



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC11.11 Gestión de actos y eventos institucionales
- PC11.12 Gestión de la comunicación institucional

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

4.- Servicios prestados

Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo, protocolarios y de atención en la planificación y organización de los actos y eventos Institucionales.

Prestación de los servicios de atención, tramitación y apoyo técnico de las necesidades de comunicación institucional interna y externa.



5.- Cliente/s del proceso

Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. Unidades servicios. Estructuras organizativas (centros, facultades, escuelas, departamentos, institutos universitarios, centros adscritos), instituciones públicas y privadas, demandantes externos de participación en actos, eventos y actividades, empresas proveedoras y sociedad en general

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Relación de convocatorias que no contienen errores a la hora de su envío.

Respuesta ágil y eficaz a las consultas que realizan los medios de comunicación, para que den una información veraz y contrastada de la UJA, así como para contribuir a la transparencia de la propia institución hacia la sociedad.

7.- Resultado esperado

Resultados dentro de los valores objetivo establecidos para cada indicador del proceso

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: No consta
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas No procede

- Nº de sugerencias: No consta
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede

- Nº de felicitaciones: 12

**11.- No-conformidades internas y de auditoría**

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)



16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1cC6K4BqBH373dtj30oDtqZ184A22iNRv?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG) es una unidad atípica dentro de la estructura universitaria. Hasta la fecha no se cuenta con un responsable de la unidad, haciendo las funciones de liderazgo en algunos aspectos la persona encargada de la Jefatura del Gabinete del Rector y en otros por la persona Responsable de Calidad.

Con respecto al PC06, el resultado de los indicadores evidencia una ejecución sistemática de cada uno de los aspectos del proceso de forma automatizada. Sin embargo, el número de personas que componen la unidad, la heterogeneidad de funciones (Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales, Gabinete de Prensa y Asesoría Jurídica), hace que el trabajo en equipo sea dificultoso, lo que sumado a la falta de un líder claro, hace que la coordinación de la unidad sea complicada en ese sentido.

Los equipos internos funcionan de forma intermitente aunque siempre la predisposición para trabajar es buena cuando se hace cualquier tipo de convocatoria y se solicita información o apoyo.

El ciclo de gestión de 2020 ha estado claramente marcado por la incidencia de la pandemia a causa de la COVID-19. En este sentido, la Unidad ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades sobrevenidas y el trabajo ha seguido su flujo normal. Como todos los cambios, tras una pequeña mínima resistencia a trabajar con tecnología basada en el acceso remoto a los recursos de gestión de la información, la adaptación ha sido progresiva y prácticamente desde la primera semana de obligado teletrabajo, se accedió sin problema a todos los recursos como si se estuviera trabajando "in situ".



19.- Resultado del proceso (output proceso).

Globalmente, los resultados del proceso han sido satisfactorio, tanto para los indicadores que se incluyen en el SIGC-SUA como para aquellos que son de uso y referencia interna. (Véase en la carpeta de evidencias el informe segmentado por puestos, informes trimestrales, informes de 2020 así como la evolución de indicadores).

20.- Análisis resultados indicadores.

El porcentaje de convocatorias a reuniones o eventos enviadas a través de medios telemáticos durante el ciclo de gestión se ha situado en el 91.50%. Prácticamente la totalidad de estas convocatorias (99.35%) se han enviado sin errores. La tendencia de estos indicadores vienen estando sostenida valores por encima del 90% en el caso de las convocatorias enviadas por medios telemáticos y muy próximos al 100% en el caso de las convocatorias enviadas sin errores, lo que pone de manifiesto la pulcritud en el desarrollo del proceso debido a la trascendencia de las comunicaciones que parten del Gabinete del Rector.

En el caso del Gabinete de Prensa, se viene manteniendo la publicación de al menos dos comunicados diarios de media, así como dos actualizaciones del diario digital. Estos resultados vienen siendo sostenidos en el tiempo desde hace varios ciclos de gestión. En el caso de las ruedas de prensa que se convocan correctamente, el valor obtenido es del 100%, resultado que se viene manteniendo desde en la práctica totalidad de los últimos 10 ciclos de gestión. El porcentaje de solicitudes de información requeridas al Gabinete de Prensa que se han atendido en plazo en el ciclo de gestión de 2020 han sido el 99.62%. Esta cifra denota la ingente cantidad de trabajo, debido a la incidencia de la pandemia, a la hora de trasladar la información de la información.

Los resultados obtenidos, ponen de manifiesto la eficacia y eficiencia a la hora de realizar el trabajo, así como el hincapié en la realización correcta de cada una de las comunicaciones y convocatorias que salen de ambas subunidades.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

En el ciclo de gestión de 2020 no se han lanzado las correspondientes encuestas.



En el caso del Gabinete de Prensa, éstas se realizan de forma presencial tras cada convocatoria. Al no poderse celebrar ruedas de prensa por la incidencia de la pandemia provocada por la COVID-19, no ha sido posible realizarlas.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

Al no tener constancia de quejas y sugerencias a través de ningún canal, ya sea formal o informal, no se puede hacer un análisis al respecto.

En cuanto a las felicitaciones recibidas por parte de los miembros de la unidad, reconfortan y se agradecen, sin embargo son la muestra de que el trabajo se realiza de forma correcta y persiguiendo le objetivo último de satisfacer las necesidades e intentar superar las expectativas de los usuarios.

23.- Análisis de No Conformidades.

No procede.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las recomendaciones de auditoría interna y externa ayudan a la unidad a afianzar su confianza en la gestión del proceso, puliendo aquellos aspectos que siempre van a redundar en la mejora del día a día en la gestión del mismo.

Con respecto a los tres procesos en los que participa la unidad (PC02, PC06 y PC11), el análisis de la encuesta de clima laboral será abordado, siguiendo la recomendación de auditoría externa, en este ciclo de gestión.

Finalmente, en cuanto al PC11, la recomendación sobre la corrección del flujograma, en el que por error aparece el Gabinete de Comunicación cuando debería a parecer el Gabinete del Rector, es una modificación que la Unidad no ha podido llevar a cabo al no disponer de los archivos fuente de Microsoft Visio. Además, este software ya no está en el catálogo de herramientas software que el Servicio de Informática pone a disposición del personal.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Siguiendo la recomendación de auditoría externa, el análisis de los resultados de la encuesta de clima laboral, era un tema pendiente del anterior ciclo de gestión. En este sentido, desde la unidad se ha aprovechado el presente ciclo de gestión para realizar un profundo análisis de los resultados obtenidos.



En cuanto al desempeño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción con respecto al conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto que cada persona desempeña es bastante elevado, situándose en el 92.86%. Con respecto a la última encuesta de clima laboral realizada en 2017, este valor ha sufrido un incremento porcentual importante, pasando del 75% al valor comentado. En este sentido, el personal está más satisfecho con el conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades. Si bien la tendencia ha sido oscilante desde la encuesta de clima de 2009, el valor de la encuesta de 2019 supone un nuevo repunte que esperamos se pueda mantener en el tiempo.

En cuanto a la posibilidad de aplicar conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño del puesto de trabajo, el nivel de satisfacción ha caído al 76.92%, lo que supone casi 14 puntos porcentuales menos que en la encuesta de 2017. Atendiendo a la tendencia de este ítem, la satisfacción también es oscilante en cada periodo de medición.

Ambos ítems componen la medición de la satisfacción sobre el desempeño del puesto de trabajo y en definitiva, las mediciones media superan el valor de 3.5 en una escala de 1 a 5.

En cuanto a las condiciones para el desarrollo del puesto de trabajo, tanto las condiciones físicas del entorno, los recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos así como los recursos informáticos reflejan un nivel de satisfacción bastante elevado, con un valor, igual para los tres ítems, de 92.86%, situándose la media por encima de 4.

Referente a la participación, en la encuesta de clima de 2019, los resultados caen a valores que rozan lo que puede entenderse como insatisfacción con un 57.14% como nivel de satisfacción en cuanto a la posibilidad de participar en la asignación de los objetivos de cada puesto de trabajo o las decisiones que afectan al mismo. Por su parte, la posibilidad de realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la unidad reflejan un mayor nivel de satisfacción (71.43%), aunque este valor también es inferior con respecto a la de la encuesta de 2017.

Finalmente en cuanto a la formación y evaluación de los miembros de la unidad, el nivel de satisfacción supera el 78% en los ítems referidos a la posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto, facilidades y recursos proporcionados por la universidad para participar en acciones formativas, así como la adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional. Si bien estos valores están en un nivel que podría entenderse como elevado o bueno, atendiendo a la tendencia de los mismos desde la encuesta de 2011, se ve un claro descenso en el nivel de satisfacción, salvo la adecuación de la oferta formativa que aumenta sensiblemente en la última encuesta. En cuanto a la oferta formativa específica para el desempeño del puesto también existe una pequeña tendencia al alza con respecto a la encuesta de 2017, situándose el nivel de satisfacción en el 64.29%, sin embargo la media de 2.79 podría entenderse como un valor bajo tendente a la insatisfacción. Por último, el aprendizaje obtenido en las acciones formativas supone un nivel de satisfacción elevado, pero dentro de una tendencia descendente con respecto a las últimas dos encuestas de personas de 2015 y 2017, aunque la utilidad de la



formación recibida ha sufrido un ligero incremento en la última encuesta, con respecto a la anterior, situándose en un 84.62%.

Estos niveles referidos a la participación en cuanto a asignación de objetivos, toma de decisiones que afecten al puesto, propuestas de mejora o planificación de la formación pueden ser un reflejo de la ausencia de la figura del responsable o coordinador de la unidad, puesto de trabajo que se ha reflejado en la RPT en vigor, pero que por distintas circunstancias sobrevenidas no ha podido ser cubierto.

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Los compromisos de calidad de la unidad ponen en valor no sólo ofrecer soluciones de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios, si no una clara apuesta por un trabajo eficiente y eficaz, bien hecho y en consonancia con la capacidad real del proceso.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

Desde el Gabinete del Rector se ha sistematizado la comunicación del protocolo que regirá el acto a todos los participantes del mismo. Esto ha supuesto que no haya ningún incidente y cada una de las actividades se desarrollen según lo previsto y con total fluidez. Por otra parte, la predisposición a la participación de un grupo de miembros de la unidad en actos protocolarios ha venido quedando patente en cada ciclo de gestión. Sin embargo, con la incidencia de la pandemia, este grupo ha tenido poca actividad en este ciclo de gestión de 2020, circunstancia que también ha incidido en la celebración de encuentros anuales de formación e intercambio de experiencias.

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

No procede.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Las únicas evidencias aportadas más allá de los valores medidos en indicadores, informe y análisis de los mismos son registros de las felicitaciones.



30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)



36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

La UAOG cierra un nuevo ciclo de gestión marcado por la atipicidad del mismo con la incidencia de la pandemia causada por el COVID-19, haciendo hincapié en que la adaptación y solución a las distintas adversidades han sido satisfechas por los miembros de la unidad con solvencia dentro de las dificultades técnicas y con la diligencia que caracteriza a cada una de las personas que integran la unidad.