

EP-43-PC10	Prácticas de Empresa (Programa Ícaro)	SAYAE	SAYAE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%		3,65	4,33	0,68	A determinar por la Unidad
EP-48-PC11	Acto solemne de concesión del doctor honoris causa.	UAOG	SPE	93,02%				Sostener los resultados en al menos el 90%		4,58	-		A determinar por la Unidad
EP-46-PC11	Solemne inauguración del curso académico.	UAOG	SPE	90,00%	95,00%	5,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,23	4,5	0,27	Sostener resultados en al menos 4,5
EP-47-PC11	Solemne acto de inauguración del curso académico (Comitiva académica)	UAOG	SPE	92,86%	97,50%	4,64 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,44	4,58	0,14	Sostener resultados en al menos 4,5
EP-50-PC11	PUMestudiantes	UACU	SPE	95,54%	91,22%	(4,32) %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,37	4,21	(0,16)	A determinar por la Unidad
EP-51-PC11	PDI PUM	UACU	SPE	100,00%	100,00%	0,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,72	4,83	0,11	Sostener resultados en al menos 4,5
EP-52-PC11	CURSO CAMPUS JAÉN	SDEP	SDEP							4,28	4,26	(0,02)	A determinar por la Unidad
EP-53-PC11	CURSO CAMPUS LINARES	SDEP	SDEP							4,65	3,88	(0,77)	A determinar por la Unidad
EP-54-PC11	AFN	SDEP	SDEP							4,65	4,46	(0,19)	A determinar por la Unidad
EP-55-PC11	COMPETICIONES PROPIAS	SDEP	SDEP							3,81	3,97	0,16	A determinar por la Unidad
EP-56-PC11	CAUJ/CEU	SDEP	SDEP							3,56	3,56	0,00	A determinar por la Unidad
EP-57-PC12	Gestión documental	SAG	SPE	100%	100,00%	0,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,46	4,51	0,05	Sostener resultados en al menos 4,5

PROPUESTA DEL SISTEMA DE OBJETIVOS PARA EL CONTROL Y MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO

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 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 sostenerlo.

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

Código	Encuesta Descripción	Unidad propietaria	Unidad Gestora	Satisfacción global sobre la mejora percibida en la prestación del servicio										
				% Satisfacción			Medio de respuestas			Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora				
				2014	2015	Desviaciones 2015-2015	Consecución de objetivos	Propuesta de objetivo de mejora	2014	2015	Desviaciones 2015-2015	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora	
EP-01-PC01	Grado de satisfacción de las consultas realizadas por los usuarios.	SCI	SCI								-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-02-PC02	G1-PEDIDOS	SCPA	SPE	100,00%	100,00%	0,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			5	3,67	(1,33)	A determinar por la Unidad
EP-03-PC02	G2-LICITADORES	SCPA	SPE	97,14%	100,00%	2,86 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			4,23	4,21	(0,02)	A determinar por la Unidad
EP-04-PC02	G3-USUARIOS	SCPA	SPE	88,24%	100,00%	11,76 %	Incremento de mejora/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			4	4,29	0,29	A determinar por la Unidad
EP-05-PC02	G4-BAJA	SCPA	SPE	100,00%	100,00%	0,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			4,11	4,78	0,67	Sostener resultados en al menos 4,5
EP-06-PC03	Gestión y reservas de espacios externos (Espacios docentes y no docentes).	UCON	SPE	100,00%	93,75%	(6,25) %	Decremento límite/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			4,38	4,44	0,06	A determinar por la Unidad
EP-07-PC03	Gestión de espacios y objetos perdidos.	UCON	UCON					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-08-PC03	Atención, reserva y gestión de espacios en el SAFYD.	SDEP	SDEP					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-49-PC11PC03	Actividades culturales	UACU	SPE	100%	95,65%	(4,35) %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			4,66	4,48	(0,18)	A determinar por la Unidad
EP-58-PC03		UT	UT					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			4,74	-		Sostener resultados en al menos 4,5
EP-09-PC04	MANTENIMIENTO	UT	UT					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			4,51	-		A determinar por la Unidad
EP-10-PC04	MANTENIMIENTO	SI	SI					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-11-PC04	MANTENIMIENTO	UTLA	UTLA					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-21-PC04	Residuos	SPRL	SPE	94,44%	95,83%	1,39 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			3,78	3,92	0,14	A determinar por la Unidad
EP-13-PC05	Tramitación administrativa de los procedimientos de selección de plazas docentes. Tribunal.	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-12-PC05	Tramitación administrativa de los procedimientos de selección de plazas docentes. Participantes.	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-14-PC05	Tramitación administrativa de los procedimientos de acceso, promoción interna y provisión de vacantes. Participantes	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-15-PC05	Tramitación administrativa de los procedimientos de acceso, promoción interna y provisión de vacantes. Tribunal.	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-16-PC05	Tramitación de acciones formativas del PAS. Organización.	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-17-PC05	Tramitación de acciones formativas del PAS. Formadores-Desarrollo	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-64-PC05	ACCIÓN SOCIAL	SPOD	SPOD					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-18-PC05	EPIS	SPRL	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-22-PC05	VIGSALUD	SPRL	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-20-PC05	PLANEMERGENCIA	SPRL	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-19-PC05	EVALLACIÓNRIESGOS	SPRL	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-26-PC06	Obtención Certificado Digital.	SIAG	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-23-PC06	PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO	BIBLIO	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-24-PC06	ALFIN	BIBLIO	BIBLID					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-61-PC06	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	BIBLIO	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-27-PC06	EP-PC06 PUBLICACIONES	SIAG (PUB)	SPE	100,00%	94,74%	(5,26) %	Decremento límite/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%			4,5	4,47	(0,03)	A determinar por la Unidad
EP-25-PC06		SPE	SPE	100,00%				A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			4,5			Sostener resultados en al menos 4,5
EP-28-PC06	Suministro de datos e información estadística Institucional.	SPE	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-29-PC07	EPS_SGI01 GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU). Encuesta dirigida a los investigadores.	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-30-PC07	EPS_SGI02 GESTIÓN DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER CIENTÍFICO, TÉCNICO Y/O ARTÍSTICO O PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE FORMACIÓN (ART. 83 LOU). Encuesta dirigida a las empresas o entidades contratantes.	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-31-PC07	EPS_SGI03. Gestión económica-administrativa y de rendición de la cuenta justificativa de proyectos HD y de ayudas a la investigación de carácter individual. (Investigación)	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-32-PC07	EPS_SGI04. OTRI-Encuesta EBC (Transferencia de resultados)	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-33-PC07	EPS_SGI05. OTRI-Encuesta IPR(Transferencia de resultados)	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-34-PC07	EPS_SGI06. Encuesta postservicio de gestión de oportunidades de financiación. Proyectos del HD y de ayudas a la investigación (Investigación).	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-35-PC07	EPS_SGI07. Comercialización. Sociedad (Transferencia resultados)	SGI	SPE					A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite: 75%			-	-		A determinar por la Unidad siguiendo criterios establecidos. Valor límite 3,5

EP-36-PC07	EPS_SGI08. Encuesta comercialización. Investigadores. (Transferencia resultados)	SGI	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-37-PC07	EPS_SGI09. Encuesta postservicio de convocatorias del reglamento de colaboradores con cargo a créditos de investigación. (Investigación)	SGI	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-38-PC07	EPS_SGI10. Encuesta postservicio de convocatorias de programas de RR.HH para la incorporación en actividades de investigación (Investigación).	SGI	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-62-PC07	EPS_SGI11. Encuesta postservicio de oportunidades de financiación. Gestoras (Investigación).	SGI	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-63-PC07	EPS_SGI12: ENCUESTA POSTSERVICIO DE USABILIDAD DEL PORTAL DE LA INVESTIGACIÓN	SGI	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-39-PC08	Murphy 2.0 – Plataforma Easyvista	SI	SI							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-40-PC08	RECURSOS AUTOSERVICIO	CICT	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-41-PC08	SERVICIOS INSTRUMENTALES	CICT	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-42-PC08	Resolución Práctica de Consulta, Apoyo a la Docencia, Apoyo a la Investigación	UTLA	UTLA							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-45-PC10	DISCAPACIDAD	SAYAE	SAYAE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-44-PC10	MOVILIDAD	SAYAE	SAYAE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-43-PC10	Prácticas de Empresa (Programa Ícaro)	SAYAE	SAYAE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-48-PC11	Acto solemne de concesión del doctor honoris causa.	UAOG	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-46-PC11	Solemne inauguración del curso académico.	UAOG	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-47-PC11	Solemne acto de inauguración del curso académico (Comitiva académica)	UAOG	SPE							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-50-PC11	PUMestudiantes	UACU	SPE	96,30%	91,49%	(4,81) %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,31	4,21	(0,10)	A determinar por la Unidad	
EP-51-PC11	PDI PUM	UACU	SPE	100,00%	100,00%	0,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,7	4,75	0,05	Sostener resultados en al menos 4,5	
EP-52-PC11	CURSO CAMPUS JAÉN	SDEP	SDEP							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-53-PC11	CURSO CAMPUS LINARES	SDEP	SDEP							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-54-PC11	AFN	SDEP	SDEP							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-55-PC11	COMPETICIONES PROPIAS	SDEP	SDEP							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-56-PC11	CAU/CEU	SDEP	SDEP							A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite: 75%	-	-		A determinar por la Unidad siguiente criterios establecidos. Valor límite 3,5
EP-57-PC12	Gestión documental	SAG	SPE	100%	100,00%	0,00 %	Cumplimiento de objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%		4,36	4,39	0,03	A determinar por la Unidad	