2011

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

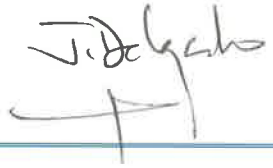
FECHA: 01/02/2011

REVISIÓN: 01

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Gerencia con Coordinación Técnica del Servicio de Planificación y Evaluación.	Vicerrectorado Responsable de la Calidad.	Consejo de Dirección.
Nombre:	**Nombre:**	**Nombre:**
Armando Moreno Castro	Jorge Delgado García	Manuel Parras Rosa
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Gerente	Vicerrector	Rector
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**
17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
		

Edición.	**Nº.:** 01	**Fecha de entrada en vigor:**	01/02/2011

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.- ANEXOS
- 13.1. TABLA DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS
- 13.2. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
- 13.3. SEGMENTACIÓN DE CLIENTES A QUIEN SE DIRIGE LA ENCUESTA
- 13.4. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL (CLIMA LABORAL)
- 13.5. TABLA DE ENCUESTAS POST-SERVICIO
- 13.6. RESULTADOS ANUALES DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
- 13.7. TABLA DE LEGISLACIÓN DEL PROCESO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	01/02/2011	Todos	Creación del Documento

1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Responsable de calidad (Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad).

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

- Responsable de calidad (Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad).

Miembros:

- Gerente.
- Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
- Representantes de Equipos de Procesos.

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.

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

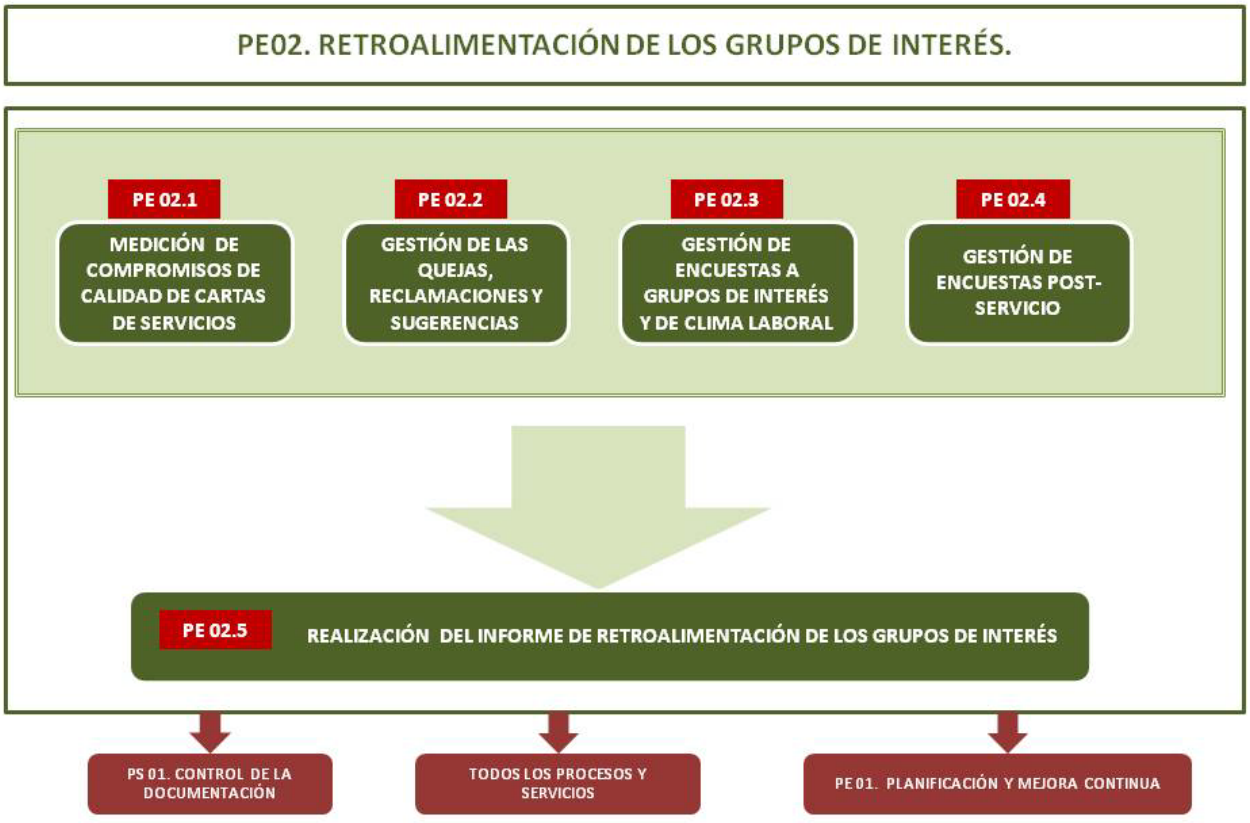


Figura nº [1-Doc-PE02]. Mapa del Proceso PE 02.

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 y Asuntos Generales	**SIAG**
▪ 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.	SIAG	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 Encuetas 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	Documento de queja, reclamación o sugerencia interpuesta.	***SIAG***
R.[PE 02.2]-05	Libro de registro.	***SIAG***
R.[PE 02.2]-06	Registros de comunicaciones con los interesados.	***SIAG***
R.[PE 02.2]-07	Informe del departamento afectado.	***SIAG***
R.[PE 02.2]-08	Informe de cierre de queja, reclamación o sugerencia.	***SIAG***
R.[PE 02.2]-09	Informe de seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias.	***SIAG***
PE.02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral.		
Código	***Registro***	***Responsable***
R.[PE 02.03]-10	Modelo de encuesta.	***SPE***
R.[PE 02.03]-11	Informe estadístico sobre resultados de encuestas.	***SPE***
PE.02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio.		
Código	***Registro***	***Responsable***
R.[PE 02.04]-12	Modelo de encuesta.	***SPE***
R.[PE 02.04]-13	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 02.05]-14	Informe de retroalimentación de los grupos de interés.	***SPE***

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

10.- CLIENTES DEL PROCESO

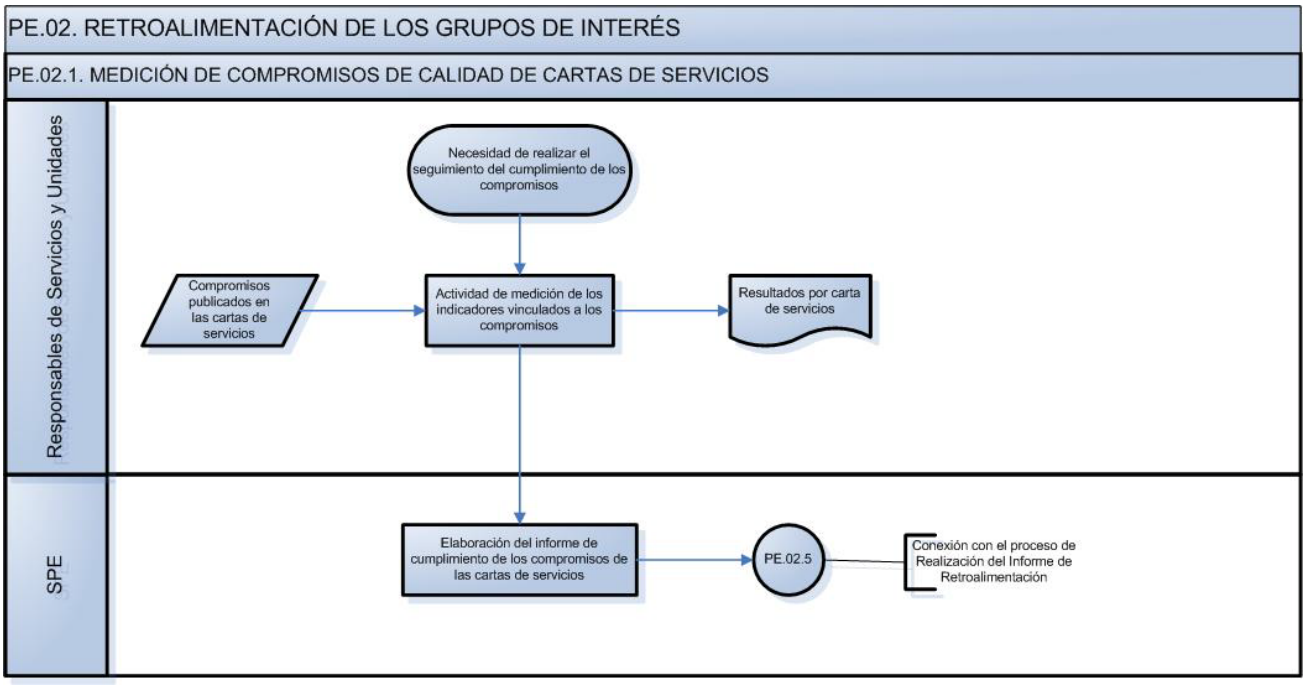
Clientes internos:

- 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:

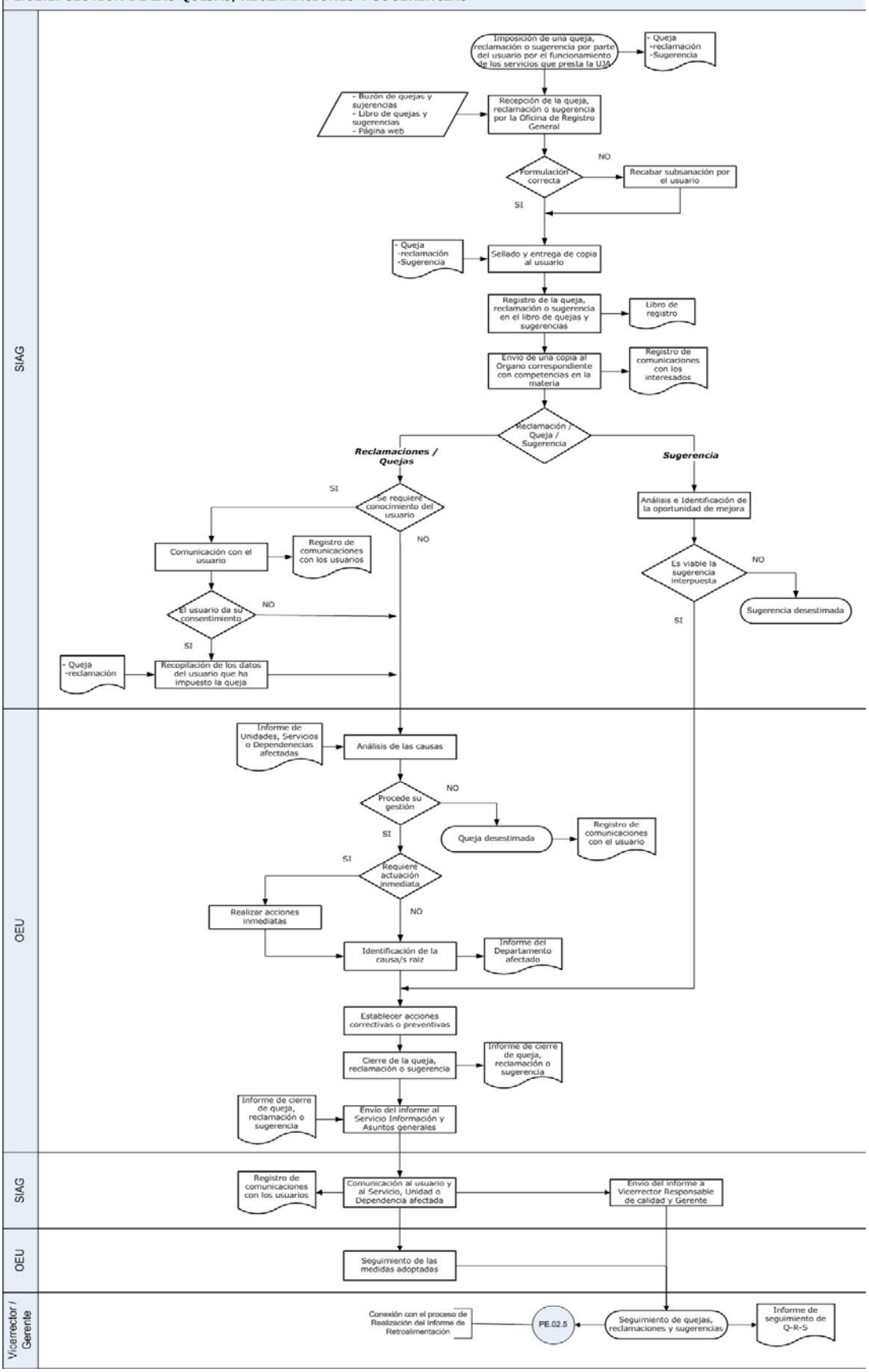
- Clientes y Grupos de Interés externos.
- Sociedad en general.

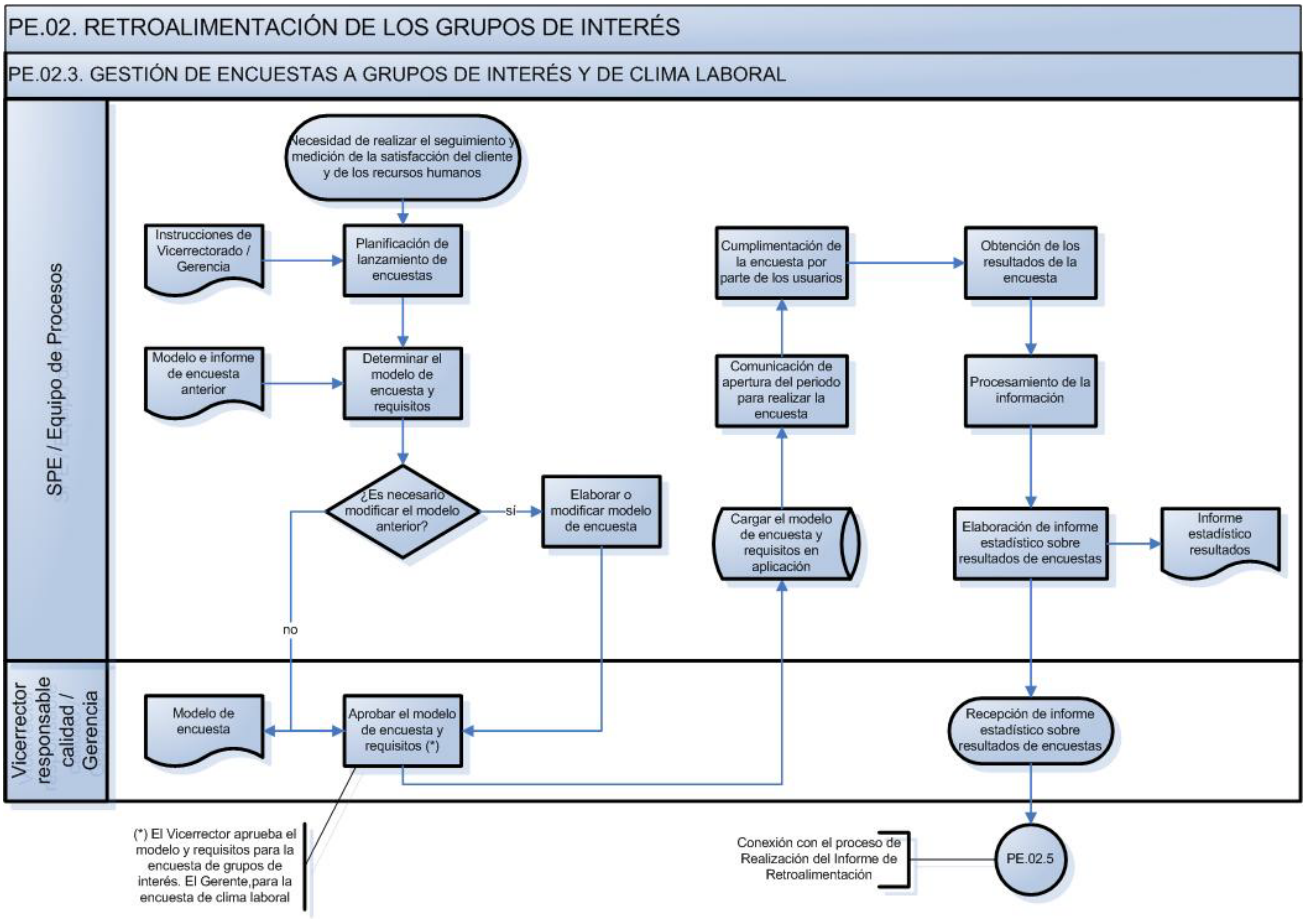
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS

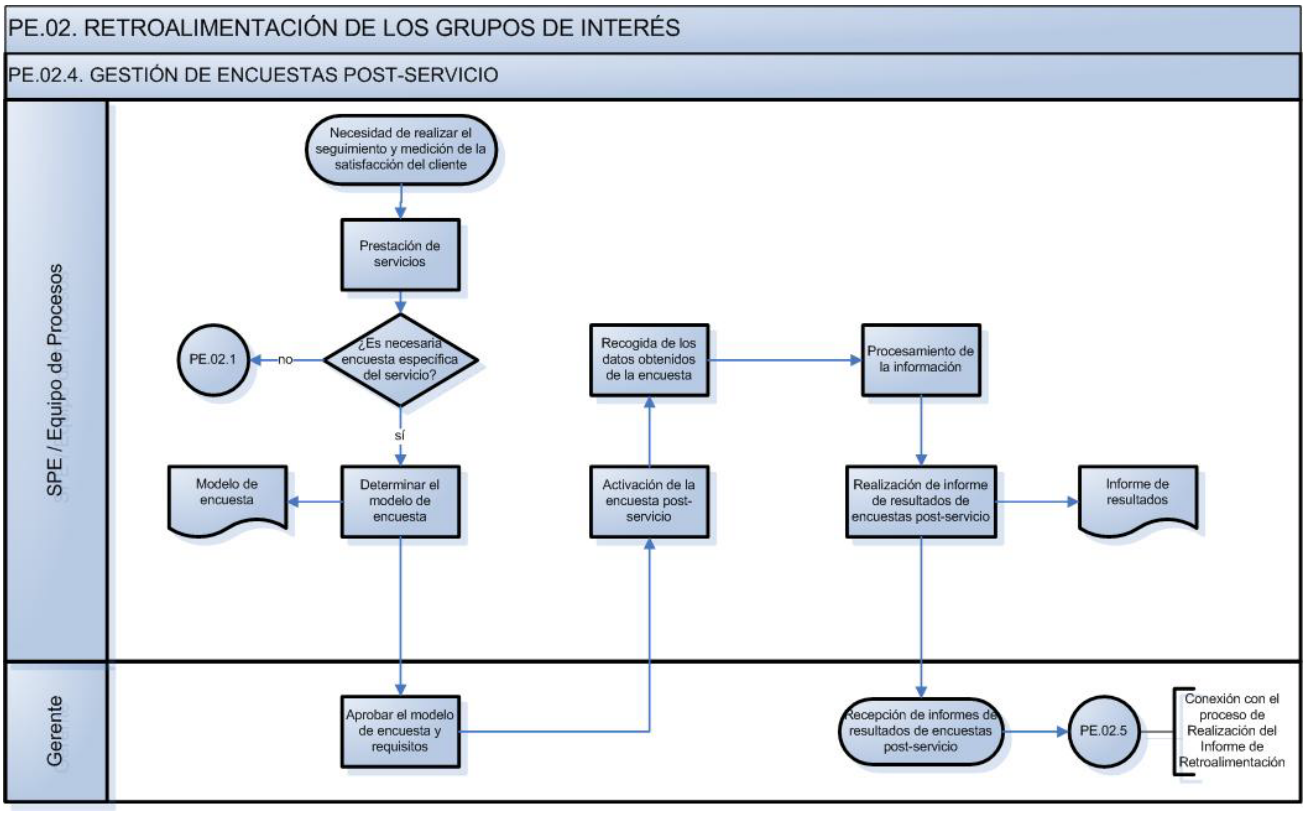

PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
PE.02.1. MEDICIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE CARTAS DE SERVICIOS
Responsables de Servicios y Unidades
Necesidad de realizar el seguimiento del cumplimiento de los compromisos
Compromisos publicados en las cartas de servicios
Actividad de medición de los indicadores vinculados a los compromisos
Resultados por carta de servicios
SPE
Elaboración del informe de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios
PE.02.5
Conexión con el proceso de Realización del Informe de Retroalimentación

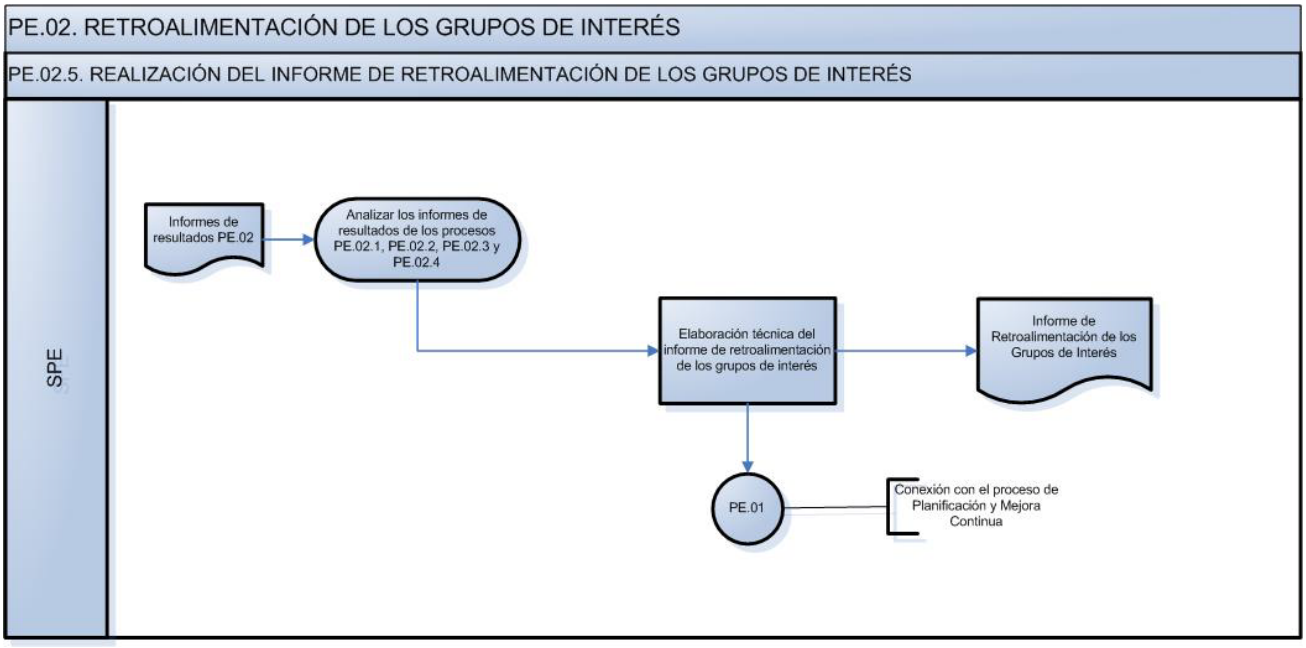
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PE.02.2. GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS




PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
PE.02.3. GESTIÓN DE ENCUESTAS A GRUPOS DE INTERÉS Y DE CLIMA LABORAL
SPE / Equipo de Procesos
Vicerrector responsable calidad / Gerencia
Necesidad de realizar el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente y de los recursos humanos
Instrucciones de Vicerrectorado / Gerencia
Planificación de lanzamiento de encuestas
Modelo e informe de encuesta anterior
Determinar el modelo de encuesta y requisitos
¿Es necesario modificar el modelo anterior?
si
no
Elaborar o modificar modelo de encuesta
Modelo de encuesta
Aprobar el modelo de encuesta y requisitos (*)
(*) El Vicerrector aprueba el modelo y requisitos para la encuesta de grupos de interés. El Gerente,para la encuesta de clima laboral
Cumplimentación de la encuesta por parte de los usuarios
Comunicación de apertura del periodo para realizar la encuesta
Cargar el modelo de encuesta y requisitos en aplicación
Obtención de los resultados de la encuesta
Procesamiento de la información
Elaboración de informe estadístico sobre resultados de encuestas
Informe estadístico resultados
Recepción de informe estadístico sobre resultados de encuestas
Conexión con el proceso de Realización del Informe de Retroalimentación
PE.02.5


PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
PE.02.4. GESTIÓN DE ENCUESTAS POST-SERVICIO
SPE / Equipo de Procesos
Gerente
Necesidad de realizar el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente
Prestación de servicios
¿Es necesaria encuesta específica del servicio?
no
PE.02.1
sí
Determinar el modelo de encuesta
Modelo de encuesta
Aprobar el modelo de encuesta y requisitos
Activación de la encuesta post-servicio
Recogida de los datos obtenidos de la encuesta
Procesamiento de la información
Realización de informe de resultados de encuestas post-servicio
Informe de resultados
Recepción de informes de resultados de encuestas post-servicio
PE.02.5
Conexión con el proceso de Realización del Informe de Retroalimentación


PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
PE.02.5. REALIZACIÓN DEL INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
SPE
Informes de resultados PE.02
Analizar los informes de resultados de los procesos PE.02.1, PE.02.2, PE.02.3 y PE.02.4
Elaboración técnica del informe de retroalimentación de los grupos de interés
Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés
PE.01
Conexión con el proceso de Planificación y Mejora Continua

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 segmentados por Servicio/Unidad.
I.[PE 02.1]-02	Tasa de medición de indicadores asociados a compromisos de las cartas de servicios.

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

PE 02.3 Gestión de Encuestas a Grupos de Interés y de Clima Laboral.	
Código	***Indicador***
I.[PE 02.3]-08	Valoración global del nivel de satisfacción de los usuarios, global y segmentada por Servicio/Unidad.
I.[PE 02.3]-09	Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS), global y segmentado por Servicio/Unidad.

PE 02.4 Gestión de Encuestas Post-Servicio.	
Código	***Indicador***
I.[PE 02.4]-10	Incremento porcentual anual del número de servicios o unidades con encuestas post-servicios.
I.[PE 02.4]-11	Porcentaje de respuesta.
I.[PE 02.4]-12	Nivel de satisfacción por servicios prestados específicos, por Servicio/Unidad.

PE 02.5 Realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés.	
Código	***Indicador***
I.[PE 02.5]-13	Fecha de realización del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés.

Tabla nº [3-Doc-PC 01]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 01.

12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

Código del Indicador: I + [código del proceso según tabla] + número.
Formulación: La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
Valor límite: Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso.
Valor objetivo: Expresión del valor deseado del indicador u objetivo del resultado del indicador.
Periodicidad indicador: Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca la medición.
Periodicidad medición: Fecha del cálculo de la medición del indicador.
Responsable medición: El jefe del servicio o Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
Responsable seguimiento: El propietario del proceso.
Observaciones: se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador
Código de versión: Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02….).
Responsable de elaboración: Equipo de Proceso.
Responsable de revisión: Servicio de Planificación y Evaluación.
Responsable de Aprobación: Gerencia.

I.[PE 02.1]-01	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos segmentados por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	(∑ Compromisos cumplidos/ Total compromisos)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
	100%	**Periodicidad medición:**	Anual
Responsable medición:	Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Este indicador se segmenta por Servicio/Unidad con Carta de Servicios. Este indicador se mide tras el informe de seguimiento que realice la Universidad de Jaén según planificación de seguimiento de Cartas de Servicios.			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.1]-02	Tasa de medición de indicadores asociados a compromisos de las cartas de servicios.		
FORMULACIÓN:	∑ Medición de Indicadores asociados a compromisos/Total indicadores asociados a compromisos de las cartas de servicios)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
No Procede	100%	**Periodicidad medición:**	Anual
Responsable medición:	Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Este indicador se segmenta por Servicio/Unidad con Carta de Servicios.			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
	ELABORADO POR: Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Responsable:			
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.2]-03	Número de quejas al año, segmentadas por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	∑ 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 y Asuntos Generales	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
	ELABORADO POR: Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Responsable:			
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.2]-04	Número de sugerencias al año, segmentadas por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	∑ 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 y Asuntos Generales	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
	ELABORADO POR: Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Responsable:			
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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, por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	(∑ Respuestas quejas presentadas/Total quejas presentadas)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
	100%	**Periodicidad medición:**	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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, por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	(∑ Respuestas sugerencias presentadas/Total sugerencias presentadas)*100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
	100%	**Periodicidad medición:**	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.2]-07	Días respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días respuesta/número contestadas).		
FORMULACIÓN:	∑ Días de respuesta a las quejas y sugerencias/Total número de quejas y sugerencias contestadas.		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
<= 8 días	<=10 días	**Periodicidad medición:**	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información y Asuntos Generales	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.3]-08	Valoración global del nivel de satisfacción de los usuarios, global y segmentada por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	Grado de valoración global del nivel de satisfacción de los usuarios		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
Descenso significativo del valor	Valor sostenido o incremento	**Periodicidad medición:**	Por encuesta
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	**Responsable seguimiento:**	Gerencia
Observaciones: Valor media Escala de valoración: (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Algo satisfecho (4) Bastante satisfecho (5) Muy satisfecho			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.3]-09	Valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS), global y segmentado por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	Grado de valoración general del nivel de satisfacción del personal (clima laboral PAS)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
Descenso significativo del valor	Valor sostenido o incremento	**Periodicidad medición:**	Por encuesta
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	**Responsable seguimiento:**	Gerencia

Observaciones: Valor media
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.

Relación de ítems:

- Grado de identificación de los conocimientos y las capacidades necesarias para el desarrollo del puesto de trabajo.
- Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.
- Facilidades y apoyo recibido en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas.
- Oferta formativa (formación general) que le facilita la Universidad
- Oferta formativa (formación específica para su puesto de trabajo) que le facilita la Universidad.
- Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.
- Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades

asignadas.

- Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que obtener en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.
- Participación personal en el establecimiento 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.
- Participación personal en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.
- Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad.
- Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.).
- Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc).
- Recursos informáticos (hardware y software).

CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

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

I.[PE 02.4]-10	Incremento porcentual anual del número de servicios o unidades con encuestas post-servicios.*		
FORMULACIÓN:	(Total año actual de servicios unidades con encuestas post-servicio*100/ Total servicios unidades con encuestas post-servicio año anterior)-100		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
		Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	• Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación • Gerencia • Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	**Responsable seguimiento:** Gerencia	
Observaciones: *Indicador nuevo, medición en 2011			

CONTROL	**Código de versión:** 01		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

Ficha nº 10 - I.[PE 02.4]-10. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.4]-11	Porcentaje de respuesta.*		
FORMULACIÓN:	(∑ Respuestas a las encuestas post-servicio /Total encuestas enviadas)*100 (**)		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
Descenso significativo del valor	Valor sostenido o incremento	**Periodicidad medición:**	Semestral
Responsable medición:	• Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación • Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	**Responsable seguimiento:** Gerencia	
Observaciones: *Indicador nuevo, medición en 2011. (*) Por encuestas.			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
	ELABORADO POR: Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Responsable:			
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

Ficha nº 11 - I.[PE 02.4]-11. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.4]-12	Nivel de satisfacción por servicios prestados específicos, por Servicio/Unidad.		
FORMULACIÓN:	Grado satisfacción por servicios prestados específicos.		
Valor límite:	**Valor objetivo:**	**Periodicidad indicador:**	Anual
Descenso significativo del valor	Valor sostenido o incremento	**Periodicidad medición:**	Semestral
Responsable medición:	• Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación • Responsables de Servicios y Unidades Administrativas	**Responsable seguimiento:** Gerencia	
Observaciones:			
CONTROL	**Código de versión:** 01		
	ELABORADO POR: Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Responsable:			
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

Ficha nº 12 - I.[PE 02.4]-12. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

I.[PE 02.5]-13	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		
Responsable:	**ELABORADO POR:** Equipo del Proceso Retroalimentación de los Grupos de Interés	**REVISADO POR:** Servicio de Planificación y Evaluación	**APROBADO POR:** Gerencia
Fecha:	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011

Ficha nº 13 - I.[PE 02.5]-13. Ficha de indicadores- Proceso PE 02.

13.- ANEXOS

13.1. TABLA DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS

Servicio/Unidad de …							
Compromisos publicados en la Carta de Servicios	Indicadores asociados a los compromisos	Fecha de medición	Valor objetivo	Valor alcanzado	Porcentaje desviación	Registro o evidencia asociada al cumplimiento	Observaciones

13.2. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO/UNIDAD

Apreciado/a usuario/a:

La Universidad de Jaén desea conocer la satisfacción de los usuarios/as de los Servicios Universitarios y Administrativos para poder mejorar su calidad. El compromiso de la Universidad de Jaén es avanzar en una Administración más próxima a los usuarios impulsando su participación, y orientando la gestión de los Servicios Universitarios y Unidades Administrativas a la mejora continua, proporcionando a los usuarios un servicio que satisfaga, en todo momento, sus necesidades y expectativas.
Por este motivo es esencial su participación mediante el conocimiento de sus opiniones, por lo que le pedimos su colaboración para responder a esta encuesta. Le garantizamos que los datos que usted nos vaya a facilitar serán tratados de manera confidencial y anónima.

La Encuesta se realiza de manera individual para cada Servicio/unidad. Usted podrá elegir realizar la encuesta sobre los Servicios/Unidades que considere oportuno según la prestación de servicios que haya recibido.

Le pedimos que nos responda CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS CUESTIONES QUE SE ESPECIFICAN EN CADA PREGUNTA, INDICANDO LA CASILLA QUE USTED DESEA ELEGIR DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORACIÓN:

- **Muy insatisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Algo satisfecho**
- **Bastante satisfecho**
- **Muy satisfecho**

Si no desea contestar o considera que no dispone de información para poder responder, marque la casilla: **"No sabe / No contesta".**

También, puede indicar cualquier cuestión que considere oportuna en relación con la prestación del servicio en el apartado correspondiente.

Al final de la encuesta le pedimos que cumplimente una serie de preguntas de clasificación y por sexo, únicamente con la finalidad de conocer el perfil de las personas encuestadas para el análisis segmentado de los resultados.

Le agradecemos sinceramente su colaboración.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a las siguientes cuestiones relacionadas con los servicios recibidos?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No contesta
* 1. El conocimiento que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que deben prestar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. La habilidad que transmiten los/as empleados/ para proporcionar confianza al usuario respecto a la seguridad en la prestación del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. La amabilidad con la que le han atendido.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. La seguridad en el tratamiento de los datos de los/as usuarios/as (confidencialidad).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 5. La confianza que le genera, en general, el Servicio/Unidad para prestarle un servicio fiable, con exactitud y sin errores.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites/o la prestación del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 7. La capacidad de respuesta ante las incidencias que usted plantea.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir un servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. la adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 10. La rapidez en la realización de trámites y/o la prestación de los servicios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 11. La respuesta que le da el Servicio/Unidad cuando usted realiza una queja y/o sugerencia.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 12. El nivel de trato personalizado que le ofrece el Servicio/Unidad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 13. La adecuación del servicio prestado a las necesidades que usted tenía.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*	14. La satisfacción del servicio que le han prestado según las expectativas (lo que esperaba) que usted tenía.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	15. La adecuación de los horarios de atención a las necesidades que usted tiene.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
*	16. La accesibilidad de las instalaciones (facilidad de acceso, identificado y señalado adecuadamente, inexistencia de obstáculos que impidan o dificulte su acceso).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	17. La comodidad de las instalaciones (referido aspectos como la climatización, limpieza, dimensiones y mantenimiento de los espacio, etc.,).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
*	18. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación de los servicios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
*	19. La utilidad de la información que divulga el Servicio/Unidad. (Precisión y cantidad de la información que se le facilita sobre los servicios prestados).						
*	20. La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	21. El fomento que hace el Servicio/Unidad para impulsar y facilitarle su participación como usuario.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
*	22. La adecuación de los medios que habilita el Servicio/Unidad para facilitar su participación (presentación de quejas y sugerencias, encuestas, reuniones, canales de comunicación ,etc..).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
*	23. Valore el nivel de satisfacción global sobre el Servicio/Unidad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	24. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios que realiza el Servicio/Unidad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

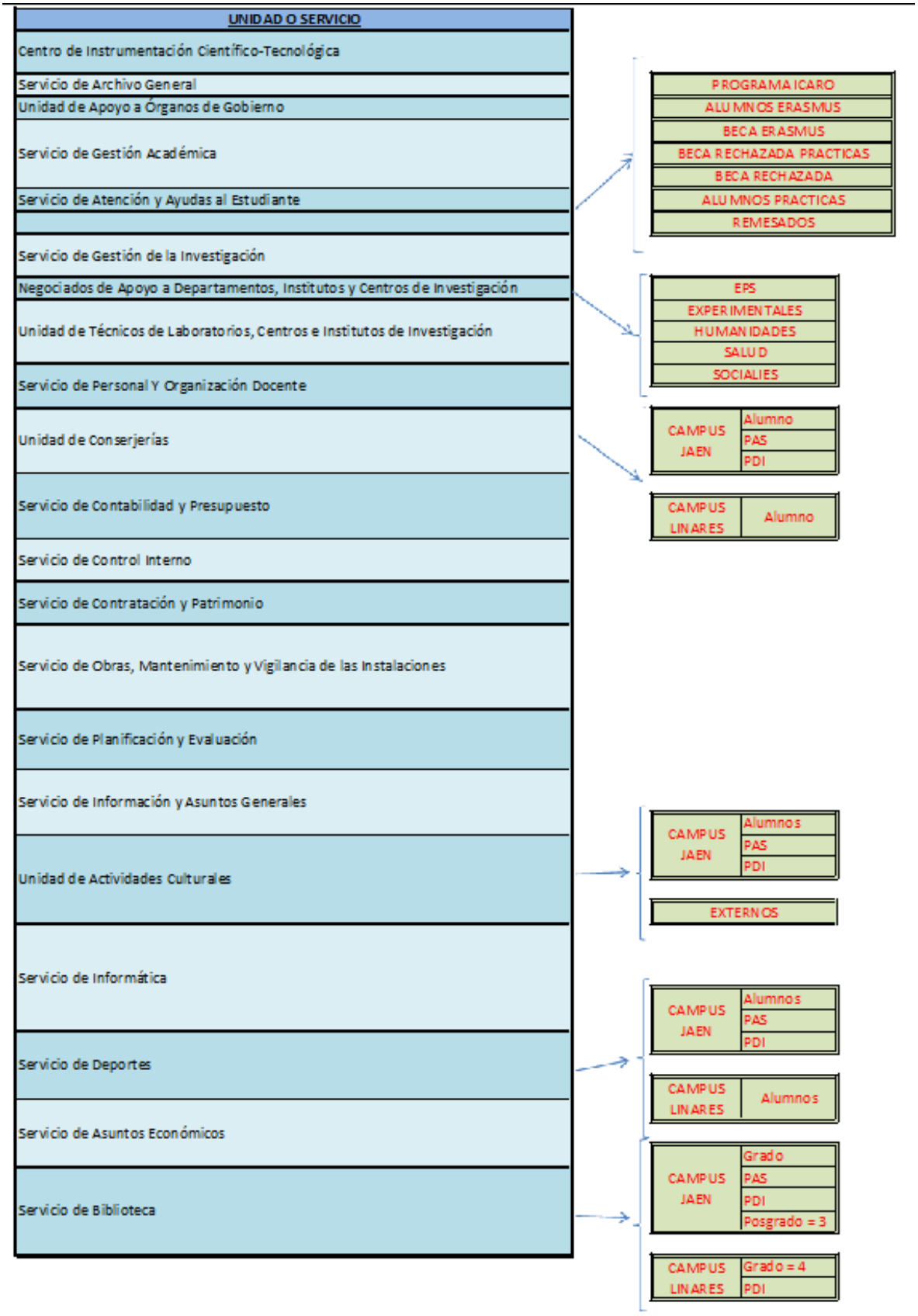
Si deseara añadir cualquier otro comentario o sugerencia en relación a sus expectativas con este Servicio/Unidad, puede utilizar las siguientes líneas.

Finalmente, únicamente con la finalidad de conocer el perfil de las personas encuestadas, le agradeceríamos que nos indicara los siguientes datos:

¿Con qué frecuencia utiliza este servicio?

- ☐ Diariamente o con mucha frecuencia.
- ☐ Al menos, una vez a la semana.
- ☐ Al menos, una vez al mes
- ☐ Únicamente de manera puntual a lo largo de un año.
- ☐ No sabe/no contesta.

13.3. SEGMENTACIÓN DE CLIENTES A QUIEN SE DIRIGE LA ENCUESTA



13.4. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL (CLIMA LABORAL)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD:(INDICAR LA DENOMINACIÓN)

La encuesta de satisfacción que le presentamos forma parte del sistema de evaluación y mejora del grado de satisfacción de los distintos colectivos (Plan Estratégico UJA. Objetivo 25, Acción 2521), En este sentido, es un instrumento que permite medir las expectativas y los niveles de satisfacción del personal de los Servicios y Unidades de la Universidad Jaén (objetivo del Acuerdo del Complemento de Productividad). Además, la revisión y continuación de la realización de la encuesta está identificada como una acción de mejora indicada en los Planes de Mejora de la mayoría de los Servicios.
La encuesta de satisfacción que le presentamos responde en su configuración al Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión, que establece en el criterio 7 que las "Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que la integran". Dichos resultados son consecuencia de las políticas, estrategias y gestión respecto de las personas, tal como propone el criterio 3 del Modelo. Asimismo, en el criterio 1 se resalta la importancia de la acción del liderazgo y su evaluación. En cualquier caso, el sentido principal de la encuesta que le presentamos es obtener los datos sobre satisfacción para, tras su análisis, identificar las mejoras necesarias en el marco de la mejora continua que persigue el Plan para la Calidad de los Servicios Universitarios.
La encuesta se presenta a través de la intranet y online. Los resultados de la encuesta serán gestionados por el Servicio de Planificación y Evaluación que remitirá los resultados a los respectivos Servicios y Unidades, garantizando, en todo momento, el anonimato y la confidencialidad de los datos.
Le agradecemos su colaboración y le pedimos que lean atentamente las indicaciones para su cumplimentación.

1) DATOS DE SEGMENTACIÓN: le pedimos que cumplimente una serie de campos de clasificación profesional y por sexo para el análisis segmentado de los resultados.

Funcionario	☐	**Fijo**	☐	**Antigüedad en la Universidad (años)**	☐
Laboral	☐	**Interino/temporal**	☐	**Antigüedad en la Unidad (años)**	☐
				Antigüedad en el puesto actual (años)	☐

Puesto actual

Jefe Gabinete (Rectorado-Consejo social-Prensa) **/Sección /Coordinador/Encargado equipo /Jefe/Responsable de Unidad o Área** (informática-Biblioteca)	☐		
Técnico Superior	☐	**Hombre**	☐
Técnico de Grado Medio/ Técnicos informáticos	☐	**Mujer**	☐
Jefe de Negociado/Gestor Base /Informáticos base/ Bibliotecario base(Secretaría de apoyo	☐		

Técnico Especialista ☐

Puesto Base ☐

Técnico Auxiliar ☐

2) **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN:** Le pedimos que responda al cuestionario VALORANDO EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENE USTED RESPECTO A LAS CUESTIONES QUE EN CADA PREGUNTA SE ESPECIFICA (preguntas del número 1 al 43).

LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SE REALIZA MEDIANTE LA SIGUIENTE ESCALA:
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.

	1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	1	2	3	4	5	ns/ nc
1	Conocimiento que tiene de las funciones y responsabilidades asignadas al puesto de trabajo que desempeña.						
2	Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que obtener en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.						
3	Grado de satisfacción respecto a los métodos que le han proporcionado para realizar su trabajo con eficacia (información proporcionada, procesos y procedimientos implantados en su Unidad).						
4	Posibilidad de creatividad (nuevas ideas) e innovación (aplicación práctica de nuevas ideas) en el desempeño de su puesto de trabajo.						
5	Grado de autonomía y responsabilidad propia en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo.						
6	Posibilidad de aplicar sus conocimientos, capacidades y habilidades personales a través del trabajo que desarrolla.						
7	Grado de ajuste entre la carga de trabajo asignada y la duración de la jornada.						

	2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	1	2	3	4	5	ns/n c
8	Desarrollo de la prevención de riesgos laborales (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.) en relación con su puesto de trabajo.						
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.).						
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.).						
11	Recursos informáticos (hardware y software).						
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza.						

Puede especificar condiciones a mejorar :

	3. PARTICIPACIÓN.	1	2	3	4	5	ns/nc
13	Participación personal en el establecimiento de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos) que han de obtener en el puesto de trabajo que desemmpeña, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.						
14	Participación personal en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.						
15	Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad						

	4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.	1	2	3	4	5	ns/nc
16	Grado de identificación de los conocimientos y las capacidades necesarias para el desarrollo del puesto trabajo.						
17	Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.						
18	Facilidades y apoyo recibido en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas.						
19	Oferta formativa (formación general) que le facilita la Universidad.						
20	Oferta formativa (formación específica para su puesto de trabajo) que le facilita la Universidad.						
21	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.						
22	Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas.						
23	Los procesos realizados para evaluar el desempeño de su puesto de trabajo (evaluación de su actividad, evaluación de sus resultados y evaluación de sus competencias).						

	5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.	1	2	3	4	5	ns/nc
24	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo entre las personas de la Unidad en el desempeño del trabajo.						
25	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.						

	6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	1	2	3	4	5	ns/nc
26	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad.						
27	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para desarrollar la comunicación interna.						
28	Fluidez de la comunicación interna vertical (responsable hacia el resto de las personas y de las personas hacia el responsable).						
29	Fluidez de la comunicación interna horizontal (entre las personas que trabajan en la Unidad).						

30	La información institucional (Universidad) que le proporcionan es adecuada y la recibe con fluidez.						

	7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.	1	2	3	4	5	ns/nc
31	Perspectivas o posibilidades actuales de promoción (de grupo o puesto) que le ofrece la Universidad.						
32	Perspectiva actual sobre sus posibilidades de promoción en el ámbito de la Unidad.						
33	Posibilidades que ha tenido para desarrollar su carrera profesional desde su incorporación a la Universidad.						
34	Apoyo y facilidades recibidas por la Universidad para la promoción y desarrollo de su carrera profesional.						
35	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en el desarrollo de su carrera profesional.						

	8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS	1	2	3	4	5	ns/nc
36	Retribuciones recibidas en relación al trabajo desempeñado.						
37	Retribuciones recibidas en comparación con otras organizaciones (públicas).						
38	Adecuación de las retribuciones a la distribución de funciones y responsabilidades.						
39	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).						
40	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).						
41	Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.).						
42	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.						
43	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad						

	9.VALORACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5	ns/nc
44	Nivel general de satisfacción.						

Las siguientes preguntas (45, 46 y 47), debe responderlas según la siguiente escala:1 (Nada motivado o implicado; 2 (Poco motivado o implicado); 3 (Algo motivado o implicado); 4 (Bastante motivado o implicado); 5 (Muy motivado o implicado).

45	Grado general de motivación. *(La motivación es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos, origina una propensión hacia un comportamiento específico. Las prácticas de gestión que inciden en la motivación de las personas trabajadoras son: formación y capacitación, delegación de responsabilidades, participación e implicación, comunicación, recompensas, reconocimientos y atenciones sociales).*						

46	Grado de implicación personal con la Universidad. *(Representa su compromiso con la organización en términos del grado en el que usted se identifica con la Universidad y desea seguir participando activamente en ella).*						
47	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo. *(Grado en que usted se implica en sus tareas e invierte tiempo y energías en ellas).*						

Puede indicar cualquier cuestión que considere oportuna en relación con la satisfacción:

3) **EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO EN SU SERVICIO/UNIDAD:** Le pedimos que responda a las preguntas del cuestionario VALORANDO DESDE SU CONOCIMIENTO Y PERSPECTIVA PERSONAL LA ACCION DEL LIDERAZGO RESPECTO AL MÁXIMO RESPONSABE DE SU SERVICIO O UNIDAD SOBRE LAS PRÁCTICAS QUE SE ESPECIFICAN (preguntas del número 48 al 59)

VALORE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE ESCALA:
Valor 1: Nada.
Valor 2: Poco.
Valor 3: Algo.
Valor 4: Bastante.
Valor 5: Mucho.

	10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.	1	2	3	4	5	ns/nc
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias, objetivos del Servicio/Unidad, objetivos o metas de los puestos de trabajo.						
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad.						
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para facilitar la eficacia en la prestación del servicio y la consecución de los objetivos.						
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha de manera activa opiniones sobre funcionamiento del servicio y el trabajo desarrollado, valora las sugerencias propuestas),						
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad propia en el desarrollo del trabajo.						
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación de las personas en las actividades de mejora.						
54	Actitudes y acciones para impulsar en el Servicio/Unidad la colaboración y el trabajo en equipo.						
55	Prácticas y acciones para apoyar y facilitar la participación de las personas y los equipos de trabajo en los cambios (de organización y métodos de trabajo) que se producen en el Servicio/Unidad.						
56	Actitudes y acciones para impulsar en el Servicio/Unidad la creatividad y la innovación.						
57	Prácticas y acciones para apoyar y facilitar la participación de las personas y los equipos de trabajo en los cambios (organización y métodos de trabajo) que se producen en el Servicio/Unidad.						
58	Acciones de reconocimiento por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad.						
59	Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad.						

Puede indicar cualquier cuestión que considere oportuna en relación a la acción de liderazgo:

4) **OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD:** Le pedimos que responda a las preguntas del cuestionario EXPRESANDO DESDE SU CONOCIMIENTO Y PERSPECTIVA PERSONAL SU OPINIÓN SOBRE SU SERVICIO O UNIDAD REPECTO A LAS CUESTIONES QUE SE ESPECIFICAN (preguntas del número 60 al 65).

EXPRESE SU OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE ESCALA:
Valor 1: Nada.
Valor 2: Poco.
Valor 3: Algo.
Valor 4: Bastante.
Valor 5: Mucho.

	10. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.	1	2	3	4	5	ns/nc
60	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.						
61	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).						
62	Considera que la comunicación e información a los usuarios es un objetivo esencial en su Servicio/Unidad						
63	Considera que su Servicio/Unidad desarrolla la comunicación y relaciones eficaces con otros Servicios/Unidades para la consecución de objetivos comunes.						
64	Considera que en su Servicio/Unidad está implantado un sistema de gestión de calidad orientado a la mejora continua.						
65	Considera que en su Servicio/Unidad se desarrollan actitudes y valores de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad, igualdad, etc.).						

Puede indicar cualquier sugerencia o mejora de la encuesta:

13.5. TABLA DE ENCUESTAS POST-SERVICIO

SERVICIO DE INFORMÁTICA	
Denominación del tipo de encuesta	Encuesta postservicio de satisfacción del servicio prestado.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Atención a las solicitudes de peticiones de servicio sobre la carta de Servicios del Servicio de Informática.
Clientes/usuarios encuestados	Muestra de solicitudes de servicios
Periodicidad de la encuesta	Tras la prestación del servicio.
Año/s de realización	Desde el 2007
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	- Informe 2009 (datos 2007-2008). - Informe 2010 (datos 2007-2008-2009).
Otras fuentes de información sobre satisfacción	Realización de reunión (grupo focal) con usuarios (marco elaboración de la carta de servicios. - Realización de reunión (grupo focal)-2011

UNIDAD TÉCNICA	
Denominación o tipo de encuesta	Encuesta de satisfacción sobre el resultado de los trabajos finalizados de mantenimiento.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Solicitudes atendidas de mantenimiento Correctivo y Apoyo a las Actividades Universitarias
Clientes/usuarios encuestados	PAS/PDI
Periodicidad de la encuesta	Continua
Año/s de realización	- 2008. -2009. -2010.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Sí

UNIDAD DE CONSERJERÍAS	
Denominación o tipo de encuesta	Encuesta de satisfacción Post-Servicio
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Prestación de servicios relacionados con los procesos de la Unidad.
Clientes/usuarios encuestados	Comunidad universitaria y clientes externos.
Periodicidad de la encuesta	Continua
Año/s de realización	2010 y 2011
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Sí

UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIOS, DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN	
Denominación o tipo de encuesta	Encuesta satisfacción Post- Servicio
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Servicios: Mantenimiento correctivo, Asesoramiento Técnico y Calibración-Configuración.
Clientes/usuarios encuestados	PDI de Departamentos.
Periodicidad de la encuesta	Continua.
Año/s de realización	2009. 2010. 2011.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Extracción de datos en enero de 2009, diciembre de 2009 y diciembre de 2010.
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Sí

SERVICIO CONTROL INTERNO	
Denominación o tipo de encuesta	Encuesta para la percepción de la satisfacción de los usuarios.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Información sobre tramitación de la facturación, modificaciones presupuestarias y dietas.
Clientes/usuarios encuestados	Clientes Internos.
Periodicidad de la encuesta	Continua: mediante consulta telefónica
Año/s de realización	Desde mayo de 2010
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Informe parcial

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE	
Denominación o tipo de encuesta	Encuestas de Percepción de satisfacción.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Seguimiento intermedio de prácticas en empresas.
Clientes/usuarios encuestados	Estudiantes que realizan prácticas en empresas e instituciones.
Periodicidad de la encuesta	Mensual, se remite entre los días 1-5 de cada mes a los estudiantes que se encuentran realizando prácticas en la mitad de su duración.
Año/s de realización	Curso 2009/2010
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí desde el curso 2009/2010
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Informe
Denominación o tipo de encuesta	Seguimiento a la finalización de las prácticas en empresas.

Ámbito o alcance del servicio encuestado	Encuestas a los estudiantes que han finalizado sus prácticas.
Clientes/usuarios encuestados	Estudiantes que han realizado prácticas en empresas e instituciones.
Periodicidad de la encuesta	Mensual, se remite entre los días 1-5 de cada mes a los estudiantes que han finalizado las prácticas.
Año/s de realización	Curso 2009/2010
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí desde el curso 2009/2010
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Informe
Denominación o tipo de encuesta	Seguimiento de la opinión de las empresas/instituciones
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Encuestas a las empresas e instituciones en las que los estudiantes realizan prácticas para conocer su valoración.
Clientes/usuarios encuestados	Empresas e instituciones en la que los estudiantes realizan prácticas
Periodicidad de la encuesta	Dos veces al año, en los meses de noviembre y mayo a las empresas e instituciones que han acogido a estudiantes en prácticas en el periodo anterior al de la realización de la encuesta
Año/s de realización	Curso 2009/2010
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí desde el curso 2009/2010
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Informe
Denominación o tipo de encuesta	Encuesta sobre Accesibilidad Universal en la UJA.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Encuestas a estudiantes con algún tipo de discapacidad o necesidad educativa especial que constan en la base de datos de la Unidad de Atención a los estudiantes con discapacidad.
Clientes/usuarios encuestados	Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.

Periodicidad de la encuesta	Cada dos años. Se realiza una al año a los estudiantes de nuevo ingreso.
Año/s de realización	Curso 2009/2010
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí desde el curso 2009/2010
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Informe
Observaciones	Con carácter histórico, contamos con las siguientes encuestas: • Opiniones del alumnado mediante las respuestas a los cuestionarios que entregan a la finalización de sus prácticas: o Periodo 1999-2001. Publicadas en el libro "Gestión y análisis de las prácticas en empresas de la Universidad de Jaén. Periodo 1997/2002 o Periodo 2002-2004. Publicadas en el libro "Contribución a la inserción laboral de los alumnos y titulados de la UJA a través de la formación práctica y la orientación laboral. Periodo 1997/2004. • Opiniones del alumnado mediante respuestas telefónicas a preguntas sobre inserción laboral: o Periodo 1999-2001. Publicadas en el libro "Gestión y análisis de las prácticas en empresas de la Universidad de Jaén. Periodo 1997/2002 o Periodo1999-2003. Publicadas en el libro "Contribución a la inserción laboral de los alumnos y titulados de la UJA a través de la formación práctica y la orientación laboral. Periodo 1997/2004. • Opiniones de las empresas e instituciones mediante respuestas a cuestionarios: o Curso 200-2001. Publicadas en el libro "Gestión y análisis de las prácticas en empresas de la Universidad de Jaén. Periodo 1997/2002 o Periodo 2002-2004. Publicadas en el libro "Contribución a la inserción laboral de los alumnos y titulados de la UJA a través de la formación práctica y la orientación laboral. Periodo 1997/2004.

UNIDAD DE APOYO A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	
Otras fuentes de información sobre satisfacción	Aunque no es medible detectamos la satisfacción por los correos de agradecimiento que recibimos y en caso de ser negativa, por el buzón de quejas.

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	
Denominación o tipo de encuesta	Encuesta post-servicio de satisfacción del servicio prestado.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Proceso de Suministro de datos e información estadística a demanda.
Clientes/usuarios encuestados	Clientes internos y externos demandantes de datos e información estadística.
Periodicidad de la encuesta	Continua.
Año/s de realización	Desde 2007.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Sí

UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES	
Denominación o tipo de encuesta	Encuestas de satisfacción y de valoración de la actividad formativa recibida.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Actividades Culturales.
Clientes/usuarios encuestados	Alumnos del programa universitario de mayores.
Periodicidad de la encuesta	Anual.
Año/s de realización	Curso 2009/2010
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Sí

SERVICIO DE DEPORTES	
Denominación o tipo de encuesta	En cuestas de satisfacción de usuarios.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Actividades: Cursos de Participación –Actividades físicas dirigidas.
Clientes/usuarios encuestados	Miembros de la comunidad universitaria en sus distintos sectores (alumnos, PAS y PDI). Usuarios externos no pertenecientes a dicha comunidad).
Periodicidad de la encuesta	Dos veces al año, por cuatrines académico.
Año/s de realización	Desde el curso 2007/2008, integrando la realización y los datos obtenidos en nuestra gestión por procesos desde el curso 2008/2009.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Se conservan tanto los registros físicos como los resultados obtenidos de su tratamiento y análisis de los mismos, desglosados por actividad y curso en general.

Denominación o tipo de encuesta	En cuestas de satisfacción de usuarios.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Actividades: Competiciones Propias.
Clientes/usuarios encuestados	Comunidad universitaria
Periodicidad de la encuesta	La recolección de datos se realiza de forma continua realizando una medición durante el desarrollo de las distintas competiciones desarrolladas durante el curso académico.
Año/s de realización	Desde el curso 2008/2009 integrando la realización y los datos obtenidos en nuestra gestión por procesos.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Se conservan tanto los registros físicos como los resultados obtenidos de su tratamiento y análisis de los mismos, desglosados por actividad y curso en general.
Denominación o tipo de encuesta	En cuestas de satisfacción de usuarios.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Actividades: Competiciones. Se mide la satisfacción de nuestros participantes y representantes de la Universidad de Jaén en los Campeonatos de Andalucía y/o de España Universitarios
Clientes/usuarios encuestados	Usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria en sus distintos sectores (alumnos, PAS y PDI) y seleccionados para representar a la Universidad de Jaén en los Campeonatos de Andalucía y/o de España Universitarios
Periodicidad de la encuesta	La recolección de datos se realiza de forma continua realizando una medición durante el desarrollo de las distintas competiciones desarrolladas durante el curso académico.
Año/s de realización	Desde el curso 2009/2010, integrando la realización y los datos obtenidos en nuestra gestión por procesos.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Se conservan tanto los registros físicos como los resultados obtenidos de su tratamiento y análisis de los mismos, desglosados por actividad y curso en general.

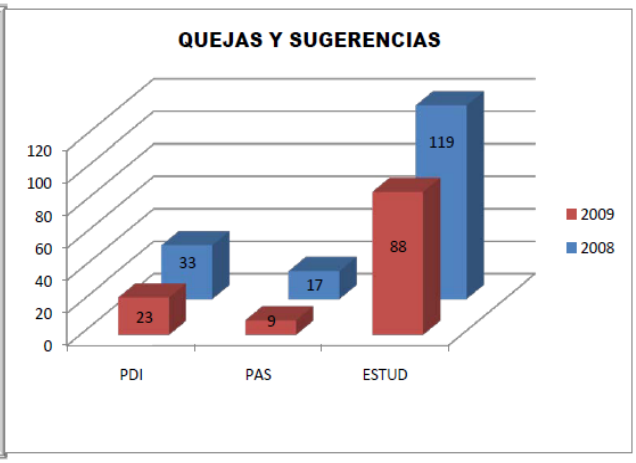
Denominación o tipo de encuesta	En cuestas de satisfacción de usuarios
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Actividades en la naturaleza
Clientes/usuarios encuestados	Usuarios en general donde se engloban los miembros de la comunidad universitaria en sus distintos sectores (alumnos, PAS y PDI) y usuarios externos no pertenecientes a dicha comunidad).
Periodicidad de la encuesta	La recolección de datos se realiza de forma continua realizando una medición durante el desarrollo de las distintas competiciones desarrolladas durante el curso académico.
Año/s de realización	Desde el curso 2008/2009, integrando la realización y los datos obtenidos en nuestra gestión por procesos.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Se conservan tanto los registros físicos como los resultados obtenidos de su tratamiento y análisis de los mismos, desglosados por actividad y curso en general.
Denominación o tipo de encuesta	En cuestas de satisfacción de usuarios.
Ámbito o alcance del servicio encuestado	Proceso de reserva de instalaciones y uso de las mimas.
Clientes/usuarios encuestados	Usuarios en general donde se engloban los miembros de la comunidad universitaria en sus distintos sectores (alumnos, PAS y PDI) y usuarios externos no pertenecientes a dicha comunidad).
Periodicidad de la encuesta	La recolección de datos se realiza de forma anual.
Año/s de realización	Desde el curso 2009/2010, integrando la realización y los datos obtenidos en nuestra gestión por procesos.
Se disponen resultados/Registros de los datos	Sí
Se disponen de análisis sobre resultados/Registros	Se conservan tanto los registros físicos como los resultados obtenidos de su tratamiento y análisis de los mismos, desglosados por actividad y curso en general.

13.6 RESULTADOS ANUALES DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

QUEJAS ANO 2009	TOTAL	%	PDI	%	PAS	%	ESTUD	%	OTROS	%
TOTAL PRESENTADAS	45	37,50%	9	20,00%	3	6,67%	33	73,33%	0	0,00%
Nº DE CONTESTADAS	43	95,56%	8	88,89%	3	100,00%	33	100,00%	0	0,00%
DIAS RESPUESTA MEDIA (Nº DIAS RESPUESTA/Nº CONTESTADAS)	3,88		3,88		11,67		2,79		0,00	
				7,50%		2,50%		27,50%		

SUGERENCIAS ANO 2009	TOTAL	%	PDI	%	PAS	%	ESTUD	%	OTROS	%
TOTAL PRESENTADAS	75	62,50%	14	18,67%	6	8,00%	55	73,33%	0	0,00%
Nº DE CONTESTADAS	67	89,33%	12	85,71%	4	66,67%	51	92,73%	0	0,00%
DIAS RESPUESTA MEDIA (Nº DIAS RESPUESTA/Nº CONTESTADAS)	7,19		4,92		5,00		8,08		0,00	
				11,67%		5,00%		45,83%		

QUEJAS Y SUGERENCIAS AÑO 2009	TOTAL	%	PDI	%	PAS	%	ESTUDI	%	OTROS	%
TOTAL PRESENTADAS	120	100,00%	23	19,17%	9	7,50%	88	73,33%	0	0,00%
Nº DE CONTESTADAS	110	91,67%	20	86,96%	7	77,78%	84	95,45%	0	0,00%
DIAS RESPUESTA MEDIA (Nº DIAS RESPUESTA/Nº CONTESTADAS)	5,90		4,50		7,86		6,00		0,00	



2009	QUEJAS			SUGERENCIAS		
	PRESENTADAS	CONTESTADAS	% RESPUESTA	PRESENTADAS	CONTESTADAS	% RESPUESTA
APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO						
CONTROL INTERNO/GABINETE PRENSA/Sº JURÍDICO						
ÁREA DE APOYO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	26	26	100,00%	51	49	96,08%
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASUNTOS GENERALES	2	2	100,00%	3	2	66,67%
SERVICIO DE INFORMATICA	9	9	100,00%	12	12	100,00%
SERVICIO DE INVESTIGACIÓN				1	0	
SERVICIO DE BIBLIOTECAS				31	31	100,00%
SERVICIO DE ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS	15	15	100,00%	3	3	100,00%
SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN				1	1	100,00%
SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL						
ÁREA DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN ACADÉMICA	11	11	100,00%	12	10	83,33%
SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE	2	2	100,00%	4	4	100,00%
SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	9	9	100,00%	8	6	75,00%
ÁREA DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS RR.HH	2	1	50,00%			
SERVICIO DE PERSONAL Y ORG. DOCENTE	2	1	50,00%			
ÁREA DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN ECONÓMICA...	4	4	100,00%	9	6	66,67%
SERVICIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS						
SERVICIO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS						
SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO				1	1	100,00%
SERVICIO DE OBRAS, MANTENIMIENTO...	4	4	100,00%	8	5	62,50%
EQUIPO DE GOBIERNO	2	1	50,00%	3	2	66,67%
RECTORADO						
SECRETARÍA GENERAL						
VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA, ...						
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,...						
VICERRECTORADO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA						
VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES, ...						
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURAS,...						
VICERRECTORADO DE COMUNICACIÓN, ...				3	2	66,67%
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN, ...						
VICERRECTORADO DE RELACIONES INTERNAC. Y ...						
VICERRECTORADO DE CONVERGENCIA, ...						
VICERRECGORADO DE T.I.C.						
GERENCIA	2	1	50,00%			
TOTALES	45	43	95,56%	75	67	89,33%

13.7 TABLA DE LEGISLACIÓN DEL PROCESO PE 02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	***Norma***	***Proceso***
Leg. Ex.01. [PE 02]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, por la que se regula la protección de datos de carácter personal (BOE de 14/12/99)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.02. [PE 02]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE de 24-12-01), de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 24-4-2007)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.03. [PE 02]	Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, (BOE 23-03-2007)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.04. [PE 02]	Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, (BOE 11-05-1989)	▪ 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.05. [PE 02]	Ley 4/1989, de 12 de diciembre, 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	▪ PE 02.1 Medición de 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.06. [PE 02]	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.07. [PE 02]	Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.08. [PE 02]	Ley 51/2003, de 2 diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal. (BOE 3-12-2003)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés

Leg. Ex.09. [PE 02]	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, (BOE 20-12-2003)	▪ 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.10. [PE 02]	Ley 15/2003 de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA 31-12-03)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.11. [PE 02]	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, (BOE 23-06-2007)	▪ 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.12. [PE 02]	Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA 18-12-2007)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.13. [PE 02]	Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.14. [PE 02]	Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, (BOE 25-06-1999)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.15. [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)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.16. [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)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.17. [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)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés

Leg. Ex.18. [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	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.19. [PE 02]	Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.20. [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	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.21. [PE 02]	Contrato-programa firmado entre la Junta de Andalucía y la Universidad de Jaén	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. Ex.22. [PE 02]	Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2001-2006	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. In.01. [PE 02]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén (BOJA 8-8- 2003), 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	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. In.02. [PE 02]	Plan de Calidad en la Gestión de los Servicios de la UJA (2005)	▪ Todos los Procesos de PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés
Leg. In.03. [PE 02]	Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57)	▪ 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.04. [PE 02]	Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, aprobado por Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006, (BOUJA núm. 57)	▪ 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.05. [PE 02]	Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro Universitario el 20 de abril del 2006 (BOUJA núm. 58)	▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Leg. In.06. [PE 02]	Criterios del Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica para las demandas de información estadísticas. Consultables en: http://www.ujaen.es/serv/spe/sol_inf_est/criterios_datosestadisticos.pdf	▪ 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.07. [PE 02]	Criterios del Vicerrectorado de Calidad y Dirección Estratégica para las demandas de información estadísticas. Consultables en: http://www.ujaen.es/serv/spe/sol_inf_est/criterios_datosestadisticos.pdf	▪ 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.08. [PE 02]	Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 45, de 1 de febrero de 2011	▪ PE 02.1 Medición de Compromisos de Calidad de Cartas de Servicios ▪ PE 02.2 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias
Leg. In.09. [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			