



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 11 GESTIÓN DE EVENTOS Y ACTOS INSTITUCIONALES Y DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC11	I.[PC 11.11]-01	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	UAOG	75.7	96.94	99.03	98,99	99,39	98,94	96,55	>=90 %	Cumplido
PC11	I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	UAOG	96,77	95.41	99.03	98,48	100	99,47	99,01	>= 95%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-22	Media diaria de comunicados de prensa redactados.	UAOG	3.0	2.95	2.24	2,37	2	2	2,00	>=2 por día laborable	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-23	Promedio de actualizaciones del diario digital.	UAOG	3.0	3.28	3.14	3,02	3	2	2,00	>=2 por día laborable	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.	UAOG			100	100	100	100	100,00	>=85%	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-25	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	UAOG				99,91	100	99,61	99,01	>=90%	Cumplido



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-21-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	63,64	31,82	48,88	38,46	51,43	36,67	4,1	4	3,83	4,67	4,39	4,36	4,14	3,82	3,5	4,22	4,47	4,56
EG-22-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,3	21,15	36,11	9,68	17,24	14,29	SD-Sin informe	4,27	4,38	4,67	4,6	4,33	SD-Sin informe	4,36	4,36	4,5	4,2	4,33

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
EP-46-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	17,54%	4,23	-	23,26%	4,50		20,68%	4,51	-
EP-47-PC11	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	38,89%	4,44	-	38,10%	4,58		35,44%	4,39	-

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
UAOG	PC11	-	-	-	-	-	-	-

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2016

No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad		Año	2016
No conformidades de auditoría			
% total de NC cerradas			

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

Indicador I.[PC 11.11]-01: Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.

Este indicador mide el porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos.

Valor límite: ≥ 80 %

Valor objetivo: ≥ 90 %

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 96,55 %

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} Trimestre: 100,00 %.

2^o Trimestre: 87,72 %.

3^{er} Trimestre: 100,00 %.

4^o Trimestre: 100,00 %.

Si analizamos el valor obtenido, podemos observar que está por encima del valor objetivo, lo que demuestra que la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno está muy integrada con las nuevas tecnologías, esto supone un gran ahorro en materia de tiempo y papel. Respecto al 3,45% de convocatorias no enviadas por medios telemáticos, hay que indicar que o bien se debe a un protocolo establecido que regula el envío de cierto tipo de convocatorias, o bien, a las indicaciones de un Órgano Unipersonal.

Si comparamos el dato con el obtenido entre los años 2010 a 2015, obtenemos 75,70%, 96,54%, 99,03%, 98,99%, 99,39%, y 98,94% respectivamente, observamos que se ha producido una estabilidad en los datos, ya que se ha pasado de estar rozando el valor límite a sobrepasar y mantener el valor objetivo, lo que demuestra la gran implicación y el esfuerzo que está realizando la Unidad en su conjunto.

No se recomienda ningún cambio en éste indicador.



Indicador I.[PC 11.11]-02: Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores

Este indicador mide el porcentaje de convocatorias correctas enviadas con respecto al total de convocatorias de reuniones o eventos. Se considera error toda aquella incidencia que obligue a volver a enviar la convocatoria o una aclaración de ella.

Valor límite: $\geq 85 \%$

Valor objetivo: $\geq 95 \%$

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 99,01

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 100,00%

2^o trimestre: 98,25 %

3^{er} trimestre: 95,45 %.

4^o trimestre: 100,00 %.

Al analizar este indicador, se aprecia que ha alcanzado el valor objetivo. En valores absolutos, de las 203 convocatorias efectuadas (frente a 189 del año anterior), 201 han sido correctas, dato considerado muy aceptable dado el incremento en el número de convocatorias que se ha producido este año.

Si comparamos los datos entre los años 2010 a 2015 en los cuales obtenemos un 96,77%, 95,71%, 98,48%, 98,48%, 100,00% y 99,47% respectivamente, observamos que sigue manteniéndose una alta eficiencia en el número de convocatorias correctas. Hay que señalar que la mayoría de las convocatorias de reuniones se están realizando por medios telemáticos y que esto no ha conllevado un aumento en el número de errores.

No se recomienda ningún cambio en este indicador.

Indicador I.[PC 11.21]-22: Media diaria de comunicados de prensa redactados.

Este indicador mide la media de comunicados redactados dirigidos diariamente a los medios de comunicación.

Valor límite: ≥ 1 por día laborable

Valor objetivo: ≥ 2 por día laborable

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 2 por día laborable

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de 2 comunicados de prensa diarios en todos los trimestres:

El análisis de los resultados de este indicador muestra que el valor objetivo anual ha sido superado, si bien, hay que tener en cuenta que el tercer trimestre integra el periodo de vacaciones, por lo que durante el mes de agosto el servicio que ofrece el Gabinete de Comunicación se cierra en el periodo de vacaciones obligatorias, estando cubierto por una única persona el resto de días vacacionales. A pesar de lo indicado, se sigue garantizado un suministro constante y diario de información por parte de la Universidad de Jaén a los medios de comunicación, en relación con la actividad realizada en el ámbito universitario como así lo demuestran los 483 comunicados que se han realizado en 2016.

Si comparamos los datos obtenidos entre los años 2010 a 2015, en los cuales se realizan 3, 3, 2, 2, 2, 2 comunicados diarios de entre los 706, 717, 538 523, 551, 480 totales respectivamente, se observa que existe una tendencia continuista en los datos, acorde con el número de comunicados anuales redactados. El descenso registrado a partir del año 2012 se debe a la inclusión de un nuevo indicador, "Porcentaje de ruedas de prensa convocadas", que anteriormente se contabilizaban a través de éste.



Los datos indican que la producción y por tanto difusión de los comunicados de prensa que genera el Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén se mantienen constantes, desde el compromiso por la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad, como institución pública que es, informando de su actividad a través de los medios de comunicación.

No creemos necesario ningún cambio en este indicador.

Indicador I.[PC 11.21]-23: Promedio de actualizaciones del Diario Digital.

Este indicador mide la media de actualizaciones que se realizan en el Diario Digital de la Universidad de Jaén.

Valor límite: ≥ 1 por día laborable

Valor objetivo: ≥ 2 por día laborable

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 2 por día laborable

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de 2 actualizaciones diarias en cada trimestre.

Analizando este indicador se observa que durante todo el año se ha superado el valor objetivo. El Diario Digital se actualiza periódicamente, cumpliendo de esta manera sus funciones como herramienta de comunicación interna (informa a los propios miembros de la comunidad universitaria) y como herramienta de comunicación externa (informando a la sociedad en general), valiéndose además de fuente de información oficial de la UJA para los medios de comunicación.

Si comparamos los valores obtenidos durante los cinco años anteriores al 2016, se observa que se mantiene el flujo informativo de noticias publicadas, con 2 actualizaciones por día laborable. El análisis de los valores absolutos de los años 2010 (688 actualizaciones), 2011 (797 actualizaciones), 2012 (754 actualizaciones), 2013 (668), 2014 (619), 2015 (555) y 2016 (513), demuestra que se está produciendo un mantenimiento casi lineal en el número global de noticias publicadas en el Diario Digital, cumpliendo así con la renovación periódica de sus contenidos.

No creemos necesaria ninguna modificación en este indicador.

Indicador I.[PC 11.21]-24: Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente.

Este indicador mide el porcentaje de convocatorias correctas (que recojan los siguientes datos: comparecientes, fecha, hora, lugar y acto) enviadas con respecto al total de convocatorias de ruedas de prensa.

Valor límite: ≥ 80 %

Valor objetivo: ≥ 90 %

Fecha de medición: 31/12/2016

Valor obtenido: 100,00%

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor del 100 % en cada trimestre.

El análisis de este indicador evidencia que en todos los trimestres no sólo se ha superado el valor objetivo fijado (90%), sino que se ha llegado al 100%, lo que demuestra la coordinación, eficacia y eficiencia que han demostrado los responsables del proceso de comunicación a la hora de convocar ruedas de prensa.

Con respecto a las mediciones anteriores desde el año 2012 se ha obtenido un valor del 100,00%; por lo que la unidad considera que, si durante el próximo ciclo se mantiene esta evolución, se podría ampliar la franja de actuación de este indicador, no sólo a las ruedas de prensa, sino a cualquier convocatoria.



Indicador I.[PC 11.21]-25: Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.

Este indicador mide el porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación que han sido atendidas en un plazo igual o inferior a tres días laborables, con respecto al número total de solicitudes recibidas y relativas a información disponible en el Gabinete de Comunicación

Valor límite: $\geq 80\%$

Valor objetivo: $\geq 90\%$

Fecha de medición: 31/12/2015

Valor obtenido: 99,01%

La Periodicidad de medición de este indicador es trimestral, habiéndose obtenido un valor de:

1^{er} trimestre: 100,00 %

2^o trimestre: 98,25 %

3^{er} trimestre: 95,45 %.

4^o trimestre: 100,00 %.

En este indicador se observa que en todos los trimestres se ha superado el valor objetivo, lo que evidencia el compromiso por parte de los responsables del Gabinete de Comunicación con su labor de informar a los medios de comunicación, dando respuesta a sus solicitudes.

Con respecto a las mediciones anteriores, señalar que este indicador se incorporó nuevo en el año 2013 y los valores obtenidos desde entonces son: 99,91% (2013), 100,00% (2014) y 99,61 (2015). Habrá que esperar a los próximos años para poder analizar las posibles desviaciones que se produzcan.

No creemos necesaria ninguna modificación en este Indicador.

El Gabinete de Comunicación está comprometido e implicado plenamente en la mejora de la calidad del servicio que presta, como así lo demuestran los resultados que se desprenden al analizar los indicadores.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

PC 11.11 GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES

ENCUESTAS POSTSERVICIO: En el ámbito del proceso *PC.11.11 Gestión de actos y eventos institucionales* se han realizado 6 encuestas postservicio:

La primera encuesta está referida a determinar el nivel de **“satisfacción respecto al ACTO SOLEMNE DE INVESTIDURA COMO DOCTOR HONORIS CAUSA POR LA UNIVERSIDAD DE JAÉN DEL EXCMO. SR. D. AVELINO CORMA CANÓS”**, celebrado el pasado 15 de abril de 2016, y dirigida, concretamente, a aquellos doctores que han participado en la Comitativa Académica.

- Se han remitido un total de 63 encuestas que han sido cumplimentadas por 24 usuarios, lo que supone una tasa de respuesta del 38,10%. En una escala de valores que puntúa con valor 1 “Muy insatisfecho” al valor 5 “Muy



satisfecho”, los resultados relativos al nivel de satisfacción global de los usuarios se pueden considerar aceptables. El valor de media oscila entre 4,29 y 4,35 y un valor de satisfacción global respecto a la organización del acto que alcanza el 87,50%.

- En cuanto a las propuestas/sugerencias que realizan los encuestados se efectúa una que señala la deficiente información en relación a la copa posterior al acto y que según criterio, debería haberse difundido oficialmente a los Departamentos de Química de la UJA. También se recibe una felicitación en relación a la organización del acto.

En la segunda encuesta se valora “Cuál es **el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en la SOLEMNE SESIÓN DE INVESTIDURA DEL EXCMO SR. D. AVELINO CORMA CANÓS COMO DOCTOR HONORIS CAUSA POR LA UNIVERSIDAD DE JAÉN, y que va dirigida a los usuarios asistentes al acto**”.

- Se han recibido un número muy bajo de respuestas (11) por lo que no se ha logrado alcanzar el valor óptimo. La tasa de respuesta alcanza el 26,19% (de un total de 42). También en esta encuesta los resultados obtenidos son muy satisfactorios con unos valores de media que oscilan entre el 4,70 y 4,91.
- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto logra un valor de media de 4.82. El 100% ha manifestado estar satisfecho.
- En cuanto a las sugerencias formuladas por los encuestados se señalan aspectos relativos a la decoración del Aula Magna. También se reciben dos comentarios muy positivos respecto a la organización del acto.
- A modo de conclusión, en cuanto al acto solemne de investidura del Excmo. Sr. D. Avelino Corma Canós como Doctor Honoris Causa por la UJA, señalar que los representantes de la sociedad a los que se ha dirigido esta encuesta ofrecen una mejor valoración respecto a la organización del acto frente a la de quienes, como miembros de la comunidad universitaria, participan en él.
- En lo referente a los objetivos de mejora en los resultados con los que nos comprometimos en relación a las encuestas post-servicio hay que destacar que se han alcanzado satisfactoriamente. El objetivo de mejora se basaba en *sostener resultados en al menos 4* y ha sido logrado (resultados en obtenidos en una horquilla que va desde el 4,29 al 4,91).

La tercera encuesta está referida a determinar el nivel de “**satisfacción respecto al ACTO SOLEMNE DE ACTO DE IMPOSICIÓN DE LA MEDALLA DE ORO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN AL EXCMO. SR. D. MANUEL PARRAS ROSA**”, celebrado el pasado 8 de junio de 2016, y dirigida, concretamente, a aquellos doctores que han participado en la Comitiva Académica.

- Se han remitido un total de 98 encuestas que han sido cumplimentadas por 30 usuarios, lo que supone una tasa de respuesta del 30,61%, un nivel que no consideramos óptimo. No es posible efectuar comparaciones con acto de imposición de medalla de oro anterior, porque cuando éste se llevó a cabo, no se efectuaban encuestas post-servicio. En una escala de valores que puntúa con valor 1 “Muy insatisfecho” al valor 5 “Muy satisfecho”, los resultados relativos al nivel de satisfacción global de los usuarios se pueden considerar muy aceptables. El valor de media oscila entre 4,73 y 4,76 y un valor de satisfacción global respecto a la organización del acto que alcanza el 96,67%.
- El nivel de satisfacción global que tienen los doctores participantes en la comitiva académica que han cumplimentado la encuesta sobre el desarrollo del acto es de una media de 4,73. En este caso se alcanza un valor del 96,67% de satisfacción como señalábamos anteriormente.
- En cuanto a las propuestas/sugerencias que realizan los encuestados se refieren a la escasez de trajes académicos y al deseo de que se celebren estos actos en fechas menos calurosas al que tener que acudir con toga universitaria.



En la cuarta encuesta se valora **“Cuál es el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el SOLEMNE ACTO DE IMPOSICIÓN DE LA MEDALLA DE ORO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN AL EXCMO. SR. D. MANUEL PARRAS ROSA, y que va dirigida a los usuarios asistentes al acto”.**

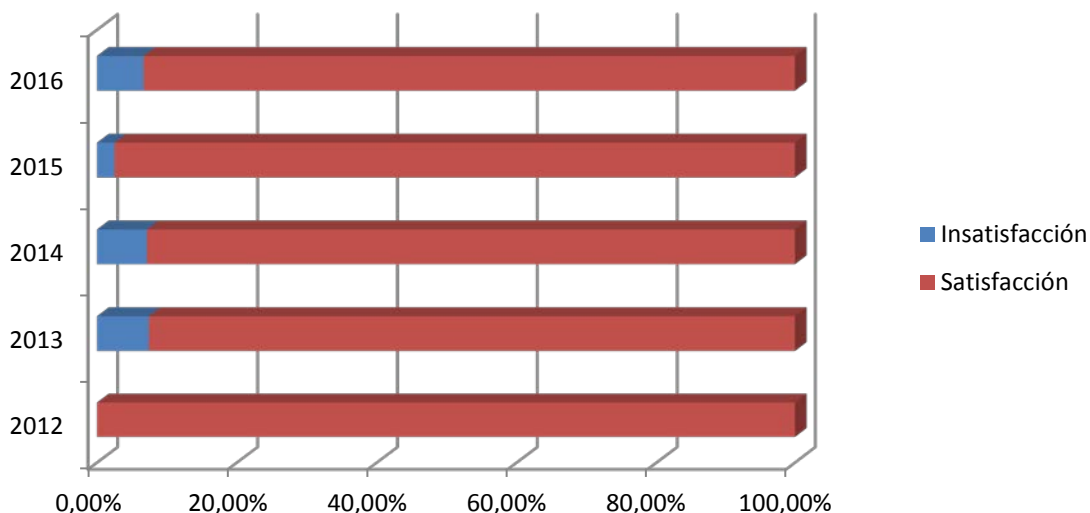
- Se han recibido un número bajo de respuestas (18) por lo que no se ha logrado alcanzar el valor óptimo. La tasa de respuesta alcanza el 23,68% (de un total de 76). También en esta encuesta los resultados obtenidos alcanzan unos valores de media que oscilan entre el 4,06 y 4,28.
- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto logra un valor de media de 4.28. El 88,89% ha manifestado estar satisfecho.
- En cuanto a las sugerencias formuladas por los encuestados se señalan aspectos relativos a la forma de vestir de los asistentes así como a la necesidad de guardar silencio. También se recibe un comentario en relación a que la organización del acto le parece bien.

En la quinta encuesta se intenta valorar **“Cuál es el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Gabinete del Rector en la SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2016/17, celebrada el pasado 30 de septiembre de 2016, y dirigida, concretamente, a aquellos Doctores que han participado en la Comitiva Académica”.**

- Se han remitido un total de 76 encuestas que han sido cumplimentadas por 30 doctores, lo que supone una tasa de respuesta del 39,47%, lo que supone una desviación positiva de 1,37 respecto a la apertura académica de 2015/16. En una escala de valores que puntúa con valor 1 “Muy insatisfecho” al valor 5 “Muy satisfecho”, los resultados relativos al nivel de satisfacción global de los usuarios no se pueden considerar aceptables, ya que el valor de media alcanza el 4,13, lo que implica una desviación negativa de 0,45 respecto al resultado logrado en la encuesta correspondiente al curso 2015/16.
- La valoración que hacen los encuestados de la información recibida (ítem 1) alcanza un valor de 4,40 (-0,30 respecto a 2015/16). El porcentaje de los que están satisfechos alcanza el 93,34%, descendiendo muy levemente respecto a 2015/16 (se logró entonces un 97,50% de satisfacción).
- El nivel de satisfacción global que tienen los doctores participantes en la comitiva académica que han cumplimentado la encuesta sobre el desarrollo del acto es de una media de 4,13 (4,58 en 2015/16). En este caso los valores alcanzan un 93,34% en el nivel de satisfacción.
- En cuanto a las propuestas realizadas por los encuestados se repiten algunas de las efectuadas en inauguraciones de curso académico anteriores respecto a la extensa duración del acto y a la disponibilidad (insuficiente) de trajes académicos. De algunas efectuadas se deduce que los nuevos doctores reclaman un documento que contenga el protocolo a seguir en el acto de investidura. También se reciben varias felicitaciones.



SOLEMNE ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO (COMITIVA ACADÉMICA)

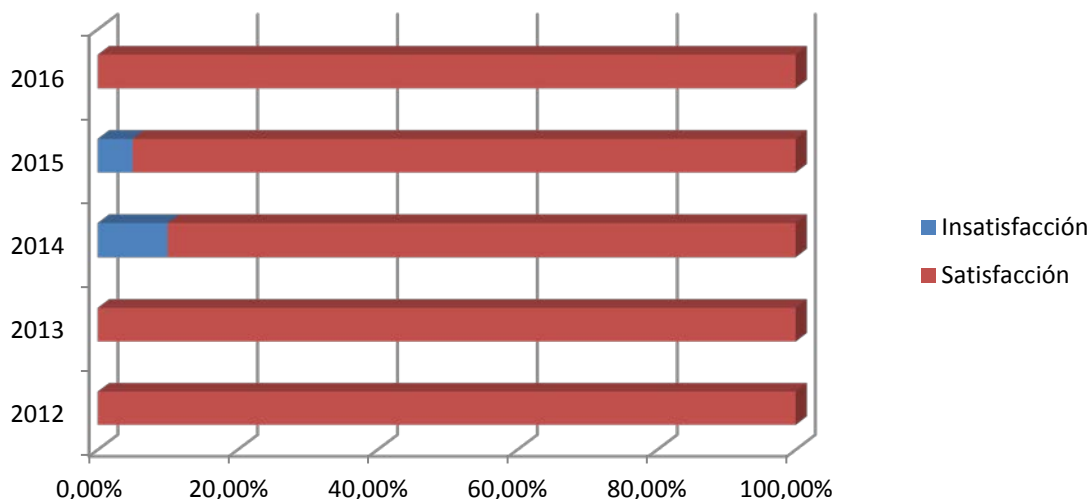


En la última encuesta se valora **“Cuál es el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2016/17, va dirigida a los usuarios asistentes al acto”**.

- Se han recibido un bajo número de respuestas (20) y la tasa de respuesta alcanza el 16,81%, anotando una desviación negativa respecto a la encuesta post-servicio correspondiente al curso 2015/16 de -6,45 y no logrando un nivel óptimo de respuesta. Los resultados obtenidos son muy satisfactorios con unos valores de media que oscilan entre el 4,55 y 4,95 (se anotan mejoras respecto al curso 2014/15, donde oscilaban entre 4,50 y 4,63).
- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto es bastante satisfactorio con valor de media de 4,55. El 100% ha manifestado encontrarse satisfecho.
- En cuanto a las sugerencias formuladas por los encuestados se señalan, como en la encuesta dirigida a los participantes en la comitiva académica, aspectos relativos a la hora de inicio y duración del acto y a la necesidad de dotar de uniforme al personal de la UJA implicado en la organización del acto.
- En lo referente a los objetivos de mejora en los resultados de las encuestas post-servicio con los que nos comprometimos, hay que destacar, en lo que respecta a la apertura oficial del curso académico 2016/17, que no se han logrado en la encuesta dirigida a los doctores participantes en la comitiva académica. El compromiso que se adquirió, ambicioso a nuestro juicio, era el de sostener resultados en al menos 4,5 puntos, y se han obtenido valores que oscilan entre 4,13 y 4,43. Sin embargo, en la encuesta dirigida a los usuarios asistentes al acto, sí que se logran estos objetivos porque los valores obtenidos se mueven en una horquilla que va desde 4,55 a 4,95, superando ampliamente el objetivo de 4,5 puntos. Es por tanto en relación a la comitiva académica hacia donde deben dirigirse nuestros esfuerzos organizativos para mejorar los resultados obtenidos.



SOLEMNE ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO (SOCIEDAD)



CONCLUSIONES:

- Uno de los aspectos a destacar en las encuestas efectuadas por el Gabinete del Rector durante 2016 es que la tasa de respuesta sigue siendo no óptima, con valores que oscilan entre el 16,81% y el 39,47%. Como ya hemos señalado en otras ocasiones, el bajo nivel de respuesta obtenido dificulta obtener conclusiones precisas respecto a la valoración que efectúan sobre nuestro cometido organizativo, por tanto, continúa siendo un objetivo de la Unidad lograr incrementar estas tasas de respuesta. Tal y como nos comprometimos, se ha elaborado un protocolo que establece una serie de plazos determinados con el único objetivo de que las encuestas se lancen lo más próximas posible al día de la celebración del acto para que un retraso en el lanzamiento no incida en una menor tasa de respuesta.
- Se mantienen niveles de satisfacción global aceptables de los usuarios, ya sean participantes en las diferentes comitivas académicas o pertenecientes a la sociedad en general. Los niveles oscilan entre el 83,33% y el 100% de los usuarios que manifiestan encontrarse satisfechos. El valor más bajo de satisfacción se encuentra en la encuesta dirigida a los usuarios asistentes al acto de imposición de la medalla de oro de Manuel Parras Rosa, aunque ciertamente el bajo nivel de respuesta obtenido hace que los pesos individuales de la cada una de las respuestas sea elevado. De las sugerencias ofrecidas por los usuarios en esa encuesta no pueden deducirse oportunidades de mejora.
- Las propuestas de mejora giran en torno a determinar las causas subyacentes en los usuarios que han mostrado su insatisfacción, y que podemos dilucidar en los siguientes puntos:
 - a. Somos conscientes de que la disponibilidad insuficiente de trajes académicos causa insatisfacción en algunos de nuestros clientes/usuarios. Se persiste en dar traslado de este malestar a Secretaría General para su conocimiento.
 - b. La duración de los actos solemnes es otro de los aspectos que hemos detectado que causa insatisfacción en nuestros clientes. Desde el Gabinete del Rector se han trasladado las sugerencias recibidas en este sentido al Consejo de Dirección. De las conversaciones mantenidas con el Equipo de Gobierno se puede deducir que del apertura oficial del curso académico se va a extraer el acto de investidura de nuevos doctores así como el de entrega de honores y distinciones, lo que debe traducirse en un acortamiento importante en la duración del acto.
 - c. Otro aspecto que puede incidir en la insatisfacción de nuestros clientes está referido a aquellos que participan en la Investidura de nuevos Doctores, ceremonia que se incluye en el Acto de Apertura Oficial del Curso



Académico. Aunque ya se barrunta la posibilidad de que este acto se celebre con carácter independiente al de apertura oficial del curso académico, el compromiso de este Gabinete del Rector es el de elaborar un protocolo que recoja el conjunto de actuaciones que debe acometer el nuevo doctor para su participación en el acto así como en el desarrollo y a la finalización del mismo. Este documento recogerá también las actuaciones que en este sentido les compete llevar a cabo a los Decanos/Directores de Centro. Esta propuesta de mejora surge en respuesta a la incertidumbre que han manifestado a través de las sugerencias los nuevos doctores, fundamentalmente aquellos que por circunstancias profesionales o de cualquier otra índole no han podido acudir al ensayo donde reciben instrucciones detalladas sobre el desarrollo del acto.

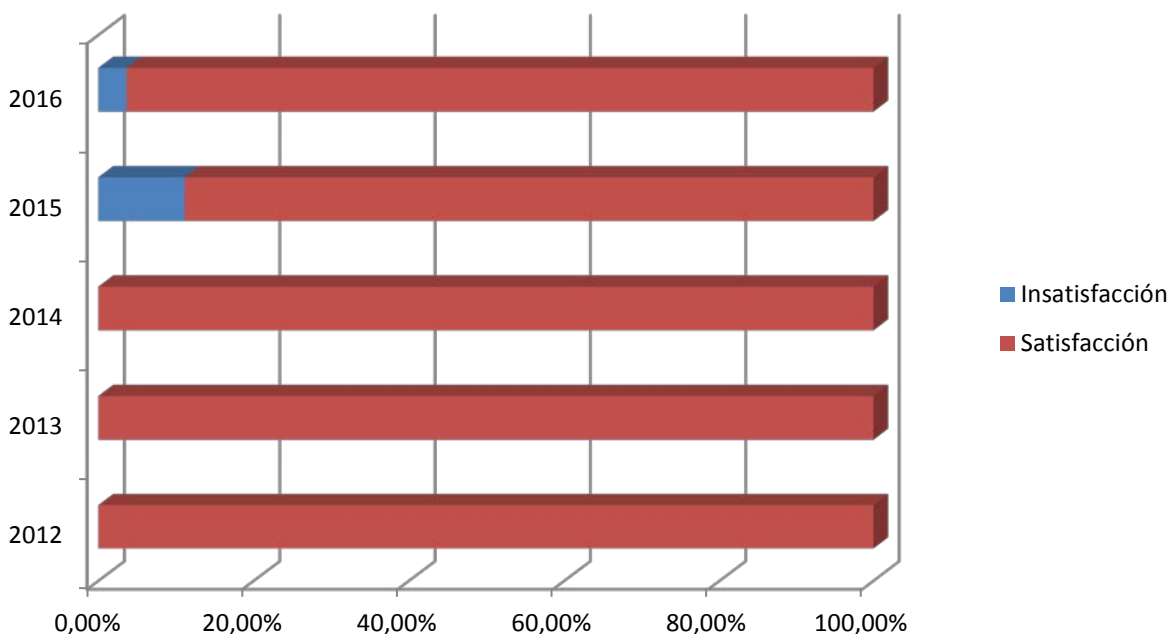
ENCUESTAS GENERALES: PROCESO PC11.21 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

EG21PC11.21

- En este proceso se han realizado dos encuestas generales. En la primera se valora el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico a las necesidades de comunicación interna y externa que gestiona el Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén, estando dirigida a miembros del equipo amplio de Dirección y Jefes de Servicio de la UJA. De las 53 encuestas enviadas se ha recibido 11, lo que supone una tasa de respuesta del 36,67% sobre el número total de encuestas enviadas.
- Analizando los resultados podemos destacar que entre los aspectos en que los usuarios se encuentran muy satisfechos están la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores (ítem 2), la capacidad de respuesta ante las incidencias que plantea (ítem 4), la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas creadas (ítem 5) y el conocimiento que transmiten las personas del Gabinete sobre el servicio que le prestan (ítem 1).
- Del análisis realizado anteriormente se deduce que el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en la encuesta es valorado favorablemente con unos valores de media de 4,36. Así, el 54,55% se muestra en una escala óptima de satisfacción y el 27,27% se muestra bastante satisfecho.
- En relación al nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en las encuestas, la valoración también es favorable con unos valores de media de 4,56. En este sentido, el 54,55 se muestra muy satisfecho, el 18,18 bastante satisfecho y el 9,09 algo satisfecho. Sin embargo, el 18,18% indica que “no sabe/no contesta” e incluso se presenta una sugerencia para “hacer más inteligible” la pregunta referida a la satisfacción global sobre las mejoras percibidas.
- En base al análisis realizado la unidad se compromete a sostener el grado de satisfacción de los usuarios por encima del 90 % y, en la medida de lo posible, incrementar este porcentaje.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (Comunidad Universitaria)

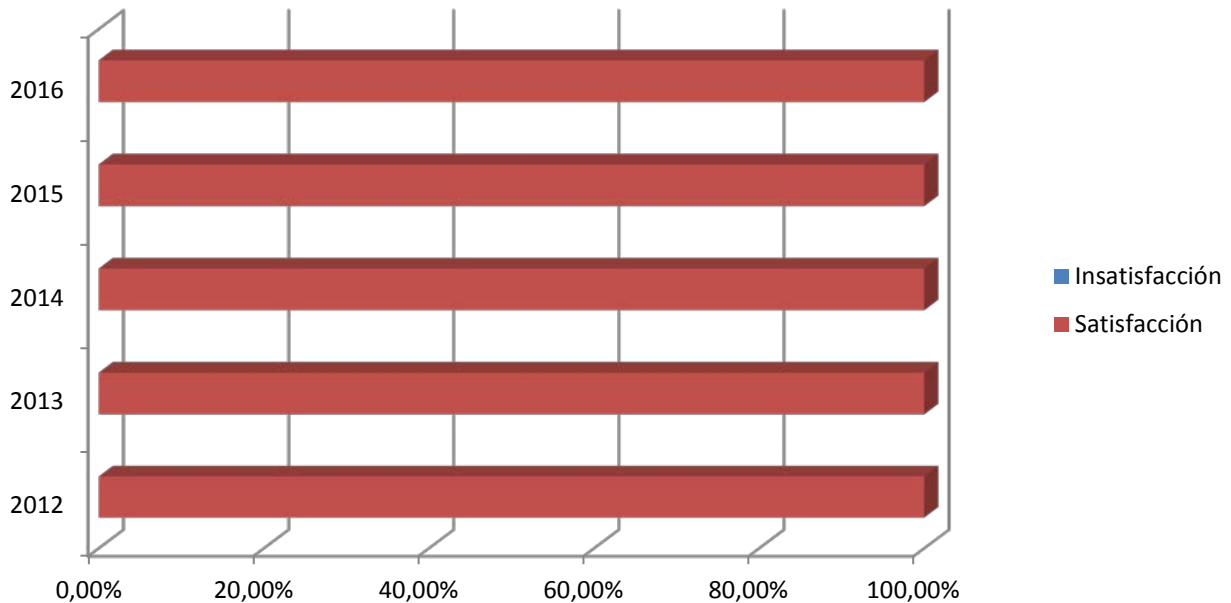


EG22-PC11

- Esta segunda encuesta valora el grado de satisfacción respecto a los servicios de difusión, atención y gestión de las necesidades de comunicación institucional que el Gabinete de Comunicación presta a los medios de comunicación de la provincia de Jaén, con el objetivo de obtener información relevante para la mejora del sistema. De las 30 encuestas enviadas se han recibido 3, lo que supone una tasa de respuesta del 5,45% sobre el número total de encuestas enviadas. A pesar de no alcanzarse la tasa de respuesta del 14,29% sobre el número óptimo y por lo tanto no ser suficiente para extraer conclusiones, se analizan los resultados.
- Destaca la ausencia de valoraciones negativas. En este sentido, los usuarios se encuentran muy satisfechos en aspectos como la claridad y la redacción de las notas de prensa, la cantidad de información proporcionada en proporción a sus necesidades, la capacidad de respuesta entre las incidencias planteadas y la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores.
- Del análisis realizado anteriormente se deduce que el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en la encuesta es valorado favorablemente con unos valores de media de 4,67. Así, el 33,33% está bastante satisfecho y el 66,67% restante muy satisfecho.
- En relación al nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en la encuesta, la valoración también es favorable con unos valores de media de 4,3. En este sentido, el 45,83% se muestra muy satisfecho, el 50% bastante satisfecho y el 4,17% algo satisfecho.
- A pesar de haberse actualizado el listado de destinatarios de esta encuesta, el número de respuestas obtenidas ha sido el mismo que el año anterior, lo que obliga al Gabinete de Comunicación de la Universidad de Jaén a comprometerse a implantar otras vías para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (Medios de Comunicación)



- De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2016 al igual que en los años anteriores no se ha registrado ninguna Queja, Sugerencia referida a este proceso y dirigida a la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, por lo que no hay tendencias. Tampoco se han recibido quejas o sugerencias de forma directa y de las que pueda quedar constancia. Sí queda constancia de una felicitación dirigida al gabinete de Comunicación.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno garantiza la difusión de los resultados de las encuestas generales y post-servicio de satisfacción de sus usuarios a nivel interno. Esta difusión se realiza mayormente por correo electrónico.

Sin embargo, también debe quedar garantizada 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 grupos de interés externos. Si bien, una parte de estos resultados se hacen públicos a través de la web del SIGC-SUA, la unidad difundirá los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio publicándolos a través de su página web al tiempo que normalizará este sistema de difusión incorporándolo al Plan de Comunicación de la Unidad.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Los objetivos establecidos por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para el ciclo de gestión 2016/2017 respecto a los resultados de percepción de los usuarios han sido conseguidos en su inmensa mayoría. Para el próximo ciclo de gestión los objetivos que propone la unidad y que se sistematizan siguiendo los criterios establecidos en el proyecto EFQM se basan principalmente en los resultados de satisfacción de los usuarios que, en gran medida, se encuentran en un nivel sobresaliente, si bien, se hace necesario realizar lagunas modificaciones en estos objetivos. Junto a este informe se adjuntan dos ficheros Excel que recogen la propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los usuarios de la UAOG; un archivo hace referencia a las encuestas generales y el segundo a las encuestas post-servicio.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno considera que el proceso va evolucionando favorablemente y se va afianzando con cada mejora que se hace, no sólo han ido implantando la gran mayoría de las recomendaciones de las distintas auditorías, sino que han ido incorporando propuestas internas para mejorar el proceso. El único punto débil que puede tener este proceso, como ocurre en muchos otros es la baja participación de los usuarios en las encuestas realizadas, lo que impide tener una visión clara de la satisfacción del usuario.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

85-2016	84-2016	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC02 - Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento. PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Espacio Virtual para la UAOG		
Causa:	Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros.		
Objetivo:	Facilitar el acceso a documentación de interés		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Responsable de la Unidad		
Previsión de resultados:	Baja		
b	Media		



Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	abr-16	Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	El grupo de la unidad ha estado estudiándolo pero se paralizó ante la inminente implantación de la nueva página web de la Universidad		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Aplazada para siguiente ciclo.		

Código:	85-2016	Naturaleza de la mejora:	Documentación de los procesos.
Proceso:	PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Actualización y adaptación del flujograma		
Causa:	Recomendación de la Auditoria Interna Anual. Ciclo de Gestión 2015		
Objetivo:	Adaptarlo a las mejoras y novedades que se han ido introduciendo en el proceso		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Responsable de la Unidad		
Previsión de resultados:			
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-16	Finalización: jun-16
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha actualizado el flujograma de forma que se puede comprobar el responsable de la competencia en cada tarea		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado		

Código:	86-2016	Naturaleza de la mejora:	Encuestas post-servicio.
Proceso:	PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Establecer un protocolo de encuestas post-servicio de actos solemnes		
Causa:	Recomendación de la Auditoria Interna Anual. Ciclo de Gestión 2015		
Objetivo:	Análisis de los resultados para mejora en posteriores actos		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Responsable de la Unidad		
Previsión de resultados:			

Prioridad:	Baja
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016
Desarrollo temporal:	Inicio: nov-16 Finalización: dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha finalizado el diseño del protocolo en diciembre de 2016, se ejecutará en el ciclo de gestión 2017.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantado

Código:	87-2016	Naturaleza de la mejora:	Indicador
Proceso:	PC 11.21 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Modificación Indicador I.[PC 11.21]-24: Porcentaje de ruedas de prensa convocadas correctamente		
Causa:	Ampliar el indicador a todas las convocatorias de prensa realizadas, independientemente que sean ruedas de prensa o no		
Objetivo:	Registrar y realizar seguimiento de todas las convocatorias que realiza la Universidad de Jaén a medios de comunicación, garantizando su correcta realización		
Recursos:	Internos		
Responsable:	Gabinete de Comunicación		
Previsión de resultados:	85%		
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016		
Desarrollo temporal:	Inicio: ene-16	Finalización:	dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	Desde 2016 ya se hace y se incluye en el indicador		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Comité de Calidad	5	
Equipo de Procesos	5	
Equipo de Carta de Servicios	5	
Equipo de Indicadores	5	
Equipo de Satisfacción del Usuario	5	

Equipo de Seguimiento de Acciones	6
Equipo de Formación	3

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2017
Proceso/s	PC 02 Gestión de Adquisiciones y del Inventario PC 06 Gestión de los recursos de la información y conocimiento PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales		
Descripción de la mejora	Espacio virtual para la UOG		
Causa para su implantación	Pendiente del ciclo anterior por el cambio del sitio web de la UJA		
Objetivos de la mejora	Tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad, no solo en relación con el SIGSUA, sino la que consta en los diferentes órganos de gobierno y pueda ser susceptible de utilidad para el resto de los miembros		
Recursos previstos	Internos		
Responsables de implantación	Responsable de la Unidad		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2017
Proceso/s	PC 11.11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos		
Descripción de la mejora	Sistematizar el tratamiento de la información recibida a través de las encuestas postservicio; bien canalizando la información al órgano competente, o bien, realizando un seguimiento de las mejoras que sean competencia de la UAOG.		
Causa para su implantación	Informe Auditoría Interna Anual (AIA)		
Objetivos de la mejora	Establecer un sistema de canalización de las mejoras		
Recursos previstos	Internos		
Responsables de implantación	Gabinete del Rector		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Baja		

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2017
Proceso/s	PC 11.21 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Descripción de la mejora	Estudiar otras fuentes para conocer la satisfacción de los medios de comunicación		
Causa para su implantación	Informe Auditoría Interna (AIA)		

Objetivos de la mejora	Fortalecer el sistema de información con los grupos de interés siempre que sea viable tras el estudio con el Servicio de Planificación.
Recursos previstos	Internos con el apoyo del Servicio de Planificación
Responsables de implantación	Gabinete de Comunicación
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	Baja

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
Naturaleza de la propuesta	Flujograma PC11.11
Proceso/s	PC 11.11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos
Descripción	Se adjunta archivo
Justificación/Objetivo	Adaptarlo a las mejoras y novedades que se han ido introduciendo en el proceso

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

En general la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2016, en consonancia con la valoración del informe ejecutivo de los resultados de la auditoría interna anual. No obstante, tendrá en consideración aquellas observaciones que considere oportunas para la mejora continua del proceso indicada por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por los miembros de la unidad o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.