


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.

PROCESO CLAVE		PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.	
FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.		13/11/13 UAOG SDEP 9 h. 18/11/13 UACU 9 h.	
EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:		Auditor coordinador de proceso: Jesús Díaz Ortiz (Auditor coordinador del Proceso). Auditores: Luis Espinosa de los Monteros Moreno, Ana Isabel Uceda Cobo, Trinidad Alonso Moya, M ^a . Dolores Sánchez Cobos, Juan Miguel Cruz Lendínez.	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno. (UAOG). ▪ Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación. ▪ Unidad de Actividades Culturales. ▪ Servicio de Deportes. 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M^a. Carmen Higuera Herrador y Técnicos del Gabinete de Prensa. ▪ Manuel Correa Vilches. ▪ Francisco Javier Garcia García.
ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS			
1.-INDICADORES:	Medición y seguimiento, grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales, análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades e integridad de los datos.		
2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:	Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.		
3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO:	Verificar las mediciones de encuestas post servicio. Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades. Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad. Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.		
4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:	Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.		



1.- INDICADORES

Unidad	UOAG	Indicador	I.[PC 11.11]-01 Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral		Medido	SI
Valor objetivo	>=90 %		Cumplimiento	SI
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 11.11]-01 a través de la obtención de los datos la medición del porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío de correo electrónico de convocatoria de reunión sobre aparcamiento universitario, enviada por Apoyo administrativo a Gerencia el 16/09/2013. - Envío de correo electrónico de convocatoria de reunión de la Comisión de cooperación de la Universidad de Jaén, enviado por Apoyo Administrativo del Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación el 23/09/2013. 			
Observaciones				

Unidad	UOAG	Indicador	I.[PC 11.11]-02 Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral		Medido	SI
Valor objetivo	>=95 %		Cumplimiento	SI
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			



Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 11.11]-02 a través de la obtención de los datos la medición del porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos sin errores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío de correo electrónico de convocatoria de reunión del Gerente con los Jefes de servicio universitarios, enviada por Apoyo administrativo a Gerencia el 2/07/2013, sin errores. - Envío de correo electrónico de convocatoria de reunión de la Comisión de cooperación de la Universidad de Jaén, enviado por Apoyo Administrativo del Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación el 23/09/2013, sin errores.
Observaciones	

Unidad	UACU	Indicador	I.[PC 11.12]-03 Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tablas con control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica base de datos propio el registro de la exposición: Proporciones I en Puente Génave, fecha de realización 13/05/13, se consulta expediente físico de la exposición.			
Observaciones				

Unidad	UACU	Indicador	I.[PC 11.12]-04 Porcentaje de la oferta ejecutada de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tablas con control de indicador.			



Integridad de los datos	Se verifica en base datos la planificación de Actividades Culturales, se consulta la exposición patrimonio artístico reciente de la UJA, con fechas de realización del 28/05/13 al 01/07/13. Se verifica expediente físico de la exposición.
Observaciones	

Unidad	UACU	Indicador	I.[PC 11.12]-05 Media de participación efectiva en los cursos ofertados.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Continua por curso realizado		Medido	Medido
Valor objetivo	NP		Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone tablas con control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica Acta del curso aproximación a la historia de la música. Se incluyen cursos del Programa universitario de mayores y de actividades culturales.			
Observaciones				

Unidad	UACU	Indicador	I.[PC 11.12]-06 Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral		Medido	Medido
Valor objetivo	100%		Cumplimiento	Cumplido
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se dispone tablas con control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica la solicitud del certificado del DNI 78.688.102-L, participación en tuna: fecha de solicitud 28/01/13 y fecha del informe 28/01/13. Se verifica correo electrónico de solicitud, y documento en Word del informe.			
Observaciones				



Unidad	UACU	Indicador	I.[PC 11.12]-07 Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica tabla de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica solicitud de preinscripción del programa universitario de mayores a través de formulario online: DNI 25.908.533E, fecha 28/06/13 y comunicación el 01/07/13. Se informa por el responsable de la Unidad que la mayor parte de las comunicaciones por la tipología de usuarios del programa universitario de mayores, se realizan de forma verbal, al realizar la matrícula de forma presencial.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	Medido	
Valor objetivo	>= 85%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifican datos en informe técnico proceso de actividades físicas dirigidas. Se dispone de la segmentación por Campus: Jaén y Linares.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-09 Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			



Integridad de los datos	Se verifica datos obtenidos de forma automática del programa SIGED.
Observaciones	

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-10 Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica parte de firmas de asistencia a actividades.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-11 Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	>= 95 %	Medido	Medido	
Valor objetivo	Continua	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica solicitud siglas; ACL solicitado a través de formulario web 22-10-12 y confirmado 23/10/12. Se verifica correos electrónicos. La disponibilidad de los correos electrónicos se encuentra en diferentes tablas o bases de datos.			
Observaciones	Se recomienda unificar los registros del indicador en una sola base de datos, facilitando su identificación.			



Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-12 Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de diez con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	No se alcanza el objetivo 75%	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador, se tiene identificadas las causas, retraso en la autorización de una convocatoria.			
Integridad de los datos	Se verifica Primer turno fecha de inicio de la inscripción 08/10/12, fecha de publicación de convocatoria de actividades el 24/09/12.			
Observaciones	Se recomienda a tenor del incumplimiento del objetivo del indicador, tramitar una No Conformidad Interna, que impulse y comprometa la realización de acciones correctivas que permitan el cumplimiento del indicador.			

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-13 Número total de participantes en competiciones propias.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador			
Integridad de los datos	Se verifica datos automáticos del programa de gestión SIGED, se consulta la competición XX campeonato de Ajedrez de la UJA, 25 personas.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-14 Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		



Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador
Integridad de los datos	Se verifican datos en programa de gestión SIGED. 23 competiciones ofertadas 18 realizadas.
Observaciones	

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-15 Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica publicación normativa XX trofeo UJA fútbol 7, fecha de inicio de inscripción 24/09/13, fecha de publicación de normativa el 14/09/13, 10 días de antelación. Se informa por el responsable que con fecha 09/07/13 se realizó por el Servicio de informática un cambio en la web, perdiéndose el histórico del registro de la publicación de la convocatoria, no siendo posible su recuperación.			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática de coordinación del Servicio de informática que asegure que cualquier cambio en sistemas informáticos no afecte a elementos de seguimiento de indicadores del SIGC-SUA.			

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-16 Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			



Integridad de los datos	Se verifica XX trofeo UJA de baloncesto: Fecha de inicio 13/11/12, fecha de disposición 29/10/12, 15 días de antelación. Se informa por el responsable que con fecha 09/07/13 se realizó por el Servicio de informática un cambio en la web, perdiéndose el histórico del registro de la publicación de la convocatoria, no siendo posible su recuperación.
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática de coordinación del Servicio de informática que asegure que cualquier cambio en sistemas informáticos no afecte a elementos de seguimiento de indicadores del SIGC-SUA.

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-17 Porcentaje de solicitudes web, relacionadas con competiciones propias, tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica solicitud de la competición de fútbol 7 de fecha 02/11/12, confirmada 02/11/12. Se verifica correos electrónicos.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-18 Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España Universitarios	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria de participación	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica datos se dispone de segmentación: 14 campeonatos nacionales y 95 en Andalucía.			
Observaciones				



Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-19 Porcentaje de participaciones en CAU y CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada	Medido	Medido	
Valor objetivo	100%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica CEU de atletismo; fecha de realización de la competición y fecha de comunicación de la realización de todas las gestiones necesarias. Se verifican check-list de cumplimiento de los elementos de gestión y correo electrónico de comunicación.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	Cumplido	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica datos y control de la ocupación de las actividades físicas de la naturaleza en el programa SIGED.			
Observaciones				

Unidad	SDEP	Indicador	I.[PC 11.13]-21 Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Continua	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=95%	Cumplimiento	Cumplido	



Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.
Integridad de los datos	No se ha podido verificar integridad de la publicación de la normativa. Se informa por el responsable que con fecha 09/07/13 se realizó por el Servicio de informática un cambio en la web, perdiéndose el histórico del registro de la publicación de la convocatoria, no siendo posible su recuperación.
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática de coordinación del Servicio de informática que asegure que cualquier cambio en sistemas informáticos no afecte a elementos de seguimiento de indicadores del SIGC-SUA.

Unidad	UOAG_prensa	Indicador	I.[PC 11.21]-22 Media diaria de comunicados de prensa redactados.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=2 por día laborable	Cumplimiento	SI	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 11.21]-22 a través del porcentaje de comunicados de prensa redactados por F.R.R.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicado de prensa sobre la coordinación en foro del Club de Excelencia en la Gestión por la Universidad de Jaén, de 3/07/2013. - Comunicado de prensa sobre Cátedra Banco de Santander de Empresa Familiar, de 24/07/2013. 			
Observaciones	Se recomienda establecer los adecuados mecanismos en el ámbito del Gabinete de Prensa que aseguren la aportación de los datos necesarios para la medición del indicador de acuerdo a las especificaciones de periodicidad incorporadas en la ficha del mismo.			

Unidad	UOAG_prensa	Indicador	I.[PC 11.21]-23 Promedio de actualizaciones del diario digital.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=2 por día laborable	Cumplimiento	SI	



<p>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</p>	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>
<p>Integridad de los datos</p>	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 11.21]-23 a través del promedio de actualizaciones del diario digital realizadas por C.Q.R.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del diario digital de 4/07/2013 con la noticia sobre reunión de la Universidad de Jaén y el Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. - Actualización del diario digital de 15/07/2013 con la noticia sobre la inauguración oficial de los Cursos de Verano de La Carolina.
<p>Observaciones</p>	<p>Se recomienda establecer los adecuados mecanismos en el ámbito del Gabinete de Prensa que aseguren la aportación de los datos necesarios para la medición del indicador de acuerdo a las especificaciones de periodicidad incorporadas en la ficha del mismo.</p>

Unidad	UOAG_prensa	Indicador	I.[PC 11.21]-24 Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	SI	
Valor objetivo	>=90%	Cumplimiento	SI	
<p>Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.</p>	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
<p>Integridad de los datos</p>	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 11.21]-24 a través del porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente por F.R.R.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rueda de prensa de 10/07/2013, relativa a resultados del proyecto de investigación en relación al escaneo de piezas del Cerrillo Blanco. - Rueda de prensa de 18/07/2013, relativa a la presentación de los Másteres 			



	Oficiales 2013/14.
Observaciones	Se recomienda establecer los adecuados mecanismos en el ámbito del Gabinete de Prensa que aseguren la aportación de los datos necesarios para la medición del indicador de acuerdo a las especificaciones de periodicidad incorporadas en la ficha del mismo.

Unidad	UOAG_prensa	Indicador	I.[PC 11.21]-25 Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral		Medido	SI
Valor objetivo	>=90%		Cumplimiento	SI
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 11.21]-25 a través del porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en el plazo establecido (plazo igual o inferior a tres días laborales) por C.Q.R.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de información sobre informe de impacto del ascenso del Real Jaén a 2º división, de 1/07/2013, atendido el 1/07/2013. - Solicitud de información sobre posible reunión del Rector de la Universidad de Jaén con el Colegio Oficial de Médicos de Jaén en relación con la implantación del Grado en Medicina en la Universidad de Jaén, de 23/07/2013, atendida el 23/07/2013. 			
Observaciones	Se recomienda establecer los adecuados mecanismos en el ámbito del Gabinete de Prensa que aseguren la aportación de los datos necesarios para la medición del indicador de acuerdo a las especificaciones de periodicidad incorporadas en la ficha del mismo.			



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	UACU	Descripción	Q	S	No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.

Unidad	UAOG	Descripción	Q	S	No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.



3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, organización y desarrollo de actos y eventos institucionales	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO-GABINETE DE PRENSA 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuestas de satisfacción postservicio: Solemne inauguración del curso académico.		
DATOS		VALORACIÓN	
Encuesta post servicio		Medición	
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	
		Identificación de usuarios	
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	
		Representatividad de la población encuestada	
		Tipo de escala de medición	
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	
Integridad en los datos		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	
		Responsable tratamiento de datos	
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	
Revisión y seguimiento de resultados		Análisis y evolución (estudios comparativos)	
		Existencia informe resultados	
		Difusión de resultados (carácter interno)	
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, organización y desarrollo de actos y eventos institucionales	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO-GABINETE DE PRENSA 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuestas de satisfacción postservicio: Acto solemne de concesión del doctor honoris causa		
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, se realizan con el apoyo técnico del personal técnico del SPE.	Periodicidad	SI
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Likert 1 a 5
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	A través de enlace a un formulario
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico, Excel, bases de datos.
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se procede a analizar los resultados de forma anual, a la recepción de los mismos desde la responsable técnica de la gestión de la encuesta.	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	NO
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, organización y desarrollo de actos y eventos institucionales	
UNIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO-GABINETE DE PRENSA 	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Calidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuestas de satisfacción postservicio: Solemne acto de inauguración del curso académico (Comitiva académica)		
DATOS		VALORACIÓN	
Encuesta post servicio		Medición	
Establecimiento de metodología de encuestas		La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, se realizan con el apoyo técnico del personal técnico del SPE.	
		Periodicidad	SI
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Likert 1 a 5
Integridad en los datos		Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.	
		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico, Excel, bases de datos.
Revisión y seguimiento de resultados		Se procede a analizar los resultados de forma anual, a la recepción de los mismos desde la responsable técnica de la gestión de la encuesta.	
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
Observaciones Generales:		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	NO



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.	
UNIDADES:	▪ Unidad de Actividades Culturales	RESPONSABLE	▪ Coordinador de Calidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI/NO
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	
		Identificación de usuarios	SI/NO
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI/NO
		Representatividad de la población encuestada	SI/NO
		Tipo de escala de medición	
Integridad en los datos		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	
		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI/NO
		Responsable tratamiento de datos	SI/NO
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	
Revisión y seguimiento de resultados		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI/NO
		Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI/NO
		Existencia informe resultados	SI/NO
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI/NO
Observaciones Generales:		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI/NO
		A fecha de auditoría no se ha desarrollado la propuesta de encuesta post-servicio.	



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.	
UNIDADES:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de usuarios. Cursos Campus de Jaén		
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems de la encuesta están orientados a factores de calidad de prestación del servicio.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Likert 1 a 5
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	A través de enlace a un formulario
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico, Excel, bases de datos.
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se realiza informes y análisis de resultados	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.	
UNIDADES:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de usuarios. Cursos Campus de Linares		
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems de la encuesta están orientados a factores de calidad de prestación del servicio.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Likert 1 a 5
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	A través de enlace a un formulario
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico, Excel, bases de datos.
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se realiza informes y análisis de resultados	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.	
UNIDADES:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de usuarios – AFN (Actividad Física de la Naturaleza)		
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems de la encuesta están orientados a factores de calidad de prestación del servicio.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Likert 1 a 5
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	A través de enlace a un formulario
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico, Excel, bases de datos.
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se realiza informes y análisis de resultados	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.	
UNIDADES:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuestas de satisfacción de usuarios – Competiciones propias		
DATOS		VALORACIÓN	
Encuesta post servicio		Medición	
Establecimiento de metodología de encuestas		Periodicidad	
		Identificación de usuarios	
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	
		Representatividad de la población encuestada	
		Tipo de escala de medición	
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	
Integridad en los datos		Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	
		Responsable tratamiento de datos	
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	
Revisión y seguimiento de resultados		Análisis y evolución (estudios comparativos)	
		Existencia informe resultados	
		Difusión de resultados (carácter interno)	
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	
Observaciones Generales:			



ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.	
UNIDADES:	▪ Servicio de Deportes	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DENOMINACIÓN ENCUESTA	Encuestas de satisfacción de usuarios –Participación en Campeonato de Andalucía/España Universitario.		
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio		Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	La sistemática para la realización de encuestas es adecuada, los ítems de la encuesta están orientados a factores de calidad de prestación del servicio.	Periodicidad	Continua
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	SI
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Likert 1 a 5
		Soporte o medio utilizado para realización encuesta	A través de enlace a un formulario
Integridad en los datos	Existe una sistemática que asegura la integridad de los datos.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	SI
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico, Excel, bases de datos.
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Se realiza informes y análisis de resultados	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI
Observaciones Generales:			



4.-PLAN DE COMUNICACIÓN

Unidad Funcional SIGC-SUA	Unidad de Actividades Culturales
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	Pendiente de aprobación del Nuevo PEUJA	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	No se dispone de objetivos funcionales.	
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA		
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Notas de auditoría		
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios		
Notas de auditoría		
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades		
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave		



Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos		
Notas de auditoría	Se informa por el responsable que la mayoría de las comunicaciones se realizan a través de reuniones internas, no se han podido verificar las evidencias. Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y ajustarse a la periodicidad de las fichas de comunicación.	