



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

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: Coordinador de Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: 24/02/2020	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

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

Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido / Incumplido / No Medido
I.[PC 11.11]-01	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.	Trimestral	UAOG	98,94	96,55	96,79	97,24	>=90 %	98,29%	Cumplido
I.[PC 11.11]-02	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.	Trimestral	UAOG	99,47	99,01	98,8	98,97	>= 95%	100	Cumplido
I.[PC 11.21]-22	Media diaria de comunicados de prensa redactados.	Trimestral	UAOG	2	2,00	2	2	>=2 por día laborable	2	Cumplido
I.[PC 11.21]-23	Promedio de actualizaciones del diario digital.	Trimestral	UAOG	2	2,00	2	3	>=2 por día laborable	3	Cumplido
I.[PC 11.21]-24	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.	Trimestral	UAOG	100	100,00	99,57	100	>=85%	99,50%	Cumplido
I.[PC 11.21]-25	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.	Trimestral	UAOG	99,61	99,01	99,68	99,83	>=90%	99,57%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-21-PC11	UAOG (Gabinete de Comunicación)	51,43	36,67	46,67	43,33	56,25	4,39	4,36	4,77	4,77	4,61	4,47	4,56	4,64	4,73	4,6
EG-22-PC11-(Medios)	UAOG (Gabinete de Comunicación)	17,24	14,29	100	100	100	4,6	4,33	4,8	4,61	4,75	4,2	4,33	-	-	-

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-46-PC11	UAOG (Gabinete de Comunicación)	20,68%	4,51	-	25,81%	4,42	-	27,20%	4,33	-	10,34%	4,67	
EP-47-PC11	UAOG (Gabinete de Comunicación)	35,44%	4,39	-	41,24%	4,75		59,22%	4,67	-	21,43%	4,67	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

La unidad no ha recibido ninguna queja o sugerencia formal a través de los canales habilitados al efecto. Informalmente y dada la cercanía con nuestros clientes/usuarios, cualquier incidencia derivada de la gestión diaria se ha solventado sobre la marcha.

En cuanto a las felicitaciones, varios miembros de nuestra unidad han recibido felicitaciones por su diligencia y profesionalidad a la hora de realizar su trabajo diario. Dichas felicitaciones pueden ser entendidas más bien como agradecimientos.

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.

No Procede



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

No Procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-UAOG](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno para la obtención de indicadores correspondientes al ciclo de gestión de 2019 dentro del Proceso Clave de Gestión de la Organización de Eventos y Actos Institucionales, Comunicación y Relaciones Institucionales (PC 11).

Organización de Reuniones y Eventos

Indicador	Valor límite	Valor Objetivo	Definición	2019	
			Nº total de convocatorias	293	%
[PC 11.11]-01	>= 80 %	>= 90 %	Porcentaje de convocatorias a reuniones o eventos enviados por medios telemáticos	288	98,29%
[PC 02.11]-02	>= 85 %	>= 95 %	Porcentajes de convocatorias de reuniones o eventos sin errores	293	100%

El indicador I.[PC 11.11]-01 mide el porcentaje de reuniones o eventos enviados a través de medios telemáticos. En este sentido, en el ciclo de gestión de 2019 se han celebrado un total de 293 eventos, no enviándose la convocatoria a través de medios telemáticos para tan sólo 5. Este indicador tiene definidos los parámetros de valor límite y objetivo en el 80% y 90% respectivamente, por lo que el cumplimiento del mismo ha sido superado con creces en el ciclo de gestión de 2019.

La incidencia de las nuevas tecnologías así como la extensión de su uso y la rapidez de comunicación de la información, hacen que se hayan convertido en una herramienta esencial para el día a día en la gestión universitaria. Las funcionalidades toma todavía mayor relevancia dadas las posibilidades de confirmación de asistencia.

El indicador I.[PC 11.11]-02 mide el porcentaje de convocatorias a reuniones o eventos sin errores respecto al total de convocatorias, considerándose errores aquellas incidencias que obliguen a

enviar la convocatoria de nuevo o a realizar alguna aclaración sobre ella. En este sentido, las 293 convocatorias llevadas a cabo en 2019 han sido realizadas sin errores.

Para este indicador se han establecido unos parámetros de valor límite y objetivo del 85% y 95% respectivamente. En concreto, el valor objetivo muestra la confianza en la gestión correcta de convocatorias por parte de los miembros de la Unidad, lo que hace que la capacidad del proceso esté fielmente reflejada a través de este indicador.

Atendiendo a la evolución histórica del indicador **I.[PC 11.11]-02** queda patente una clara tendencia al alza en los últimos tres ciclos de gestión. Este incremento invita pensar en un posible reajuste, a valorar en el futuro por la unidad, del valor objetivo y el valor límite del mismo, ya que, desde 2015 se viene superando con bastante holgura.

En este sentido, las mediciones obtenidas desde el ciclo de gestión de 2015 también superan el valor objetivo establecido (del 95%) holgadamente. Concretamente se experimenta un incremento desde 2017 hasta llegar al 100% del pasado año.

Los resultados obtenidos a lo largo de los distintos ciclos de gestión ponen de manifiesto la sistematización en la gestión del proceso por parte de los miembros de la unidad.

El cambio en la jefatura del Gabinete del Rector a finales de 2020, así como la renovación de miembros del mismo, puede ser, de cara al futuro, un punto fuerte dentro de la gestión de este proceso.

Comunicación Institucional

Indicador	Valor límite	Valor Objetivo	Definición	2019	
			Total de comunicados de prensa redactados	485	%
[PC 11.21]-22	>= 1	>= 2	Media diaria de comunicados de prensa redactados	2	
			Total actualizaciones web realizadas	594	
[PC 02.21]-23	>= 1	>= 2	Promedio de actualizaciones del Diario Digital	3	
			Total de convocatorias de ruedas de prensa	201	
[PC 02.21]-24	>= 80%	>= 85%	Porcentaje de Convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente	200	99,5%
			Número de consultas de información recibidas	692	
[PC 02.21]-25	>= 80%	>= 90%	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo (<= 3 días hábiles)	689	99,57%

Desde el Gabinete de Prensa, dadas las especiales circunstancias en las que se desarrolla su labor de gestión diaria, se plantea, antes de analizar los resultados de los indicadores cuya medición les compete, la revisión integral de los mismos, con el objetivo de que además de reflejar fielmente el trabajo diario que se realiza, se adecúe y alinee a la realidad de la institución y el Plan Estratégico

de la misma. En este sentido se planteará, como acción de mejora, esta revisión de cara al próximo ciclo de gestión.

Analizando los resultados de los indicadores, todas las mediciones obtenidas han superado los valores objetivos establecidas en la documentación vigente del SIGC-SUA y, ateniendo a la evolución histórica de los mismos en los últimos ciclos de gestión, esta tendencia de cumplimiento siempre ha sido alcanzada de forma holgada.

En concreto, el indicador **I.[PC 11.21]-22** mide la media diaria de comunicados de prensa redactados desde el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. Para este indicador se configura un valor límite de 1 comunicado diario y un valor objetivo de 2 comunicados diarios (de media).

Dada la vorágine de actividad que se genera en la institución desde cualquiera de sus ámbitos reconocidos en la normativa vigente, la emisión de comunicados de prensa prácticamente está garantizado.

En 2019, concretamente, la media de 2 comunicados por cada 2 días hábiles (221 en 2019) se ha superado holgadamente. Concretamente el valor real es de 2,19 comunicados. El valor entero (2) de comunicados se viene afianzando año tras año desde el ciclo de gestión de 2015. En principio, esta tendencia consolidada en el tiempo se espera mantener en los próximos años.

Tanto este indicador como el I.[PC 11.21]-22, que a priori se basan en circunstancias ajenas al Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional ya que el motivo de la generación o no de información no depende de los mismos, como se indicaba, la vorágine de actividad invita al establecimiento de un valor límite y un valor objetivo, que en circunstancias normales no procedería establecer.

Con respecto al indicador **I.[PC 11.21]-23** mide el promedio de actualizaciones web (diario digital de la Universidad de Jaén) realizadas desde el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. El valor límite establecido es de una actualización diaria (día laborable) y el valor objetivo es de 2 actualizaciones diarias. En este sentido el indicador ha sido cumplido con un total de 594 actualizaciones (media de 2,69) en los 221 días laborales de 2019.

La evolución histórica de este indicador en los últimos cinco ciclos de gestión ha sido sostenida en su cumplimiento, observándose una ligera tendencia al alza en los dos últimos ciclos, lo que pone de manifiesto el incremento de la carga de trabajo, en el sentido de generación de noticias por parte de la institución que han de ser reflejadas en el Diario Digital.



El indicador I.[PC 11.11]-24 mide el porcentaje de convocatorias correctas, que recojan una serie de datos mínimos como los comparecientes, fecha, hora lugar y acto a celebrar, enviadas a los medios de comunicación, con respecto al total de convocatorias enviadas. El valor límite establecido para este indicador es del 80% y el valor objetivo está fijado en el 85%.

En el ciclo de gestión de 2019 se han realizado un total de 201 convocatorias de prensa. Tan sólo 1 convocatoria no se realizó correctamente, por lo que el indicador refleja una medición del 99.5%.

Atendiendo al valor histórico del mismo a lo largo de los distintos ciclos de gestión desde 2015, este indicador, presenta en todas las mediciones anuales un valor que roza el 100%. En este sentido, el margen de error es tan pequeño que junto a 2019, sólo en 2017, de estos últimos cinco ciclos de gestión no se ha alcanzado el 100%. Esta circunstancia, en condiciones normales, nos invitaría a pensar en un posible reajuste de los valores límite y objetivo del indicador, sin embargo, la intención de la Unidad y en concreto del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional va más allá, pretendiendo la revisión integral de estos indicadores, de forme que reflejen fielmente tanto la gestión como la carga de trabajo de la misma, en alineación con la realidad de la institución, a estructura del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional y el alineamiento con el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén.

Finalmente, el indicador I.[PC 011.21]-25 mide el porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles. Este indicador está configurado con un valor límite del 80% y un valor objetivo igual o superior al 90%.

En 2019 se han recibido en el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional un total de 692 solicitudes de información, lo que supone más de 3 solicitudes diarias. En este sentido, no se han atendido en plazo tres solicitudes de información. Estas solicitudes no atendidas en plazo tuvieron entrada en los meses de Mayo (justo después del proceso electoral a Rector y Claustro), Octubre y Diciembre, meses en los que la carga de trabajo inciden especialmente a la hora de dar respuesta en plazo.

No obstante, analizando la evolución histórica de este indicador, observamos que su cumplimiento, a lo largo de los últimos 5 años ha estado por encima del 99%, lo que, como se indicaba en el anterior indicador, en circunstancias normales, invitaría a un reajuste de los valores límite y objetivo, circunstancia que será abordada en la revisión integral que se plantea realizar a lo largo del próximo ciclo de gestión.



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

A lo largo del ciclo de gestión de 2019 no se han registrado quejas ni sugerencias a través de las vías formales establecidas. Esta circunstancia viene propiciada a todas luces por la cercanía de nuestros grupos de interés, ya que normalmente todas las posibles incidencias entendibles como queja o sugerencia se suelen plantear y resolver verbalmente y sobre la marcha.

Lo mismo ocurre con las felicitaciones. De forma informal y también por escrito se han recibido felicitaciones que pueden ser interpretables, más bien, como muestras de agradecimiento por la celeridad, dedicación y empeño puesto por cada uno de los miembros de la unidad a la hora de realizar su gestión diaria.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

EG22-PC11. Proceso PC11 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES. (Gestión de la comunicación institucional)

Unidad: APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

Análisis:

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 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 en 2017, aprovechando la asistencia de los medios de comunicación a los 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%. Estos periodistas corresponden a un total de 12 medios de comunicación (televisión, radio, prensa, empresas de comunicación y agencias de noticias).

Destaca la ausencia de valores negativos, registrándose una valoración como 'Muy satisfecho' del 70% (aumento de casi 5% respecto al pasado año), 'Bastante satisfecho' del 26,43% y 'Algo satisfecho' del 2,86%. En concreto, destacan los usuarios que se encuentran muy satisfechos en la confianza en que le prestan un servicio fiable, con exactitud y sin errores (95%); la claridad y redacción de las notas de prensa (90%); y la atención personalizada respecto a sus necesidades específicas de información (85%).

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 4,75 y moda 5, con una valoración global de los encuestados de 'Muy satisfecho' para el 75% y 'Bastante satisfecho' para el 25% restante.

Por último, en relación a las observaciones/sugerencias recibidas, únicamente se sugiera "una pestaña específica con videoteca y audioteca. Dicha opción ya se ofrece a través del Diario Digital de la UJA, por lo que se podría estudiar algún tipo de acción adicional para potenciar su conocimiento.

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

Se adjunta informe del Gabinete del Rector. Está pendiente la remisión de la Encuesta Post-Servicio del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional.



2.1.2. Encuestas de satisfacción y seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.

PC 11.11 GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES

Unidad: APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

Análisis:

En el ámbito del proceso *PC.11.11 Gestión de actos y eventos institucionales* se han realizado 2 encuestas:

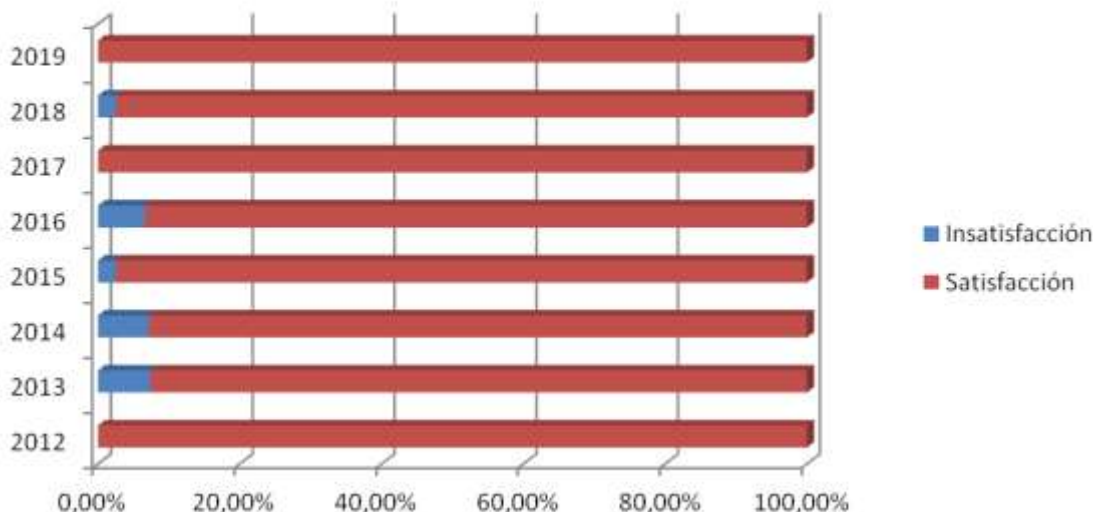
En la primera encuesta que se intenta valorar “Cuál es **el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados por el Gabinete del Rector en la SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2019/20**, celebrada el pasado 25 de septiembre de 2019, y dirigida, concretamente, a aquellos Doctores que han participado en la Comitiva Académica.

- Se han remitido un total de 70_7 encuestas que han sido cumplimentadas por 15 doctores, lo que supone una tasa de respuesta del 21,43% lo que supone una desviación negativa de 52,64 puntos porcentuales respecto a la apertura académica de 2018/19 (allí se alcanzó una tasa de respuesta del 74,07%. Se regresan, por tanto, a bajos niveles en la tasa de respuesta. 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 4,67 , lo que implica una desviación positiva de 0,05 respecto al resultado logrado en la encuesta correspondiente al curso 2017/18. **Los niveles de satisfacción global alcanzan el 100,00%, por lo que volvemos a recuperar los registros de 2017.** Sólo 1 de los 15 usuarios que han cumplimentado la encuesta ha manifestado sentirse “Algo satisfecho”. 3 manifiestan que “bastante satisfechos” y 11 “muy satisfechos”.
- La valoración que hacen los encuestados de la información recibida (ítem 1) alcanza un valor de 4,67. El porcentaje de los que están satisfechos alcanza el 100,00%.
- La valoración que hacen los encuestados de respecto al personal que conforma el Gabinete del Rector (ítem 2) alcanza un valor de 4,93 (sobre 5). El porcentaje de los que están satisfechos alcanza igualmente el 100,00%.
- 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 acortar la duración del acto a 1 hora. Se recibe una felicitación por la profesionalidad del equipo.



SOLEMNE ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO (COMITIVA ACADÉMICA)



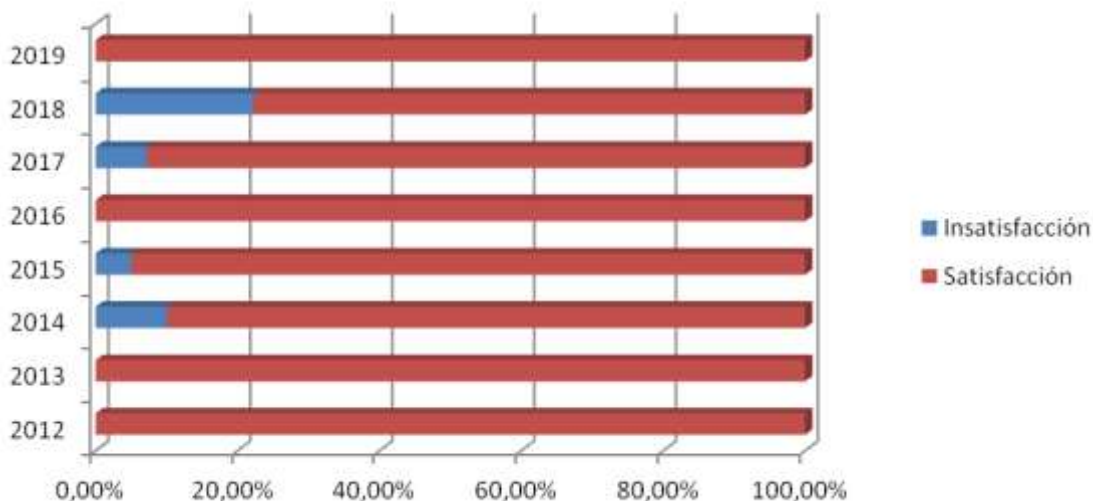
En la segunda encuesta se valora “Cuál es **el grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el SOLEMNE APERTURA DEL CURSO ACADÉMICO 2019/20, va dirigida a los usuarios asistentes al acto**”.

Se han recibido un número muy bajo de respuestas (6) por lo que no se ha logrado alcanzar el valor óptimo. La tasa de respuesta alcanza el 10,34% (de un total de 58 remitidas), por lo que puede considerarse muy baja (una desviación negativa de 13,04 puntos porcentuales). En esta encuesta los resultados obtenidos son muy satisfactorios con unos valores de media que oscilan entre 4,67 y 4,83 (respecto a los niveles de 4,11 y 4,17 en el ciclo de 2018). Nuestro compromiso de sostener resultados en al menos 4 se ve claramente cumplido.

- El nivel de satisfacción global que se tiene sobre la organización del acto logra un valor de media de 4,67 (4,11 fue el nivel del ciclo anterior). El 100,00% ha manifestado estar satisfecho por lo que se logra alcanzar de nuevo el objetivo propuesto de sostener resultados de satisfacción de al menos el 90%.



SOLEMNE ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO ACADÉMICO (SOCIEDAD)



- Sólo se ha recibido una sugerencia relativa a la reducción del uso del plástico en este acto.

CONCLUSIONES:

- Uno de los aspectos a destacar en las encuestas efectuadas por el Gabinete del Rector durante el ciclo de gestión de 2019 es que las tasas de respuesta son ostensiblemente bajas (21,43% y 10,34%), alcanzando unos de los registros más bajos obtenidos de los diferentes ciclos.
- Se mantienen niveles de satisfacción global muy aceptables de los usuarios, ya sean participantes en las diferentes comitivas académicas o pertenecientes a la sociedad en general. Los niveles de satisfacción global han regresado al 100% como en el ciclo 2017. 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 de 4,67 a 4,93).
- Pudiera determinarse que la implantación de oportunidades de mejora como la asignación de asientos en el Aula Magna sea coincidente con la numeración que figura en la propia butaca y el incremento de efectivos como personal auxiliar de protocolo que facilite la indicación de este asiento ha supuesto mejoras positivas en los niveles de satisfacción.

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.

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, la Unidad se compromete a trabajar para mantener el porcentaje de satisfacción por encima del 90%, trabajar en mejorar la claridad de los ítems que se refleja en la encuesta así como buscar la mejor vía que permita la obtención de una tasa de respuesta que sea representativa y garantice la correcta interpretación de los datos.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (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 de Gestión de la Organización de Eventos y Actos Institucionales, Comunicación y Relaciones Institucionales ha mejorado considerablemente, pues en este ciclo de gestión los resultados obtenidos en los indicadores de su competencia reflejan la sistematización de la gestión del mismo. Salvo la eventualidad relacionada con la gestión de los entornos web, que por los motivos indicados anteriormente, han podido verse afectados en cuanto a la medición de visitas.

En este sentido, se han mantenido los resultados del ciclo anterior con tendencia al alza de aquellos indicadores con valor límite y objetivo establecido.

Consideramos que para el próximo ciclo de gestión, dado el contrastado afianzamiento de resultados obtenidos en los últimos cinco ciclos de gestión, ha de centrarse en una interrelación con nuestros clientes/usuarios que nos permita conocer, de forma fidedigna y relevante, es decir, con la suficiente fiabilidad y representatividad, el nivel de satisfacción con nuestro trabajo.

Concretamente, el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional, planteará a continuación una propuesta de mejora basada en la revisión integral de los indicadores relativos a su gestión.

C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

Análisis DAFO de la Unidad actualizado durante el año 2019

FORTALEZAS

- Personal con amplia experiencia profesional en la Universidad.
- Recursos materiales suficientes.
- Manual de Procesos de fácil acceso y actualizado.
- Buena relación con los cargos unipersonales.

DEBILIDADES

- Adaptabilidad a nuevas herramientas basadas en TIC.
- Carga de trabajo en determinados momentos del curso académico.
- Heterogeneidad de las tareas que se realizan.
- Rotación del personal interino.

**OPORTUNIDADES**

- Capacidad de transmisión del conocimiento.
- Facilidad de comunicación entre los miembros de la unidad.
- Mejoras en la gestión diaria a través de nuevas herramientas (portafirmas).
- Trabajo colaborativo basado en nuevas tecnologías.
- Administración electrónica (GEISER)

AMENAZAS

- Ladrones de tiempo.
- Imposibilidad de planificación ante imprevistos sobrevenidos que se vuelven prioritarios.
- Tendencia creciente a la mayor carga burocrática.

La Unidad va a analizar sus indicadores de forma sistemática. En este sentido se van a revisar todos aquellos que no forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad a fin de valorar la oportunidad de su redefinición o supresión de los mismos.

La Unidad va a plantear una formación específica para tareas que son puntuales dentro de sus competencias de gestión como son el mantenimiento web, la interacción con administración electrónica y otras herramientas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación, medición de indicadores y medición de visitas web a fin de agilizar estos procesos.

La unidad se compromete a la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una al semestre, a fin de analizar cada uno de los aspectos concernientes a cada uno de los procesos clave en los que participa así como a agilizar la operatividad de cada uno de los grupos de trabajo internos.

El grupo de mejora de la Unidad acuerda analizar la documentación vigente relativa al proceso para evaluar la posibilidad de identificar riesgos/oportunidades de los requisitos de calidad, del propio flujograma del proceso, objetivos, resultados y recursos actualizando dicha documentación en caso de que sea necesario.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Código:	UAOG-01-2019-AI	Naturaleza:	Encuesta general
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales. Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional y Proyección Institucional		
Descripción:	Se produce un incumplimiento en la planificación establecida para el lanzamiento de la encuesta EG-21-PC11, por lo que se recomienda que la Unidad establezca una sistemática que garantice el envío de la documentación requerida en tiempo y forma.		
Recursos previstos:(3)	Personal de la Unidad y apoyo de Coordinación Técnica		
Responsable de implantación:			



Planificación de la Implantación:(5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de encuesta personalizada al Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). 2. Elaboración de informe requerido por el SPE. 3. Suministro de direcciones de correo electrónico al SPE a los que se va a dirigir la encuesta. 4. Remisión por parte del SPE de la encuesta personalizada. 		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Segundo Semestre de 2019	Finalización: Segundo Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	Implantada Se ha modificado la metodología, de forma que ahora los clientes/usuarios son encuestados de forma directa...		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):			

Código:	UAOG-02-2019-AI	Naturaleza:	Encuesta general
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales. Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional		
Descripción:	Se valora positivamente los resultados de satisfacción de las encuestas de la Unidad con tendencias constantes, con valores máximos de excelencia que se posicionan por encima del valor objetivo. No obstante se recomienda que la Unidad valore la oportunidad de analizar esta situación a fin de ajustar los valores objetivos ya que actuales podrían estar limitando la capacidad de mejora en la prestación del servicio.		
Recursos previstos:(3)	Personal de la Unidad y apoyo de Coordinación Técnica		
Responsable de implantación:			
Planificación de la Implantación:(5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de encuesta personalizada al Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). 2. Elaboración de informe requerido por el SPE. 3. Suministro de direcciones de correo electrónico al SPE a los que se va a dirigir la encuesta. 4. Remisión por parte del SPE de la encuesta personalizada. 		
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Segundo Semestre de 2019	Finalización: Segundo Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	En proceso. Esta indicación se está abordando pero no se va a llevar a cabo, ya que no tiene sentido reajustar los valores límite y objetivo de los indicadores, ya que el Gabinete tiene prevista una revisión integral de todos sus indicadores, lo que quedará reflejado como una acción de mejora para el ciclo de gestión de 2020.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):			



Código:	UAOG-03-2019-AI	Naturaleza:	Encuesta post-servicio	
Proceso:	PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales. Gabinete del Rectorado.			
Descripción:	<p>Las tendencias negativas en los resultados de satisfacción de la encuesta EP-46-PC11 se traducen en un incumplimiento en los valores objetivos de la tasa de satisfacción, por lo que se vuelve a insistir en la necesidad de analizar las causas que inciden en el comportamiento del indicador a fin de adoptar las medidas oportunas para su recuperación.</p> <p>En este sentido, volvemos a recalcar el valor aportado por las respuestas textuales para el estudio de la satisfacción, y si bien, tal y como alega la Unidad, es Secretaría General a quien le corresponde la toma de decisiones sobre la adopción de las mejoras, entendemos que la Unidad es la responsable del análisis de la información lo que posibilita la detección y propuesta de las acciones de mejora a adoptar.</p>			
Recursos previstos:(3)	Personal de la Unidad y apoyo de Coordinación Técnica			
Responsable de implantación:				
Planificación de la Implantación:(5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de encuesta personalizada al Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). 2. Elaboración de informe requerido por el SPE. 3. Suministro de direcciones de correo electrónico al SPE a los que se va a dirigir la encuesta. 4. Remisión por parte del SPE de la encuesta personalizada. 			
Desarrollo Temporal:	Inicio:	Segundo Semestre de 2019	Finalización:	Segundo Semestre de 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:(6)	<p>Implantada. Tras el acto de apertura oficial del curso académico 2019-2020 se lleva a cabo la planificación prevista. No obstante, en un análisis preliminar de los resultados obtenidos hemos comprobado que ha descendido notablemente la tasa de respuesta. El nuevo sistema ya no permite que un mismo usuario conteste más de una vez la encuesta. La eliminación del sesgo en los resultados ha podido llevar pareja un descenso en el número de encuestas respondidas. Podría concluirse que se alcanzan mayores niveles de verosimilitud en los datos obtenidos, pero ante las bajas tasas de respuesta obtenidas, deben tomarse con precaución los resultados que se obtienen por su baja representatividad</p>			
Verificación de resultados en auditoría, si procede(7):				

Código:	UAOG-01-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11.11 GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales		



Descripción de la mejora:	Disminuir los niveles de insatisfacción en algunos de nuestros clientes/usuarios por el estado de los trajes o el tamaño de los birretes		
Causa para su implantación:	Encuestas post-servicios		
Objetivo de la mejora:	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		
Recursos previstos:	Togas universitarias disponibles en los Decanatos de Facultad, Direcciones de Escuela y Departamentos		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11		
Previsión de resultados:	Disponibilidad de mayor número de togas		
Grado de prioridad:	Baja		
Planificación de la implantación	<p>Con el objetivo de disminuir los niveles de insatisfacción de algunos de nuestros clientes/usuarios, resulta necesario disponer de información precisa relativa a las togas universitarias (y colores académicos) que podrían ponerse en disposición de nuestros clientes (siempre que su uso no estuviera bloqueado por el Decanato/la Dirección).</p> <p>La planificación quedaría como sigue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisión de comunicación a los Decanatos de Facultad y Direcciones de Escuela y Departamentos solicitando información sobre el número de trajes académicos así como colores que están bajo su administración. Ha de explicitarse en dicha comunicación la solicitud de cesión de uso de dichas togas universitarias siempre que el uso no estuviera bloqueado por el Decanato/la Dirección. 2. Elaboración de base de datos con las togas universitarias (y colores académicos) disponibles en estas Facultades/Escuelas/Departamentos. 3. Incorporar (condicionado al bloqueo en el uso que pueden efectuar estas unidades) estas togas universitarias al volumen que con carácter general se gestiona desde el Gabinete del Rector en colaboración con la Unidad de Conserjerías. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



<p>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:</p>	<p>En proceso. No se pudo llevar a cabo la implantación de los hitos descritos en la planificación de la implantación de cara al acto de apertura oficial del curso académico 2019/20. No obstante, consideramos oportuno mantener esta oportunidad de mejora y llevara a cabo en el próximo acto académico oficial solemne, previsiblemente la Investidura de un Doctor Honoris Causa a celebrar en el primer semestre de 2020.</p>
<p>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</p>	

<p>Código:</p>	<p>UAOG-02-2019</p>	<p>Naturaleza de la mejora:</p>	<p>Oportunidad de mejora</p>
<p>Proceso:</p>	<p>PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES</p>		
<p>Unidad/es:</p>	<p>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</p>		
<p>Descripción de la mejora:</p>	<p>Establecer un esquema de ordenación de los asientos que se corresponda con la numeración de las butacas del Aula Magna del Campus Las Lagunillas</p>		
<p>Causa para su implantación:</p>	<p>Encuestas post-servicios</p>		
<p>Objetivo de la mejora:</p>	<p>Evitar confusiones a los asistentes</p>		
<p>Recursos previstos:</p>	<p>Recursos propios de la Unidad</p>		
<p>Responsable de implantación:</p>	<p>Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11</p>		
<p>Previsión de resultados:</p>	<p>Nuevo esquema de ordenación</p>		
<p>Grado de prioridad:</p>	<p>Alta</p>		



Planificación de la implantación	<p>Con el objetivo de evitar las confusiones que se generaban en los asistentes a nuestros actos académicos solemnes celebrados en el Aula Magna del Campus Las Lagunillas, debido a la no correspondencia en la indicación del asiento asignado con la numeración que figura en las butacas se acometerán las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Renumerar nuestro documento de trabajo de asignación de asientos para ajustarlo a la numeración que figura en las butacas del Aula Magna del Campus Las Lagunillas. 2. Indicación de los asientos asignados a nuestros clientes/usuarios en correspondencia a la numeración de las butacas 			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Implantada. Las indicaciones que reciben nuestros usuarios respecto al asiento asignado se corresponden con la numeración del patio de butacas del Aula Magna del Campus Las Lagunillas.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:				

Código:	UAOG-03-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales		
Descripción de la mejora:	Incrementar el número de personal de protocolo encargado de la recepción de los invitados		
Causa para su implantación:	Encuestas post-servicios		
Objetivo de la mejora:	Facilitar la recepción de los invitados		



Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11		
Previsión de resultados:	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.		
Grado de prioridad:	Alta		
Planificación de la implantación	<p>La implantación de la mejora tiene como objetivo la disminución del tiempo de espera en la asignación de los asientos a los asistentes a nuestros actos académicos solemnes. El incremento del número de efectivos que componen el personal de protocolo se lleva a cabo de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta de la bases de datos con los comunicadores de la Universidad de Jaén 2. Establecer el contacto con estos comunicadores y formular propuesta de participación en el acto. 3. Asegurar, en cualquier caso, la presencia (adicional a los 3 miembros que componen el Gabinete del Rector) de otros 3 efectivos como personal auxiliar de protocolo. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Implantada. Al disponer de tres efectivos de personal auxiliar de protocolo la comunicación del asiento asignado a nuestros clientes/usuarios se realiza de forma más rápida y dinámica		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	UAOG-04-2019	Naturaleza de la mejora:	Oportunidad de mejora
Proceso:	PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES		



Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales		
Descripción de la mejora:	Establecer encuestas personalizadas		
Causa para su implantación:	Detección de un sesgo en los resultados al poder acceder a la encuesta múltiples veces.		
Objetivo de la mejora:	Eliminación del sesgo , evitar duplicidades en la respuesta y asegurar la fiabilidad y exactitud de la encuesta		
Recursos previstos:	Recursos propios de la Unidad en colaboración con el Servicio de Planificación y Evaluación		
Responsable de implantación:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 11.11		
Previsión de resultados:	Asegurar la fiabilidad y exactitud de los resultados de la encuesta		
Grado de prioridad:	Media		
Planificación de la implantación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de encuesta personalizada al Servicio de Planificación y Evaluación (SPE). 2. Elaboración de informe requerido por el SPE. 3. Suministro de direcciones de correo electrónico al SPE a los que se va a dirigir la encuesta. 4. Remisión por parte del SPE de la encuesta personalizada. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Implantada. Tras el acto de apertura oficial del curso académico 2019-2020 se lleva a cabo la planificación prevista. No obstante, en un análisis preliminar de los resultados obtenidos hemos comprobado que ha descendido notablemente la tasa de respuesta. El nuevo sistema ya no permite que un mismo usuario conteste más de una vez la encuesta. La eliminación del sesgo es los resultados ha podido llevar pareja un descenso en el número de encuestas respondidas.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



Código:	UAOG-05-2019	Naturaleza de la mejora:	Indicadores	
Proceso:	Medición de procesos			
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales			
Descripción de la mejora:	Alineación de indicadores SIGCSUA y plan estratégico			
Causa para su implantación:	Agilidad en el sistema de calidad y mejora en la gestión del tiempo			
Objetivo de la mejora:	Integración del SISUA en nuestros procesos internos			
Recursos previstos:	Recursos humanos y documentales			
Responsable de implantación:	Gabinete de comunicación			
Previsión de resultados:	Mejora en la gestión del tiempo			
Grado de prioridad:	Media			
Planificación de la implantación	Mantener al día la documentación que permite cumplimentar los indicadores como es el caso de la Memoria de Medios de Comunicación. Establecer un día de primero de mes en la agenda, para la complementación de los indicadores.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:	



Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación:	Implantada. Hemos conseguido llevar al día la Memoria de Medios de Comunicación, con el objetivo de cumplimentar en tiempo los indicadores
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales02	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes		
Responsable de la Unidad a efectos de Calidad	Francisco David Susí García		

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Grupo de Mejora de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Jesús Díaz Ortíz • Antonio Reyes Navas • María de la Cabeza Mena Estrella • Carmen Quesada Rodríguez

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Grupo de Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Juana Lombardo González • Pilar Martínez Martínez • Rocío Herrera Ortega

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Seguimiento de Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Gloria Pastor Izquierdo • Ana de la Torre Calahorro • María Saturia Sánchez Valdivia • Adela Marina Reig Rodríguez • Juana María Damas Molina

Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes
Seguimiento de Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • María del Carmen López Asperilla • Pilar Martínez Martínez • Carmen Gila Moreno • María Josefa González Rubia • Rocío Gallego Rodríguez



<i>Denominación del Equipo/ Comité</i>	<i>Nº de participantes</i>
<i>Carta de Servicios</i>	<ul style="list-style-type: none"> • María Dolores Romero Calderón • Juani Lombardo González • Casiana Medina García • Francisco David Susí García

<i>Denominación del Equipo/ Comité</i>	<i>Nº de participantes</i>
<i>Satisfacción del Usuario</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rocío Herrera Ortega • Francisco David Susí García • Francisco Rosa Ruiz • María de la Cabeza Mena Estrella • María Dolores Romero Calderón

<i>Denominación del Equipo/ Comité</i>	<i>Nº de participantes</i>
Comité de Calidad de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> • María del Carmen López Asperilla • María Dolores Romero Calderón • Rocío Herrera Ortega • Gloria Pastor Izquierdo • Jesús Díaz Ortiz • Juana Lombardo González • Francisco David Susí García

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:		Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC11 – Gestión de la organización de actos y eventos institucionales, comunicación y relaciones institucionales		
Unidad/es:	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno – Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional		
Descripción de la mejora:	Ajuste de los indicadores del proceso a la gestión real diaria del Gabinete		
Causa para su implantación:	Los indicadores, tal y como están definidos actualmente no reflejan la gestión diaria y carga de trabajo del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional		
Objetivo de la mejora: (2)	Objetividad y significatividad de los indicadores		
Recursos previstos: (3)	Los propios del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional		
Responsable de implantación:	Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional		
Previsión de resultados:	Medición de indicadores más realistas, acordes con la gestión diaria y alineados con el plan estratégico		



Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	1.- Revisión y análisis de los flujogramas del proceso en los que está implicado el Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. 2.- Redacción de nuevos indicadores y, en su caso, edición de flujogramas del proceso. 3.- Comunicación para su análisis y revisión a Coordinación Técnica. 4.- Aprobación de modificaciones por Coordinación Técnica. 5.- Actualización de la documentación del proceso.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Primer semestre de 2020	Finalización: Primer Semestre de 2021
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso:	PC011 – Gestión de la organización de actos y eventos institucionales, comunicación y relaciones institucionales	Año	2020
Unidad/es si procede	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno		
Naturaleza de la propuesta	Análisis y seguimiento integral de proceso		
Denominación	Reunión semestral de control de procesos		
Descripción:	Reunión (al menos una al semestre) de los miembros de la unidad con participantes en los grupos internos de trabajo para el análisis y control integral del proceso		
Objetivo de la propuesta)	Controlar la gestión del proceso así como la marcha de los indicadores, acciones a abordar para dar cumplimiento, si procede, a las indicaciones y observaciones de auditoría interna así como las propuestas de mejora		

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
Naturaleza de la propuesta	Actualización de la Documentación del SIGC-SUA
Procesos	PC11

Descripción:	Analizar la documentación vigente y actualizar, en su caso, lo que proceda
Justificación/Objetivos	El objetivo de calidad de control de procesos así como la revisión integral de los indicadores competencia del Gabinete de Comunicación dará lugar a la pertinente actualización y mejora de la documentación del PC 11.

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

Concluido el ciclo de gestión de 2019, para la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, a la vista de los informes de auditoría interna anual, así como atendiendo a los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de los procesos en los que participa, cabe destacar que se han mantenido y mejorado los resultados de años anteriores y no se han tenido observaciones y no conformidades de auditoría interna, lo que hace pensar en que la gestión de los procesos está siendo adecuada a la capacidad de la unidad y, sobre todo, coherente con las necesidades y expectativas de nuestros clientes/usuarios.

Queda pendiente para este ciclo de gestión el anhelo del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional de reflejar en unos indicadores realistas la gestión diaria que se realiza desde esta unidad así como la carga de trabajo del mismo.