



# 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.*

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

**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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC11	I.[PC 11.11]-01	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	Trimestral	UAOG	99,03	98,99	99,39	98,94	96,55	96,79	<b>&gt;=90 %</b>	Cumplido
PC11	I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	Trimestral	UAOG	99,03	98,48	100	99,47	99,01	98,8	<b>&gt;= 95%</b>	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-22	Media diaria de comunicados de prensa redactados.	Trimestral	UAOG	2,24	2,37	2	2	2,00	2	<b>&gt;=2 por día laborable</b>	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-23	Promedio de actualizaciones del diario digital.	Trimestral	UAOG	3,14	3,02	3	2	2,00	2	<b>&gt;=2 por día laborable</b>	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.	Trimestral	UAOG	100	100	100	100	100,00	99,57	<b>&gt;=85%</b>	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-25	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	Trimestral	UAOG		99,91	100	99,61	99,01	99,68	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido



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

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
<a href="#">EG-21-PC11-</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	48,88	38,46	51,43	36,67	<b>46,67</b>	3,83	4,67	4,39	4,36	<b>4,77</b>	3,5	4,22	4,47	4,56	<b>4,64</b>
<a href="#">EG-22-PC11-</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	36,11	9,68	17,24	14,29	<b>100</b>	4,38	4,67	4,6	4,33	<b>4,8</b>	4,36	4,5	4,2	4,33	-

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
<a href="#">EP-46-PC11</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	17,54%	4,23	-	23,26%	4,50		20,68%	4,51	-	25,81%	4,42	-
<a href="#">EP-47-PC11</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	38,89%	4,44	-	38,10%	4,58		35,44%	4,39	-	41,24%	4,75	

Pulse sobre el código 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 Felicitaciones
--------	------------------	-----------	----------------------	----------------------------	----------------	---------------------------	---------------------------------	-------------------



UAOG	PC11	-	-	-	-	-	-	-
------	------	---	---	---	---	---	---	---

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

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

**7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.**

*Informe resultados Encuesta clima laboral:*

[INF-2017-CL-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/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:  $\geq 80$  %

Valor objetivo:  $\geq 90$  %

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 96,79 %

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

1<sup>er</sup> Trimestre: 97,62 %.

2<sup>o</sup> Trimestre: 100,00 %.

3<sup>er</sup> Trimestre: 88,57 %.

4<sup>o</sup> Trimestre: 96,92 %.

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 3,21% 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 2016, obtenemos 75,70%, 96,54%, 99,03%, 98,99%, 99,39%, 98,94% y 96,55% respectivamente, observamos que se está produciendo 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 para aprovechar las herramientas telemáticas a su disposición en beneficio de la rapidez y eficacia en las convocatorias.

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: 31/12/2017

Valor obtenido: 98,80

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

1<sup>er</sup> trimestre: 100,00%

2<sup>o</sup> trimestre: 95,38 %

3<sup>er</sup> trimestre: 100,00 %.

4<sup>o</sup> trimestre: 100,00 %.

Al analizar este indicador, se aprecia que ha alcanzado el valor objetivo. En valores absolutos, de las 249 convocatorias efectuadas (frente a 203 del año anterior), 246 han sido correctas, lo que devuelve sólo 3 convocatorias con algún error, dato considerado muy aceptable dado el incremento en el número de convocatorias que se han producido este año.

Si comparamos los datos entre los años 2010 a 2016 en los cuales obtenemos un 96,77%, 95,71%, 98,48%, 98,48%, 100,00% , 99,47% y 99,01% 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:  $\geq 1$  por día laborable

Valor objetivo:  $\geq 2$  por día laborable

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 2 por día laborable

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



1<sup>er</sup> trimestre: 2 por día laborable

2<sup>o</sup> trimestre: 3 por día laborable

3<sup>er</sup> trimestre: 2 por día laborable

4<sup>o</sup> trimestre: 3 por día laborable

El análisis de los resultados de este indicador muestra que el valor objetivo anual se cumple, superándose en el segundo y cuarto trimestre del año. Hay que tener en cuenta que durante el tercer trimestre, que integra el periodo de vacaciones correspondiente al mes de agosto, el Gabinete de Comunicación cierra durante los días obligatorios, por lo que el número de comunicados enviados es considerablemente menor respecto a otros meses.

A pesar de ello, como indican los resultados, el envío de información a los medios de comunicación a través de notas de prensa se realiza de manera constante y diaria, como así lo demuestran los 502 comunicados que se redactaron y difundieron en 2017.

Analizando el histórico de resultados, del año 2010 al 2017 la media de comunicaciones diarias es de 3, 3, 2, 2, 2, 2 y 2 comunicados diarios. En cifras totales, los indicadores reflejan un total de 706, 717, 538 523, 551, 480, 483 y 502 respectivamente, lo que confirma un mantenimiento en los datos, acorde con el número de comunicados anuales redactados. Hay que señalar que el descenso registrado a partir del año 2012 se debe a haber quitado las convocatorias de prensa, que se incluyen en un nuevo indicador: "Porcentaje de ruedas de prensa convocadas", que anteriormente se contabilizaban a través de éste. Ello, a pesar de que el Gabinete de Comunicación ha asumido nuevas funciones.

En resumen, los indicadores reflejan que la Universidad de Jaén informa sobre su actividad diaria, relativa a las funciones que se le tienen encomendadas por ley, a través de los comunicados de prensa que redacta y difunde el Gabinete de Comunicación, muestra del compromiso por la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad, como le debe corresponder a una institución pública.

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:  $\geq 1$  por día laborable

Valor objetivo:  $\geq 2$  por día laborable

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 2 por día laborable

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

1<sup>er</sup> trimestre: 2 por día laborable

2<sup>o</sup> trimestre: 2 por día laborable





3<sup>er</sup> trimestre: 2 por día laborable

4<sup>o</sup> trimestre: 2 por día laborable

El análisis de este indicador refleja que se supera el valor objetivo a lo largo del año 2017, actualizándose el Diario Digital de la UJA de manera periódica. De esta manera, el Diario Digital de la UJA ofrece información renovada a diario, como herramienta de comunicación interna para la comunidad universitaria, y como herramienta de comunicación externa, informando a la sociedad en general, convirtiéndose además en fuente de información oficial de la UJA para los medios de comunicación.

Si se comparan los valores obtenidos durante los seis años anteriores al 2017, se observa una tendencia descendente en el número de noticias publicadas, que se mantiene en los últimos años, coincidiendo con la asunción de nuevas funciones, que se añaden a las tradiciones, por parte de los miembros del Gabinete de Comunicación. Así, el número de actualizaciones realizadas en el Diario Digital de la UJA ha sido: año 2010 (688 actualizaciones), 2011 (797 actualizaciones), 2012 (754 actualizaciones), 2013 (668), 2014 (619), 2015 (555), 2016 (513) y 2017 (523).

No creemos necesaria ninguna modificación en este indicador.

**Indicador I.[PC 11.21]-24: Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas 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 actividades universitarias enviadas a los medios de comunicación

Valor límite:  $\geq 80\%$

Valor objetivo:  $\geq 85\%$

Fecha de medición: 31/12/2017

Valor obtenido: 99,57%

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

1<sup>er</sup> trimestre: 100,00 %

2<sup>o</sup> trimestre: 100,00 %

3<sup>er</sup> trimestre: 100,00 %

4<sup>o</sup> trimestre: 98,63 %

El análisis de este indicador evidencia que en todos los trimestres se ha superado el valor objetivo fijado (85%), alcanzando los tres primeros el 100%, lo que demuestra la coordinación, eficacia y eficiencia que han demostrado los responsables del proceso de comunicación a la hora de convocar a los medios de



comunicación a las actividades organizadas por la UJA.

Hay que recordar que el alto porcentaje de cumplimiento de este indicador hizo que se ampliara, puesto que en un principio solo recogía la convocatoria de ruedas de prensa, teniéndose en cuenta en la actualidad cualquier convocatoria realizada desde el Gabinete de Comunicación.

No creemos necesaria ninguna modificación en este indicador.

**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: 31/12/2017

Valor obtenido: 99,68%

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

1<sup>er</sup> trimestre: 100,00 %

2<sup>o</sup> trimestre: 98,73 %

3<sup>er</sup> trimestre: 100,00 %.

4<sup>o</sup> trimestre: 100,00 %.

El cumplimiento de este indicador refleja el cumplimiento de su trabajo por parte del personal del Gabinete de Comunicación, respondiendo a las solicitudes de información de los medios de comunicación en el plazo establecido por el indicador. Solicitudes que en el año 2017 ascendieron a un total de 622.

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), 99,61 (2015), 99,01 (2016) y 99,68% (2017). Habrá que esperar a los próximos años para poder analizar las posibles desviaciones que se produzcan.

No creemos necesaria ninguna modificación en este Indicador.

Del análisis de los indicadores referidos al año 2017 se denota el compromiso y la implicación del personal del Gabinete de Comunicación por la mejora de la calidad del servicio que presta, alineándose con



los objetivos estratégicos de la Universidad de Jaén.

#### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

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

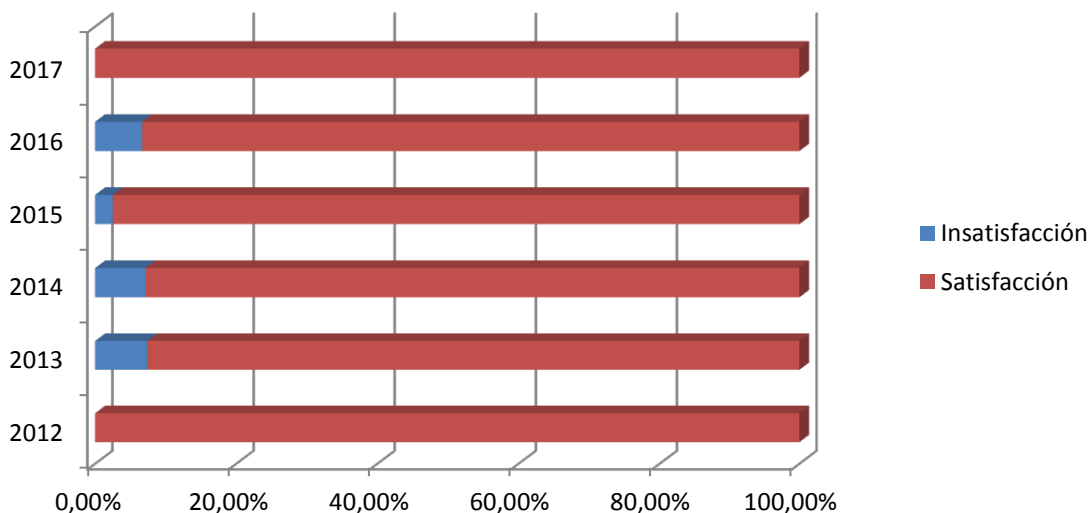
En la primera encuesta que se intenta valorar “Cuál es **el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Gabinete del Rector en la SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2017/18,** celebrada el pasado 20 de septiembre de 2017, y dirigida, concretamente, a aquellos Doctores que han participado en la Comitiva Académica.

- Se han remitido un total de 57 encuestas que han sido cumplimentadas por 25 doctores, lo que supone una tasa de respuesta del 43,86%, lo que supone una desviación positiva de 4,39 respecto a la apertura académica de 2016/17. Se ha incrementado por tanto la tasa de respuesta pero no alcanzamos niveles verdaderamente relevantes. 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 puede considerar bastante aceptables, ya que el valor de media alcanza una puntuación de 4,64, lo que implica una desviación positiva de 0,53 respecto al resultado logrado en la encuesta correspondiente al curso 2016/17. Los niveles de satisfacción alcanzan el 100%.
- La valoración que hacen los encuestados de la información recibida (ítem 1) alcanza un valor de 4,72 (+0,32 respecto a 2016/17). El porcentaje de los que están satisfechos alcanza el 100%, incrementándose ligeramente respecto a 2016/17 (se logró entonces un 93,34% de satisfacción).
- Se logran los objetivos propuestos de obtener puntuaciones de al menos 4 y sostener resultados de satisfacción de al menos el 90%.

En cuanto a las propuestas realizadas por los encuestados destacan la necesidad de una mayor participación de la comunidad universitaria en el acto, la celebración de una copa institucional tras la finalización del evento o la subida a *Youtube* del vídeo de retransmisión del acto; las cuales se han transmitido a la Secretaría General como responsable del estudio de estas propuestas de los usuarios.



### SOLEMNE ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO (COMITIVA ACADÉMICA)



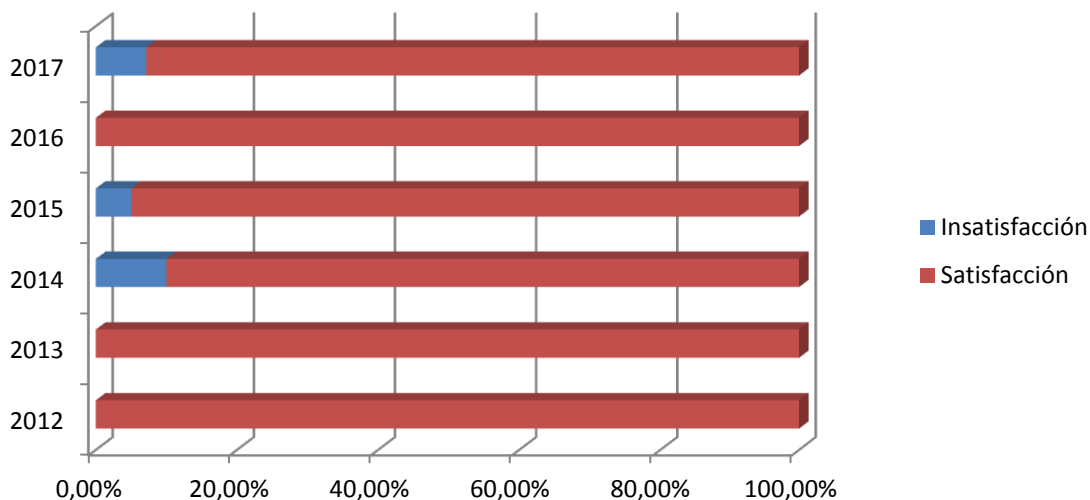
En la segunda encuesta se valora “Cuál es **el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2017/18, va dirigida a los usuarios asistentes al acto**”.

Se han recibido un número muy bajo de respuestas (14) por lo que no se ha logrado alcanzar el valor óptimo. La tasa de respuesta alcanza el 25,93% (de un total de 54). También en esta encuesta los resultados obtenidos son muy satisfactorios con unos valores de media que oscilan entre el 4,43 y 4,86. Nuestro compromiso de sostener resultados en al menos 4 se ve cumplido.

- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto logra un valor de media de 4.43. El 92,86% ha manifestado estar satisfecho por lo que se alcanza también el objetivo propuesto de sostener resultados de satisfacción de al menos el 90%.
- En cuanto a las sugerencias formuladas por los encuestados se señala dar mayor protagonismo a los estudiantes y celebrar el acto en el Teatro Darymelia o en el Infanta Leonor de Jaén, al igual que la anterior encuesta se ha trasladado a la Secretaria General.



### SOLEMNE ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO (SOCIEDAD)



La tercera encuesta está referida a determinar el nivel de **“satisfacción respecto al ACTO SOLEMNE DE INVESTIDURA COMO DOCTOR HONORIS CAUSA POR LA UNIVERSIDAD DE JAÉN DE LA EXCMA. SRA. D<sup>a</sup>. LUISA LÓPEZ GRIGERA”**, celebrado el pasado 22 de noviembre de 2017, y dirigida, concretamente, a aquellos doctores que han participado en la Comitiva Académica.

- Se han remitido un total de 39 encuestas que han sido cumplimentadas por 10 usuarios, lo que supone una tasa de respuesta objetivamente baja que alcanza el 25,64%. 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 4,10 y 4,40 y un valor de satisfacción global respecto a la organización del acto que alcanza el 90,00%. Respecto a la consecución de objetivos se logran los propuestos sosteniendo resultados de satisfacción de al menos el 90% y de al menos 4 de puntuación.

En cuanto a las propuestas/sugerencias que realizan los encuestados se recibe únicamente una que señala la necesidad de mejorar la atención posterior al evento, la cual se ha comunicado a Secretaria General.

En la cuarta y última encuesta se valora **“Cuál es el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en la SOLEMNE SESIÓN DE INVESTIDURA DE LA EXCMA. SRA. D<sup>a</sup>. LUISA LÓPEZ GRIGERA COMO DOCTORA HONORIS CAUSA POR LA UNIVERSIDAD DE JAÉN, y que va dirigida a los usuarios asistentes al acto”**.

- Se han recibido un bajo número de respuestas (15) aunque se incrementa la tasa de respuesta que alcanza el 37,50%, anotando una desviación positiva respecto a la encuesta post-servicio correspondiente al curso 2016/17 de +20,69 puntos porcentuales aunque no logramos aún un nivel óptimo de respuesta. Los resultados obtenidos son muy satisfactorios con unos valores de media que oscilan entre el 4,93 y 5 (en una escala de 1 a 5).
- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto es bastante satisfactorio con valor de media de 4,93 (se produce una desviación positiva respecto a los resultados logrados en



2016/17 de +0,38). El 100% ha manifestado encontrarse satisfecho.

- En cuanto a las sugerencias formuladas por los encuestados se recoge sólo una, relativa a la organización de la foto final de grupo.

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 2017/18, que se han alcanzado los compromisos en sendas encuestas dirigida a los doctores participantes en la comitiva académica y a la sociedad en general. El compromiso que se adquirió era el de sostener resultados en al menos 4 puntos (en una escala de 1 a 5 puntos), y se han obtenido valores que oscilan entre 4,43 y 4,86. Podemos, por tanto, mostrarnos satisfechos con los resultados alcanzados. Si atendemos a los resultados obtenidos en la solemne de investidura de la Excm. Sra. D<sup>a</sup>. Luisa López Grigera como Doctora Honoris Causa por la UJA, señalar también se han alcanzado los objetivos propuestos, obteniendo puntuaciones que van desde 4,10 hasta 5.

### **CONCLUSIONES:**

- Uno de los aspectos a destacar en las encuestas efectuadas por el Gabinete del Rector durante 2017 es que la tasa de respuesta sigue siendo no óptima, con valores que oscilan entre el 25,64% y el 43,86%, aunque paulatinamente se va incrementando esta tasa. 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.
- 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 90,00% y el 100% de los usuarios que manifiestan encontrarse satisfechos. Las puntuaciones de satisfacción (en una escala que oscila del 1 al 5) logran el objetivo de sostenerse en puntuaciones de al menos 4 (los valores alcanzados van del 4,10 al 5).
- En el ciclo de 2017 no se han recibido sugerencias relativas a la duración del acto. Por primera vez, en el acto de inauguración del curso académico 2017/18, se ha suprimido el bloque de entrega de honores y distinciones que ahora pasa a celebrarse en la Festividad de Santo Tomás de Aquino.
- 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. Hay usuarios que requieren una mejora en la atención una vez finalizado el acto académico. Desde el Gabinete del Rector nos comprometemos a prestar esta atención.
  - c. Se ha sugerido por un usuario (probablemente un nuevo doctor que ha acudido al acto de su investidura) que el resultado de la retransmisión de los actos estuviera disponible en Youtube para su visionado en diferido. Esta publicación viene llevándose a cabo pero el procedimiento que lo regula no está expresamente determinado. Se introduce como propuesta de mejora cursar petición expresa al Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Institucional y a la Unidad de Medios Audiovisuales y Multimedia para la publicación de este contenido en nuestro canal de televisión (tv.ujaen.es) y en Youtube



y difundir entre los posibles interesados.

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

En este proceso se han realizado dos encuestas generales. En la primera (**EG21-PC11**) 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 54 encuestas enviadas se ha recibido 14, lo que supone una tasa de respuesta del 25,93% sobre el número total de encuestas enviadas.

Entre los aspectos en que los usuarios se encuentran muy satisfechos destacan el conocimiento que transmiten las personas del Gabinete sobre el servicio que le prestan (64,29%), la rapidez o a la adecuación del tiempo para ser atendido (57,14%) y la capacidad de respuesta ante las incidencias que plantea (57,14%).

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 4,77 y moda 5. Destaca el 76,92% de los usuarios que se muestran muy satisfechos.

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 4,64 y moda 5. Destaca también, como en el caso anterior, el alto porcentaje de usuarios muy satisfechos, cuyo porcentaje alcanza el 61,54%.

Por otro lado, hay que destacar que tanto en la valoración de la satisfacción global, como en la percepción sobre la mejora, el porcentaje de usuarios insatisfechos o muy insatisfechos es nulo (0%).

En el apartado de observaciones/sugerencias, se destaca del personal del Gabinete de Comunicación que “son un gran equipo de trabajo”.

La segunda encuesta (**EG22-PC11**) 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 de la Universidad de Jaén presta a los medios de comunicación de la provincia de Jaén, con el objetivo de obtener información relevante para la mejora del sistema.

Como novedad, de cara a 2017 se ha cambiado el método de obtención de los resultados, debido a la escasa respuesta registrada en las anteriores ediciones de esta encuesta, lo que imposibilitaba extraer conclusiones (Propuesta de Mejora presentada por el Gabinete de Comunicación en 2017). Así, la encuesta se ha realizado presencialmente, aprovechando la asistencia de los medios de comunicación a diversos eventos convocados por la Universidad de Jaén.

De esta manera, de las 20 encuestas entregadas a distintos periodistas de Jaén se han contestado todas, lo que supone una tasa de respuesta del 100%. Destaca la ausencia de valores negativos, registrándose una valoración como ‘Muy satisfecho’ del 68,57%, ‘Bastante satisfecho’ del 28,57% y ‘Algo satisfecho’ del 2,86%. En concreto, destacan los usuarios que se encuentran muy satisfechos en aspectos como la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores, la claridad y la redacción de las notas de prensa y en la rapidez o la adecuación del tiempo para ser atendido.

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 (100% satisfacción) con unos valores de media de 4,8 y moda 5, con una valoración global de los encuestados de ‘Muy satisfecho’ para el 80% y



'Bastante satisfecho' para el 20% restante.

Por último, en relación a las observaciones/sugerencias recibidas, se califica como "éxito del Gabinete de Comunicación" el que la Universidad de Jaén haya logrado un espacio en los medios de comunicación. Por otro lado, se muestra el deseo de poner a disposición de los medios de comunicación mayor material fotográfico y videográfico (el nuevo diseño del Diario Digital permite acompañar cada noticia con galería de imágenes y vídeo), así como ampliar el personal del Gabinete de Comunicación en periodos festivos o vacacionales. Por último, se apunta a la necesidad de mejorar el audio de la Sala de Prensa, aspecto que se ha puesto en conocimiento de la Unidad Audiovisual de la UJA.

#### **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 2017: (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.

Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.





## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

<b>Código:</b>	98-2017-AIA	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras
<b>Proceso:</b>	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales PC.11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales)		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	No obstante, y ante la falta de actuaciones para hacer efectiva la propuesta de “tener una mayor accesibilidad a la documentación de la Unidad”, se anima a la Unidad para que lleve a cabo las medidas que permitan establecer los criterios de identificación de documentación relevante.		
<b>Causa:</b>	Informe Auditoría Interna Anual (AIA)		
<b>Objetivo:</b>	Establecer un sistema de canalización de las mejoras		
<b>Recursos:</b>	Internos		
<b>Responsable:</b>	Gabinete del Rector		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Baja		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Dic 17	<b>Finalización:</b> Dic 17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	El equipo de calidad acordó con el Gabinete del Rector incluir en el check-list de Protocolo un nuevo epígrafe que incluye el envío de las sugerencias de las encuestas post-servicio. Previamente todas las sugerencias que se recibían de las encuestas post-servicio de los actos solemnes se remitían a Secretaría General, pero de esta forma queda garantizado el tratamiento de la información.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantado en su totalidad		
<b>Código:</b>	98-2017-AIA	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras
<b>Proceso:</b>	PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Organos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	Estudiar otras fuentes para conocer la satisfacción de los medios de comunicación		
<b>Causa:</b>	Informe Auditoría Interna (AIA)		
<b>Objetivo:</b>	Fortalecer el sistema de información con los grupos de interés siempre que sea viable tras el estudio con el Servicio de Planificación.		
<b>Recursos:</b>	Internos con el apoyo del Servicio de Planificación		
<b>Responsable :</b>	Gabinete de Comunicación		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Baja		



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Oct 17	<b>Finalización:</b>	Ene 18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	En la reunión celebrada el pasado 19 de octubre (sala de juntas/prensa B1 a las 10 horas) con el Servicio de Planificación y Evaluación, se acordó cambiar la forma de realización de la encuesta cliente/usuario EG22PC11 para lograr una mayor respuesta. El resultado de la aplicación de esta mejora ha supuesto un 100% de tasa de respuesta.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantado en su totalidad			

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

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	UAOG	Año	2018
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Comité de Calidad		5	
Equipo de Procesos		6	
Equipo de Carta de Servicios		3	
Equipo de Indicadores		4	
Equipo de Satisfacción del Usuario		5	
Equipo de Seguimiento de Acciones		5	
Equipo de Formación		3	

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	UAOG	Año	2018	
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
<b>Descripción de la mejora</b>	Garantizar los objetivos establecidos en la gestión de actos y eventos institucionales			
<b>Causa para su implantación</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivos de la mejora</b>	Comunicación del protocolo del acto a los participantes			
<b>Recursos previstos</b>	Recursos propios de la Unidad			
<b>Responsables de implantación</b>	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
<b>Previsión de Resultados</b>	Acto o evento celebrado conforme a los objetivos establecidos. Evaluación mediante la encuesta post-servicio.			
<b>Grado de prioridad</b>	Alta			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Mayo 2018	<b>Finalización:</b>	Diciembre 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Pendiente de desarrollo de la mejora propuesta.			
Unidad	UAOG	Año	2018	
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
<b>Descripción de la mejora</b>	Creación del Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales y participación en la formación externa en Protocolo Universitario			
<b>Causa para su implantación</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades.			



<b>Objetivos de la mejora</b>	Coordinar los actos y eventos con el personal de apoyo a los Órganos Unipersonales de Gobierno.		
<b>Recursos previstos</b>	Financiación con cargo al capítulo I de los presupuestos de la UJA y al Plan de Formación del PAS.		
<b>Responsables de implantación</b>	Gerente, previo acuerdo del Consejo de Gobierno Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11, previa autorización de la Comisión de Formación del PAS.		
<b>Previsión de Resultados</b>	<p>Nuevo Jefe/a de Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales.</p> <p>Participación en el Encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario.</p> <p>Evaluación mediante la publicación en BOJA de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de la UJA e inclusión del certificado de participación de los trabajadores, en los expedientes administrativos en la aplicación informática del Servicio de Personal y Organización Docente.</p>		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Mayo 2018	<b>Finalización:</b> Diciembre 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Pendiente de desarrollo de la mejora propuesta.		

<b>Unidad</b>	UAOG	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Descripción de la mejora</b>	Difundir material audiovisual de la apertura oficial del curso académico.		
<b>Causa para su implantación</b>	Encuestas post-servicio		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Difundir el material audiovisual correspondiente a la apertura oficial del curso académico entre los posibles usuarios interesados”		
<b>Recursos previstos</b>	Recursos propios de la Unidad		
<b>Responsables de implantación</b>	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11		
<b>Previsión de Resultados</b>	Comunicación de la Evaluación Evaluación mediante la encuesta post-servicio		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Septiembre 2018	<b>Finalización:</b> Diciembre 2018
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Pendiente de desarrollo de la mejora propuesta.		

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2018
----------------	--	------------	------

<b>Unidad, si procede</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	
<b>Denominación</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Objetivo de la propuesta</b>	

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

### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018\*

\*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 2017, 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 de forma directa.

Por último, quisiera agradecer a todos mis compañeros de la Unidad su inestimable ayuda y mi agradecimiento a la coordinación técnica del SIGC-SUA por su disposición a clarificar cualquier consulta.