

2020

SISTEMA INTEGRADO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD
DE JAÉN

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 2

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

CÓDIGO: PE 02

FECHA: 30/06/2020

REVISIÓN: 07



UNIVERSIDAD DE JAÉN





DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Gerencia con Coordinación Técnica del Servicio de Planificación y Evaluación.	Revisado por: Vicerrectorado Responsable de la Calidad.	Aprobado por: Consejo de Dirección.
Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.	Nombre: Juan Manuel Rosas Santos	Nombre: Juan Gómez Ortega.
Cargo: Gerente.	Cargo: Vicerrector de Estrategia y Gestión del Cambio	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Consejo de Dirección.
Fecha: 26/06/2020	Fecha: 26/06/2020	Fecha: 29/06/2020
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 07	Fecha de entrada en vigor: 30/06/2020
-----------------	----------------	--



ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO.
- 14.- ANEXO II. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO.
- 15.- ANEXO III. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO.
- 16.- ANEXOS IV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS: ATRIBUTOS Y REQUISITOS DE CALIDAD.
- 17.- ANEXOS V. ANÁLISIS DEL CONTEXTO DEL SIGC-SUA.
- 18.- ANEXOS VI. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
2	24/02/2014	Registros	Actualización codificación
3	23/04/2015	Revisión General	Ficha de modificaciones
4	14/05/2018	Revisión total	Adaptación a la Norma ISO 9001:2015
5	08/03/2019	Revisión general	Actualización nombre Servicio de Información
No computa en versión	24/07/2019	Control documentación	Actualización denominación Vicerrectorado responsable de Calidad.
6	15/01/2020	Revisión General	Actualización Flujograma PE02.2. y Registros asociados y legislación



7	30/06/2020	Indicadores	Revisión indicador
---	------------	-------------	--------------------

1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Responsable de calidad ([Vicerrector con competencias en la Calidad](#)).

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

- Responsable de calidad ([Vicerrector con competencias en la Calidad](#))).

Miembros:

- Gerente.
- Jefe del Servicio y técnicos del Servicio de Planificación y Evaluación.
- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
- Responsables de Procesos claves.

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

- Responsables de Servicios y Unidades funcionales o equipos de procesos del sistema.
- Grupos de interés.

3.- MISIÓN

Realizar los procesos técnicos y de gestión necesarios para la medición de los compromisos de calidad de las cartas de servicios, la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias, la gestión de encuestas a grupos de interés y de clima laboral y la gestión de encuestas post-servicio, sin perjuicio de la ampliación a otras fuentes de información directa de grupos de interés.

Dichos procesos integran la elaboración del informe de cumplimiento de los compromisos de calidad de las cartas de servicios, del informe de seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias, el informe estadístico sobre resultados de encuestas a grupos de interés y de clima laboral y el informe de resultados de las encuestas post-servicios, los cuales se integran y forman parte del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad, asegurando la disponibilidad de recursos de apoyo técnicos y de gestión que contribuyan al seguimiento, medición, análisis y mejora del propio SIGC-SUA, concretándose en este proceso el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, de los procesos y del producto, los cuales son entradas para el análisis de datos y la mejora continua y revisión del Proceso Estratégico PE01.



4.- ALCANCE

Entrada: Medición de los compromisos de calidad de las cartas de servicios. Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias. Planificación de lanzamiento de encuestas. Activación de la encuesta post-servicio. Informes de seguimiento y de resultados previos a la elaboración del informe de medición y análisis del sistema.

Salida: Informe de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios. Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias. Informes estadísticos sobre resultados de encuestas. Informes de resultados de encuestas post-servicios.

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS



Figura nº [1-Doc-PE02]. Mapa del Proceso PE 02.



6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades técnicas y de gestión necesarias para la medición de los compromisos de calidad de las cartas de servicios: PE.02.1, la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias: PE.02.2, la gestión de encuestas a grupos de interés y de clima laboral: PE.02.3, la gestión de encuestas post-servicio: PE.02.4 y la realización del informe de retroalimentación de los grupos de interés: PE.02.5.

El diseño del proceso ***Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios (PE.02.1)*** se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema. Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar la medición de los indicadores vinculados a los compromisos publicados en las cartas de servicios, que permite determinar los factores de calidad asociados al servicio prestado desde la perspectiva del cliente receptor del servicio.

El diseño del proceso ***Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2)*** se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema. Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar el seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias que aportan los clientes o usuarios del SIGC-SUA, proporcionando, además, un mecanismo de retroalimentación con los clientes.

El diseño del proceso ***Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral (PE.02.3)*** se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema. Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar la encuesta general del sistema para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés con respecto a los productos o servicios prestados en el ámbito del SIGC-SUA, constituyendo, además, una medida básica de desempeño del sistema relativa al cumplimiento de los requisitos de los clientes. Asimismo, otra finalidad básica es realizar la encuesta general de clima laboral a todo el personal de administración y servicios que integran el sistema, con objeto de conocer el grado de satisfacción de las personas que desempeñan un puesto de trabajo en la organización y, en especial, en lo relativo a los recursos.

El diseño del proceso ***Gestión de Encuestas Post-Servicio (PE.02.4)*** se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema. Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar encuestas directas, cortas y rápidas en la inmediatez de la prestación del servicio o entrega del producto al cliente, con objeto de obtener retroalimentación puntual de cada cliente.

El diseño del proceso ***Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE.02.5)*** se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema. Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar el informe de retroalimentación de los grupos de interés que contenga los resultados de los principales informes de los procesos PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3 y PE.02.4 indicados anteriormente y que permita aportar información de entrada para el análisis de datos y la mejora continua y revisión que se desarrolla en el Proceso Estratégico PE01 sobre Planificación y Mejora Continua.



7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada “responsabilidad básica”, por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

Responsabilidad básica:

▪ Servicio de Planificación y Evaluación	SPE
▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	SIR@
▪ Órganos de Estructura Universitaria responsables de gestionar la queja, reclamación o sugerencia	OEU
▪ Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	RSUA
▪ Vicerrector Responsable de Calidad	VICCAL
▪ Gerente	GER

Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.

PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS			
PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés.	Según desagregación de procesos			
PE 02.1. Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios	RSUA	SPE		
PE 02.2. Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.	SIR@	OEU	VICCAL / GER	
PE 02.3. Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral	SPE	VICCAL	GER	
PE 02.4. Gestión de Encuestas Post-Servicio	SPE	GER	RSUA	
PE 02.5. Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés	SPE			

Tabla nº [1-Doc-PE 02]. Responsabilidades- Proceso PE 02.



8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Retroalimentación de los Grupos de Interés, siendo estos responsables de su actualización periódica.

9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés son los indicados en la siguiente tabla.

PE.02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios.		
Código	Registro	Responsable
R.[PE 02.1]-01	Cartas de servicios.	RSUA
R.[PE 02.1]-02	Resultados de medición de los indicadores vinculados a los compromisos de las cartas de servicios.	RSUA
R.[PE 02.1]-03	Informe de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.	SPE
PE.02.2 Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.		
Código	Registro	Responsable
R.[PE 02.2]-04	Queja, reclamación o sugerencia	SIR@
R.[PE 02.2]-05	Comunicación al Usuario	SIR@
R.[PE 02.2]-06	Registros de comunicaciones con los interesados.	SIR@
R.[PE 02.2]-07	Informe del departamento afectado.	SIR@
R.[PE 02.2]-08	Informe de cierre de queja, reclamación o sugerencia.	SIR@
R.[PE 02.2]-09	Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias.	SIR@
R.[PE 02.2]-10	Comunicación a Gerencia	SIR@
R.[PE 02.2]-11	Informe de Unidades, Servicios o Dependencias afectadas	SIR@
PE.02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral.		
Código	Registro	Responsable
R.[PE 02.3]-12	Modelo de encuesta.	SPE
R.[PE 02.3]-13	Informe estadístico sobre resultados de encuestas.	SPE
PE.02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio.		
Código	Registro	Responsable
R.[PE 02.4]-14	Modelo de encuesta.	SPE
R.[PE 02.4]-15	Informe de resultados de encuestas post-servicios.	SPE
PE.02.5 Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés.		
Código	Registro	Responsable
R.[PE 02.5]-16	Informe de retroalimentación de los grupos de interés.	SPE

Tabla nº [2-Doc-PE 02]. Registros- Proceso PE 02.



10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

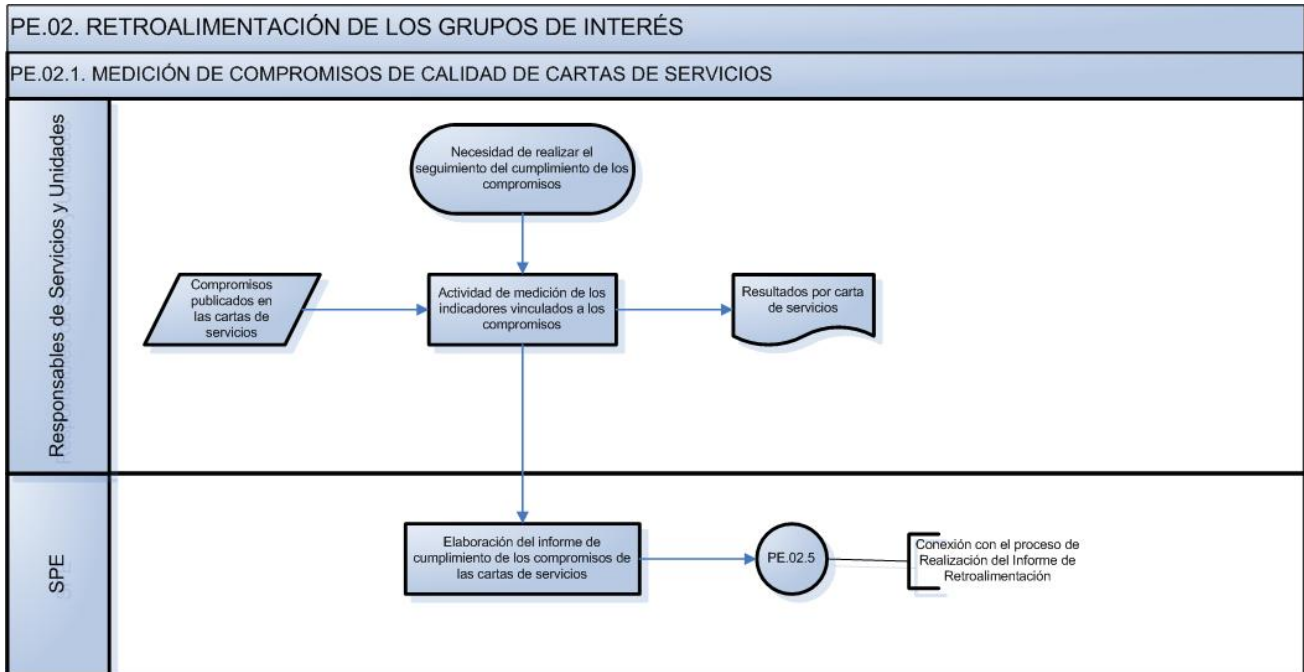
- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Miembros de la comunidad universitaria: Personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI) y alumnado de la Universidad de Jaén.

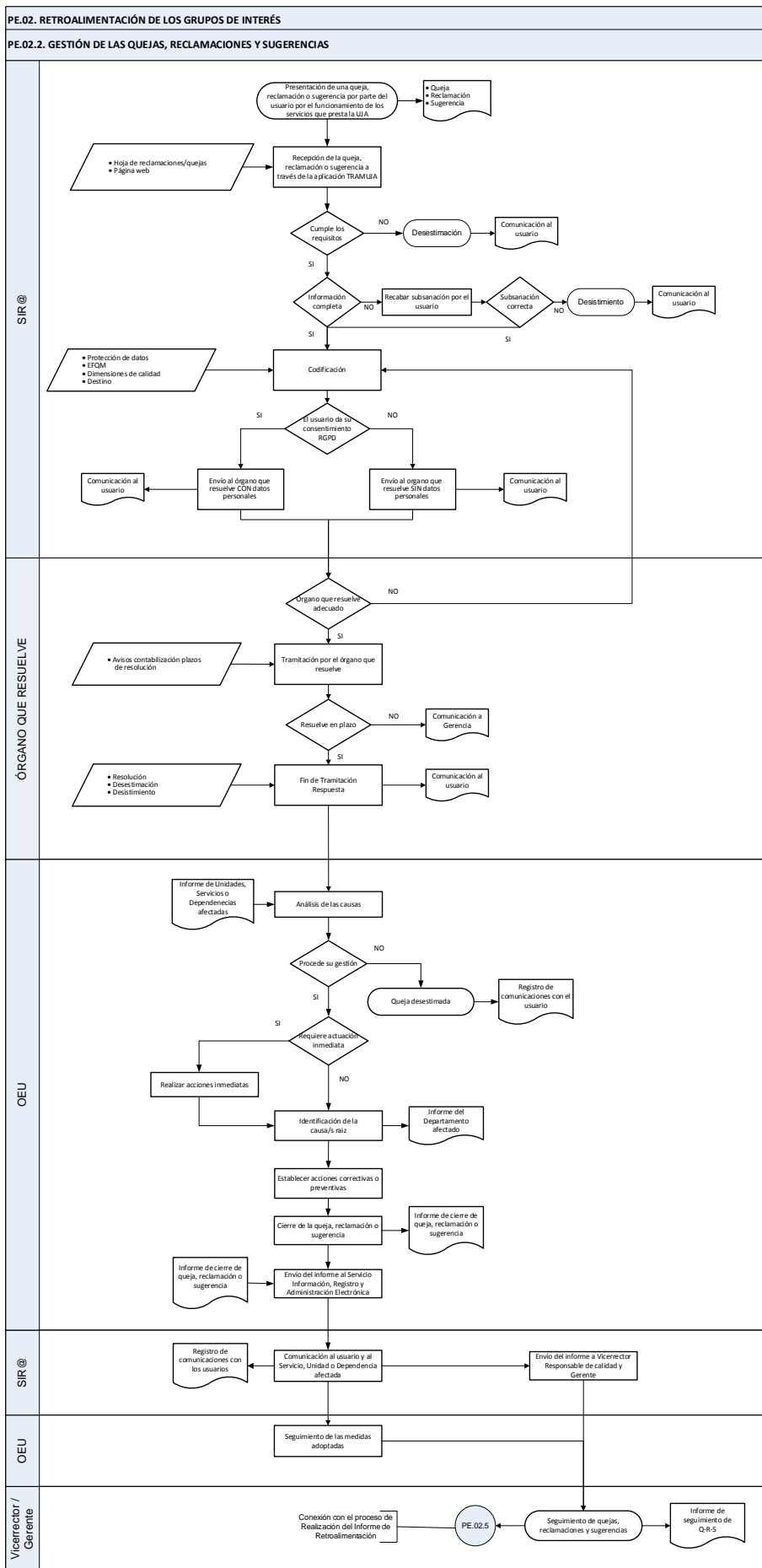
Clientes externos:

- Clientes y Grupos de Interés externos.
- Sociedad en general.



11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS

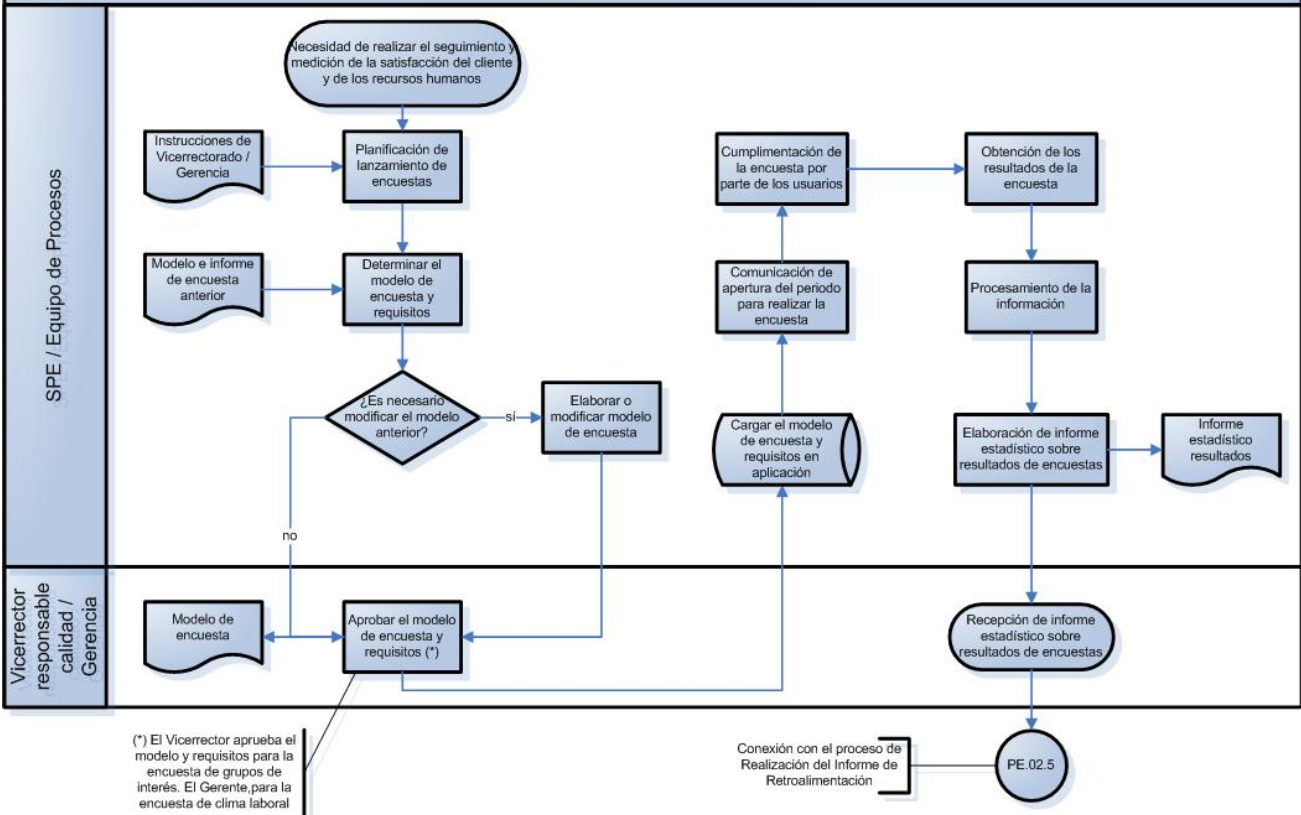






PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

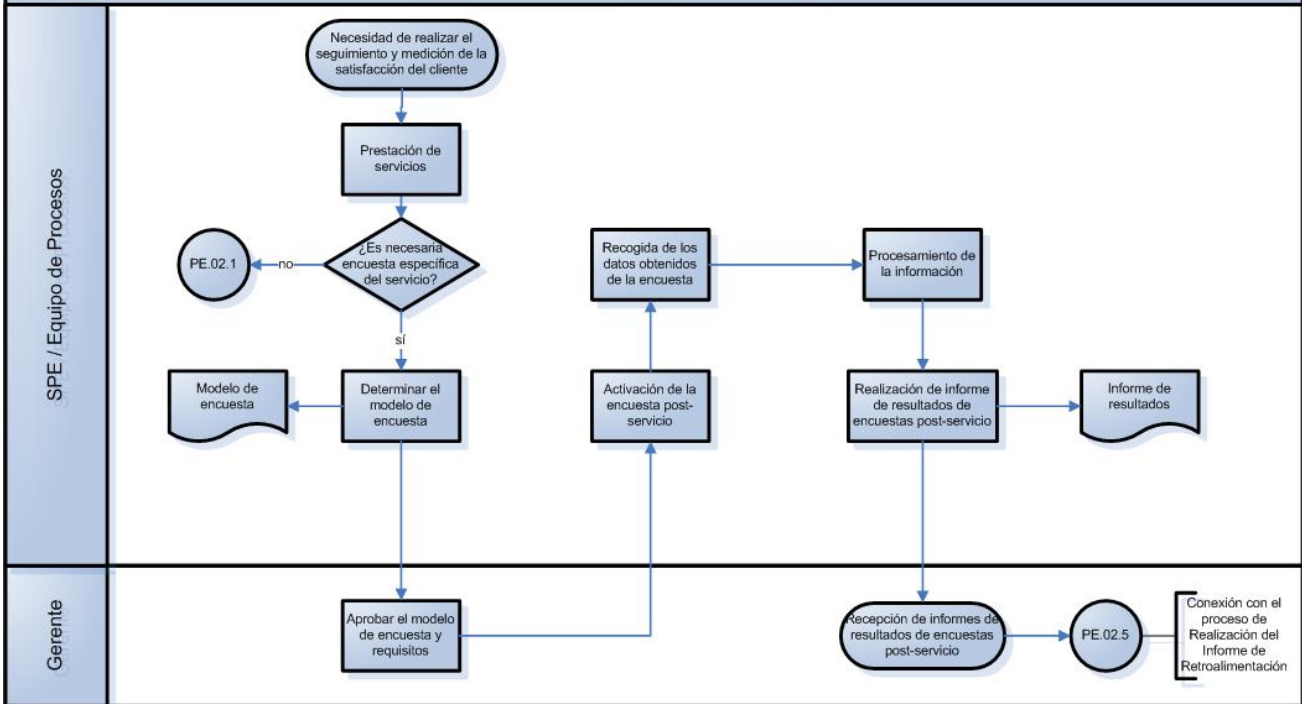
PE.02.3. GESTIÓN DE ENCUESTAS A GRUPOS DE INTERÉS Y DE CLIMA LABORAL





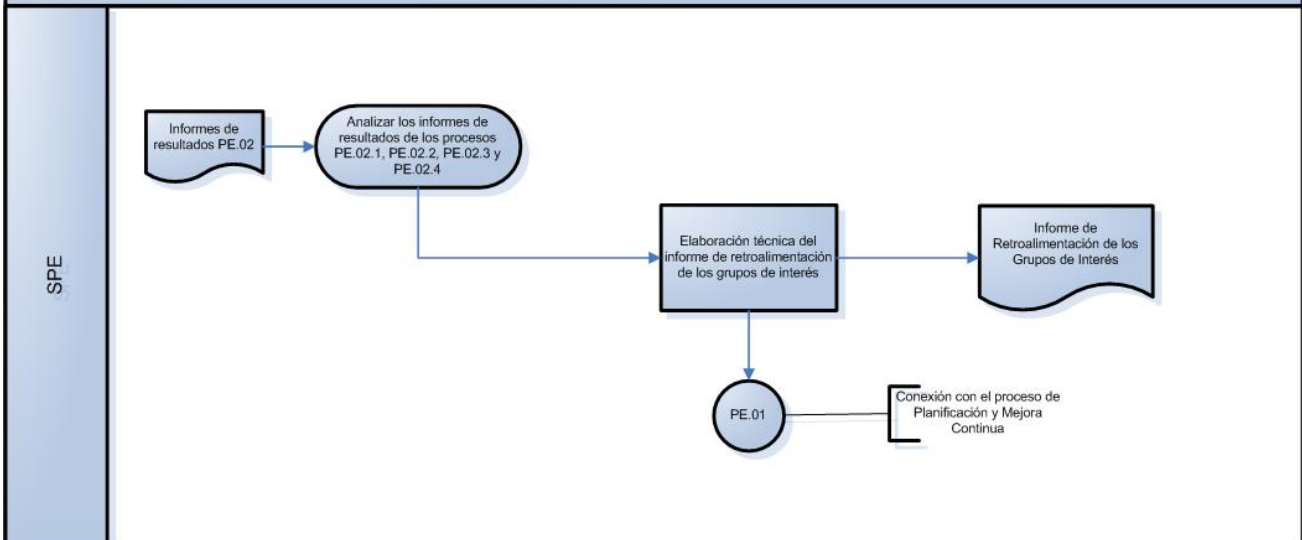
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PE.02.4. GESTIÓN DE ENCUESTAS POST-SERVICIO



PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PE.02.5. REALIZACIÓN DEL INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS





12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente.

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
2. Indicadores del sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados).
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén (encuesta de clima laboral).
5. Indicadores asociados a los compromisos de las cartas de servicios de los Servicios y Unidades Administrativas.

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

PE 02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios.	
Código	Indicador
I.[PE 02.1]-01	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos.
I.[PE 02.1]-02	Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.

PE 02.2 Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.	
Código	Indicador
I.[PE 02.2]-03	Número total de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.
I.[PE 02.2]-04	Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.
I.[PE 02.2]-05	Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.
I.[PE 02.2]-06	Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.
I.[PE 02.2]-07	Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas

PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral.	
Código	Indicador
I.[PE 02.3]-08	Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales
I.[PE 02.3]-[02.4]-09	Número de encuestas de usuarios.
I.[PE 02.3]-10	Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.
I.[PE 02.3]-11	Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas generales.
I.[PE 02.3]-12	Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS).

PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio.	
Código	Indicador
I.[PE 02.4]-13	Indicadores de porcentaje de participación. Encuestas post-servicios.
I.[PE 02.4]-14	Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio.

PE 02.5 Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés.	
Código	Indicador
I.[PE 02.5]-15	Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés.

Tabla nº [3-Doc-PE 02]. Cuadro de indicadores- Proceso PE02.



12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

- a) **Código del indicador**: Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
- b) **Formulación**: La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- c) **Valor límite**: Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
- d) **Valor objetivo**: Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
- e) **Periodicidad indicador**: Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- f) **Periodicidad medición**: Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- g) **Responsable medición**: El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
- h) **Responsable seguimiento**: El propietario del proceso.
- i) **Observaciones**: Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
- j) **Código de versión**: Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02....).
- k) **Responsable de elaboración**: Equipo de Proceso.
- l) **Responsable de revisión**: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
- m) **Responsable de Aprobación**: Gerencia.



I.[PE 02.1]-01	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de calidad medidos.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Compromisos de calidad medidos cumplidos} / \text{Total compromisos calidad medidos}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad
Observaciones: Este indicador se dispondrá, además, segmentado por Servicio/Unidad con compromisos de calidad. El objetivo indicado es de referencia para la adopción de planes de mejora en los supuestos de incumplimiento, por lo que se incluirá el grado de desviación a efectos de su valoración. Corresponde a las Unidades responsables de la gestión asociada al compromiso de calidad determinar en función del análisis de desviación la identificación de planes de mejora.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 1 - I.[PE 02.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.1]-02	Porcentaje de compromisos de calidad con medición del indicador.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Medición de Indicadores asociados a compromisos de calidad} / \text{Total indicadores asociados a compromisos de calidad}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No Procede	100%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad
Observaciones: Este indicador se dispondrá, además, segmentado por Servicio/Unidad con compromisos de calidad.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 2 - I.[PE 02.1]-02. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.2]-03	Número total de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	$\sum \text{Quejas al año segmentadas por Servicio/Unidad}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones: Están referidas a las gestionadas por las Unidades, se incorpora, progresivamente, la clasificación por procesos asociados.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 3 - I.[PE 02.2]-03. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.2]-04	Número total de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	$\sum \text{Sugerencias al año segmentadas por Servicio/Unidad}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones: Están referidas a las gestionadas por las Unidades, se incorpora, progresivamente, la clasificación por procesos asociados.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 4 - I.[PE 02.2]-04. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.



I.[PE 02.2]-05	Porcentaje de respuestas a las quejas presentadas.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Respuestas quejas presentadas} / \text{Total quejas presentadas}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones:	Este indicador se dispondrá, además, segmentado por Servicio/Unidad.		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 5 - I.[PE 02.2]-05. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.2]-06	Porcentaje de respuestas a las sugerencias presentadas.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Respuestas sugerencias presentadas} / \text{Total sugerencias presentadas}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones:	Este indicador se dispondrá, además, segmentado por Servicio/Unidad.		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 6 - I.[PE 02.2]-06. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.2]-07	Número de días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas		
FORMULACIÓN:	$\sum \text{Días de respuesta a las quejas y sugerencias} / \text{Total número de quejas y sugerencias contestadas}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	≤ 10 días	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones:	Este indicador se dispondrá segmentado por quejas y sugerencias y por Servicio/Unidad. El objetivo se establece en función del compromiso institucional, sirve de valor máximo de referencia.		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 7 - I.[PE 02.2]-07. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.3]-08	Valoración global y segmentada del nivel de satisfacción de los usuarios. Encuestas generales.		
FORMULACIÓN:	Valoración Global: Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales. Valoración segmentada: Valor de la media de los ítems específico de cada encuesta general o, cuando no se disponga calculado mediante los valores asignados a la totalidad de los ítems.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	Valor sostenido o incremento (mínimo valor 3") (valor óptimo de sostenibilidad "4").	Periodicidad medición:	Según planificación de realización de la encuesta.
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones:	Valor media. El objetivo se alinea con el cuadro de mando EFQM (incorporación 2014). Escala de valoración: (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Algo satisfecho (4) Bastante satisfecho		



(5) Muy satisfecho	
CONTROL	Código de versión: 02
Medición desde:	2011

Ficha nº 8 - I.[PE 02.3]-08. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.3]- [02.4]-09	Número de encuestas de usuarios.		
FORMULACIÓN:	Σ Número de encuestas de usuarios.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones: Este indicador Se segmentará por tipo de encuestas: 1. Generales. 2. Post-Servicio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2011		

Ficha nº 9 -I.[PE 02.3]-[02.4]-09. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.3]-10	Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la mejora percibida. Encuestas generales.		
FORMULACIÓN:	Valoración Global: Promedio de la valoración media del total de las encuestas generales. Valoración segmentada: Valor de la media del ítem específico de cada encuesta general.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3") (valor óptimo de sostenibilidad "4").	Periodicidad medición:	Según planificación de realización de la encuesta.
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones: Valor media. El objetivo se alinea con el cuadro de mando EFQM (incorporación 2014). Escala de valoración: (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Algo satisfecho (4) Bastante satisfecho (5) Muy satisfecho			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2011		

Ficha nº 10 - I.[PE 02.3]-10. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.3]-11	Indicadores de porcentaje de participación *. Encuestas generales.		
FORMULACIÓN:	* Cuadro de Indicadores de participación segmentados: 1. Porcentaje de encuestas generales con indicador de participación del 100% del valor óptimo calculado *. 2. Porcentaje de encuestas con índice de participación mayor de 50% y menor de 100%. 3. Porcentaje de encuestas con índice de participación menor de 50%. Formulación: (Σ Respuestas a las encuestas /Total encuestas enviadas)*100. Por encuesta.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	Valor sostenido o incremento de participación **	Periodicidad medición:	Según planificación de realización de la encuesta.
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación Responsables de Servicios y Unidades 	Responsable seguimiento: Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia	



Administrativas	
Observaciones: * Valor óptimo calculado según ficha técnica de la encuesta. ** El objetivo se determina en los planes de gestión de mejora del sistema de encuestas.	
CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	2011

Ficha nº 11 - I.[PE 02.3]-11. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.3]-12	Valoración media del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS) por ámbito organizacional.		
FORMULACIÓN:	Valoración Global: Valor medio de la media de satisfacción de los ítems que engloban cada una de las dimensiones de la encuesta y valor medio del porcentaje de satisfacción de los ítems que engloban cada una de las dimensiones de la encuesta		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Descenso significativo del valor	Valor sostenido o incremento (mínimo valor "3,5"; "75%") (valor óptimo de sostenibilidad "4"; "90%").	Periodicidad medición:	Por encuesta
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
<p>Observaciones: Se dispondrá, además, de los valores segmentados por Unidades. El objetivo se alinea con el cuadro de mando EFQM (incorporación 2014).</p> <p>Escala de valoración: (Valores que indican insatisfacción Valor 1: Nada o muy insatisfecho. Valor 2: Poco o insatisfecho. Valores que indican satisfacción Valor 3: Algo satisfecho. Valor 4: Bastante satisfecho. Valor 5: Mucho o muy satisfecho.</p> <p>Relación de ítems, agrupados por dimensiones: DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO. 1.-Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad. 2.-Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. 3.-Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.). 4.-Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.). 5.-Recursos informáticos (hardware y software). PARTICIPACIÓN. 6.-Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos) que han de obtener en el puesto de trabajo que desempeña, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad. 7.-Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo. 8.-Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad. FORMACIÓN/EVALUACIÓN. 9.-Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo. 10.-Los medios que le facilitan en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas. 11.-Oferta formativa interna de carácter general (actividades formativas relacionadas con el puesto de trabajo, para la promoción de los trabajadores y para el desarrollo personal y cultural) que le facilita la Universidad. 12.-Oferta formativa de carácter específico (actividades formativas desarrolladas en el marco de su Servicio/Unidad) que le facilita la Universidad.</p>			



13.-Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.
14.-Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.

CONTROL	Código de versión: 02
Medición desde:	2010

Ficha nº 12 - I.[PE 02.3]-12. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.4]-13	Indicadores de porcentaje de participación *. Encuestas post-servicios.		
FORMULACIÓN:	Formulación: $(\sum \text{Respuestas a las encuestas} / \text{Total encuestas enviadas}) * 100$. Por encuesta.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede.	Valor sostenido o incremento de participación **	Periodicidad medición:	Según planificación de realización de la encuesta.
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación Responsables de Servicios y Unidades Administrativas 		Responsable seguimiento: Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones: * Cada encuesta dispondrá de una valoración técnica/estadística sobre el grado de representatividad de la encuesta. ** El objetivo se determina en función del nivel de representatividad establecido en la valoración técnica/estadística.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2014		

Ficha nº 13 - I.[PE 02.4]-13. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.4]-14	Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios. Segmentada por encuestas post-servicio. *		
FORMULACIÓN:	Valoración **: Valor de la media de los ítems específico de cada encuesta o, cuando no se disponga, calculado mediante los valores asignados a la totalidad de los ítems.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	A determinar siguiente ciclo.	Periodicidad medición:	Según planificación de realización de la encuesta.
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Vicerrector Responsable de Calidad/Gerencia
Observaciones: * Valor de nueva medición ciclo 2014. Según la variabilidad de cada encuesta se medirá el valor de la media (cuando disponga de escala) o el porcentaje de satisfacción cuando el sistema sea de preguntas directas sin escala.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2014		

Ficha nº 14 - I.[PE 02.4]-14. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.5]-15	Fecha de realización del informe de retroalimentación de los Grupos de Interés.		
FORMULACIÓN:	Fecha de realización del informe		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
		Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 15 - I.[PE 02.5]-15. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.



ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Tabla [Leg-PE 02]. Listado de legislación General del Proceso.

Legislación General (Leg. Ge).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ge.01. [PE 02]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ge.02. [PE 02]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ge.03. [PE 02]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ge.04. [PE 02]	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ge.05. [PE 02]	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.	<ul style="list-style-type: none"> ▪
Leg. Ge.06. [PE 02]	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés

Tabla [Leg-PE 02]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso.

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PE 02]	Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, (BOE 23-03-2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.02. [PE 02]	Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, (BOE 11-05-1989)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE 02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios ▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias ▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral ▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio
Leg. Ex.03.	Ley 4/1989, de 12 de diciembre,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE 02.1 Medición de PE 02.1 Medición de Compromisos de



[PE 02]	Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Modificada por la Ley 4/2007, de 4 de abril, y en la que se aprueba el Plan Estadístico de Andalucía 2007-2010	Calidad de Cartas de Servicios <ul style="list-style-type: none">▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio
Leg. Ex.04. [PE 02]	Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.05. [PE 02]	Ley 51/2003, de 2 diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal. (BOE 3-12-2003)	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.06. [PE 02]	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, (BOE 20-12-2003)	<ul style="list-style-type: none">▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio
Leg. Ex.07. [PE 02]	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, (BOE 23-06-2007)	<ul style="list-style-type: none">▪ PE 02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio
Leg. Ex.08. [PE 02]	Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA 18-12-2007)	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.09. [PE 02]	Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.10. [PE 02]	Real Decreto 195/2000, de 11 de febrero, por el que se establece el plazo para implementar las medidas de seguridad de los ficheros automatizados previstas por el Reglamento aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.11. [PE 02]	Real Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés



Leg. Ex.12. [PE 02]	Real Decreto 505/2007, de 20 abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, (BOE 11-05-2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.13. [PE 02]	Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 19-01-2008)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.14. [PE 02]	Convenio entre la Junta de Andalucía y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la prestación de servicios de prestación de firma electrónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.15. [PE 02]	Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.16. [PE 02]	Acuerdo del 18 de mayo de 2007 por el que se establece el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades públicas de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.17. [PE 02]	Contrato-programa firmado entre la Junta de Andalucía y la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. In.01. [PE 02]	Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias ▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral ▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio
Leg. In.02. [PE 02]	Normativa de Carta de Servicios de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión nº 31 de 26 de Julio de 2013.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE 02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios ▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias ▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral ▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio
Leg. In.03. [PE 02]	Reglamento del Defensor Universitario.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
Leg. In.04.	Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE 02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios



[PE 02]	Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 38, de 6 de marzo de 2014	■ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
Leg. In.05. [PE 02]	Normativa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Universidad de Jaén, la expedición de copias y compulsas y el régimen de funcionamiento de las oficinas de Registro General, Auxiliar y Telemático	■ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias ■ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral ■ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio

HISTORIAL DE MODIFICACIONES LEGISLATIVAS.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIONES NORMATIVAS		
		MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	23/04/2015	X	X	X
3	14/05/2018		X	X
4	15/01/2020	X		



ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PE 02]. Listado de Instrucciones Técnicas.

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PE 02.3]-[PE 02.4]- 1	Gestión del Sistema de Encuestas.	<ul style="list-style-type: none">▪ PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral.▪ PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicio de Planificación y Evaluación.

IT [PE 02.3]-[PE 02.4]-1 GESTIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS

Objeto: Gestionar el conjunto total de encuestas realizadas en la Universidad de Jaén, de manera que se facilite la identificación de los distintos cuestionarios utilizados por la Universidad y que nos permita conseguir una ejecución planificada y centralizada de cada uno de los distintos tipos de encuesta existentes.

Alcance: **Entrada:** Elaboración y cumplimentación de una plantilla de identificación de cada una de las encuestas actuales existentes en la Universidad de Jaén, diferenciadas por tipología. **Salida:** Lanzamiento de cada una de las encuestas planificadas y, en consecuencia, elaboración del informe de resultados.

Procesos relacionados: PE02 – Retroalimentación de los grupos de interés.

Responsables: Gestor de encuestas. Servicio de Planificación y Evaluación.

Descripción / Desarrollo:

Elaborar plantilla de recogida de encuestas. El gestor responsable de encuestas deberá diseñar una plantilla compuesta por diversos campos que nos permita identificar y localizar a cada una de las encuestas realizadas en la UJA.

Recogida de encuestas. Esta fase consiste en identificar cada una de las encuestas activas en la UJA. Posteriormente se recopila toda la información necesaria para cumplimentar los campos definidos en la



plantilla de recogida de encuestas. Para facilitar la labor de búsqueda de un cuestionario en el servidor de encuestas, así como conseguir una simplificación del procedimiento, se asigna un código identificador, de acuerdo a ciertos parámetros definidos previamente, a cada uno de los cuestionarios.

Distinguir entre encuesta general y encuesta post servicio (encuesta pos servicio inmediata y encuesta post servicio periódica). Partiendo del cuadro general obtenido tras la recogida de encuestas, las encuestas pos servicio y las encuestas generales son consideradas de manera independiente. De esta forma, para el caso de **Encuesta General y Encuesta Post servicio Periódica** se realizan los siguientes pasos:

Elaborar planificación de realización de encuestas. Se realiza una planificación en el lanzamiento de los cuestionarios, a partir de un análisis previo de las características de la organización demandante y de los destinatarios. Con esto se pretende evitar el solapamiento en la realización de encuestas, tratando de alcanzar una tasa de respuesta aceptable que nos permita extraer conclusiones con cierta fiabilidad.

Mantener reuniones con la organización demandante. De acuerdo a la planificación establecida se propone celebrar reuniones puntuales entre el gestor responsable de encuestas y la organización, con el objeto de prestar apoyo y asesoramiento en la revisión de la encuesta (redacción de ítems, contenidos, estructura, etc.). De igual modo, se persigue que la organización delimite al máximo los destinatarios a los que dirigirá la encuesta.

Carga de cuestionarios en el servidor SPSS Data Collection. El gestor de encuestas crea en Author (programa de creación de cuestionarios) cada uno de los cuestionarios establecidos según fecha de planificación. De esta forma, las encuestas quedan cargadas en el servidor preparadas para que los usuarios, una vez que se les ha dado acceso, puedan responder a las cuestiones que se les plantean. Indicar que el programa ofrece varias posibilidades de acceso al cuestionario. Los tipos más frecuentes utilizados por la universidad son los siguientes:

- Encuesta de acceso libre. En este caso nos encontramos con un enlace único disponible para cualquier usuario al que le proporcionemos la dirección URL. La ventaja de esta opción es que no precisa de usuario ni contraseña para poder responder a la encuesta. El principal inconveniente es que el acceso es ilimitado, es decir, un mismo usuario puede responder tantas encuestas como quiera. Esto, a su vez, dificulta al usuario la posibilidad de parar la encuesta y retomarla por el mismo punto en el que la dejó.
- Encuesta con acceso restringido. Esta opción es la más utilizada. Se generan usuarios y contraseñas aleatorias, asignadas de igual forma a cada uno de los destinatarios a los que enviaremos la encuesta. Para evitar lo tedioso que resulta introducir usuario y contraseña, éstas son asignadas internamente formando parte de la URL que se envía. Con esto conseguimos que la encuesta sea única, es decir, que un mismo usuario pueda responder a una sola encuesta, permitiéndoles cumplimentar el cuestionario en varias fases o etapas.

Lanzamiento de encuestas. Cargados los cuestionarios en el servidor, se procede a lanzar las encuestas según planificación. Se compone un correo electrónico en el que se especifique tipo de encuesta, servicio o unidad responsable, período de activación de la encuesta (tiempo durante el cual la encuesta estará activa en el servidor), instrucciones de cumplimentación y persona de contacto en caso de ayuda. Este email es enviado desde la cuenta del Vicerrectorado de



Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación a todos los participantes a los que les hemos dado acceso a través del servidor.

¿Cómo se definen los participantes? La organización demandante indica o remite (en caso de tratarse de usuarios más específicos no accesibles por el gestor de encuestas) al SPE los usuarios de sus encuestas. El objetivo principal consiste en no cansar al usuario, es decir, que un mismo individuo reciba el menor número de encuestas posible (ya que en la mayoría de los casos los usuarios son compartidos por varias organizaciones). Partiendo, pues, de este objetivo se toman muestras aleatorias, según un diseño muestral, compuestas por un tamaño muestral óptimo necesario para obtener resultados fiables. En ocasiones, la población es tan limitada que no es posible realizar muestras, enviando la encuesta a todos los individuos que componen la población.

Exportación de Datos. Finalizado el período de activación de una encuesta se exportan los datos al programa IBM SPSS Statistics. Sólo se exportan datos de encuestado y todos los casos posibles por los que la encuesta se ha dado por finalizada.

Explotación de Datos y Obtención de Resultados. Abrir desde el programa IBM SPSS Statistics el archivo de datos.

1. Eliminar aquellas variables que no van a ser utilizadas en el análisis por contener datos internos de ejecución de la encuesta.
2. Eliminar registros de prueba. En la mayoría de los casos, el gestor de encuestas y los responsables de las organizaciones responden, a modo de prueba, la encuesta para detectar posibles erratas o fallos. Obviamente, estos registros deben de ser eliminados. En el conjunto de datos aparece una variable que nos indica si la encuesta ha sido o no contestada a modo de prueba.
3. Eliminar registros vacíos. En algunas ocasiones los usuarios sólo acceden a la encuesta a través de un clic en el enlace remitido, no llegando a pasar de la página principal. Para asegurar la consistencia e integridad de los datos, estos registros son eliminados.
4. Definir carácter de las variables. Dadas las posibles respuestas a las que un individuo puede optar en cada uno de los ítems que compone la encuesta, se define el carácter de cada una de las variables. En la mayoría de los casos, utilizamos respuestas expresadas en términos de satisfacción, por lo que las variables son definidas de tipo "ordinal". Para las variables de tipo cadena definimos el carácter o modalidad "nominal".
5. Elaboración tablas de frecuencias. El menú "Analizar" del programa SPSS nos ofrece la opción de definir y crear tablas personalizadas. A través de este comando se construye una tabla de conteo por frecuencias. Es necesario definir como valor perdido la opción de respuesta ns/nc para poder calcular los estadísticos.
6. Exportación de resultados. Creadas las tablas de resultados, éstas son exportadas a Excel para generar el informe pertinente.
7. Creación ficha técnica de encuesta. El SPE tiene disponible una plantilla de ficha técnica que recoge las principales variables y características a conocer de una encuesta. Conforme al informe generado en Excel y a los distintos pasos dados desde la carga del cuestionario en Author, se cumplimenta este modelo de ficha.
8. Envío de resultados a los responsables de las organizaciones demandantes.



En caso de la **Encuesta Post servicio Inmediata**, el número de pasos se ve altamente simplificado. Siendo cierto que el SPE presta ayuda a la hora de cargar los cuestionarios y obtener resultados, son las propias organizaciones las que gestionan la mayor parte del lanzamiento de estas encuestas. Concretamente la forma de actuar es la siguiente:

Determinar qué servicio prestado por una organización es favorable a definir una encuesta post servicio.

Aunque en ocasiones la coordinación técnica del SPE propone a las organizaciones la posibilidad de implantar una encuesta post servicio que recoja la valoración de los usuarios ante la prestación directa de un servicio concreto, son las propias organizaciones las que manifiestan la necesidad de definir una encuesta que les proporcione información sobre un determinado servicio o producto.

Construcción del cuestionario. El gestor de encuestas presta apoyo y asesoramiento en la selección y redacción de ítems que compone el cuestionario.

Carga del cuestionario. Al igual que en las encuestas de carácter general, las encuestas post servicio también son cargadas a través del programa Author.

Activación de la encuesta. La encuesta es activada en el servidor, disponiendo de la dirección URL que nos permite la cumplimentación del cuestionario. Este enlace es remitido al responsable de la organización para su gestión.

Exportación de datos y obtención de resultados. El responsable de la organización solicita al gestor de encuestas el informe de resultados. Se indica el período entre el cual se desea extraer las valoraciones de los usuarios. Para calcular el porcentaje de participación es imprescindible que el responsable de la organización proporcione el nº de encuestas enviadas.

Envío del informe de resultados al responsable de la organización.

Todos estos pasos definidos a lo largo de toda la instrucción técnica, recogen la forma de proceder ante encuestas post servicio cuyo enlace es gestionado por el SPE. No obstante, no hay que olvidar que existen otras encuestas post servicio que, íntegramente, son gestionadas por las propias organizaciones. En estos casos, el responsable de la organización deberá remitir a la coordinación técnica del SPE tanto el modelo de cuestionario utilizado, como el informe elaborado a partir de las respuestas obtenidas.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	23/04/2015	Creación del anexo



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Registro de Procedimientos Telematizados

Tabla [PT-PE 02]. Listado de Procedimientos Telematizados.

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Quejas y sugerencias	PE02.Retroalimentación de los Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestión de las quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicio de Información, registro y Administración Electrónica	<ul style="list-style-type: none">▪ Universidad Virtual

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	30/04/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización nombre del Servicio de Información



ANEXOS VI.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS: ATRIBUTOS Y REQUISITOS DE CALIDAD.

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS. NIVEL PROCESO.

Proceso:	PE 02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PE 02.3 Gestión de Encuestas de Grupos de Interés y de clima Laboral. PE 02.3 Gestión de Encuestas Post-Servicio.
Servicio prestado:	Realizar las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las Encuestas incluidas en el SIGC-SUA, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).
Fecha:	Febrero 2018.
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación.
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de Indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés).

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directrices de dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de encuestas y análisis para la revisión y mejora del SIGC-SUA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO. ▪ 1.2. Realización de acuerdo con proceso definido.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2. Responsables de gestión y sistemas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Calidad. ▪ Encuestas ▪ Solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo técnico gestión de encuestas. ▪ Información y análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.1. Cumplimiento de la planificación en la gestión de encuesta. ▪ 2.2. Elaboración y envío de resultados en tiempo y de acuerdo con formatos informes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3. Encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión y adecuación de la encuestas para la percepción de su 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1. Valoración de la encuesta con % de satisfacción >80%.



		satisfacción. ▪ Utilidad de la encuesta ▪ Difusión de los resultados.	
▪ 4. Auditores y evaluadores internos y externos.	▪ Reuniones. ▪ Encuestas. ▪ Informes.	▪ Información precisa de gestión de resultados en tiempo.	▪ 4.1. Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación y evaluación.

ANEXOS VI.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS: ATRIBUTOS Y REQUISITOS DE CALIDAD.

PE. 02.02 GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS. NIVEL PROCESO.

Proceso:	El diseño del proceso Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2) se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema.
Servicio prestado:	Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar el seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias que aportan los clientes o usuarios del SIGC-SUA, proporcionando, además, un mecanismo de retroalimentación con los clientes.
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
Fecha:	MARZO 2018
Responsables:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de Indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés).

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
▪ 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén.	▪ Directrices de dirección.	▪ Tramitación en plazo de la gestión de las queja/sugerencias. ▪ Realización de acuerdo con	▪ 1.1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO. ▪ 1.2. Realización de acuerdo con



		proceso definido.	proceso definido.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2. Responsables de gestión y sistemas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Calidad. ▪ Encuestas ▪ Solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo técnico gestión de queja/sugerencias. ▪ Información y análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.1. Realización de acuerdo con proceso definido. ▪ 2.2. Elaboración y envío de resultados en tiempo y de acuerdo con formatos informes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3. Interesados/ usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información disponible sobre Interposición de quejas y sugerencias. ▪ Respuesta e tiempo ▪ Subsanción y mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1. Valoración de la encuesta con % de satisfacción >80%. ▪ Indicador de porcentaje de respuestas y tiempo de respuesta. ▪ Compromiso de calidad: <10 días%.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4. Auditores y evaluadores internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones. ▪ Encuestas. ▪ Informes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información precisa de gestión de resultados de quejas y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1. Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación y evaluación.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	11/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización Nombre del Servicio de Información



ANEXOS VII.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DEL SIGC-SUA.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

CUADRO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO. NIVEL PROCESO. ANÁLISIS DAFO

Proceso:	PE 02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PE 02.3 Gestión de Encuestas de Grupos de Interés y de clima Laboral. PE 02.3 Gestión de Encuestas Post-Servicio.
Servicio prestado:	Realizar las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las encuestas incluidas en el SIGC-SUA, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).
Fecha:	Febrero 2018.
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación.
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de Indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés).

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS*	F1.- Conocimiento técnico en un número suficiente de personas del SPE para realizar el proceso. F2.- Capacidad de aprendizaje en nuevas técnicas y utilización de recursos informáticos. F3.- Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado). F4.- Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.	D1.- Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos. D2.- El número de personas asignadas no siempre son suficientes para dar respuestas a nuevas demandas. D3.- El número de personas asignadas no siempre son suficientes para agilizar la plena disponibilidad de los recursos tecnológicos. D4.- Falta de sistematización y eficacia de la planificación



	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS*	01.- Disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de uso libre (limesurvey...). 02.- Estrategias para la gestión basados en sistemas normalizados de la calidad. 03.- Interiorización de la cultura de medición por los responsables de gestión de la Universidad.	A1.- Desinterés en la participación en la encuestas. A2.- Incremento continuado de demanda de encuestas. A3.- Utilización adecuada de la encuesta para la gestión de la mejora continua. A4.- Sistematización de la difusión de los resultados de la encuesta entre los grupos de interés. A5.- Resistencia de los demandantes a las finalidades y requisitos técnicos de los mecanismos de encuesta. A6.- Tiempo de espera en el suministro de recursos tecnológicos por parte del proveedor UJA.

* Centrados en tres ámbitos: Personas, Conocimientos-capacidades y Recursos

ANEXOS VII.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO DEL SIGC-SUA.

PE. 02.02 GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

CUADRO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO. NIVEL PROCESO. ANÁLISIS DAFO

Proceso:	El diseño del proceso Gestión de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (PE.02.2) se desarrolla e implanta de forma general para todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el sistema.
Servicio prestado:	Constituye una secuencia de actividades cuya finalidad básica es realizar el seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias que aportan los clientes o usuarios del SIGC-SUA, proporcionando, además, un mecanismo de retroalimentación con los clientes.
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
Fecha:	MARZO 2018
Responsables:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de Indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés).

CUADRO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO. NIVEL PROCESO. ANÁLISIS DAFO

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	1.- No evaluable Equipo de Gobierno. 2.- Indeterminación a la hora de asignar el Servicio que resuelve	1.- agilidad en los plazos y en la gestión por parte del SIR@ y resto de Servicios 2.- compromiso por todos los agentes



	3.-Percepción del usuario. Falta de encuestas	implicados 3.-plataforma eficaz, simplicidad del trámite 4.- Potente comunicación con los usuarios
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	1.- Desconocimiento para entrar en la queja/sugerencia. No entran (no recuerdan usuario/contraseña) en la cuenta institucional. 2.-Gestión de quejas de carácter personal a personas concretas. 3.-Dispersión de los buzones de quejas y sugerencias	1.-Interacción con el usuario para rentabilizar situaciones realizando el seguimiento de acciones de mejora derivadas de una Queja/Sugerencia.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	14/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización Nombre del Servicio de Información



ANEXOS VIII.

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

CUADRO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES. NIVEL PROCESO.

Proceso:	PE 02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PE 02.3 Gestión de Encuestas de Grupos de Interés y de clima Laboral. PE 02.3 Gestión de Encuestas Post-Servicio.
Servicio prestado:	Realizar las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las Encuestas incluidas en el SIGC-SUA, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).
Fecha:	Febrero 2018.
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación.
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Por modificación de análisis de contexto y necesidades y expectativas de grupos de interés. Cuadro de Indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés).

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Resultado Esperado: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación SIGC-SUA- Conformidad requisitos. ▪ Planificación cumplida. 	<p>1.-Riesgo: Incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna-D2-D4. Amenaza Externa- A2-.</p> <p>Efecto potencial: Falta de datos para realización de análisis (procesos, revisión y mejora)-asociados a requisitos de calidad (1.1. 2.2)-. No conformidad al SIGC-SUA- Asociados a requisitos de calidad (4.1)-.</p>	<p>1.-Acción: [se opta por eliminar la fuente de riesgo] Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de realización de encuestas.</p> <p>2.- [se opta por modificar la probabilidad] Revisar con las Unidades el sistema de encuestas, priorizando en el SIGC-SUA sólo aquellas que se consideren más relevantes.</p> <p>3.- [modificar las consecuencias] sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés.</p>
Resultado Esperado: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad en la disponibilidad de plataforma de gestión de 	<p>2.-Riesgo: Obsolescencia definitiva de la actual plataforma de encuestas, con retraso en la plena disponibilidad de la plataforma de gestión de encuestas de uso libre.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna-D1,</p>	<p>1.-Acción: [se opta por eliminar la fuente de riesgo] Solicitar, anticipadamente, apoyo externo con conocimiento especializado en recursos tecnológicos.</p> <p>2.- [se opta por compartir el riesgo] Realizar un estudio de viabilidad sobre el</p>



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
encuestas.	D3-. Amenaza Externa- A6- Efecto potencial: Imposibilidad técnica del lanzamiento de encuestas. Efectos asociados: Falta de datos para realización de análisis (procesos, revisión y mejora)-Asociados a requisitos de calidad (1.1. 2.2)-. No conformidad al SIGC-SUA- Asociados a requisitos de calidad (4.1)-.	traslado de la gestión técnica del lanzamiento de las encuestas a las Unidades que gestionan los procesos, mediante la plataforma de gestión de encuestas de uso libre.
Resultado Esperado: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de participación en la encuesta, estadísticamente, representativo. ▪ Valoración de la encuesta con % de satisfacción >80% 	3.- Riesgo: Tasas de participación sin representatividad estadística. Detectado: DAFO: Amenaza Externa A1-A2-A3-. Efecto potencial: La falta de representatividad invalida los resultados de la encuesta. Efectos asociados: Falta de datos para realización de análisis (procesos, revisión y mejora)-Asociados a requisitos de calidad (1.1. 2.2)-. No conformidad al SIGC-SUA- Asociados a requisitos de calidad (4.1)-.	1.- Acción: 2.- [se opta por modificar la probabilidad] Revisar con las Unidades el sistema de encuestas, priorizando en el SIGC-SUA sólo aquellas que se consideren más relevantes, evitando la saturación. 2.- [modificar las consecuencias] sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés. 3.- [se opta por compartir el riesgo] Potenciar en la Dirección y las Unidades mecanismos que impulsen la participación en las encuestas: Comunicación, publicación de las mejoras asociadas a los resultados, difusión de resultados de las encuestas e impactos de las mejoras.
Resultado Esperado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE. 	1.- Oportunidad: Capacidad técnica para sistematizar la gestión del proceso de gestión de encuestas (conocimiento formalizado). Detectado: DAFO: Fortaleza- F3- .Oportunidades -02-. Efecto potencial: Mejorar la capacidades internas para la gestión de las encuestas, permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.	1.- Acción: Desarrollo del proceso de gestión de encuestas mediante la elaboración de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales de uso para la actividad de diseño, lanzamiento y gestión de la información.
Resultado Esperado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad en la disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas. ▪ Eficiencia en recursos 	2.- Oportunidad: Disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de uso libre (limesurvey). Detectado: DAFO: Oportunidades- 01-. Efecto potencial: Disponer de una herramienta sin costes asociados que elimine el riesgo de obsolescencia de la plataforma de gestión de encuestas actual.	1.- Acción: Elaborar y desarrollar un proyecto que permita transferir la gestión de las encuestas desde la actual plataforma a la plataforma de uso libre (limesurvey).



EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Tabla. Evaluación de riesgos.

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
-Riesgo: Detectado: Efecto potencial:	ESCALA 1-5 1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.	ESCALA 1-5 1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Probable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.	Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D D. Aceptar riesgo [< 5] C. Aceptar riesgo con controles. [6-1] B. Riesgo no deseable. [9-14] A. Riesgo inaceptable. [≥ 15]

Aplicación:

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo	
1. Incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes.	4.-Considerable.	2.-Poco probable.	$4*2=8$	C. Aceptar riesgo con controles.
2. Obsolescencia definitiva de la actual plataforma de encuestas, con retraso en la plena disponibilidad de la plataforma de gestión de encuestas de uso libre.	4.-Considerable.	3.- Probable.	$4*3=12$	B. Riesgo no deseable.
3. Tasas de participación sin representatividad estadística.	3.-Moderado.	3.- Probable.*	$3*3=9$	B. Riesgo no deseable.

* Se realiza valorando la totalidad de encuestas del SIGC-SUA

De acuerdo con la finalidad última de la apreciación del riesgo es determinar que riesgos para los resultados de los procesos no se consideran suficientemente controlados y exige un tratamiento. Se estima que el riesgo 2 y 3 exige la aplicación de alguna/as acciones de mejora.

**ANEXOS VIII.****GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.****PE. 02.02 GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS****CUADRO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES. NIVEL PROCESO.**

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	NIVEL RIESGO	
D1.-No evaluable Equipo de Gobierno	1.-Moderado.	5.-Probable.	1*5=5	D. Se acepta riesgo.
D2.-Indeterminación a la hora de asignar el Servicio que resuelve	2.-Mínimo.	3.-Poco probable.	2*3=6	C. Aceptar riesgo con controles.
D3.- Percepción del usuario. Falta de encuestas	4.-Considerable.	5.-Probable.	4*5=20	A. Riesgo inaceptable
A1.- Desconocimiento para entrar en la queja/sugerencia. No saben acceder, no recuerdan usuario/contraseña de su cuenta institucional	3.-Moderado.	2.-Poco Probable.	3*2=6	C. Aceptar riesgo con controles.
A2.- Gestión de quejas de carácter personal a personas concretas	3.-Moderado.	2.-Poco probable.	3*2=6	C. Aceptar riesgo con controles
A3.-Dispersión de los buzones de quejas y sugerencias	5.-Grave.	1.-Improbable	5*1=5	D. Se acepta riesgo

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	14/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización Nombre del Servicio de Información