



# 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>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC11	I.[PC 11.11]-01	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	Trimestral	UAOG	98,99	99,39	98,94	96,55	96,79	>=90 %	97,24	Cumplido
PC11	I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	Trimestral	UAOG	98,48	100	99,47	99,01	98,8	>= 95%	98,97	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-22	Media diaria de comunicados de prensa redactados.	Trimestral	UAOG	2,37	2	2	2,00	2	>=2 por día laborable	2	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-23	Promedio de actualizaciones del diario digital.	Trimestral	UAOG	3,02	3	2	2,00	2	>=2 por día laborable	3	Cumplido
PC11	I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.	Trimestral	UAOG	100	100	100	100,00	99,57	>=85%	100	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	>=90%	99,83	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
<a href="#">EG-21-PC11</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	38,46	51,43	36,67	46,67	<b>43,33</b>	4,67	4,39	4,36	4,77	<b>4,77</b>	4,22	4,47	4,56	4,64	<b>4,73</b>
<a href="#">EG-22-PC11- (Medios)</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno: Gabinete de Comunicación.	9,68	17,24	14,29	100	<b>100</b>	4,67	4,6	4,33	4,8	<b>4,61</b>	4,5	4,2	4,33	-	-

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
<a href="#">EP-46-PC11</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	23,26%	4,50		20,68%	4,51	-	25,81%	4,42	-	27,20%	4,33	-
<a href="#">EP-47-PC11</a>	Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	38,10%	4,58		35,44%	4,39	-	41,24%	4,75		59,22%	4,67	-

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 Felicidades
UAOG	PC11	-	-	-	-	-	-	-

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



No procede

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

No procede

## 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 2018/tendencias.:

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

Con este indicador medimos el porcentaje de convocatorias, de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.

Valor límite:  $\geq 80$  %

Valor objetivo:  $\geq 90$  %

Fecha de medición: 31/12/2018

Valor obtenido: 97,24 %

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

1<sup>er</sup> Trimestre: 98,86 %.

2<sup>o</sup> Trimestre: 97,87 %.

3<sup>er</sup> Trimestre: 97,50 %.

4<sup>o</sup> Trimestre: 94,12 %.

El análisis realizado sobre el valor obtenido nos indica que este valor está por encima del objetivo, lo que demuestra que la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno se mantiene plenamente integrada en la utilización de las nuevas tecnologías y los medios telemáticos a su alcance, suponiendo un gran avance en el ahorro de tiempo y papel en relación a épocas pasadas. Con respecto al 2,76% de convocatorias que no se han enviado 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 del Órgano Unipersonal.



Si se compara el dato obtenido este año con el obtenido entre los años 2010 a 2017 en los cuales obtenemos 75,70%, 96,54%, 99,03%, 98,99%, 99,39%, 98,94%, 96,55% y 96,79 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 realizado por toda la Unidad en su conjunto en 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: 98,97%

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: 95,59 %.

Al analizar este indicador, se aprecia que ha alcanzado el valor objetivo. En valores absolutos, de las 290 convocatorias efectuadas (frente a 249 del año anterior) 287 han sido correctas y sólo 3 convocatorias incurrían en 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 2017 en los cuales obtenemos un 96,77%, 95,71%, 98,48%, 98,48%, 100,00% , 99,47%, 99,01% y 98,80% 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: 31/12/2018  
 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 498 comunicados que se redactaron y difundieron en 2018.

Analizando el histórico de resultados, del año 2010 al 2018 la media de comunicaciones diarias es de 3, 3, 2, 2, 2, 2, 2, 2 y 2 comunicados diarios. En cifras totales, los indicadores reflejan un total de 706, 717, 538 523, 551, 480, 483, 502 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: 31/12/2018  
 Valor obtenido: 3 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 este indicador refleja que se supera el valor objetivo a lo largo del año 2018, 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 siete años anteriores al 2018, 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) 2017 (523) y 2018 (538).

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: 100,00%

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: 100,00 %

El análisis de este indicador evidencia que en todos los trimestres se ha superado el valor objetivo fijado (85%), alcanzando todos los trimestres 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.





Si nos remitimos a los años anteriores en valores absolutos indicar que siempre se ha alcanzado el 100% de convocatorias correctas a excepción del año 2017 con un 99,57%.

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: 99,83%

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: 99,38 %.

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 2018 ascendieron a un total de 600.

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), 99,68% (2017) y 99,68% (2018). 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 2018 se 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 2018/tendencias.:**



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 54 encuestas enviadas se ha recibido 13, lo que supone una tasa de respuesta del 24.07% 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 (84,62%), la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores (69,23%) la capacidad de respuesta ante las incidencias que plantea, la rapidez o la adecuación del tiempo para ser atendidos y la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas (61,54%).

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 4,64 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 este período, no se han descrito observaciones/sugerencias al respecto.

La 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 y Proyección Institucional 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.

La encuesta se ha realizado presencialmente, consecuencia de la mejora propuesta el año pasado, aprovechando la asistencia de los medios de comunicación a diversos eventos convocados por la Universidad de Jaén.

De esta manera, de las 18 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 65.08%, 'Bastante satisfecho' del 32.54% y 'Algo satisfecho' del 2.38%. En concreto, destacan los usuarios que se encuentran muy satisfechos en aspectos como claridad y redacción de las notas de prensa; la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores; la atención personalizada respecto a sus necesidades específicas de información.

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 4,61 y moda 5, con una valoración global de los encuestados de 'Muy satisfecho' para el 61.11% y 'Bastante satisfecho' para el 38.89% restante.

Por último, en relación a las observaciones/sugerencias recibidas, se destaca "agradecidos por el servicio y por la atención a la redacción". Por otro lado, se describe la incidencia "no recibo los mail del Gabinete de Prensa por algún motivo informático. En vías de solución, pero dilatado en el tiempo". Sobre esta última observación, el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional ya ha solucionado el problema, a través de la correspondiente realización de una incidencia y su resolución por parte del Servicio de Informática 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 ha publicado los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio en su página web.

### 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.

Código encuesta	Unidad	Satisfacción global sobre el servicio prestado					
		% Satisfacción		Desviaciones 2018-2017	Consecución de objetivo	Propuesta de objetivo de mejora	Aceptación/Modificación de la propuesta de objetivo de mejora
		2017	2018				
EG-21-PC11	UAOG: GC	100	100	0,00	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%	
EG-22-PC11	UAOG: GC	100	100	0,00	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%	
EP-46-PC11	UAOG: GR	91,67	93,75	2,08	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%	
EP-47-PC11	UAOG: GR	100	95,08	(4,92)	Cumplimiento objetivo/Resultado sobresaliente	Sostener los resultados en al menos el 90%	

### C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (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 2018.

Código:	162-2018	Naturaleza de la mejora:	Difusión protocolo
---------	----------	--------------------------	--------------------



<b>Proceso:</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	Comunicación del protocolo del acto a los participantes		
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo:</b>	Garantizar los objetivos establecidos en la gestión de actos y eventos institucionales		
<b>Recursos:</b>	Recursos propios de la Unidad		
<b>Responsable:</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>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	May 18	<b>Finalización:</b> Dic 18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se remite a los miembros de la mesa presidencial para actos no solemnes, en los actos solemnes se remite a los cargos académicos y a los participantes en el acto de investidura de nuevos doctores.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			
<b>Código:</b>	<b>163-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Encuestas post-servicio
<b>Proceso:</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
<b>Descripción:</b>	Consolidar el grupo de personal de apoyo en la organización de los actos		
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo:</b>	Creación del Gabinete de Protocolo y Relaciones Institucionales y participación en la formación externa en Protocolo Universitario con objeto de coordinar los actos y eventos con el personal de apoyo a los Órganos Unipersonales de Gobierno.		
<b>Recursos:</b>	Financiación con cargo al capítulo I de los presupuestos de la UJA y al Plan de Formación del PAS.		
<b>Responsable:</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>	Nuevo Jefe/a de Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales. Participación en el Encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario. 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.		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	May 18	<b>Finalización:</b> Dic 18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	La RPT fue aprobada por el Consejo de Gobierno y publicada en el BOJA. Los integrantes del Gabinete del Rector asistieron a los encuentros organizados durante el año 2018.		



Verificación de resultados en auditoría, si procede:

<b>Código:</b>	<b>164-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Retroalimentación de los grupos de interés.	
<b>Proceso:</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
<b>Descripción:</b>	Participación activa en los encuentros.			
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo:</b>	Reciclarse en conocimientos e intercambiar experiencias relativas al protocolo universitario			
<b>Recursos:</b>	Financiación al Plan de Formación del PAS.			
<b>Responsable:</b>	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
<b>Previsión de resultados:</b>	Evaluación mediante la encuesta post-servicio. 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.			
<b>Prioridad:</b>	Alta			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Sep 18	<b>Finalización:</b>	Dic 18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Los integrantes del Gabinete del Rector asistieron al Encuentro anual organizado en el 2018.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				
<b>Código:</b>	<b>165-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Retroalimentación de los grupos de interés.	
<b>Proceso:</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno			
<b>Descripción:</b>	Establecer prioridades de comunicación, en base a los ejes estratégicos de la UJA			
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
<b>Objetivo:</b>	Resolver la imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, lo que repercutiría en la proyección de la imagen de la institución			
<b>Recursos:</b>	Recursos propios de la Unidad			
<b>Responsable:</b>	Previa autorización del Consejo de Dirección, el equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11			
<b>Previsión de resultados:</b>	Evaluación mediante la encuesta post-servicio..			
<b>Prioridad:</b>				



Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Jun 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Se mantiene la imposibilidad de dar respuesta a todas las demandas de comunicación por la falta de personal adscrito al Gabinete.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	166-2018	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Dotar al Gabinete de Comunicación de una estructura coherente y estable, que permita controlar y reforzar Dotar al Gabinete de Comunicación de una estructura coherente y estable, que permita controlar y reforzar eficazmente la comunicación interna y externa de más profesionales de la comunicación al Gabinete de Comunicación, ampliando el número de profesionales de la comunicación		
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo:	Resolver la imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación y evitar la externalización de algunas funciones estratégicas de comunicación.		
Recursos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable:	Gerente, previo acuerdo del Consejo de Gobierno		
Previsión de resultados:	Evaluación mediante la encuesta post-servicio..		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Sep 18	Finalización: Dic 18
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha diseñado la estructura del Gabinete de Comunicación en la RPT pero no se ha reforzado con nuevos efectivos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			
Código:	167-2018	Naturaleza de la mejora:	Retroalimentación de los grupos de interés.
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Descripción:	Difundir material audiovisual de la apertura oficial del curso académico		



<b>Causa:</b>	Encuestas post-servicio		
<b>Objetivo:</b>	Difundir el material audiovisual correspondiente a la apertura oficial del curso académico entre los posibles usuarios interesados		
<b>Recursos:</b>	Recursos propios de la Unidad		
<b>Responsable:</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>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Sep 18	<b>Finalización:</b> Dic 18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se ha diseñado la estructura del Gabinete de Comunicación en la RPT pero no se ha reforzado con nuevos efectivos.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

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

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

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	

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

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	Año	2019
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Descripción de la mejora</b>	Disminuir los niveles de insatisfacción en algunos de nuestros clientes/usuarios por el estado de los trajes o el tamaño de los birretes		
<b>Causa para su implantación</b>	Encuestas post-servicios		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Establecer vías de colaboración desde el Gabinete del Rector con los Decanatos de Facultad, Direcciones de Escuelas y Departamentos para lograr un mayor número de trajes disponibles que puedan ponerse a disposición de los interesados		
<b>Recursos previstos</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11		
<b>Previsión de Resultados</b>	Disponibilidad de mayor número de togas		



<b>Grado de prioridad</b>	Baja
---------------------------	------

<b>Unidad</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	<b>Año</b>	2019
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Descripción de la mejora</b>	Establecer un esquema de ordenación de los asientos que se corresponda con la numeración de las butacas del Aula Magna del Campus Las Lagunillas		
<b>Causa para su implantación</b>	Encuestas post-servicios		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Evitar confusiones a los asistentes		
<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>	Nuevo esquema de ordenación		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	<b>Año</b>	2019
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Descripción de la mejora</b>	Incrementar el número de personal de protocolo encargado de la recepción de los invitados		
<b>Causa para su implantación</b>	Encuestas post-servicios		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Facilitar la recepción de los invitados		
<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>	Disminuir el tiempo de espera en la comunicación de la butaca asignada en el Aula Magna del Campus Las Lagunillas a los asistentes al acto.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	<b>Año</b>	2019
<b>Proceso/s</b>	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
<b>Descripción de la mejora</b>	Establecer encuestas personalizadas		
<b>Causa para su implantación</b>	Detección de un sesgo en los resultados al poder acceder a la encuesta múltiples veces.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Eliminación del sesgo		
<b>Recursos previstos</b>	Recursos propios de la Unidad en colaboración con el Servicio de Planificación y Evaluación		
<b>Responsables de implantación</b>	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11		
<b>Previsión de Resultados</b>	Eliminar el sesgo		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		

<b>Unidad</b>	Unidad apoyo a órganos de Gobierno	<b>Año</b>	2019
<b>Proceso/s</b>	Medición de procesos		
<b>Descripción de la mejora</b>	Alineación de indicadores SISUA y plan estratégico		
<b>Causa para su implantación</b>	Agilidad en el sistema de calidad y mejora en la gestión del tiempo		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Integración del SISUA en nuestros procesos internos		
<b>Recursos previstos</b>	Recursos humanos y documentales		
<b>Responsables de implantación</b>	Gabinete de comunicación		
<b>Previsión de Resultados</b>	Mejora en la gestión del tiempo		





Grado de prioridad

Media/

(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 2019.

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

Proceso		Año	2019
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 2019\*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

(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.

--