisfacción del primer semestre de 2011 (anexo IV).

La CGIC revisa los resultados de la encuesta enviada el 15 de febrero de 2011 a los distintos usuarios del servicio. La encuesta fue remitida a una población de 54 usuarios, obteniendo respuesta por parte de 10 personas. La valoración media que ha recibido la Asesoría Jurídica es de 4,27 puntos sobre 5, una puntuación que los integrantes del servicio consideran muy satisfactoria.

En Sevilla, a 27 de mayo de 2011.

V.º B.º de la Responsable de Calidad y
Planificación de la Asesoría Jurídica

El Secretario de la Comisión
de Garantía Interna de la Calidad

Fdo.: Rosa María Fernández Retamosa

Fdo.: Javier García Menéndez

ANEXO I

INFORME DE RESULTADOS DE INDICADORES - AÑO 2010

Código	Descripción del indicador	Valor 2008	Valor 2009	Valor 2010	Causas de falta de datos
I IAJ ₁	Porcentaje de cumplimiento del plazo máximo de 10 días en emisión de informes	SD	95,50%	61,44%	
I IAJ ₂	Porcentaje de informes emitidos con una reducción del plazo máximo del 50%	SD	93,83%	37,63%	
I PBP ₁	Porcentaje de bastantes efectuados en plazo de 2 días hábiles	SD	96,50%	81,34%	
I DRJ ₁	Nº de procedimientos ganados sobre el 100%	SD	70,50%	100,00%	
I DRJ ₂	Variación de la litigiosidad respecto al año anterior	SD	79,62%	Sin datos	Se han realizado ajustes en la forma de cómputo por la dificultad de realizar la medición. Además se ha sustituido la anterior base de datos en Access por una nueva aplicación informática que actualmente está en proceso de adaptación para poder extraer con facilidad este indicador en el futuro.
I IPCA ₁	Porcentaje de cumplimiento de asistencias a mesas de contratación	SD	100,00%	100,00%	
I PRRAP ₁	Porcentaje de cumplimiento obligación de resolver en plazo	SD	100,00%	100,00%	
I PRRAP ₂	Porcentaje de propuestas resolución emitidas con una reducción de plazos del 15%	SD	87,50%	64,29%	

ANEXO II

	DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATÉGICO	Fecha: 07/03/2011 Revisión:
SERVICIO/UNIDAD: ASESORÍA JURÍDICA		

EJE ESTRATÉGICO ⁽¹⁾	Mejorar y hacer un uso más útil de los recursos tecnológicos por la Asesoría	OBJETIVO ESTRATÉGICO ⁽¹⁾	Potenciar la imagen institucional y conseguir una comunicación más ágil con los usuarios y particulares	LÍNEA ESTRATÉGICA ⁽¹⁾	Hacer una Asesoría totalmente accesible para los demás	PROGRAMA ESTRATÉGICO ⁽¹⁾ (ACTUACIONES)	Creación, implantación y gestión de un Portal Web
--------------------------------	--	-------------------------------------	---	----------------------------------	--	---	---

CÓDIGO ⁽²⁾	DESPLIEGUE DE ACCIONES ⁽³⁾	PLAZO ⁽⁴⁾ corto ©, medio (M)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN ⁽⁵⁾	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN ⁽⁶⁾	META A CONSEGUIR ⁽⁷⁾	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN ⁽⁸⁾ mm/aa	RESULTADO
PR010101	Implantación de un Portal Web en la Asesoría	M	Comité de Calidad. Unidad Técnica de Comunicación. Servicio de Informática y Comunicaciones.	Implantación SI/NO	SI	JULIO 2009	SÍ
	Aprobación del contenido del Portal y operatividad del mismo	C	Aprobación: Asesora Jurídica. Operatividad: Apoyo Administrativo	Aprobación e inicio de uso SI/NO	SI	OCTUBRE 2009	SÍ
	Comprobación, por medio de encuestas, de la utilidad que ofrece el contenido de la página, para favorecer la imagen interna y externa de la Asesoría, informar de sus servicios a los usuarios, así como, de la utilidad que tiene el buzón de dudas, reclamaciones y sugerencias, y el formulario de petición de servicios	C	Apoyo Administrativo	% de encuestas con puntuación favorable (4 ó 5 puntos sobre 5)	80%	ENERO 2010	Aún no se ha comprobado este dato mediante encuestas. Se comprobará en la encuesta del segundo semestre de 2011

EJE ESTRATÉGICO ⁽¹⁾	Avanzar en la gestión por procesos y sistema de evaluación de la calidad	OBJETIVO ESTRATÉGICO ⁽¹⁾	Lograr una gestión más eficiente, a través del conocimiento interno y externo de las características de nuestros procesos	LÍNEA ESTRATÉGICA ⁽¹⁾	Normalizar los procesos de trabajo	PROGRAMA ESTRATÉGICO ⁽¹⁾ (ACTUACIONES)	Elaborar y publicar el Manual de Procedimientos, con sus correspondientes indicadores para medir la calidad
--------------------------------	--	-------------------------------------	---	----------------------------------	------------------------------------	---	---

CÓDIGO ⁽²⁾	DESPLIEGUE DE ACCIONES ⁽³⁾	PLAZO ⁽⁴⁾ corto (C), medio (M)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN ⁽⁵⁾	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN ⁽⁶⁾	META A CONSEGUIR ⁽⁷⁾	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN ⁽⁸⁾ mm/aa	RESULTADO
PR020202	Completar la descripción de los procesos, con la de los subprocesos, y correspondientes indicadores	M	Apoyo administrativo	% de procesos y subprocesos finalizados (Flujogramas y ficha con indicadores)	100%	Julio 2009	100%
	Recopilación e integración en un Manual de todas las sistemáticas, así como, hacer un seguimiento periódico de los indicadores	C	Apoyo Administrativo	Edición SI/NO de la propuesta de Manual y seguimiento de indicadores	SI	Octubre 2009	SÍ
	Revisión y aprobación del Manual de Procesos por los responsables de ello.	C	A nivel interno: Asesora Jurídica. A nivel externo: Vicerrectorado de Calidad.	Aprobación SI/NO	SI	ENERO 2010	SÍ

ANEXO III

		<p>(ASESORÍA JURÍDICA)</p>		<p>FICHA DE INDICADORES</p>		<p>FECHA REVISIÓN: (03/11)</p>	
<p>PROCESO: (INFORMES DE ASESORAMIENTO JURÍDICO)</p>					<p>CÓDIGO: (IAJ 01)</p>		
<p>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</p>							
Código Indicador	Nombre Indicador	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Valor de referencia	
I IAJ ₁	Porcentaje de cumplimiento de un plazo máximo de 8 días en la emisión de informes de legalidad sobre convenios y pliegos de contratación	Nº informes cumplidos * 100 / Nº total de informes solicitados	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	80%	
I IAJ ₂	Porcentaje de informes de legalidad sobre convenios y pliegos de contratación emitidos con una reducción del 50% respecto del plazo máximo	Nº informes emitidos dentro de los primeros 5 días * 100 / Nº total de informes solicitados	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	50%	



(ASESORÍA JURÍDICA)

FICHA DE INDICADORES

FECHA REVISIÓN: (03/11)

PROCESO: (BASTANTEO DE PODERES)

CÓDIGO: (PBP 01)

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Código Indicador	Nombre Indicador	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Valor de referencia
I PBP 1	Porcentaje de bastanteos efectuados en un plazo de 2 días hábiles	Nº bastanteos realizados en 2 días * 100 / Nº total bastanteos	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	80%



(ASESORÍA JURÍDICA)

FICHA DE INDICADORES

FECHA REVISIÓN: (03/11)

PROCESO: (DEFENSA Y REPRESENTACIÓN EN JUICIO)

CÓDIGO: (DRJ 01)

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Código Indicador	Nombre Indicador	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Valor de referencia
I DRJ 1	Nº de procedimientos ganados sobre el 100%	Nº Procedimientos ganados * 100 / Nº Procedimientos fallados	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	70%
I DRJ 2	Variación de la litigiosidad respecto al año anterior	$\frac{(N_1 - N_2) * 100}{N_2}$	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Anual	+5% (Valor esperado)

N_1 : Número de procedimientos iniciados en el año actual.

N_2 : Número de procedimientos iniciados en el año anterior.



(ASESORÍA JURÍDICA)

FICHA DE INDICADORES

FECHA REVISIÓN: (03/11)

PROCESO: (INTERVENCIÓN EN PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA)

CÓDIGO: (IPCA 01)

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Código Indicador	Nombre Indicador	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Valor de referencia
I IPCA 1	Porcentaje de cumplimiento de asistencias a mesas de contratación	Nº asistencias realizadas * 100 / Nº total de convocatorias a mesa	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	95%



(ASESORÍA JURÍDICA)

FICHA DE INDICADORES

FECHA REVISIÓN: (03/11)

PROCESO: (PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE PROFESORADO)

CÓDIGO: (PRRAP 01)

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Código Indicador	Nombre Indicador	Forma de cálculo	Registros y/o fuentes de información	Responsable de la medición/seguimiento	Periodicidad	Valor de referencia
I PRRAP ₁	Porcentaje de cumplimiento obligación de resolver en plazo	Nº propuestas resolución en plazo * 100 / Nº total de peticiones de resolución	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	90%
I PRRAP ₂	Porcentaje de propuestas resolución emitidas con una reducción de plazos del 5%	Nº propuestas emitidas con reducción de plazos * 100 / Nº total de peticiones de resolución	Base de datos	Rosa María Fernández Retamosa	Cuatrimestral	80%

ANEXO IV



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ASESORÍA JURÍDICA

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MEDIA
1. El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4,30
2. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4,70
3. El personal da una imagen de honestidad y confianza	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4,60
4. Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4,40
5. El servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4,00
6. Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios	3	5	4	4	2	5	4	3	5	5	4,00
7. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	3	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4,10
8. Se han solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	4	5	4	4	4	5	3		5	5	4,33
9. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la Asesoría Jurídica	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4,00
10. He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al mismo	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4,30
MEDIA	3,60	4,90	4,10	3,90	3,40	4,60	4,00	4,22	5,00	5,00	4,27

Enviada el 15 de febrero de 2011