



**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES,
EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**
Objetivo de calidad. Nº 2 2014
Acuerdo 8.1.2 2014

Ámbito:	PLANIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL SIGC-SUA.
Elaborado por:	COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).
Coordinado por	RESPONSABLE DE CALIDAD (Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación).
Aprobado por:	COMITÉ DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.
Fecha de elaboración:	25 de marzo de 2015.

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1.- ANTECEDENTES.....	Pág. 2
2.- DESARROLLO.....	Pág. 2
2.1. Estudio del actual sistema de información sobre las necesidades y expectativas y de percepciones.	
2.2. Documento metodológico sobre técnicas de grupos focales.	
2.3. Planificación y ejecución de la implantación de nuevos mecanismos o revisiones del sistema de encuestas.	
2.4. Elaboración de los Informes de seguimiento de resultados.	
3.-RESULTADOS.....	Pág. 7
4.-CONCLUSIONES/PROPUESTAS.....	Pág. 9
5.-ANEXOS.....	Pág. 11

1. ANTECEDENTES.

El presente informe se realiza para el seguimiento del desarrollo del objetivo de calidad nº 2 y el acuerdo nº 8.1.2 del Acta de revisión y mejora del SIGC-SUA y de la planificación del ciclo de gestión 2014.

OBJETIVO 2. Identificar y desarrollar mecanismos directos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés.

Acuerdo: Que se desarrolle la documentación de la gestión de encuestas en el SIGC-SUA incorporando una instrucción técnica en el proceso estratégico PE02.

En este objetivo y acuerdo se incorpora y se da continuidad las actuaciones y mejoras identificadas en el en el Informe de Revisión del Sistema de Encuestas del SIGC-SUA.¹

2. DESARROLLO.

Actuaciones.	Periodo
1. Estudio del actual sistema de información sobre necesidades y expectativas y de percepciones.	Abril - Junio 2014.
2. Documento metodológico sobre técnicas de grupos focales.	Junio 2014.
3. Planificación y ejecución de la implantación de nuevos mecanismos o revisiones del sistema de encuestas.	Abril 2014 - Marzo 2015.
4. Elaboración de los Informes de seguimiento de resultados.	Febrero - Marzo 2015.

2.1. Estudio del actual sistema de información sobre necesidades y expectativas y de percepciones.

Objeto: Identificar y aplicar nuevos mecanismos eficaces para conocer las necesidades y expectativas, así como medir el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Justificación: Se establece como objetivo de calidad nº 2 "Identificar y desarrollar mecanismos directos de identificación de necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los grupos de interés". Este objetivo da respuesta al grado de cumplimiento de las mejoras determinadas en el Informe de revisión de encuestas, realizado para el seguimiento del desarrollo del objetivo de calidad nº 4 y la directriz nº 5 del Acta de revisión y mejora del SIGC-SUA 2013. Se acordaron las siguientes mejoras del sistema:

1. Mejorar el indicador de participación, especialmente mediante el análisis de la redacción de los ítems de aquellas Unidades que no han realizado de forma completa la revisión de este ciclo, alineándolos con los factores de calidad que están identificados en la documentación de los procesos.
2. Valorar los indicadores de participación según tipo de destinatario, manteniendo y potenciando las actuaciones para estimular esta participación. En este sentido, se apunta la publicación o difusión de los datos y de las acciones de mejora que se adoptan de forma particularizada, para demostrar el valor y utilidad que se les da a las encuestas.

¹ Objetivo de calidad nº 4 2013 y Directriz nº 5 2013.

3. Insistir y hacer comprensible que la participación en las encuestas forma parte también de los compromisos individuales por la mejora continua de todo el sistema de gestión de la calidad.
4. Contextualizar el sistema de encuestas general de la Universidad, fundamentalmente respecto a los estudiantes.

Actuaciones.

- Elaboración de un Informe sobre la situación actual del sistema de información de necesidades, expectativas y de percepción de los grupos de interés de la Universidad de Jaén.
- Inicio del análisis e identificación de las encuestas objeto de revisión.
- Comunicación con el responsable del Servicio/Unidad y planificación de reuniones.
- Tras las reuniones y asesoramiento técnico, las Unidades concretan los términos de la revisión.

El estudio de revisión se inicia identificando a aquellas Unidades cuyas encuestas van a ser objeto de revisión en el ciclo 2014. Para ello, partimos de la siguiente tabla [resumen del Informe de Revisión del anterior ciclo](#):

Encuesta	Alcance de la revisión	Periodo lanzamiento. Ciclo 2013	Periodo lanzamiento. Ciclo 2014	Índice participación ciclo 2012	Índice de participación ciclo 2013	Indicador Objetivo calidad (1)
EG-01-PC01	5	Enero 2014	Junio 2014	65,67%	59,68%	-5,99%
EG-02-PC01	3	Enero 2014	Mayo 2014	63,93%	27,42%	-36,51%
EG-03-PC02PC06	1, 2, 3, 5	Noviembre 2013	Octubre 2014	53,66%	82,98%	29,32%
EG-04-PC02	5	Noviembre 2013	Noviembre 2014	71,43%	100,00%	28,33%
EG-05-PC03	1, 2, 3, 4, 5	Febrero 2014	Julio 2014	71,67%	51,28%	-48,72%
EG-06-PC03	Nueva incorporación	Febrero 2014	Julio 2014	100,00%	45,16%	-54,84%
EG-07-PC04PC08	3, 4, 5	Enero 2014	Enero 2015	100,00%	95,31%	-4,69%
EG-08-PC05	Sin revisión	Diciembre 2013	Diciembre 2014	100,00%	100,00%	No computa
EG-09-PC06	2, 3, 5	Noviembre 2013 – Diciembre 2013	Septiembre 2014	100,00%	64,06%	-35,94%
EG-10-PC06	1, 2, 3, 5	Enero 2014	Abril 2014	100,00%	100,00%	No computa
EG-11-PC06	1, 2, 3, 4, 5	Febrero 2014	Febrero 2015	100,00%	28,57%	-18,93%
EG-12-PC06	Nueva incorporación	Febrero 2014	Febrero 2015	47,50%	33,33%	-14,17%
EG-13-PC06	Nueva incorporación	Febrero 2014	Febrero 2015	47,50%	53,85%	6,35%
EG-14-PC07	3, 5	Enero 2014	Enero 2015	47,50%	40,91%	3,70%
EG-15-PC08	1, 3, 5	Enero 2014	Junio 2014	37,21%	59,18%	-9,57%
EG-16-PC08	5	Enero 2014	Mayo 2014	68,75%	55,74%	-44,26%
EG-17-PC09	5	Febrero 2014	Septiembre 2014	100,00%	32,69%	5,24%
EG-18-PC09	4, 5	Febrero 2014	Octubre 2014	27,45%	38,71%	-11,29%
EG-19-PC09	5	Febrero 2014	Junio 2014 – Julio 2014 Noviembre 2014 – Diciembre 2014	50,00%	32,84%	-67,16%
EG-20-PC10	3, 5	Junio 2013 – Julio 2013	Conversión a Grupo Focal	100,00%	7,46%	-92,54%
EG-21-PC11	5	Octubre 2013	Octubre 2014	100,00%	46,88%	15,06%
EG-22-PC11	5	Octubre 2013	Octubre 2014	31,82%	36,11%	14,96%
EG-23-PC12	2, 3, 5	Noviembre 2013 – Diciembre 2013	Septiembre 2014	21,15%	42,86%	12,63%

Coordinación Técnica establece los siguientes ámbitos de revisión de las encuestas generales:

1. Presentación de la encuesta y especificaciones sobre el servicio encuestado (ámbito de la encuesta).
2. Estructura de la encuesta.
3. Redacción de ítems.
4. Destinatarios de la encuesta.
5. Periodo de lanzamiento.
6. Mantenimiento/conversión en encuesta post-servicios.
7. Otros.

(1). El objetivo se cuantificaba en un incremento de al menos un 20% del indicador de participación en 2013 con respecto a los valores del ciclo 2012.

Criterios de selección para identificar las encuestas generales que habrían de ser objeto prioritario de revisión:

- Encuestas que en el ciclo de gestión 2013 disponen de un número menor de ámbitos de revisión.
- Encuestas cuyo período de lanzamiento de un ciclo respecto a otro no se ha modificado.
- Encuestas que en el Indicador objetivo calidad han sufrido decrementos significativos.
- Encuestas con valores de participación poco representativos.

RELACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES-USUARIOS OBJETO DE REVISIÓN. AÑO 2014

PROCESO CLAVE	ENCUESTA GENERAL	UNIDAD	TIPOLOGÍA DE USUARIO
PC04	EG-07-PC04PC08	SINF	<ul style="list-style-type: none"> ● Usuarios demandantes internos de mantenimiento ● Personal docente e investigador en activo ● Personal de administración y servicios en activo
PC05	EG-08-PC05	SPOD	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal de administración y servicios de la Universidad de Jaén ● Personal docente e investigador de la Universidad de Jaén
PC08	EG-07-PC04PC08	SINF	<ul style="list-style-type: none"> ● Usuarios demandantes internos de mantenimiento ● Personal docente e investigador en activo ● Personal de administración y servicios en activo
	EG-15-PC08	CICT	<ul style="list-style-type: none"> ● Investigadores usuarios ● Usuarios demandantes
	EG-16-PC08	UTLAB	<ul style="list-style-type: none"> ● PDI adscrito a Departamentos ● Usuarios de la Unidad
PC09	EG-17-PC09	SGA	● Miembros de la comisión de acceso y del tribunal
	EG-18-PC09		● Equipo Decanal
	EG-19-PC09		● Estudiantes de la UJA, matriculados en el curso académico 13-14 y localizables mediante mail
PC10	EG-20-PC10	SAYAE	● Estudiantes de la UJA solicitantes de beca del Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio del Ministerio de Educación
PC11	EG-21-PC11	UAOG(Gabinete de Comunicación)	<ul style="list-style-type: none"> ● Órganos de Gobierno (Equipo Amplio y Consejo de Dirección) ● Jefes de Servicio (demandantes del servicio) ● Medios de comunicación
	EG-22-PC11	UAOG(Gabinete de Comunicación)	<ul style="list-style-type: none"> ● Órganos de Gobierno (Equipo Amplio y Consejo de Dirección) ● Jefes de Servicio (demandantes del servicio) ● Medios de comunicación

Nota: se incluye a revisión la encuesta del CICT por propia petición de la Unidad.

El alcance de las revisiones realizadas se especifica en la siguiente tabla:

Encuesta	Unidad	Alcance de la revisión
EG-07-PC04PC08	Servicio de Informática	2, 3, 4
EG-08-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente	1, 2, 3, 5
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	2, 3
EG-16-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	Sin Revisión: Pospuesta hasta valoración de la nueva planificación de realización de la encuesta.
EG-17-PC09	Servicio de Gestión Académica	Sin Revisión: Sin respuesta de la Unidad a la propuesta de revisión.
EG-18-PC09	Servicio de Gestión Académica	
EG-19-PC09	Servicio de Gestión Académica	
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	7 (Elaboración documento grupo focal aplicado al Servicio, pero no se lleva a

		cabo)
EG-21-PC11	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete de Comunicación)	Sin Revisión: No considerada por la Unidad.
EG-22-PC11	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete de Comunicación)	

Coordinación Técnica establece los siguientes ámbitos de revisión de las encuestas generales:

1. Presentación de la encuesta y especificaciones sobre el servicio encuestado (ámbito de la encuesta).
2. Estructura de la encuesta.
3. Redacción de ítems.
4. Destinatarios de la encuesta.
5. Período de lanzamiento.
6. Mantenimiento/conversión en encuesta post-servicios.
7. Otros.

2.2. Documento metodológico sobre técnicas de grupos focales.

El sistema de encuestas presenta una serie de debilidades que inciden en la utilidad para la mejora continua, especialmente, por los indicadores de participación de alguna de las encuestas. Por este motivo, en el objetivo de calidad se incorporó la ampliación a otros sistemas de información de usuarios mediante técnicas de grupos focales. Para lo que se elaboró el documento de metodología, así como proyectos específicos de las Unidades que demandaron la realización de esta técnica.

Servicios/Unidades que solicitan asistencia técnica para el desarrollo de un grupo focal

- Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.
- Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

Servicios/Unidades que han implementado la técnica de grupo focal

- Servicio de Biblioteca.
- Centro de Instrumentación Científico-Técnica.

2.3. Planificación y ejecución de la implantación de nuevos mecanismos o revisiones del sistema de encuestas.

En primer lugar se ejecuta la medida adoptada y aprobada en el Ciclo de gestión de 2013, referida al lanzamiento planificado en el tiempo de las encuestas de satisfacción de usuarios por cada una de las Unidades.

En la siguiente tabla se muestra el período de lanzamiento previsto para 2014 y el período en el que realmente se han lanzado cada una de las encuestas activas.

Código Encuesta 2013	Código Encuesta 2014	Periodo lanzamiento planificado. Ciclo 2014	Período lanzamiento real. Ciclo 2014
EG-01-PC01	EG-01-PC01	Junio 2014	Junio 2014
EG-02-PC01	EG-02-PC01	Mayo 2014	Mayo 2014
EG-03-PC02PC06	EG-03-PC02PC06	Octubre 2014	Octubre 2014
EG-04-PC02	EG-04-PC02	Noviembre 2014	Noviembre 2014
EG-05-PC03	EG-05-PC03	Julio 2014	Julio 2014
EG-06-PC03	EG-06-PC03	Julio 2014	Julio 2014
EG-07-PC04PC08	EG-07-PC04PC08	Enero 2015	Enero 2015
EG-08-PC05	EG-08-PC05	Diciembre 2014	Enero 2015
EG-09-PC06	EG-09-PC06	Septiembre 2014	Octubre 2014

EG-10-PC06	EG-10-PC06	Abril 2014	Febrero 2015
EG-11-PC06	EG-11-PC06	Febrero 2015	Febrero 2015
EG-12-PC06	EG-12-PC06	Febrero 2015	Febrero 2015
EG-13-PC06	EG-13-PC06	Febrero 2015	Marzo 2015
EG-14-PC07	EG-14-PC07	Enero 2015	Enero 2015
EG-15-PC08	EG-15-PC08	Junio 2014	Junio 2014
EG-16-PC08	EG-16-PC08	Mayo 2014	Julio 2014
EG-17-PC09	EG-17-PC09	Septiembre 2014	Enero 2015
EG-18-PC09	EG-18-PC09	Octubre 2014	Febrero 2015
EG-19-PC09	EG-19-PC09	Junio 2014 – Julio 2014 Noviembre 2014 – Diciembre 2014	Enero 2015
EG-20-PC10		Conversión a Grupo Focal	
EG-21-PC11	EG-20-PC11	Octubre 2014	Enero 2015
EG-22-PC11	EG-21-PC11	Octubre 2014	Enero 2015
EG-23-PC12	EG-22-PC12	Septiembre 2014	Octubre 2014

A efectos de evitar la saturación de envío de encuestas a los usuarios, Coordinación Técnica adopta los siguientes criterios.

Colectivo PAS.	Colectivo PDI.	Colectivo Estudiantes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha priorizado en la selección de los destinatarios de este colectivo, considerando en primer lugar aquellos identificados directamente por el Servicio/Unidad como usuarios potenciales. Es decir, se ha partido de los listados cerrados de clientes proporcionados por las unidades. De esta forma, estos usuarios eran descartados a la hora de seleccionar un nuevo conjunto de PAS para el envío de otras encuestas. Los grupos de individuos que se iban creando no eran considerados para futuras muestras. ▪ Un mismo sujeto era considerado más de una vez sólo en el caso de que apareciese en más de una lista definitiva de clientes/usuarios proporcionada por el Servicio/Unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha priorizado en la selección de los destinatarios de este colectivo, considerando en primer lugar aquellos identificados directamente por el Servicio/Unidad como usuarios potenciales. Es decir, se ha partido de los listados cerrados de clientes proporcionados por las unidades. De esta forma, estos usuarios eran descartados a la hora de seleccionar un nuevo conjunto de PDI para el envío de otras encuestas. Los grupos de individuos que se iban creando no eran considerados para futuras muestras. ▪ Un mismo sujeto era considerado más de una vez sólo en el caso de que apareciese en más de una lista definitiva de clientes/usuarios proporcionada por el Servicio/Unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las encuestas han sido remitidas a la totalidad de estudiantes claramente identificados en un listado de clientes/usuarios facilitado por el Servicio/Unidad. ▪ En el caso de las encuestas destinadas a los estudiantes como colectivo global, se ha considerado conjuntos limitados de ellos en los cuales SIEMPRE estarán excluidos los contenidos en el apartado anterior. ▪ Se adopta la decisión de seleccionar conjuntos limitados con el fin de conseguir una tasa de respuesta aceptable para el análisis de resultados, sin necesidad de enviar varias remesas de correos electrónicos.

2.4. Elaboración de los Informes de seguimiento de resultados.

Informes

- Envío de los resultados de las encuestas a las Unidades (encuestas generales y encuestas post-servicios gestionadas por coordinación técnica).
- Incorporación de los resultados de las encuestas post-servicios gestionadas por las Unidades en los informes de seguimiento de los procesos.
- Valoración de resultados de auditoría (encuestas post-servicios).
- Elaboración del informe de resultados de la revisión.
- Incorporación de resultados en los informes finales del SIGC-SUA.

3. RESULTADOS.

EL seguimiento de los resultados de este informe se estructura de acuerdo con los indicadores y alcance de la ficha del objetivo de calidad.

1. Indicadores de gestión del objetivo de calidad.

	Periodo planificado	Periodo de realización
O_2/2014.1. Fecha de realización del Estudio.	Julio 2014.	Julio 2014.
O_2/2014.1. Fecha de elaboración de informes de resultados.	Febrero 2015.	Febrero – Marzo 2015.
O_2/2014.3. Resultados de Informes.	Febrero 2015.	Febrero - Marzo 2015.
O_2/2014.3.1. Grado de la ejecución de la planificación para el ciclo de gestión 2014		40 % (en 2014 se han revisado 4 encuestas de las 10 planificadas) 50% de las encuestas activas 2014 han cumplido el período de lanzamiento planificado

Valoración.	Cumplimiento de los hitos programados. No se ha alcanzado el 100% en el nº de encuestas propuestas a revisión. No se ha cumplido al 100% la planificación de lanzamiento de encuestas.
--------------------	--

2. Indicadores del Alcance del objetivo de calidad.

Indicador	El 100% de los servicios prestados dentro del alcance del SIGC-SUA será objeto de estudio del actual sistema de encuestas.
Resultado	En el apartado 2.1 se indica el alcance de la revisión de las encuestas generales (100%) y en la tabla del Anexo 1 se establece el cuadro del actual sistema de encuestas tras la revisión.
Valoración.	Se concluye que el 100% del sistema de encuestas asociadas a los procesos/servicios ha sido objeto de revisión.
Indicador	El sistema planificado incluirá a la totalidad de los servicios prestados en los que proceda, de acuerdo con el estudio, conocer la percepción de la satisfacción de los usuarios.
Resultado	En el Anexo nº. 1 se establece la relación entre los procesos/servicios (del alcance del manual de calidad) y las encuestas asociadas. En este avance se identifican, actualmente, 46 ámbitos de gestión, de los cuales 40 tienen asociada, al menos, una encuesta. De los 6 ámbitos sin encuesta, se indica en 2 de ellos que no procede (por su naturaleza), en 1 se recoge la percepción a través de la técnica de grupo focal y otros 3 se trata de nuevos

procesos incorporados pendientes de completar su plena integración.
El actual sistema de encuestas es de 22 encuestas generales y 63 encuestas post-servicio. A fecha del informe todas las encuestas están activas.

Valoración.

Se concluye que, según procede, para el siguiente ciclo de gestión el 100% de los procesos/servicios del alcance del SIGC-SUA dispone de algún sistema de medición que permita conocer de forma periódica la percepción de la satisfacción de los usuarios.

Indicador

El 100% del sistema de encuestas tendrá niveles efectivos de anonimato y confidencialidad.

Resultado

En el Anexo nº 2 se establecen los mecanismos asociados a cada encuesta para garantizar el nivel de anonimato y confidencialidad. Respecto a las encuesta generales en el 100% está garantizado por el sistema de gestión aplicado. Respecto a las encuestas post servicio el 92,06% (58 de 63), en este caso por la naturaleza de la encuesta, debido a que se realiza directamente sobre los usuarios que han recibido la prestación de un servicio determinado y la Unidad aplica un sistema de reenvío mediante correo electrónico.

Valoración.

Se concluye que el 94,12% (80 de 85) de las encuestas tienen niveles efectivos de anonimato y confidencialidad, considerando que con este valor se cumple la garantía de un sistema de información de encuesta anónimo, salvo las especificaciones técnicas indicadas para alguna encuesta.

Indicador

Incrementar el actual porcentaje del indicador de participación referido a encuestas generales.

Resultado

En el Anexo nº. 3 se establecen las tendencias 2013-2014 del indicador de participación. Se observa que la distribución de resultados ha experimentado una tendencia general negativa:

	2012	2013	2014
Número y porcentaje de encuestas con índice de participación del 100%.	9 (39%)	3 (13%)	2 (9,09%)
Número y porcentaje de encuestas con índice de participación mayor o igual a 50% y menor de 100%.	6 (26%)	8 (35%)	5 (22,73%)
Número y porcentaje de encuestas con índice de participación menor del 50%	8 (35%)	12 (52%)	15 (68,18%)

Valoración.

Para el ciclo 2014 se ha experimentado un gran descenso en la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción (ver Anexo Nº 3).
A pesar de haber implantado un sistema planificado de despliegue temporal en la realización de encuestas, el porcentaje de participación alcanzado es más bajo que en ciclos anteriores, lo que nos indica que el período de realización de encuestas no llega a ser un factor determinante.
El 68,18% (15 de 22) de las encuestas generales planificadas ha experimentado un descenso en el porcentaje de participación.
Indicar que el porcentaje de encuestas generales no lanzadas según la planificación inicial y que han sufrido un descenso en el porcentaje de participación se sitúa en un 27,27% (6 de 22).

3. Indicadores del Alcance de los Objetivos asociados a la directriz nº 5 del Acta de revisión y mejora del SIGC-SUA del ciclo 2013.

Indicador	Porcentaje de encuestas realizadas según planificación temporal
Resultado	El 50% de las encuestas generales planificadas se realizaron conforme al despliegue temporal establecido. De la otra mitad que no cumplieron planificación, 2 de ellas sufrieron un retraso en la planificación debido a necesidades del sistema.

4. CONCLUSIONES/PROPUESTAS.

Puntos fuertes:

1. En este ciclo de gestión se ha visto incrementado el número de encuestas post servicio que ha pasado de 57 (2013) a 63 (2014) con un incremento del 11%. El total de encuestas ha pasado de 80(2013) a 85(2014) con un incremento del 6%.
2. El porcentaje de encuestas con sistemas de anonimato y confidencialidad se ha visto ligeramente incrementado, pasando de un 92% a un 93,12%.
3. El actual sistema de encuestas permite obtener información acerca de la percepción de los usuarios sobre los 46 ámbitos de gestión.
4. Para conocer la percepción de los usuarios se emplean técnicas alternativas a las encuestas (grupo focal). Se elabora un "Manual de Usuario" acerca de cómo programar y desplegar un grupo focal.

Áreas de Mejora:

1. Para el ciclo de gestión 2014 los porcentajes de participación han sufrido un gran descenso. A pesar de implantar un sistema nuevo de planificación de encuestas a través de un despliegue temporal, no se ha conseguido mantener los valores del ciclo anterior. Se considera que el problema de la escasa participación de los usuarios no se ve altamente influenciada por el envío acumulado de cuestionarios.
2. Sólo el 50% de encuestas generales programadas han sido lanzadas en el espacio temporal determinado. Esto imposibilita poder confirmar, con alta probabilidad, la eficacia del sistema implantado. Se estima que se deberían analizar las causas por las que el resto de encuestas no fueron realizadas en base al cronograma planificado, pudiendo modificarlo en caso necesario.
3. La Universidad de Jaén efectúa, anualmente, un total de 85 encuestas (22 encuestas generales + 63 encuestas post servicio) únicamente referidas a la gestión de los servicios que presta. La cantidad de cuestionarios utilizados, teniendo en cuenta que a estas encuestas habría que añadirle la Encuesta de Clima Laboral, las Encuestas de Satisfacción del Alumnado sobre la Actuación Docente del Profesorado y las Encuestas AUDIT, podría repercutir en la reacción del usuario pudiendo llegar a manifestar una actitud reacia en cuanto a su cumplimentación.
4. Se recomienda el establecimiento de un plan de comunicación con el objeto de garantizar la adecuada difusión de los resultados, así como de los datos resultantes de la medición de la satisfacción a todos los sectores que componen la comunidad universitaria.

Conclusiones finales

Tras haber realizado varias revisiones al actual sistema de encuestas (estructura de cuestionario, redacción de ítems, delimitación máxima de usuarios, planificación temporal, etc.) se considera conveniente **estudiar la manera de obtener la máxima información posible acerca de la percepción de los usuarios, y que, a su vez, permita facilitarles su participación.**

La mayor dificultad a la que se enfrenta la Universidad es la falta de respuesta promovida principalmente por el elevado número de cuestionarios que puede llegar a recibir un mismo tipo de usuario. Para el próximo ciclo de gestión se plantea la necesidad de realizar un estudio que permita efectuar un cambio radical en el propio sistema y no en el cuestionario en sí. El objetivo principal deberá estar centrado en el usuario e ir rodando hasta conseguir obtener un sistema transversal propio de la organización.

La realización de estudio propuesto ha de alinearse con los planes de acciones de mejora que se identificaron en el proceso de autoevaluación EFQM, por lo que continuando con las revisiones aún pendientes y manteniendo el actual sistema de encuestas del SIGC-SUA, se propone que se integre la revisión del sistema de información de usuarios del SIGC-SUA en el Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés de la Universidad.

Plan de Mejora EFQM.

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
<p>5. Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés.</p> <p>5.1. Perfeccionar los sistemas de conocimiento y los mecanismos directos de identificación de necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.</p> <p>5.2. Reforzar el sistema de comunicación con clientes, para potenciar la obtención de información directa y cualitativa sobre los factores de éxito y mejorar su gestión y relaciones.</p> <p>5.3. Revisar el sistema de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, potenciando la integración y seguimiento de los distintos canales y responsabilidades.</p> <p>5.4. Revisar y mejorar el sistema de encuestas: Estudiantes, evitar duplicidades; ampliación en todos los niveles de titulaciones; análisis de interrelación de las distintas encuestas. Hacer más visible y efectiva la utilización de las encuestas en la identificación y aplicación de mejoras en los ámbitos de los procesos, servicios y relaciones con los clientes.</p> <p>5.5. Mejorar la Sistemática para conocer las percepciones de la sociedad.</p>	<p>1c. 2a. 3a. 5d. 5e</p>	<p>RS834 (2014) RS642 (2015)</p>



ANEXO Nº 1

Relación entre los procesos/servicios (manual de calidad) y las encuestas asociadas.

Proceso clave	Alcance SIGC-SUA	Unidad	Usuario	Encueta General	Encuesta Post-Servicios
PC01	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del ciclo presupuestario. ▪ Gestión de la ejecución contable. ▪ Gestión del desarrollo de la actividad económica. ▪ Gestión de la elaboración y disponibilidad de la información presupuestaria, contable y fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Asuntos Económicos. ▪ Servicio de Contabilidad y Presupuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsables Centros de Gastos. ▪ Responsables de gestión del Centro de Gastos. ▪ Proveedores. 	EG-01-PC01	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los mecanismos de control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsables Centros de Gastos. ▪ Responsables de gestión del Centro de Gastos. 	EG-02-PC01	EP-01-PC01
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. 			No procede	No procede
PC02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos <u>menores</u> y procedimiento de contratos <u>mayores</u>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo amplio. ▪ Coordinadores de másteres. ▪ Presidentes de asociaciones de estudiantes. ▪ Unidades/Servicios específicos. ▪ Decanos/as Directores de Centros. ▪ Directores Departamento. ▪ Conductores. 	EG-03-PC02PC06	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores/as y Secretarios/as de Departamento. ▪ Directores/as de grupos de investigación. ▪ Contratados por la Universidad de Jaén. 	EG-04-PC02	
PC02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las adquisiciones directas mediante procedimiento de contratos menores y procedimiento de contratos <u>mayores</u>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Contratación y Patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades Administrativas a las que realizan pedidos. ▪ Licitadores participantes en procedimientos de contratación. 		EP-02-PC02 EP-03-PC02 EP-04-PC02



	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los registros del Inventario de los bienes y derechos que integran el patrimonio de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Contratación y Patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios internos que han solicitado un contrato o que ha participado en su tramitación. Usuarios internos solicitantes de algún proceso de baja o traspaso/traslado de bienes en el inventario 		EP-05-PC02
PC03	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas. Preparación y motanje de espacios. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Conserjerías 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Administración y Servicios más demandantes. Personal Docente e Investigador: Equipo Decanal y PDI solicitante de espacios. Estudiantes. Demandantes externos. 	EG-05-PC03 EG-06-PC03	EP-06-PC03 EP-07-PC03
		<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes. 		EP-08-PC03
		<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Actividades Culturales 	<ul style="list-style-type: none"> Exposiciones/Actividad. 		EP-49-PC11PC03
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la logística de las actividades universitarias. Gestión del almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica 			EP-58-PC03
PC04	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del mantenimiento preventivo /normativo. Gestión del mantenimiento correctivo. Ejecución del mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes Internos de mantenimiento correctivo. 		EP-09-PC04
		<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes Internos de mantenimiento correctivo/Prestación Servicios. Personal Docente e Investigador: total de PDI activo a noviembre de 2013 Personal de Administración y Servicios: total de PAS activo a noviembre de 2013. 	EG-07-PC04PC08	EP-10-PC04
		<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios PDI demandantes Internos de mantenimiento correctivo. 		EP-11-PC04



PC04	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los residuos peligrosos. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes de servicios prestados. 		EP-18-PC05
PC05	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la selección de recursos humanos. Gestión para el desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y los derechos laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal y Organización Docente 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén. Personal Docente Investigador de la Universidad de Jaén. 	EG-08-PC05	EP-12-PC05 EP-13-PC05 EP-14-PC05 EP-15-PC05 EP-16-PC05 EP-17-PC05
PC05	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes de servicios prestados. 		EP-19-PC05 EP-20-PC05 EP-21-PC05 EP-22-PC05
PC06	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los recursos de la información general. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información y Asuntos Generales 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén. Personal Docente Investigador de la Universidad de Jaén. Solicitantes certificado digital. Usuarios que han presentado una queja/sugerencia 	EG-09-PC06	EP-26-PC06 EP-59-PC06 EP-60-PC06
		<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo amplio. Coordinadores de másteres. Presidentes de asociaciones de estudiantes. Unidades/Servicios específicos. Decanos/as Directores de Centros. Directores Departamento. Conductores. 	EG-03-PC02PC06	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de los recursos de información para el conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Administración y Servicios usuario. Personal Docente e Investigador usuario. Estudiantes usuarios. Usuarios externos 	EG-10-PC06	EP-23-PC06 EP-24-PC06 EP-61-PC06
	<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento técnico especializado. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información y 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de autores 		EP-27-PC06



		Asuntos Generales (Unidad de Publicaciones).			
		<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Servicio Jurídico) 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Gobierno. Demandante de servicio. 		EP-25-PC06
PC06	<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento técnico especializado. Gestión de los recursos de información estadística para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Planificación y Evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicedecanos/as de Calidad. Responsables de las Unidades Funcionales. Audidores/as. Demandantes de suministros de datos. 	EG-11-PC06 EG-12-PC06 EG-13-PC06	EP-28-PC06
PC07	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de apoyo a la actividad investigadora. Gestión de apoyo a la transferencia de resultados de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Gestión de la Investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsables de grupos de investigación. Empresas o entidades contratantes. Investigadores. 	EG-14-PC07	EP-29-PC07 EP-30-PC07 EP-31-PC07 EP-32-PC07 EP-33-PC07 EP-34-PC07 EP-35-PC07 EP-36-PC07 EP-37-PC07 EP-38-PC07 EP-62-PC07 EP-63-PC07
PC08	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de proyectos tecnológicos para el diseño o mejoras de servicios TIC. Prestación de servicios TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes Internos de mantenimiento correctivo/Prestación Servicios. Personal Docente e Investigador: total de PDI activo a noviembre de 2013 Personal de Administración y Servicios: total de PAS activo a noviembre de 2013. 	EG-07-PC04PC08	EP-39-PC08
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica Unidad de Técnicos de 	<ul style="list-style-type: none"> Investigadores usuarios. Usuarios demandantes. Personal Docente e Investigador 	EG-15-PC08 EG-16-PC08	EP-40-PC08 EP-41-PC08 EP-42-PC08



		Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	adscrito a Departamentos usuarios de la Unidad.		
PC09	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del acceso a la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Gestión Académica. 	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de la comisión de acceso y del tribunal. 	EG-17-PC09	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la enseñanza oficial 		<ul style="list-style-type: none"> Equipo Decanal. 	EG-18-PC09	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la enseñanza no oficial 		<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes de la Universidad de Jaén: alumnos matriculados en la UJA para el curso académico 2013-14, y de los cuales se dispone de correo electrónico. 	EG-19-PC09	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de incidencias 			Nuevo alcance	
PC10	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes en programas 		EP-45-PC10
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de becas y ayudas. 		<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes de la Universidad de Jaén: alumnos solicitantes de beca a través del Sistema General de Becas y Ayudas al Estudio del Ministerio de Educación. 	Conversión grupo focal	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la movilidad. 		<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes en movilidad. 		EP-44-PC10
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la cooperación. 			No procede	No procede
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de prácticas e inserción laboral. 		<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes y empresas-Programas prácticas. 		EP-43-PC10
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del emprendimiento 			Nuevo alcance	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de antiguos alumnos 			Nuevo alcance	
PC11	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la organización de actos, eventos y actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> Asistentes Actos. 		EP-46-PC11 EP-47-PC11 EP-48-PC11
		<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Actividades Culturales 	<ul style="list-style-type: none"> Exposiciones/Actividad Demandantes. Participante programa mayores. PDI. Alumnos. 		EP-49-PC11PC03 EP-50-PC11 EP-51-PC11
		<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes. 	<ul style="list-style-type: none"> Participantes/Actividad/ 		EP-52-PC11



			Campeonato.		EP-53-PC11 EP-54-PC11 EP-55-PC11 EP-56-PC11
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la comunicación y relaciones institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (Gabinete de Comunicación) 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno (Equipo Amplio y Consejo de Dirección). Jefes de Servicio (demandantes del servicio). Medios de Comunicación 	EG-20-PC11 EG-21-PC11	
PC12	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del registro de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información y Asuntos Generales (Registro General y Auxiliares de la UJA). 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios Unidades seleccionadas. Jefes de Servicios. 	EG-22-PC12	
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión integrada del archivo y acceso de la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Archivo General 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios demandantes. 		EP-57-PC12

ANEXO Nº 2

Mecanismos asociados a cada encuesta para garantizar el nivel anonimato y confidencialidad.

Encuestas Generales

Encuesta	Mecanismo de gestión de lanzamiento y resultados	Anonimato, confidencialidad
EG-01-PC01	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carga de cuestionarios en el servidor SPSS Data Collection. ▪ Alimentación automática de respuestas mediante la asignación de códigos aleatorios. ▪ Exportación de datos y elaboración de informes de resultados elaborados por técnicos especialistas del SPE. 	Anónimo
EG-02-PC01	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-03-PC02PC06	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-04-PC02	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-05-PC03	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-06-PC03	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-07-PC04PC08	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-08-PC05	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-09-PC06	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-10-PC06	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-11-PC06	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-12-PC06	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-13-PC06	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-14-PC07	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-15-PC08	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-16-PC08	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-17-PC09	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-18-PC09	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-19-PC09	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-20-PC11 EG-21-PC11 en 2013	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-21-PC11 EG-22-PC11 en 2013	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo
EG-22-PC12 EG-23-PC12 en 2013	El mismo mecanismo que en la anterior.	Anónimo

Encuestas Post-servicios

Encuesta	Proceso/ Unidad	Mecanismo de gestión de lanzamiento y resultados	Anonimato, confidencialidad	Activa
EP-01-PC01	PC01/SCI	Correo electrónico directo Unidad/Unidad Excel	Identificado	Sí
EP-02-PC02	PC02/SCPA	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-03-PC02	PC02/SCPA	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-04-PC02	PC02/SCPA	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-05-PC02	PC02/SCPA	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-06-PC03	PC03/UCON	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí

EP-07-PC03	PC03/UCON	Formulario en papel/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-08-PC03	PC03/SAFYD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-58-PC03	PC03/UT	Automatizada por envío de correo electrónico/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-09-PC04	PC04/UT	Automatizada por envío de correo electrónico/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-10-PC04	PC04/SINF	Automatizada por envío de correo electrónico/Unidad Excel	Identificado	Sí
EP-11-PC04	PC04/UTLA	Programa de gestión PETRUS	Anónimo	Sí
EP-12-PC05	PC05/SPOD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-13-PC05	PC05/SPOD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-14-PC05	PC05/SPOD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-15-PC05	PC05/SPOD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-16-PC05	PC05/SPOD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-17-PC05	PC05/SPOD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-18-PC05	PC05/SPRL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-19-PC05	PC05/SPRL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-20-PC05	PC05/SPRL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-21-PC05	PC05/SPRL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-22-PC05	PC05/SPRL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-23-PC06	PC06/SBIBL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-24-PC06	PC06/SBIBL	Plataforma ILIAS	Anónimo	Sí
EP-61-PC06	PC06/SBIBL	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-25-PC06	PC06/UAOG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-26-PC06	PC06/SIAG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-59-PC06	PC06/SIAG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-60-PC06	PC06/SIAG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-27-PC06	PC06/SIAG (UP)	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-28-PC06	PC06/SPE	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-29-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-30-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-31-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-32-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-33-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-34-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-35-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-36-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-37-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-38-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-62-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-63-PC07	PC07/SGI	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-39-PC08	PC08/SINF	Automatizada por envío de correo electrónico/Unidad Excel	Identificado	Sí
EP-40-PC08	PC08/CICT	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-41-PC08	PC08/CICT	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-42-PC08	PC08/UTLA	Programa de gestión PETRUS	Anónimo	Sí
EP-43-PC10	PC10/SAYAE	Programa ICARO	Identificado	Sí
EP-44-PC10	PC10/SAYAE	Formulario en papel/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-45-PC10	PC10/SAYAE	Formulario en papel/Unidad Excel	Identificado	Sí
EP-46-PC11	PC11/UAOG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-47-PC11	PC11/UAOG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí



EP-48-PC11	PC11/UAGG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-49-PC11PC06	PC11PC06/UA CU	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-50-PC11	PC11/UACU	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-51-PC11	PC11/UACU	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí
EP-52-PC11	PC11/SAFYD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-53-PC11	PC11/SAFYD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-54-PC11	PC11/SAFYD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-55-PC11	PC11/SAFYD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-56-PC11	PC11/SAFYD	Formulario vía web/Unidad Excel	Anónimo	Sí
EP-57-PC12	PC12/SAG	URL mediante email-SPE/Servidor SPSS	Anónimo	Sí

ANEXO Nº 3

Tendencias 2013-2014 del indicador de participación.

Encuesta	Índice participación ciclo 2013	Datos encuesta 2014			Indicador Objetivo calidad
		Tamaño muestra óptimo	Nº respuestas recibidas	Índice de participación ciclo 2014	
EG-01-PC01	59,68%	62	19	30,65%	-29,03%
EG-02-PC01	27,42%	62	12	19,35%	-8,07%
EG-03-PC02PC06	82,98%	47	29	61,70%	-21,28%
EG-04-PC02	100,00%	54	20	37,04%	-62,96%
EG-05-PC03	51,28%	50	14	28,00%	-23,28%
EG-06-PC03	45,16%	62	12	19,35%	-25,81%
EG-07-PC04PC08	95,31%	67	59	88,06%	-7,25%
EG-08-PC05	100,00%	65	47	72,31%	-27,69%
EG-09-PC06	64,06%	65	16	24,62%	-39,44%
EG-10-PC06	100,00%	67	175	100,00%	0,00%
EG-11-PC06	28,57%	8	5	62,50%	33,93%
EG-12-PC06	33,33%	24	12	50,00%	16,67%
EG-13-PC06	53,85%	29	14	48,28%	-5,57%
EG-14-PC07	40,91%	43	15	34,88%	-6,03%
EG-15-PC08	59,18%	48	52	100,00%	40,82%
EG-16-PC08	55,74%	60	26	43,33%	-12,41%
EG-17-PC09	32,69%	53	21	39,62%	6,93%
EG-18-PC09	38,71%	32	15	46,88%	8,17%
EG-19-PC09	32,84%	67	5	7,46%	-25,38%
EG-20-PC11 EG-21-PC11 en 2013	46,88%	26	10	38,46%	-8,42%
EG-21-PC11 EG-22-PC11 en 2013	36,11%	31	3	9,68%	-26,43%
EG-22-PC12 EG-23-PC12 en 2013	42,86%	43	21	48,84%	5,98%