



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC11

GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC11	I.[PC 11.11]-01	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	UAOG	75.7	96.94	99.03	98,99	99,39	>=90 %	Cumplido
PC11	I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	UAOG	96,77	95.41	99.03	98,48	100	>= 95%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-22	Media diaria de comunicados de prensa redactados.	UAOG	3.0	2.95	2.24	2,37	2	>=2 por día laborable	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-23	Promedio de actualizaciones del diario digital.	UAOG	3.0	3.28	3.14	3,02	3	>=2 por día laborable	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente	UAOG			100	100	100	>=90%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-25	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	UAOG				99,91	100	>=90%	Cumplido



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-21-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	38,46	4,1	4	3,83	4,67	4,14	3,82	3,5	4,22
EG-27-PC11													
EG-22-PC11-2013	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,3	21,15	36,11	9,68	SD-Sin informe	4,27	4,38	4,67	SD-Sin informe	4,36	4,36	4,5
EG-28-PC11													

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el SPE

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global
EP-48-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	41,75%	4,58
EP-46-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	17,54%	4,23
EP-47-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	38,89%	4,44

Pulse sobre el código de la encuesta para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UAOG	PC11	-	-	-	-	-	-	6



5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad		Año	2014
No conformidades preventivas			
No conformidades correctivas			
Total No conformidades			
% total de NC cerradas			

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad		Año	2014
No conformidades de auditoría			
% total de NC cerradas			

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

PC 11.11- GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES

Indicador I.[PC 11.11]-01: Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.

Este indicador mide el porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos.

Valor límite: ≥ 80 %

Valor objetivo: ≥ 90 %

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 99,39 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 100,00 %.

2^o Trimestre: 100,00 %.

3^{er} Trimestre: 100,00 %.

4^o Trimestre: 97,78 %.

Si analizamos el valor obtenido, podemos observar que está por encima del valor objetivo, lo que demuestra que la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está muy integrada con las nuevas tecnologías, esto supone un gran ahorro en materia de tiempo y papel. Respecto al 0,64% restante hasta llegar al 100 % de los envíos de las convocatorias por medios telemáticos, hay que indicar que no siempre se puede convocar todas las reuniones por este medio, ya que al estar la Unidad integrada en parte por Órganos de Gobierno en los que predomina las indicaciones de un Órgano



Unipersonal, así como un protocolo, no siempre los miembros de la Unidad pueden tomar este tipo de decisiones.

Si comparamos el dato con el obtenido en el año 2010, 2011, 2012 y 2013, 75,70%, 96,54, 99,03 y 98,99, respectivamente, observamos un progresivo incremento, ya que se ha pasado de estar rozando el valor límite a sobrepasar el valor objetivo, lo que demuestra la gran implicación y el esfuerzo que está realizando la Unidad en su conjunto.

No se recomienda ningún cambio en éste indicador.

Indicador I.[PC 11.11]-02: Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores

Este indicador mide el porcentaje de convocatorias correctas enviadas con respecto al total de convocatorias de reuniones o eventos. Se considera error toda aquella incidencia que obligue a volver a enviar la convocatoria o una aclaración de ella.

Valor límite: ≥ 85 %

Valor objetivo: ≥ 95 %

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 100,00

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 100,00%

2^o trimestre: 100,00 %

3^{er} trimestre: 100,00 %.

4^o trimestre: 100,00 %.

Al analizar este indicador, se aprecia que se ha alcanzado el valor máximo posible. Si no fijamos en los valores absolutos se han efectuado 156 convocatorias y todas han sido correctas.

Si comparamos con el año 2010, 2011, 2012 y 2013 en el cual tenemos un 96,77%, 95,71%, 98,48% y 98,48 respectivamente, observamos que se ha producido un considerable descenso en los errores que se estaban produciendo. Hay que señalar que la mayoría de las convocatorias de reuniones se están realizando por medios telemáticos y que esto no ha conllevado un aumento en el número de errores.

No se recomienda ningún cambio en este indicador.

PC 11.21 - GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Indicador I.[PC 11.21]-22: Media diaria de comunicados de prensa redactados.

Este indicador mide la media de comunicados redactados dirigidos diariamente a los medios de comunicación.

Valor límite: ≥ 1 por día laborable

Valor objetivo: ≥ 2 por día laborable

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 2 por día laborable

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 2 por día laborable

2^o trimestre: 3 por día laborable

3^{er} trimestre: 2 por día laborable

4^o trimestre: 2 por día laborable

El análisis de los resultados de este indicador muestra que el valor objetivo es superado, con lo que queda garantizado



un suministro constante y diario de información por parte de la Universidad de Jaén a los medios de comunicación, en relación con la actividad realizada en el ámbito universitario. Señalar que el resultado obtenido se interpreta como días completos.

Si comparamos los datos obtenidos en los años 2010, 2011, 2012 y 2013, en los cuales obtenemos 3, 3, 2, 2 respectivamente, se observa que se ha vuelto a producir una estabilización en los datos obtenidos. Cabe señalar que en el año 2012 se produjo la inclusión de un nuevo indicador, 'Porcentaje de ruedas de prensa convocadas', que anteriormente se contabilizaban a través de este indicador lo que explica que frente a los 706 comunicados redactados en 2010 y los 717 comunicados realizados en 2011, en 2012 tan sólo fueran 538, en el 2013, 523 y en el 2014 se hallan realizado 551.

Estos datos indican que la redacción y difusión de comunicados de prensa generados por la Universidad de Jaén permanece constante, muestra del compromiso de la UJA, como no podía ser de otra manera como institución pública, de mantener informada sobre su actividad a la sociedad, a través de los medios de comunicación.

No se cree necesario ningún cambio en este indicador.

Indicador I.[PC 11.21]-23: Promedio de actualizaciones del Diario Digital.

Este indicador mide la media de actualizaciones que se realizan en el diario digital de la Universidad de Jaén.

Valor límite: ≥ 1 por día laborable

Valor objetivo: ≥ 2 por día laborable

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 3 por día laborable

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 3 por día laborable

2^o trimestre: 3 por día laborable

3^{er} trimestre: 2 por día laborable

4^o trimestre: 3 por día laborable

Analizando este indicador se observa que no solo en todos los trimestres se ha cumplido el valor objetivo fijado sino que en 3 de ellos se ha superado, lo que garantiza la actualización de noticias en el Diario Digital, cumpliendo así las dos funciones de este medio de comunicación propio de la UJA: servir de canal de comunicación entre los propios miembros de la comunidad universitaria (comunicación interna) y entre ésta y la sociedad (comunicación externa), sirviendo además de fuente de información fidedigna para los medios de comunicación.

Si comparamos los valores obtenidos durante los cuatro años anteriores al 2014 se observa que se mantiene el flujo informativo de noticias publicadas con 3 actualizaciones por día laborable. El análisis de los valores absolutos de los años 2010 (688 actualizaciones), 2011 (797 actualizaciones), 2012 (754 actualizaciones), 2013 (668) y 2014 (619), demuestra que se está produciendo un mantenimiento lineal en el número global de noticias publicadas en el Diario Digital, cumpliendo así con la renovación periódica de sus contenidos.

No creemos necesaria ninguna modificación en este indicador.

Indicador I.[PC 11.21]-24: Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente.

Este indicador mide el porcentaje de convocatorias correctas (que recojan los siguientes datos: comparecientes, fecha, hora, lugar y acto) enviadas con respecto al total de convocatorias de ruedas de prensa.

Valor límite: ≥ 80 %

Valor objetivo: ≥ 90 %

Fecha de medición: 31/12/2014



Valor obtenido: 100,00%

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 100,00 %

2^o trimestre: 100,00 %

3^{er} trimestre: 100,00 %

4^o trimestre: 100,00 %

El análisis de este indicador evidencia que en todos los trimestres no sólo se ha superado el valor objetivo fijado (90%), sino que se ha llegado al 100%, lo que demuestra la eficacia y eficiencia que han demostrado los responsables del proceso de comunicación a la hora de convocar ruedas de prensa.

Con respecto a las mediciones anteriores, en el año 2012 y 2013 se ha obtenido un valor del 100,00% en ambos años, al ser un indicador relativamente nuevo, habrá que esperar a los próximos años para poder analizar las posibles desviaciones que se produzcan.

No creemos necesaria ninguna modificación en este Indicador.

Indicador I.[PC 11.21]-25: Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.

Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación que han sido atendidas en un plazo igual o inferior a tres días laborables, con respecto al número total de solicitudes recibidas y relativas a información disponible en el Gabinete de Comunicación

Valor límite: >= 80 %

Valor objetivo: >= 90 %

Fecha de medición: 31/12/2014

Valor obtenido: 100,00%

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 100,00 %

2^o trimestre: 100,00 %

3^{er} trimestre: 100,00 %.

4^o trimestre: 100,00 %.

En este indicador se observa que en todos los trimestres se ha superado el máximo valor posible, lo que evidencia el compromiso por parte de los responsables del Gabinete de Comunicación con su labor de informar a los medios de comunicación, dando respuesta a sus solicitudes.

Con respecto a las mediciones anteriores, señalar que este indicador se incorporó nuevo en el año 2013 en el que se obtuvo un valor del 99,91%, habrá que esperar a los próximos años para poder analizar las posibles desviaciones que se produzcan.

No creemos necesaria ninguna modificación en este Indicador.

El Gabinete de Comunicación está implicado plenamente en la mejora de la calidad del servicio que presta, como así lo demuestran los resultados que se desprenden al analizar los indicadores. En este sentido, cabe destacar cómo a lo largo de este tiempo ha ido adaptando sus indicadores e incorporado otros nuevos para poder tener más control sobre el proceso.



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

ENCUESTAS POSTSERVICIO PC.11.11- GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES

En el ámbito del proceso *PC.11.11 Gestión de actos y eventos institucionales* se han realizado tres encuestas:

En una primera encuesta se intenta valorar “Cuál es el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Gabinete del Rector en la SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2014/15, concretamente, a aquellos Doctores que han participado en la Comitiva Académica.

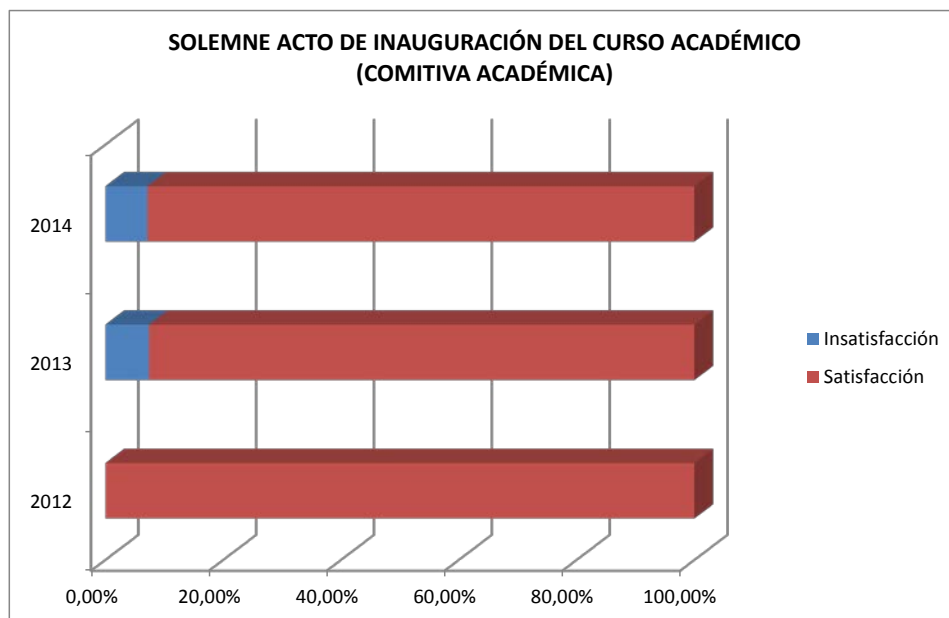
- Se han remitido un total de 72 encuestas que han sido cumplimentadas por 28 usuarios, lo que supone una tasa de respuesta del 38,89%, un valor aún -insuficiente. En una escala de valores que puntúa con valor 1 “Muy insatisfecho al valor 5 “Muy satisfecho”, los resultados relativos al nivel de satisfacción global de los usuarios se pueden considerar muy aceptables, ya que el valor de media alcanza el 4,39 (prácticamente idéntico a la encuesta relativa a la inauguración del curso académico 2013/14 que alcanzó el 4,37). En todos los ítems el valor de moda ha sido 5, es decir, en relación a la información recibida, a las respuestas ofrecidas por los miembros del Gabinete del Rector en relación a las necesidades planteadas y en cuanto al nivel de satisfacción global. A este respecto no hay diferencias respecto al curso académico 2013/14.
- La valoración que hacen los encuestados de la información recibida (ítem 1) alcanza un valor de 4,41 de media. Aunque el porcentaje de satisfacción ha descendido ligeramente con respecto al año anterior, en el curso 2014/15 se logra un 57,14% de muy satisfechos y un 32,14% de bastante satisfechos, frente al 66,67% muy satisfechos y un 25,93% bastante satisfechos del curso académico 2013/14. Así, el porcentaje de los que están bastante satisfechos o más ha descendido levemente: 89,28 % para el curso 2014/15 y 92,6% en el curso 2013/14.
- En cuanto a la rapidez en las respuestas de los miembros del Gabinete del Rector en relación a las necesidades planteadas por los Doctores participantes en la Comitiva Académica alcanza un valor del 4,52 de media (4,50 en 2013/14). Un 67,86% de los encuestados adjudica valoración muy satisfactoria, y un 17,86% bastante satisfactoria. Por tanto, el 85,52% de los usuarios que han atendido la encuesta están bastante o muy satisfactorios, muy levemente superior al 85,18% del curso 2013/14.
- El nivel de satisfacción global que tienen los doctores participantes en la comitiva académica que han cumplimentado la encuesta sobre el desarrollo del acto es de una media de 4,39 (4,37 en 2013/14). En este caso los valores alcanzan un 57,14%de muy satisfechos (67,67% en 2013/14) y un 35,71% de bastante satisfechos (18.52% en 2013/14).No obstante, el porcentaje total de aquellos que están bastante o muy satisfechos asciende levemente en el curso 2014/15 al 92,85% del total, frente al 85,19% del curso 2013/14.

En cuanto a las propuestas para la gestión de actos futuros se alternan las valoraciones positivas (“*Son unos profesionales excelentes y lo hacen muy bien*”), con sugerencias que incluyen propuestas de mejora, aunque algunas de ellas basadas en presupuestos que no se ajustan a la realidad, como “*La convocatoria del acto, en relación a la hora y momento de llegar para formar la comitiva así como el inicio de la inauguración, se avisó por e-mail un día antes*”, (la convocatoria se remitió por correo -electrónico el día 12-09-2014 y el acto se celebró el día 16-09-2014) o aquellas otras relacionadas con “*La organización de la comitiva académica*”, la cual atiende a lo establecido en la ficha técnica relativa a la composición de la comitiva académica. Ante las sugerencias de “*Intervenciones del Secretario y del Rector excesivamente largas*”, sólo podemos reseñar que estamos ante discursos institucionales que se producen en el acto académico más emblemático que celebra la Universidad y que su duración así como el modo de exposición escapa



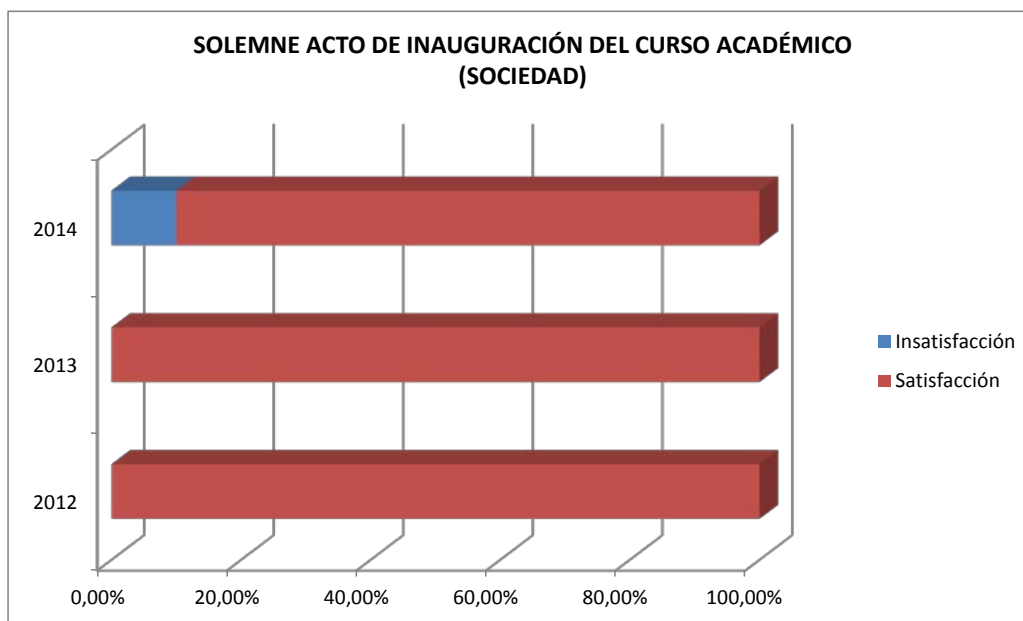
totalmente a las competencias de los miembros del Gabinete del Rector.

Resulta positivo el haber mantenido el nivel de respuesta respecto a la del curso académico anterior, pasando de las 27 a las 28 actuales.



En la segunda encuesta se valora **“Cuál es el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2014/15, va dirigida a los usuarios asistentes al acto”**.

- Se han recibido un número bajo de respuestas (10) aunque algo superior al del curso académico anterior (6), aunque aún lejos de alcanzar el valor óptimo. La tasa de respuesta alcanza el 17,54%. También en esta encuesta los resultados obtenidos son satisfactorios con unos valores de media que oscilan entre el 4.00 y 4.50.
- El nivel de satisfacción con respecto al “trato si es considerado y amable por parte del personal que participa en la organización del acto” es valorado en todos los casos muy positivamente, con un porcentaje de 50,00% satisfechos (valor de 4) y 50,00% muy satisfechos (valor 5).
- La rapidez en las respuestas en el desarrollo del acto debido a las necesidades que puedan surgir durante el mismo por parte del personal es valorado también positivamente con unos resultados de media de 4.20, ligeramente inferiores al año anterior (4.40). El hecho de que estemos frente a un número de encuestas respondidas tan bajo (10), hace que con que un solo encuestado manifieste su “muy insatisfacción”, se dispare la tasa correspondiente hasta el 10%, lo que hace que se introduzca un elemento importante de distorsión.
- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto es bastante satisfactorio con valor de media 4, inferior en 0.5 puntos al registrado en el curso académico anterior. Una vez más actúa como elemento distorsionador que la encuesta haya tenido tan baja tasa de respuesta. El 80% ha manifestado estar bastante o muy satisfecho (8 usuarios), manifestando un usuario encontrarse “algo satisfecho” (10%) y otro usuario “muy insatisfecho” (10%).
- En cuanto a las sugerencias formuladas por los encuestados se señalan, como en la encuesta anterior “*Acotar un poco el tiempo*”, lo que como ya se ha dicho escapa al nivel competencial de los miembros que componen el Gabinete del Rector. Con respecto a otras sugerencias, como “*La megafonía, mejorarla*”, debe quedar reflejado que, desde el Gabinete del Rector, y con carácter previo a la celebración del acto, se requiere a la Unidad de Medios Audiovisuales que haga pruebas exhaustivas de sonido; incluso durante la celebración del mismo, el equipo técnico de esta Unidad supervisa que el sonido sea el adecuado. No obstante, desde este Gabinete, se va a proceder a trasladar la sugerencia del usuario a la mencionada unidad para que sea tenida en cuenta.



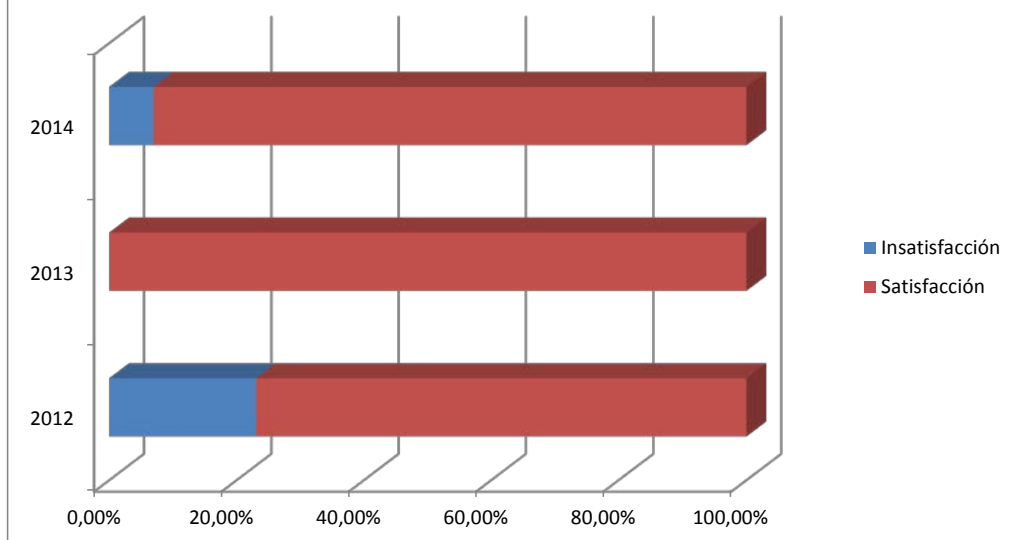
Se ha realizado una tercera encuesta de **“satisfacción respecto al ACTO SOLEMNE DE INVESTIDURA COMO DOCTOR HONORIS CAUSA DEL PROF. JUAN ANTONIO VERA TORRES”**, celebrado el pasado 31 de octubre de 2014.

- En este caso se han atendido por los usuarios 43 encuestas (11 más que en la encuesta relativa a la Solemne Investidura de los Profesores Lorenzo Morillas y Mario Torelli), alcanzando una tasa de respuesta respecto al total de enviadas del 41,75%. Es decir, 4 de 10 usuarios encuestados han atendido nuestra petición. Los valores son todos óptimos con un valor de media que oscila entre 4.53 y 4.65 (por encima del “bastante satisfecho” y próximos al “muy satisfecho” (5), siendo este, el valor 5, el más repetido (moda).
- Destacamos el nivel de satisfacción con respecto al “trato si es considerado y amable por parte del personal que participa en la organización del acto” es valorado como “muy satisfactorio” por el 88,37% de los participantes en la encuesta, en línea ascendente respecto a investiduras de *Doctores Honoris Causa* anterior (68,75%). Es decir, casi 9 de cada 10 se mostraron muy satisfechos con el trato recibido por parte del personal organizador del acto.
- La rapidez en las respuestas en el desarrollo del acto debido a las necesidades que puedan surgir durante el mismo por parte del personal es valorado también positivamente con un valor de media de 4.55 y un 72,09% de muy satisfechos, también superior al valor de 65,63% del acto de investidura anterior.
- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto es satisfactorio con valores de media de 4.53, muy ligeramente inferior al 4.59 registrado en la última encuesta. Sin embargo, el porcentaje de “muy satisfechos” respecto al nivel de satisfacción global sobre la organización del acto asciende más de 16 puntos porcentuales, alcanzando el 79,07% de los encuestados, respecto al nivel del 62,50% del acto de investidura anterior.

En cuanto al apartado de mejoras que pueden proponer los usuarios que han cumplimentado la encuesta señalar que prácticamente todos han aprovechado este espacio para felicitar a los organizadores (“el acto estuvo impecablemente organizado”, “la verdad es que todo estuvo perfectamente y la posibilidad de mejorar algo creo que no es factible”, ...*). Solo uno de los usuarios manifestó una propuesta relacionada con la disposición de la comitiva académica, ante lo que cabe señalar que es el protocolo establecido el que determina el asiento que ocupada cada participante.



ACTO SOLEMNE DE CONCESIÓN DOCTOR HONORIS CAUSA



CONCLUSIONES:

- Uno de los aspectos a destacar en las encuestas efectuadas por el Gabinete del Rector durante 2014 es que la tasa de respuesta no es óptima, oscilando entre el 41,75% (Honoris Causa) y el 17,54% de aquellos que acuden sin traje académico a la Solemne Apertura de Curso, a los que comúnmente denominamos “sociedad” desde el Gabinete del Rector. Es de un enorme interés para este Gabinete y para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno conocer la opinión de este colectivo que agrupa a diferentes sectores de la sociedad: otras Administraciones Públicas, partidos políticos, sindicatos, agrupaciones empresariales, asociaciones, etc. El bajo nivel de respuesta obtenido impide obtener observaciones certeras y conclusiones precisas respecto a la valoración que efectúan sobre nuestro cometido organizativo, por tanto, es un objetivo de la Unidad lograr incrementar estas tasas de respuesta, procurando que las encuestas se lancen lo más próximas posible al día de la celebración del acto.
- Resulta llamativa la elevación en el nivel de satisfacción global que han manifestado los usuarios respecto a la organización de la Solemne Investidura del Prof. Vera Torres como Doctor Honoris Causa de la Universidad de Jaén. Es interesante destacar que a esta ceremonia acuden numerosos doctores procedentes de otras Universidades, a diferencia de la Apertura del Curso Académico a la que acuden mayormente doctores de la Universidad de Jaén. Y merece la pena resaltar la multitud de felicitaciones que se han recibido por la organización de este acto en el apartado destinado a indicar posibles mejoras, en contraposición al mayor número de críticas formuladas en este apartado si nos estamos refiriendo a la Solemne Apertura del Curso Académico 2014/15. Aunque esta es una hipótesis a verificar en futuros actos, parece que la comunidad universitaria local muestra un nivel de exigencia superior al que reclaman nuestros doctores visitantes, y es posiblemente en este colectivo, el de los doctores de la UJA, donde el Gabinete del Rector debe efectuar mayores esfuerzos.
- Es cierto que la procesión cívico-académica que se organiza con motivo de la inauguración del curso es generalmente más numerosa, ya que incluye, además, a aquellos nuevos doctores que van a ser investidos como tales en virtud de su reciente lectura de tesis doctoral. Y es posible que el mayor desconocimiento que éstos últimos tienen respecto a la organización de la comitiva y el desarrollo de estos actos protocolarios permita que se muestren más críticos, aunque esto es una hipótesis que habrá que confirmar o refutar en el futuro. No obstante, desde el Gabinete del Rector se deben incrementar los esfuerzos en la atención a este colectivo que, generalmente, se acerca por primera vez al protocolo universitario.
- Por último, al efecto de tener en consideración todas aquellas sugerencias/observaciones que puedan mejorar el proceso, el Gabinete del Rector, se compromete, con respecto a aquellas en las que necesariamente han de intervenir otros servicios/unidades, a canalizarlas a través del procedimiento oficial de quejas y sugerencias establecido en la UJA; y con respecto a aquellas que quedan fuera del ámbito competencial de los miembros del Gabinete, hacérselas llegar tanto al Rector como al Secretario General.



En este proceso no se han presentado quejas ni sugerencias, pero sí 5 felicitaciones.

ENCUESTAS GENERALES PC 11.21 - GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

En este proceso se han realizado dos encuestas generales.

EG21-PC11

En la primera se valora el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico a las necesidades de comunicación interna y externa que gestiona el Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén, estando dirigida a miembros del equipo amplio de Dirección y Jefes de Servicio de la UJA. De las 42 encuestas enviadas se ha recibido 10, lo que supone una tasa de respuesta del 23,81% sobre el número total de encuestas enviadas. A pesar de no alcanzarse la tasa de respuesta del 38,46% sobre el número óptimo, se analizan los resultados.

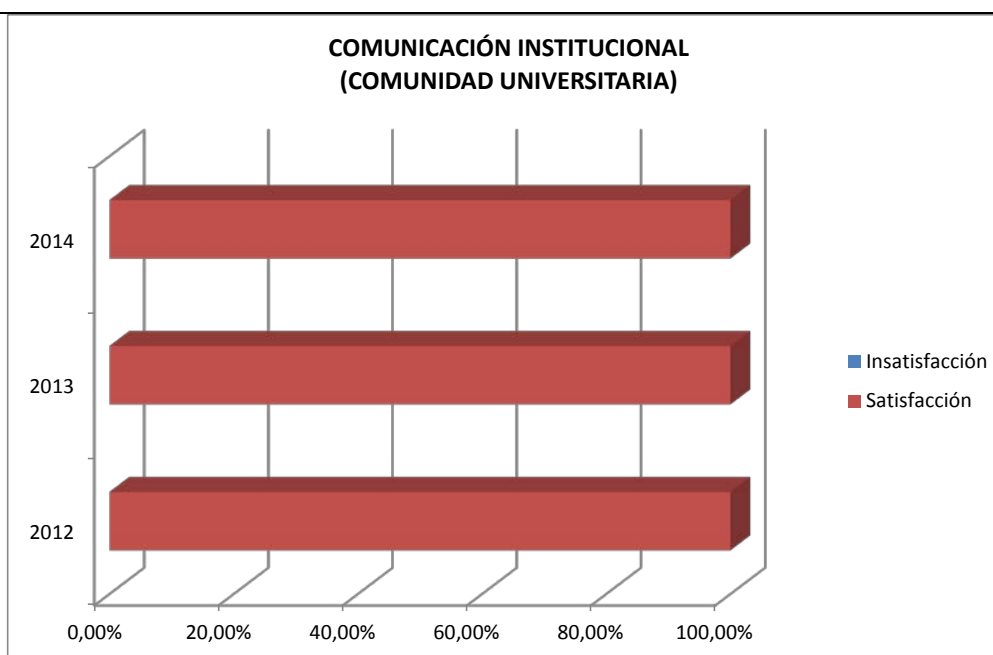
Entre los aspectos en que los usuarios se encuentran muy satisfechos están la rapidez o adecuación del tiempo para ser atendido (ítem 3) y la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas creadas (ítem 5). Además, los usuarios se encuentran bastante satisfechos en aspectos como el conocimiento que transmiten las personas del Gabinete sobre el servicio que le prestan (ítem 1), la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores (ítem 2), y la capacidad de respuesta ante las incidencias que plantea (ítem 4).

Del análisis realizado anteriormente se deduce que el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en la encuesta es valorado favorablemente con unos valores de media de 4,67 y moda 5. Así, el 33,33% se muestra bastante satisfecho y el 66,67% muy satisfecho.

En relación al nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en las encuestas, la valoración también es favorable con unos valores de media de 4,22 y moda 4. En este sentido, el 11,11% se muestra algo satisfecho, el 55,56% bastante satisfecho y el 33,33% muy satisfecho.

CONCLUSIÓN:

El Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén, al objeto de conocer mejor la satisfacción de los usuarios a los que presta servicio, estudiará la forma de aumentar la tasa de respuesta a las encuestas o el establecimiento de mecanismos alternativos.

**EG22-PC11**

Esta segunda encuesta valora el grado de satisfacción respecto a los servicios de difusión, atención y gestión de las necesidades de comunicación institucional que el Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén presta a los medios de comunicación de la provincia de Jaén, con el objetivo de obtener información relevante para la mejora del sistema.

De las 55 encuestas enviadas se han recibido 3, lo que supone una tasa de respuesta del 5,45% sobre el número total de encuestas enviadas. A pesar de no alcanzarse la tasa de respuesta del 9,68% sobre el número óptimo y por lo tanto no ser suficiente para extraer conclusiones, se analizan los resultados.

Destaca la ausencia de valoraciones negativas. En este sentido, los usuarios se encuentran muy satisfechos en aspectos como la atención personalizada respecto a sus necesidades específicas de información, la capacidad de respuesta entre las incidencias planteadas, la confianza en que se presta un servicio fiable, con exactitud y sin errores, y la cantidad de la información proporcionada en relación a sus necesidades.

Del análisis realizado anteriormente se deduce que el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en la encuesta es valorado favorablemente con unos valores de media de 4,67 y moda 5. Así, el 33,33% está bastante satisfecho y el 66,67% restante muy satisfecho.

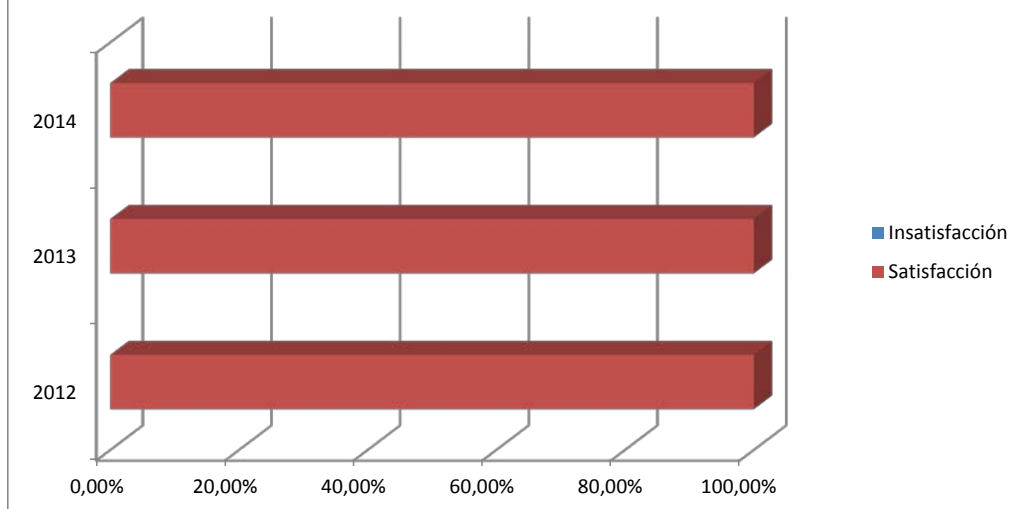
En relación al nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en la encuesta, la valoración también es favorable con unos valores de media de 4,50 y moda 4. En este sentido, el 33,33% se muestra bastante satisfecho, el 33,33% muy satisfecho y el 33,33% restante no sabe o no contesta.

Por lo que respecta a las observaciones/sugerencias recibidas en la anterior encuesta relativa al interés mostrado por los profesionales de la radio en recibir más archivos de audio junto a las notas de prensa, el Gabinete de Comunicación satisface dicho servicio siempre y cuando es solicitado previamente a la celebración de un acto o a posteriori, siempre y cuando se disponga de dicho audio.

Por último, en este apartado correspondiente a la encuesta actual hay que destacar la observación en la que se califica al Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén como "uno de los mejores gabinetes de universidades".



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (MEDIOS DE COMUNICACIÓN)



CONCLUSIONES:

A pesar de haberse actualizado el listado de destinatarios de esta encuesta, el número de respuestas obtenidas han disminuido considerablemente respecto a la realizada con anterioridad lo que obliga al Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén a comprometerse a implantar otras vías para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

En este proceso no se han presentado quejas ni sugerencias.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

PC.11.11- GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES

Tal y como la misma auditoría externa recoge en su último informe, la organización de actos y eventos institucionales sigue su proceso escrupulosamente, estando perfectamente ordenado y gestionado. No obstante, al objeto de retroalimentar el mismo se ha incluido durante este ciclo una evaluación final del acto, complementaria al análisis de datos de satisfacción que recoge: las dificultades de cada fase, imprevistos surgidos, valoración de cambios ejecutados con respecto al evento anterior, valoración de los espacios asignados, etc. No obstante, tendremos que esperar a analizar varias evaluaciones finales para poder intervenir en el proceso.

PC 11.21 - GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Son muchas las mejoras que ha llevado a cabo el Gabinete de Comunicación para ir mejorando el proceso de Comunicación institucional, entre otras, incorporación de indicadores, revisión de encuestas, adaptación de flujogramas,... Una de las más importantes la ha implantado este último ciclo:

MEJORA IMPLANTADA

Con la finalidad de hacer más visible el trabajo del Gabinete de Comunicación de la UJA y constatar el gran volumen de peticiones de información que se recibe por parte de los medios de comunicación, los miembros del Gabinete de Comunicación decidieron crear una memoria de medios de comunicación mensual. Dicha memoria recoge el número de solicitudes de información que se recibe cada mes; el medio de comunicación y la persona que pide información; el tipo de cuestión que plantea; el canal por dónde se recibe dicha solicitud; la fecha en que es atendida



(tanto si el resultado es positivo o negativo), y el canal por el que se da respuesta a cada cuestión.

RESULTADOS EN INDICADORES

La puesta en marcha de la Memoria de Medios de Comunicación ha permitido contabilizar el número de consultas y de peticiones externas que nos realizan los medios de comunicación durante un año. Asimismo, este hecho permite visualizar el trabajo ante sus responsables, que desconocen el día a día y las peculiaridades de la actividad del gabinete. En total, durante el año 2013 se atendieron un total de 1.058 solicitudes de información de medios de comunicación.

RESULTADOS EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si bien, no se dispone de ningún sistema para poder analizar el impacto que estas mejoras han tenido en los clientes, el haberse incluido esta medición como un indicador, permite ser más rigurosos en la realización del trabajo y, por lo tanto, facilitar y agilizar con más atención las peticiones de información de los clientes.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	Unidad funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2014
Proceso/s	PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional		
Descripción de la mejora	Creación de una agenda electrónica compartida por los miembros del Gabinete de Comunicación, con las actividades institucionales y académicas de la Universidad de Jaén, susceptibles de comunicar a los diferentes públicos		
Causa para su implantación	Al existir dos técnicos en el Gabinete de Comunicación, era necesaria una herramienta común donde anotar las diferentes actividades comunicables de la UJA		
Objetivos de la mejora	Mejor coordinación entre los técnicos del Gabinete de Comunicación y mayor control de la agenda de actividades institucionales y académicas, susceptibles de comunicar		
Recursos utilizados	Google Drive		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	Técnicos del Gabinete de Comunicación		
Estado actual de implantación	El calendario se ha compartido por los técnicos del gabinete de calidad así como la directora del secretariado, estando puntualmente sincronizados y en conocimiento de todo lo que acontece.		
Resultados obtenidos	La coordinación es absoluta entre el rectorado y el Gabinete de Comunicación, estando puntualmente informados y sincronizados sobre la información de los distintos actos y actividades.		



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	4	
Equipo de Procesos	6	
Equipo de Carta de Servicios	6	
Equipo de Indicadores	5	
Equipo de Satisfacción del Usuario	5	
Equipo de Seguimiento de Acciones	6	
Equipo de Formación	3	

)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC 11		
Descripción de la mejora	Curso de Formación sobre evolución e implantación del SIGC-SUA en la Unidad de Apoyo a órganos de Gobierno		
Causa para su implantación	Demanda interna del personal de la unidad		
Objetivos de la mejora	Tener una visión general del SIGC-SUA dentro de la unidad		
Recursos previstos	Los previstos en el Plan de Formación de la unidad		
Responsables de implantación	Responsable de la unidad		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC 11.11		
Descripción de la mejora	Establecer un protocolo de colaboración con la Unidad de Medios Audiovisuales en virtud del cual se retrasmite en directo a través de la página web los actos solemnes. Y posteriormente se ofrezca la oportuna difusión en coordinación con el Servicio de Informática y el Gabinete de Comunicación.		
Causa para su implantación	Iniciativa interna propuesta por los miembros del Gabinete del Rector.		
Objetivos de la mejora	Favorecer la comunicación tanto con el personal de la UJA como con personas ajenas a la Comunidad Universitaria interesadas		
Recursos previstos	Recursos internos		
Responsables de implantación	Gabinete del Rector		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC11.21		
Descripción de la mejora	Control histórico de solicitudes internas de información, a través de correo electrónico		
Causa para su implantación	Las demandas internas de información de la Comunidad Universitaria al Gabinete de Comunicación son una constante y no existe un registro de las mismas.		
Objetivos de la mejora	Conocer el número de consultas realizadas anualmente por miembros de la comunidad universitaria, a través de correo electrónico		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Gabinete de Comunicación		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	UAOG	Año	2015
Proceso/s	PC11.21		
Descripción de la mejora	Elaboración de libretas de direcciones de correos electrónicos de medios especializados		
Causa para su implantación	La Universidad de Jaén avanza en la especialización de sus investigaciones, lo que obliga a disponer, por tanto, de direcciones electrónicas de medios de comunicación especializados, para que se hagan eco de las noticias generadas por estas investigaciones		
Objetivos de la mejora	Aumentar el número de noticias publicadas en medios de comunicación especializados		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	Gabinete de Comunicación		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Unidad	UAOG
Naturaleza de la propuesta	Flujograma
Proceso/s	PC11.21- Gestión de la comunicación institucional
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> - En “demanda externa de los medios de comunicación”, hemos añadido un paso más en la comunicación con el interesado, añadiendo una flecha de retorno desde “Puesta en contacto con el responsable de la información” hacia “Recopilación de información” - En “demanda externa de los medios de comunicación”, hemos modificado la acción “Remisión de comunicado a los medios de comunicación externo”, cuyo texto es incorrecto, y lo hemos sustituido por “Respuesta a la demanda de información” - En “Demanda interna de la Comunidad Universitaria”, hemos eliminado el registro “Objeto de comunicación”.
Justificación/Objetivo	Recomendación de auditoría

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

Este proceso va evolucionando favorablemente y obteniendo mejores resultados, ya que tanto el Gabinete del Rector como el Gabinete de Comunicación, no sólo han ido implantando las recomendaciones de las distintas auditorías, sino que han ido incorporando propuestas internas para mejorar el proceso. El único punto débil que puede tener este proceso, como ocurre en muchos otros es la baja participación de los usuarios en las encuestas realizadas, lo que impide tener una visión clara de la satisfacción del usuario.