

PROPUESTA DEL SISTEMA DE OBJETIVOS PARA EL CONTROL Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

El sistema de objetivos, siguiendo las pautas establecidas por el proyecto EFQM, considera los siguientes criterios:

- Incremento de mejora (>5%): Se establece un objetivo de mejora consistente en incrementar el valor anterior en 5 puntos porcentuales.
- Decremento límite (<=5%): Se establece un objetivo límite calculado en un decremento del valor anterior en 5 puntos porcentuales.
- Cumplimiento objetivo (<=5%): Si el valor obtenido en la siguiente medición se encuentra en el umbral establecido entre ambos valores se interpreta que cumple el objetivo.
- Resultado sobresaliente (>=90%): Cuando el valor alcanza un porcentaje del 90% el objetivo de mejora es sostenerlo.
- Valor Límite (>75%): Si un valor alcanza el 75% se entiende que, para los siguientes ciclos, no se debería bajar

MEDIA DE SATISFACCIÓN

El sistema de objetivos considera los siguientes criterios:

- Nivel límite (3,5): Si el resultado se sitúa por debajo del valor 3,5 se establece como objetivo de mejora incrementar el resultado hasta alcanzar dicho valor.
- Nivel de asuance (>=3,5 y <=4,5): Si un resultado se posiciona entre los valores 3,5 y 4,5, cada Unidad deberá determinar, atendiendo a sus peculiaridades y criterios, su recorrido de mejora marcando el valor objetivo que pretende alcanzar.
- Nivel excelente (>4,5): Si el resultado supera el valor 4,5 el objetivo de mejora al menos es sostenerlo.

TABLA DE SEGUIMIENTO DE LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO. CICLO 2015/2014

Código encuesta	Unidad	Satisfacción global sobre el servicio prestado										
		% Satisfacción		Desviaciones 2015-2014	Consecución de objetivo	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora	Media de satisfacción		Desviaciones 2015-2014	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora
		2014	2015					2014	2015			
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	100	95,83	(4,17)	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,47	4,15	(0,32)	A determinar por la Unidad	
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	90	90		Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,6	4,3	0,70	A determinar por la Unidad	
EG-03-PC02PC06	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno.	96,43	100	3,57	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,21	3,81	(0,40)	A determinar por la Unidad	
EG-04-PC02	Unidad funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	90	94,64	4,64	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4,3	4,54	0,24	Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-05-PC03	Unidad de Conserjerías	96,49	92,83	(3,66)	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		3,88	4,27	0,39	A determinar por la Unidad	
EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	100	98,15	(1,85)	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4,45	4,65	0,20	Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-07-PC04PC08	Servicio de Informática.	91,38	84,62	(6,76)	Decremento límite	Incrementar los resultados en un 5% Valor objetivo: 88,85		3,9	3,73	(0,17)	A determinar por la Unidad	
EG-08-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	88,89	95,45	6,56	Incremento de mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,64	3,77	0,13	A determinar por la Unidad	
EG-09-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	100	100		Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,31	4,06	(0,25)	A determinar por la Unidad	
EG-10-PC06	Biblioteca	97,09	96,5	(0,59)	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,03	4,2	0,17	A determinar por la Unidad	
EG-11-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	100	-			Sostener los resultados en al menos el 90%		5	-		Sostener resultados en al menos 4,5	
EG-12-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	83,33	100	16,67	Incremento de mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,75	3,86	0,11	A determinar por la Unidad	
EG-13-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	100	100		Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4	4,29	0,29	A determinar por la Unidad	
EG-14-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación.	80	94,44	14,44	Incremento de mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,67	4	0,33	A determinar por la Unidad	
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	94,23	95,38	1,15	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,42	4,38	(0,04)	A determinar por la Unidad	
EG-16-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	91,67	96	4,33	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,13	4,24	0,11	A determinar por la Unidad	
EG-17-PC09	Servicio de Gestión Académica	100	93,33	(6,67)	Decremento límite/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,3	4,27	(0,03)	A determinar por la Unidad	
EG-18-PC09	Servicio de Gestión Académica.	86,67	66,67	(20,00)	Decremento límite/Resultado < Valor límite	Alcanzar el valor límite		3,8	3	(0,80)	Alcanzar al menos valor >=3,5	
EG-19-PC09-2013	Servicio de Gestión Académica.	100	78,57	(21,43)	Decremento límite/Resultado próximo valor límite	Incrementar los resultados en un 5% Valor objetivo: 82,50		3,6	3,5	(0,10)	A determinar por la Unidad	
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.											
EG-21-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	100	88,89	(11,11)	Decremento límite	Incrementar los resultados en un 5% Valor objetivo: 93,33		4,67	4,39	(0,28)	A determinar por la Unidad	
EG-22-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	100	100		Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,67	4,6	(0,07)	Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-23-PC12	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y auxiliares de la Universidad de Jaén).	95,24	100	4,76	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,05	4,59	0,54	Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-24-PC06	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno: Servicio Jurídico	-	100			Sostener los resultados en al menos el 90%		-	4,2		A determinar por la Unidad	

Nota: Los resultados entre paréntesis tienen valor negativo.

PROPUESTA DEL SISTEMA DE OBJETIVOS PARA EL CONTROL Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS GENERALES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

El sistema de objetivos, siguiendo las pautas establecidas por el proyecto EQM, considera los siguientes criterios:

- Incremento de mejora (+5%): Se establece un objetivo de mejora consistente en incrementar el valor anterior en 5 puntos porcentuales.
- Decremento límite (-5%): Se establece un objetivo límite calculado en un decremento del valor anterior en 5 puntos porcentuales.
- Cumplimiento objetivo (+/-5%): Si el valor obtenido en la siguiente medición se encuentra en el umbral establecido entre ambos valores se interpreta que cumple el objetivo.
- Resultado sobresaliente (>90%): Cuando el valor alcanza un porcentaje del 90% el objetivo de mejora es sostenido.
- Valor Límite (=75%): Si un valor alcanza el 75% se entiende que, para los siguientes ciclos, no se debería bajar

MEDIA DE SATISFACCIÓN

El sistema de objetivos considera los siguientes criterios:

- Nivel límite (3,5): Si el resultado se sitúa por debajo del valor 3,5 se establece como objetivo de mejora incrementar el resultado hasta alcanzar dicho valor.
- Nivel de avance (>=3,5 y <=4,5): Si un resultado se posiciona entre los valores 3,5 y 4,5, cada Unidad deberá determinar, atendiendo a sus peculiaridades y criterios, su recorrido de mejora marcando el valor objetivo que pretende alcanzar.
- Nivel excelente (>=4,5): Si el resultado supera el valor 4,5 el objetivo de mejora al menos es sostenido.

TABLA DE SEGUIMIENTO DE LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL SOBRE LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. CICLO 2015/2014

Código encuesta	Unidad	Satisfacción global sobre la mejora percibida en la prestación del servicio										
		% Satisfacción		Desviaciones 2015-2014	Consecución de objetivo	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de objetivo de mejora	Media de satisfacción		Desviaciones 2015-2014	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de objetivo de mejora
		2014	2015					2014	2015			
EG-01-PC01	Servicio de Contabilidad y Presupuestos. Servicio de Asuntos Económicos	94,44	93,18	(1,26)	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4,22	4,07	(0,15)	A determinar por la Unidad	
EG-02-PC01	Servicio de Control Interno	90	90		Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		3,5	4,1	0,60	A determinar por la Unidad	
EG-03-PC02PC06	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno.	92,86	87,5	(5,36)	Decremento límite	Incrementar los resultados en un 5% valor objetivo: 93,86		4	3,62	(0,38)	A determinar por la Unidad	
EG-04-PC02	Unidad Funcional de Negocios de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	94,44	96,36	1,92	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4,44	4,62	0,18	Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-05-PC03	Unidad de Consejerías.	100	91,04	(8,96)	Decremento límite/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		3,95	4,19	0,24	A determinar por la Unidad	
EG-06-PC03	Unidad de Consejerías	90,91	95,56	4,65	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4,27	4,55	0,24	Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-07-PC04PC08	Servicio de Informática.	91,38	90	(1,38)	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4	3,73	(0,27)	A determinar por la Unidad	
EG-08-PC05	Servicio de Personal y Organización Docente.	87,5	97,44	9,94	Incremento de Mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		3,5	3,59	0,09	A determinar por la Unidad	
EG-09-PC06	Servicio de Información y Asuntos Generales.	93,33	100	6,67	Incremento de Mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4,27	4,19	(0,08)	A determinar por la Unidad	
EG-10-PC06	Biblioteca	94,69	95,88	1,19	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos 90%		4	4,16	0,16	A determinar por la Unidad	
EG-11-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	100	-			Sostener los resultados en al menos el 90%		5	-		Sostener resultado en al menos 4,5	
EG-12-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	81,82	100	18,18	Incremento de Mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,55	3,69	0,14	A determinar por la Unidad	
EG-13-PC06	Servicio de Planificación y Evaluación	85,71	100	14,29	Incremento de Mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,79	4,43	0,64	A determinar por la Unidad	
EG-14-PC07	Servicio de Gestión de la Investigación.	85,71	92,86	7,15	Incremento de Mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,57	4	0,43	A determinar por la Unidad	
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	90,91	92,59	1,68	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,3	4,11	(0,19)	A determinar por la Unidad	
EG-16-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	90,48	95,45	4,97	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,95	4,05	0,10	A determinar por la Unidad	
EG-17-PC09	Servicio de Gestión Académica	89,47	92,86	3,39	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,16	4,14	(0,02)	A determinar por la Unidad	
EG-18-PC09	Servicio de Gestión Académica	71,43	63,64	(7,79)	Decremento límite/Resultado < valor límite	Alcanzar el valor límite		3,71	2,91	(0,80)	Alcanzar al menos el valor 3,5	
EG-19-PC09	Servicio de Gestión Académica.	100	82,14	(17,86)	Decremento límite	Incrementar los resultados en un 5% valor objetivo: 86,247		4	3,57	(0,43)	A determinar por la Unidad	
EG-20-PC10	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.											
EG-21-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	100	93,33	(6,67)	Decremento límite/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,22	4,47	0,25	A determinar por la Unidad	
EG-22-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	100	100		Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,5	4,2	(0,30)	A determinar por la Unidad	
EG-23-PC12	Servicio de Información y Asuntos Generales. (Registro General y Auxiliares de la Universidad de Jaén).	90,48	100	9,52	Incremento de Mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		3,95	4,33	0,38	A determinar por la Unidad	
EG-24-PC06	Unidad Funcional de Apoyo a Organos de Gobierno: Servicio Jurídico		100			Sostener los resultados en al menos el 90%			4,2	4,20	A determinar por la Unidad	

Nota: Los resultados entre paréntesis tienen valor negativo.