 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. EN-PRO 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/06/2016

PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA EL SEGUIMIENTO 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:	07/06/2016


ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1.- JUSTIFICACIÓN.....	1
2.- DIAGNÓSTICO SOBRE EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DEL SIGC-SUA.	2
3.- OBJETIVO Y ALCANCE	2
4. CRITERIOS DE ANÁLISIS	3
5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN	4
6. PREVISIÓN DE ACTUACIONES EN EL CICLO DE GESTIÓN 2016.....	4
7. PREVISIÓN DE RESULTADOS	5
8. ANEXOS.....	5

1.- JUSTIFICACIÓN

El presente informe pretende concluir en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, y concretada en el ciclo 2016 en el acuerdo nº 1 del Consejo de Dirección, desarrollada por el Comité de Calidad, a través de su actual planificación, de: Que se sistematice en todo el sistema de encuestas del SIGC-SUA el establecimiento de objetivos respecto a los resultados de percepción de los usuarios...¹

¹ El presente documento forma parte de las actuaciones realizadas en el ciclo de gestión 2015 (Directriz nº 2 del Consejo de Dirección).

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. EN-PRO 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/06/2016

2.- DIAGNÓSTICO SOBRE EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE ENCUESTAS DEL SIGC-SUA.

METODOLOGÍA: El seguimiento de los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA recae, principalmente, en tres niveles de responsabilidad, que se detallan a continuación siguiendo la secuencia de informes derivados del propio proceso:


- **De carácter interno:** mediante el análisis de resultados que realiza cada Unidad y que se incluye en el correspondiente **Informe de Seguimiento de los Procesos**.
- **De auditoría:** cuyo objetivo es verificar la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés del proceso, así como, del seguimiento de los índices de participación y resultados obtenidos; y en su caso, la realización de acciones de mejora necesarias y que se plasma en los **Informes de Auditoría del SIGC-SUA**.
- **Del propio Sistema:** que agrupa los datos de las Unidades y de las auditorías posibilitando el análisis global y evolutivo del posicionamiento de los encuestados en función del nivel de satisfacción, así como en su percepción de la mejora y que se formaliza en la propia documentación del sistema, básicamente, en el **Informe Final Agrupado del SIGC-SUA**.

DIAGNÓSTICO: El seguimiento de los resultados del sistema de encuestas del SIGC-SUA si bien, a través de los informes, posibilita la provisión sistemática, periódica y oportuna de información sobre los niveles de satisfacción de los clientes/usuarios y su contraste con las mediciones presentadas en anteriores ciclos de gestión, no presenta resultados de análisis comparativo con los objetivos de la universidad limitando, por tanto, el avance hacia la mejora continua y la excelencia organizacional.

CRITERIO: El análisis de resultados de las encuestas del SIGC-SUA debe completarse mediante un sistema de objetivos para efectuar un seguimiento de los resultados de percepción de los clientes/usuarios más sólido y coherente con la iniciativa de mejora continua organizacional, al tiempo que promueva el aprendizaje y conocimiento derivado de la evaluación de resultados.

3.- OBJETIVO Y ALCANCE

Presentar una metodología de medición orientada a la consecución de los objetivos determinados tanto a nivel institucional como en el ámbito de la Unidad, que mediante el análisis comparativo, constata la necesidad de implantar acciones para alcanzar y/o mantener los objetivos y mejorar la prestación del servicio y la gestión de los procesos, al tiempo que promueva el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. EN-PRO 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/06/2016

El marco de seguimiento que se describe responde a los siguientes criterios para la definición de los objetivos:

- **Temporalidad:** El plazo temporal para la consecución de objetivos se corresponde con el ciclo de gestión.
- **Mensurabilidad:** los objetivos se presentan cuantificados de manera que permita constatar su cumplimiento.
- **Fiabilidad:** se basan en la evolución del comportamiento experimentado en los resultados de percepción de los clientes/usuarios.
- **Homogeneidad:** permiten analizar y contrastar el cumplimiento del conjunto de resultados de las encuestas integradas en el SICG-SUA.
- **Comparabilidad:** posibilitan analizar la situación real con la esperada, así como la evolución del servicio prestado en función de los objetivos, facilitando el desarrollo de planes de actuación.
- **Simplicidad:** responde al nivel de comprensión y facilidad de mantenimiento y utilidad.
- **Implicación:** deben ser negociados por las personas responsables de su cumplimiento.

4. CRITERIOS DE ANÁLISIS


Alcance: Encuestas generales y post-servicio gestionadas directamente por Coordinación Técnica del SICG-SUA, así como las encuestas post-servicio cuyo lanzamiento y medición le corresponde a la propia Unidad.

Variables: Consideran niveles globales de satisfacción sobre el servicio prestado, así como sobre la mejora en la prestación del servicio.

1) Porcentaje de satisfacción global

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.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. EN-PRO 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/06/2016

- **Resultado sobresaliente ($\geq 90\%$):** 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.

2) Media de satisfacción

El sistema de objetivos considera los siguientes criterios generales:

- **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 ($\geq 3,5$ y $\leq 4,5$):** 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.


5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

-
- Informar a los responsables de las Unidades sobre la propuesta de objetivos que complete el proceso de seguimiento de los resultados del sistema de encuestas del SICG-SUA y garantice su compromiso en su implementación y desarrollo.
-
- Alinear el desarrollo de la propuesta con el proceso de revisión del sistema de encuestas post-servicio, de forma que las Unidades comprendan e implementen la totalidad de medidas necesarias para la consecución de los objetivos del sistema de encuestas del SICG-SUA en este ciclo de gestión.
-
- Establecer los mecanismos para asegurar la implicación de los responsables en la aceptación y/o modificación de la propuesta de objetivos, así como en la determinación de otros elementos que consideren primordiales para su consecución.
-

6. PREVISIÓN DE ACTUACIONES EN EL CICLO DE GESTIÓN 2016.

Se concreta a continuación el cronograma de actividades para el despliegue operativo de las líneas de acción descritas:

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. EN-PRO 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	07/06/2016

Hito	Unidad Responsable	2016								2017		
		Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo	
Comunicación y envío a las Unidades de propuesta de sistema de objetivos de encuestas de SICG-SUA	Coordinación Técnica											
Análisis y aceptación propuesta de sistema de objetivos de encuestas de SICG-SUA	Unidades											
Comunicación y envío a las Unidades del sistema de objetivos de encuestas de SICG-SUA	Coordinación Técnica											
Envío informe resultados encuestas SICG-SUA, según cronograma de planificación determinado para cada Unidad	Coordinación Técnica											
Análisis comparativo de resultados con objetivos esperados para detección de oportunidades de mejora e incorporación al Informe final de resultados de los procesos	Unidades											
Incorporación de resultados al informe fina agrupado de retroalimentación	Coordinación Técnica											

7. PREVISIÓN DE RESULTADOS

Conforme a la previsión de actuaciones a desarrollar para la implementación definitiva de la propuesta, se determinan los siguientes indicadores de cumplimiento:

1. Fecha de realización de los hitos.
2. Porcentaje de encuestas del SIGC-SUA con objetivo establecido para el indicador de satisfacción. Valor 100%, según proceda.

8. ANEXOS

- Anexo I: Propuesta Sistema de Objetivos Encuestas Generales.
- Anexo II: Propuesta Sistema de Objetivos Encuestas Post-Servicio.
- Anexo III: Ejemplo aplicación Sistema de Objetivos.

Se adjunta los correspondientes archivos Excel.