 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SIGC-SUA	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.01
		Fecha	10/06/2016

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:	10/06/2016


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
5. PREVISIÓN DE ACTUACIONES EN EL CICLO DE GESTIÓN 2016.....	3
6. PREVISIÓN DE RESULTADOS	4

1. JUSTIFICACIÓN

El presente informe pretende concluir la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, y continuada en el ciclo de 2016 por la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección, a través de su actual planificación¹: “Que se continúe con la integración en los planes de acciones de mejora EFQM de la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la **revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA**”.

¹ El presente documento forma parte de las actuaciones realizadas en el ciclo de gestión 2015 (Directriz nº 9 del Consejo de Dirección).

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SIGC-SUA	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.01
		Fecha	10/06/2016

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

METODOLOGÍA: El proceso de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio se desarrolla bajo la responsabilidad de Coordinación Técnica del SICG-SUA, que a través de la página Web del propio sistema, publicita los principales informes finales de retroalimentación de los grupos de interés, aportando información para la planificación, seguimiento y mejora de los procesos y servicios prestados.

DIAGNÓSTICO: Las actuaciones de difusión de los resultados de las encuestas del SICG-SUA se restringen, casi exclusivamente, al ámbito interno (Institución, Unidad), limitando que todos los usuarios de los servicios puedan acceder a la información derivada de los procesos de seguimiento y mejora.


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 derivadas de su seguimiento a todos los sectores que componen los diferentes grupos de interés internos y externos del SICG-SUA.

3. OBJETIVO

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

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

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

	PROPUESTA DE DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SIGC-SUA	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.01
		Fecha	10/06/2016

4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN


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

- Difundir los resultados y la presentación y seguimiento de las acciones de mejora entre las diferentes tipologías de usuarios (internos y externos) del SICG-SUA, así como ampliar su divulgación hacia la sociedad en general, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen y reputación de la Universidad, así como la rendición de cuentas y la transparencia en los resultados.
- Establecer mecanismos informativos dirigidos a los usuarios sobre el espacio WEB disponible para la comunicación y seguimiento de los resultados.
- Informar a los responsables de las Unidades de la estrategia de comunicación para garantizar la implementación o mantenimiento de canales específicos de comunicación interna que permitan publicitar tanto de los resultados de satisfacción entre sus usuarios como la presentación y seguimiento de acciones de mejora implementadas.
- Normalizar el sistema de difusión e información de los resultados de los clientes/usuarios del ámbito de los procesos/servicios del SIGC-SUA, incorporándolos en los Planes de Comunicación del SIGC-SUA.

5. 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:

Hito	Unidad Responsable	2016						2017		
		Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
Comunicación y envío Unidades Informe difusión resultados satisfacción usuarios SIGC-SUA	Coordinación Técnica									
Habilitar mecanismos para difusión resultados página Web institucional (portal de transparencia)	Coordinación Técnica/SIAG									
Implementación de canales internos para difusión de resultados	Unidades									
Formalizar en el Plan de Comunicación del SICG-SUA las actuaciones de difusión.	Coordinación Técnica									
Modificación texto introductorio cuestionario con reseña de espacio informativo de resultados	Coordinación Técnica Unidades									
Incorporación de actuaciones de difusión al informe final de resultados de los procesos	Unidades									
Incorporación de actuaciones de difusión al informe final agrupado de retroalimentación	Coordinación Técnica									

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SIGC-SUA	Documento	Doc. AC-REV-2016
		Revisión	Ed.01
		Fecha	10/06/2016

6. 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. Informe de resultados de satisfacción de usuarios del SICG-SUA publicitados en la Web institucional.
3. Porcentaje de informes de resultados publicitados a través de los canales internos habilitados por las Unidades. Valor 100%, según proceda.
4. Control de efectividad: Incidencias detectadas en verificación (auditorías internas de planes).