	INFORME DE REVISIÓN DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/03/2016

PROPUESTA DE DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SIGC-SUA

Ámbito:	Sistema de información de los grupos de interés: encuestas generales y post-servicio de satisfacción de usuarios SIGC-SUA.
Elaborado por:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Servicio de Planificación y Evaluación.
Aprobado por:	COMITÉ DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.
Fecha de elaboración:	07/03/2016


ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1.- JUSTIFICACIÓN.....	1
2.- ESTUDIO ACTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA.	2
3.- OBJETIVO.....	2
4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN.....	3

1.- JUSTIFICACIÓN

El presente informe se realiza para hacer efectivo el cumplimiento de lo dispuesto en la acuerdo nº 9 del Consejo de Dirección sobre las propuestas del Comité **de Calidad** contemplada en el Plan de Actuaciones del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2015.

Acuerdo Nº 9: Se considera adecuado que se proceda a realizar una propuesta para garantizar una adecuada difusión de los resultados de satisfacción de los usuarios del SIGC-SUA, a efectos de su aplicación e incorporación en el plan de comunicación de la Universidad.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE REVISIÓN DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/03/2016

2.- ESTUDIO ACTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA.

METODOLOGÍA: método directo que, de forma sistemática y permanente, proporciona una visión general y/o específica sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios con respecto a las prestaciones que reciben. Para ello, se utiliza como herramienta o bien la encuesta general de satisfacción de clientes-usuarios, bien la encuesta post-servicio, o conjuntamente ambas técnicas

TRATAMIENTO Y DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS: Con carácter general, le corresponde a la Coordinación Técnica del SIGC-SUA, la obtención y remisión a las Unidades, de los resultados de las encuestas generales y post-servicio. No obstante, algunas encuestas post-servicios son gestionadas directamente por las Unidades y sus resultados se incorporan en los informes de seguimiento de los procesos. Por último, la difusión de los resultados se llevan a cabo a través de la página Web del propio sistema concretándose en los informes finales del SIGC-SUA para cada ciclo de gestión.

DIAGNÓSTICO: Las actuaciones de difusión presentan un carácter interno, limitando los procesos de retroalimentación y mejora, al ámbito institucional y de la Unidad y dificultando que la información llegue a todos los usuarios de los servicios.


CRITERIO: La estrategia de comunicación debe garantizar la adecuada difusión y presentación de los datos resultantes de la medición de la satisfacción, así como la visualización de las acciones de mejora derivados de su seguimiento a todos los sectores que componen los diferentes grupos de interés internos y externos del SIGC-SUA.

3.- OBJETIVO

Presentar una propuesta de acción que posibilite la dinamización del sistema de comunicación y retroalimentación con los usuarios del SIGC-SUA, dotándolo de los elementos necesarios para afianzar la credibilidad y transparencia.

El desarrollo inicial de la propuesta se concreta en los siguientes aspectos:

1. Garantizar la difusión de los resultados de las encuestas generales y post-servicio de satisfacción entre los diferentes sectores de usuarios del SIGC-SUA.
2. Promover la presentación y seguimiento de planes de acción orientados hacia la mejora y perfeccionamiento de la satisfacción de los clientes/usuarios del SIGC-SUA

	INFORME DE REVISIÓN DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/03/2016

4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El desarrollo de la propuesta requerirá que se contemplen las siguientes actuaciones:

-
- Revisar la metodología de medición y análisis de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por la Unidades, a efecto de conseguir la homogeneización de los cálculos para la obtención de indicadores globales y el alineamiento con las encuestas generales.
 - Identificar, en los informes finales SICG-SUA, información de interés para los usuarios del SIGC-SUA y realizar el tratamiento para asegurar la comprensión y accesibilidad.
 - Habilitar un espacio en la página Web que permita la difusión de los resultados y la presentación y seguimiento de las acciones de mejora entre los diferentes sectores de clientes del SICG-SUA.
 - Publicitar, en el texto introductorio de las encuestas, el espacio WEB disponible para la comunicación y seguimiento de los resultados.
 - Informar a los responsables de las Unidades de la estrategia de comunicación y de la necesidad de implementar o mantener canales específicos de comunicación interna que permitan la difusión tanto de los resultados de satisfacción de sus usuarios como la presentación y seguimiento de acciones de mejora implementadas.
-