



Proceso Estratégico PE01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.

IRDIR / 2022-2023. Informe Anual de Revisión por la Dirección

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN EN COORDINACIÓN CON EL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SIGC-UCO	GERENCIA	COMITÉ DE CALIDAD
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
Rafael Infantes Lubián	Eulalio Fernández Sánchez	Jesús M. Dorado Martín
CARGO:	CARGO:	CARGO:
Responsable Técnico del SIGC-UCO	Gerente	Vicerrector de Estudios de Grado, Calidad e Innovación Docente
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:
28/06/2023	30/06/2023	02/07/2023

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
01	02/07/2023	Aprobación del documento

Tabla de contenido

1.- FINALIDAD	3
2.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PLANE)	3
2.1.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN	3
a. <i>Contexto</i>	3
b. <i>Análisis</i>	5
2.2.- REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.	6
2.3.- REVISIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.	8
3.- NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.	10
4.- INDICADORES DE LOS PROCESOS.	13
5.- INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (IRETRO)	15
5.1.- BUZÓN QUE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (QSF).	16
5.2.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS SOBRE CLIMA LABORAL.	16
5.3.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE-USUARIO.	17
5.4.- ENCUESTAS POST-SERVICIO.	18
7.- ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.	18

1.- FINALIDAD

El presente informe final integra toda la información recogida durante la ejecución de la planificación para el ciclo de gestión, del análisis de los procesos realizados por los Servicios y Unidades Administrativas integradas en el SIGC-UCO, así como los informes de retroalimentación de los grupos de interés.

Trata de realizar una valoración de los resultados obtenidos y del desempeño global del sistema de gestión de la calidad enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua y de acuerdo con los resultados realizar recomendaciones al Consejo de Dirección que sirvan a la toma de decisiones en cuanto a las directrices y objetivos de calidad para el próximo ciclo de gestión.

Este informe anual agrupado constituye el documento base de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SIGC-UCO, por lo que se aprueba por el Comité de Calidad a efectos de la Revisión Anual del Sistema por el Consejo de Dirección, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Universidad de Córdoba.

2.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PLANE)

2.1.- REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

a. Contexto

Un primer aspecto de análisis es el **grado de cumplimiento de la planificación realizada para este ciclo de gestión** en el marco del contexto de las actuaciones seguidas por la dirección:

- Con fecha 25 de abril de 2022, se realiza la revisión por la dirección (ARDIR_2021-2022). En esta acta se establecen tres directrices y tres objetivos de calidad para el ciclo 2022-2023. La incorporación de un nuevo equipo de gobierno en la Universidad de Córdoba tras las elecciones de mayo de 2022 conlleva un período de adaptación de los nuevos cargos que asumen las competencias en la dirección de la UCO.
- Con fecha 15 de noviembre de 2022 se aprueba la Hoja de Ruta de la Gerencia relativa al “Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS” con un claro enfoque a la puesta al día de la documentación sobre las Unidades y Servicios que sirva para reformular el Mapa de Procesos del SIGC-UCO como documento clave para la elaboración de una nueva RPT así como la futura ampliación del alcance del sistema integrado de calidad. En este contexto, toma especial relevancia la sistemática realizada por la Gerencia activando el llamado Comité de Gerencia, un órgano asesor formado por todos los Jefes de Servicio y Unidades que se reúne mensualmente para tratar todos los asuntos relativos al funcionamiento de los Servicios, así como a los procesos administrativos, técnicos y de gestión desarrollados por el PTGAS.

- Con fecha 8 de mayo de 2022, se realiza una revisión de la planificación realizada por el anterior equipo de gobierno fruto de la experiencia y compromisos adoptados en los primeros meses del nuevo mandato, se manifiesta así el compromiso de la nueva dirección con la mejora del sistema. En esta nueva planificación (PLANE_2022-2023) se incorpora una nueva directriz y dos objetivos calidad adicionales.

La tabla siguiente refleja la ejecución real (línea inferior) con relación a la ejecución planificada (línea superior) de cada epígrafe:

	Planificación prevista
	Ejecución realizada de acuerdo con planificación
	Ejecución desviada de la planificación
	Planificación no ejecutada

FASES	REVISIÓN DEL CRONOGRAMA 2022-2023										
	2022				2023						
	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio
Revisión de la planificación											
Aprobación de la planificación revisada											
Ejecución de la planificación.											
Seguimiento mitad de ciclo. Comité de Calidad											
Redefinición del Mapa de Procesos											
Elaboración del informe de revisión de los procesos clave											
Aprobación del informe de revisión de los procesos clave											
Formación de Auditores Internos											
Informe de Auditoría Interna											

Elaboración del informe anual de revisión y análisis												
Aprobación del informe anual de revisión y análisis												
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)												
Auditoría externa de la certificación.												

b. Análisis

La planificación prevista en el documento de referencia PLANE (PE01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA) se ha ejecutado en un alto porcentaje a excepción de lo relativo a:

- Elaboración y aprobación del INFORME DE REVISIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE

Durante el período que ha mediado entre la revisión de la planificación y el cierre de ciclo, los esfuerzos se han focalizado en aprobar las nuevas versiones de los Procesos Estratégicos y de los Procesos de Apoyo, como herramientas clave que se adecuen a la estrategia de ampliación del alcance del SIGC-UCO prevista para todos los procesos desarrollados por la Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. Solo en el último mes se ha iniciado el proceso de revisión de los procesos clave (Calidad; Admon Electrónica, Archivo y Registro) que debe completarse en los primeros meses del nuevo ciclo de gestión.

SE RECOMIENDA a la Dirección el mantenimiento entre sus directrices para el próximo ciclo de la **revisión de los procesos clave a partir de un enfoque reforzado del análisis de las necesidades y expectativas de usuarios.**

- Auditorías Internas

No ha sido posible ejecutar la formación prevista en mayo para conformar un equipo de Auditores Internos debido a que la ejecución de Plan de Formación del PTGAS se ha retrasado al último cuatrimestre de 2023 vinculado a la redacción y aprobación de la nueva RPT. En el momento de redacción de este informe ya se ha realizado la propuesta firme para la realización del curso de Auditores Internos con fecha planificada de ejecución en la primera semana de octubre.

SE RECOMIENDA a la Dirección la **inclusión entre los objetivos de calidad** para el próximo ciclo del **establecimiento de una sistema planificado y sistemático de Auditorías Internas** como herramienta que garantiza que el sistema de gestión de la calidad sigue los principios

establecidos y que los usuarios pueden seguir confiando en la consecución de las expectativas previstas en la ejecución de los procesos clave.

HALLAZGOS:

Como principal hallazgo de la ejecución de la planificación estratégica, debemos citar la:

- Redefinición del Mapa de Procesos

Fruto de un proceso de reuniones de trabajo de la Gerencia y el Responsable Técnico del SIGC-UCO con todas las unidades administrativas y técnicas de la Universidad de Córdoba y la validación de este trabajo en el Comité de Gerencia, se ha podido configurar el nuevo mapa de procesos del SIGC-UCO (ver Anexo I). Un esfuerzo que ha culminado en la configuración de un mapa conformado por 24 PROCESOS, 95 SUBPROCESOS y 414 PROCEDIMIENTOS.

SE RECOMIENDA a la Dirección el establecimiento de una directriz para el nuevo ciclo de gestión enfocada al despliegue planificado de la incorporación al alcance del SIGC-UCO de los procesos clave resultado de la nueva redefinición.

2.2.- REVISIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.

Un primer aspecto de análisis es el grado de cumplimiento de los objetivos calidad (documento OC/2022-2023) como elemento clave de la planificación estratégica del SIGC-UCO.

OBJETIVO 1	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Programación de ampliación de alcance del SIGC-UCO 2022/2026
INDICADORES ASOCIADOS	Diseño de un nuevo Mapa de Procesos Claves (SI/NO) Valor: SÍ Aprobación de la nueva planificación del alcance (SI/NO) Valor: NO
Informe sobre estado de consecución del objetivo	A fecha de elaboración de este informe, se ha cumplido parcialmente el objetivo previsto. Como se ha indicado en el análisis de ejecución de la planificación, los esfuerzos orientados a configurar el nuevo mapa de procesos del SIGC-UCO se han considerado necesarios como premisa para planificar adecuadamente la ampliación de alcance del SIGC-UCO 2022/2027. La programación previamente realizada en febrero de 2022 tenía un enfoque a Unidades que será sustituida por una nueva planificación enfocada a procesos.

OBJETIVO 2	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Racionalización del Sistema de Responsabilidades del SIGC-UCO.
INDICADORES ASOCIADOS	Nueva versión del Manual de Calidad (SI/NO) Valor: revisión parcial
Informe sobre estado de consecución del objetivo	A fecha de elaboración de este informe, se ha realizado una revisión de la estructura del SIGC-UCO contemplada en el Manual de Calidad con objeto de adecuarla a cambio de equipo de dirección (Anexo II). Asimismo se ha iniciado la redefinición de la matriz de responsabilidades en línea con la revisión realizada de los procesos estratégicos.

OBJETIVO 3	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Potenciar la plataforma web para la difusión y acceso a toda la documentación del SIGC-UCO.
INDICADORES ASOCIADOS	Nº de indicadores registrados en la plataforma (Valor objetivo 100% - Valor límite 80%) Valor: 72 %
Informe sobre estado de consecución del objetivo	A fecha de redacción de este informe se constata la actualización de indicadores en Midenet en un 72 %. Con objeto de cumplir este objetivo, se ha revisado completamente la formulación de los indicadores de procesos clave en la plataforma de gestión y se han mantenido reuniones informativas con los responsables de los equipos de procesos para fomentar la grabación de indicadores en la plataforma.

OBJETIVO 4	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Revisión de la documentación básica del SIGC-UCO (Manual de Calidad, manuales de Procesos Estratégicos y manuales de Procesos de Soporte) para adecuarla a la estrategia de ampliación del alcance del SIGC-UCO prevista para todos los procesos desarrollados por la Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.
INDICADORES ASOCIADOS	Nueva versión del Manual de Calidad (SI/NO). Valor: revisión parcial Nº de Procesos Estratégicos y de Soporte revisados (Valor objetivo 6 - Valor límite 4). Valor: 4

Informe sobre estado de consecución del objetivo	Como se ha indicado en el análisis del Objetivo el Manual de Calidad se ha revisado puntualmente en cuanto a la estructura del SIGC-UCO. Se han realizado revisiones de los dos Procesos Estratégicos y dos de los Procesos de Apoyo.
---	--

OBJETIVO 5	
DENOMINACIÓN OBJETIVO	Mejora del buzón de QSF para alinear este mecanismo de retroalimentación de los grupos de interés con los Procesos Estratégicos del SIGC-UCO.
INDICADORES ASOCIADOS	Nueva versión buzón de QSF (SI/NO). Valor: NO Disponibilidad de informes semestrales sobre tratamiento de QSF. Valor: parcialmente resuelto.
Informe sobre estado de consecución del objetivo	A fecha de redacción de esta informe queda aplazado para el segundo semestre del año una revisión completa del modelo del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (que implica una revisión del Reglamento, así como de la mejora en la gestión de potenciales NO CONFORMIDADES originadas por quejas). En cuanto al segundo indicador, se ha mejorado notablemente la tabla excel que soporta la gestión de QSF de forma que ahora es más eficiente y ágil para emitir informes estableciendo cualquier rango de tiempo. A fecha de elaboración de este informe ya se han emitido los informes correspondiente a QSF recibidas durante 2002 y está previsto realizar un nuevo informe agrupado del primer semestre de 2023 a finales del mes de septiembre.

2.3.- REVISIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1	
DESCRIPCIÓN	CON CARÁCTER GENERAL: Disponiendo de cierto histórico de datos de indicadores, la Organización debe asegurarse de incluir un análisis explícito de la tendencia y evolución de la eficacia de los procesos en la Revisión por la Dirección y en las Actas de Procesos. Se anima a consolidar el repositorio del SIGC-UCO (MIDENET) para el archivo de la distinta información documentada del Sistema de Gestión. Resultaría útil explotar el uso del registro de Riesgos y Oportunidades para abordar mejoras de procesos.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA
ACTUACIONES ASOCIADAS	Se continuarán con las acciones para potenciar el uso de la aplicación MIDENET con objeto de que facilite información relevante sobre eficacia de los procesos y consecución de resultados a través de las mediciones acumuladas de los indicadores

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2	
DESCRIPCIÓN	<p>ÁREA DE RRHH Se plantean los siguientes comentarios al respecto de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podría resultar conveniente considerar la mayor fecha entre petición de certificación y fin del proceso de oposición para calcular el indicador I-PC01-N2-06 - Nº de certificaciones entregadas en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la petición. - Derivado del dato del indicador, I-PC01-N2-08 <p>Porcentaje del Personal de Administración y Servicios que ha realizado al menos una acción formativa dentro de un año, sería conveniente potenciar la planificación y realización de formación online y telemática, puesto que en la situación actual la realización de formación únicamente presencial supone una fuerte debilidad del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debería revisar la fórmula condicionada del indicador I-PC01-N3-12 <p>Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles puesto que aparece en MIDENET como "verde" cuando el dato y análisis evidenciados deberían marcarlo como "naranja".</p>
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA
ACTUACIONES ASOCIADAS	Las oportunidades de mejora señaladas quedan pendientes de abordar de acuerdo con la revisión que progresivamente se está realizando de la formulación de los indicadores vinculados a procesos clave.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3	
DESCRIPCIÓN	SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN Con carácter general, en relación con el cuestionario de satisfacción de parte interesada sería conveniente que los campos relativos a unidad evaluada y ámbito del servicio recibido fuesen obligatorios con la finalidad de poder asociar de forma correcta los resultados y su posterior análisis.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA
ACTUACIONES ASOCIADAS	Esta acción fue ejecutada de forma eficaz y rápida para que en el nuevo ciclo de gestión no se volviera a producir el problema de encuestas realizadas sin identificación de la unidad a la que iban dirigidas (esta acción se evidencia mediante el registro del histórico de modificaciones de los ficheros). Actuación asociada a la NO CONFORMIDAD (ver el apartado de No Conformidades y Plan de Acciones Correctivas).



OPORTUNIDAD DE MEJORA 3	
DESCRIPCIÓN	SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN En algunos casos sería recomendable realizar modificaciones de algunos procesos por cambios en la operativa, como es el caso de los envíos de comunicaciones expresas a usuarios que viene descrito actualmente, y que en la actualidad se está sustituyendo por el uso de plataformas, como por ejemplo en las convocatorias del programa DOCENTIA.
ORIGEN	AUDITORÍA EXTERNA
ACTUACIONES ASOCIADAS	Se ha hecho una revisión completa de los procesos para adecuarlos al cambio de operativa. Las nuevas versiones se encuentran subidos a la plataforma MideNet como propuestas para su aprobación en un próximo Comité de Calidad de acuerdo con lo establecido en el apartado 4.1.5. Seguimiento de Procesos Clave del procedimiento estratégico PE01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA,

3.- NO CONFORMIDADES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

Se muestra en este apartado el resumen de situación de HALLAZGOS, así como del Plan de Acciones Correctivas asociado a las No Conformidades y Oportunidades Mejora.

Especialmente relevante en este apartado es la **constatación de la falta de ejecución / efectividad de las acciones correctivas que se planificaron para abordar la NO CONFORMIDAD 2023.H.00002** detectada en Auditoría Externa por lo que se planifican nuevas acciones enfocadas principalmente a un seguimiento más sistemático y efectivo de las Quejas, así como la puesta en marcha del módulo de HALLAZGOS en Midenet que permitirá un seguimiento eficiente.

Adicionalmente, **se han levantado tres nuevas No Conformidades** generadas a partir del análisis de ejecución de los Procesos. Tal y como se señala, se determinan acciones correctivas que puedan subsanar estas deficiencias.

Código	Denominación	Responsable	Departamento	F. prevista ejecución	F. ejecución	F. verificación	Eficaz	
2023.H.00001 - NO CONFORMIDAD. Con carácter general se detecta que el análisis realizado por la Organización del grado de satisfacción de cliente se basa en información poco representativa del universo de partes interesadas al haberse recogido un número muy bajo d...								
2023.0001	Establecer como obligatorio el campo de "Unidad" en la encuesta de satisfacción de clientes-usuarios.	RAFAEL INFANTES	Servicio de Calidad y Planificación	20/04/2022	20/04/2022	20/04/2022	Sí	Verificada
2023.0002	Establecer una directriz para el envío de correo a los usuarios con el enlace a la encuesta tras la	RAFAEL INFANTES	Servicio de Calidad y Planificación	31/05/2022	16/06/2023	16/06/2023	Sí	Verificada



	finalización de la ejecución de cada proceso.								
2023.0003	Desarrollar un enlace individual para cada Unidad que active la encuesta directamente con el campo de "servicio" ya prefijado y el de "ámbito" como obligatorio.	RAFAEL INFANTES	Servicio de Calidad y Planificación	31/05/2022	15/06/2022	15/06/2022	No	Verificada	
2023.0004	Establecer un control intermedio a mitad de ciclo sobre el volumen de encuestas para realizar actuaciones de cara al segundo semestre del ciclo.	RAFAEL INFANTES	Servicio de Calidad y Planificación	31/12/2022	03/03/2023	03/03/2023	Sí	Verificada	

2023.H.00002 - NO CONFORMIDAD. En relación con los requisitos de No Conformidad y Acción Correctiva de la norma de referencia, A) No ha sido posible evidenciar que cuando ocurre una No Conformidad originada por quejas, la Organización haya evaluado la necesidad de...

2023.0005	Realizar un informe intermedio a mitad de ciclo de seguimiento de la ejecución y eficacia de las acciones correctivas originadas por quejas.	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Servicio de Calidad y Planificación	31/12/2022	23/06/2023	23/06/2023	No	Verificada
2023.0006	Inclusión de forma sistemática en las sesiones de Equipo de Procesos de un punto relativo a la revisión de tratamiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Comité de Calidad	30/04/2022	23/06/2023	23/06/2023	No	Verificada
2023.0007	Implementación de un cuestionario al usuario tras la resolución de la Queja para que manifieste su opinión sobre el grado de eficacia en la resolución de la misma.	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Servicio de Calidad y Planificación	30/05/2022	16/06/2023	16/06/2023	No	Verificada
2023.0017	Emisión de Informe agrupado de QSF de carácter semestral.	Servicio de Calidad y Planificación Equipo de Procesos	Servicio de Calidad y Planificación	29/09/2023				
2023.0018	Puesta en marcha de un nuevo modelo del Buzón de QSF	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Servicio de Calidad y Planificación	29/12/2023				

2023.H.00003 - NO CONFORMIDAD. En relación con los requisitos de No Conformidad y Acción Correctiva de la norma de referencia, B) Se detecta la ineficacia de las Acciones Correctivas planteadas como respuesta a la NC 05 del informe de auditoría nº 02 de AENOR de 2...

2023.0008	Revisión por la dirección según Proceso Estratégico PE01. Planificación y Mejora Continua en el próximo Consejo de	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Comité de Calidad	26/04/2022	25/04/2022	25/04/2022	Sí	Verificada
-----------	--	-----------------------------------	-------------------	------------	------------	------------	----	------------



	Dirección, y certificación de acta.							
2023.0009	Periodificar el proceso de Revisión por la Dirección planificando su ejecución antes de la finalización de cada ciclo. Modificación y racionalización del proceso de revisión.	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Comité de Calidad	31/07/2022	04/05/2023	02/07/2023	Sí	Verificada
2023.H.00004 - NO CONFORMIDAD. En contra de lo establecido en el procedimiento de soporte PS02. AUDITORÍAS INTERNAS no se ha realizado para el ciclo 2022-2023 el Plan de Auditoría Interna ni, en consecuencia, se ha llevado a cabo la auditoría interna prevista en e...								
2023.0010	Realización de un curso de Auditores Internos que capacite a un grupo de personas de las institución para la realización de las auditorías.	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Servicio de Calidad y Planificación	06/10/2023				
2023.0011	Diseñar y aprobar el Plan de Auditorías Internas para el ciclo 2023-2024, de acuerdo con lo que indica el proceso de soporte PS02. AUDITORÍAS INTERNAS tras la Revisión y Mejora del SIGC-UCO (Ciclo 2022-2023).	Presidente Comité Calidad SIGCUCO	Servicio de Calidad y Planificación	29/09/2023				
2023.H.00005 - NO CONFORMIDAD. En contra de lo establecido en el flujograma SEGUIMIENTO DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD PARA LA MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS CPMCS (UOP N 4 02 F) no se ha seguido la operativa establecida.								
2023.0012	Realizar una nueva versión de este procedimiento que se adecúe a la nueva operativa establecida por la Gerencia que se alinee con los procedimientos establecidos en la nueva versión del Mapa de Procesos "PC03.P02.0304. Seguimiento del CPMCS" vinculado al procedimiento "PC03.P02.0302. Apoyo a la implantación y	Servicio de Calidad y Planificación Equipo de Procesos	Servicio de Calidad y Planificación	30/11/2023				



	seguimiento del SIGC-UCO"								
2023.H.00006 - NO CONFORMIDAD. En contra de lo establecido en el flujograma SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO (UOP N 4 01 F), el procedimiento no se ha ejecutado.									
2023.0013	Establecer las instrucciones necesarias para el seguimiento de los indicadores.	Sebastian Ventura	Servicio de Calidad y Planificación	31/07/2023					
2023.0014	Asignar la tarea de puesta al día y la gestión del seguimiento del Plan Estratégico a un técnico del PTGAS en exclusiva.	Sebastian Ventura	Servicio de Calidad y Planificación	31/07/2023					
2023.H.00007 - OPORTUNIDAD DE MEJORA. De acuerdo con la queja recibida con fecha 23 de agosto de 2022 (Código 2022/077249) se considera que, aunque no se considera un incumplimiento del procedimiento, se entiende que esta y otras opiniones recibidas por otros medi...									
2023.0015	Aprobación de un nuevo Reglamento que regule el procedimiento de realización de las encuestas de evaluación de la actividad docente y que establezca criterios de validez de las encuestas.	Servicio de Calidad y Planificación Equipo de Procesos	Servicio de Calidad y Planificación	30/11/2022	16/06/2023	16/06/2023	Sí	Verificada	
2023.0016	Realización de campaña de fomento de participación en el procedimiento de las encuestas de evaluación de la actividad docente a través de diversos medios (redes sociales, moodle, página web)	Servicio de Calidad y Planificación Equipo de Procesos	Servicio de Calidad y Planificación	16/06/2023	16/06/2023	16/06/2023	Sí	Verificada	

4.- INDICADORES DE LOS PROCESOS.

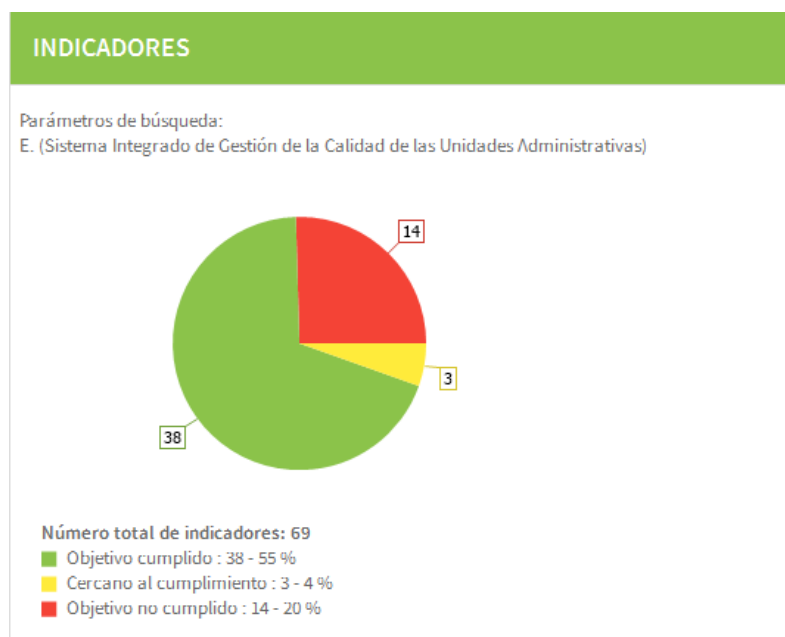
Los indicadores asociados a procesos clave deben ser considerados como instrumentos básicos para analizar los resultados del desempeño y eficacia de los procesos. Este análisis de la capacidad de los procesos se realiza a través de las mediciones del cuadro de indicadores gestionado a través

Universidad de Córdoba

de la plataforma MideNet, siendo el nivel de medición efectiva en el momento de realizar este informe del 72%, cifra que pese a no haber alcanzado en este momento el objetivo del 80% previsto, ha mejorado significativamente el nivel del ciclo anterior.

El resumen general de medición de indicadores muestra que un 69% de los indicadores cumplen con el objetivo previsto aunque del análisis de estos **se considera necesario una revisión de estos para revisar su adecuación a un enfoque basado en las expectativas / requisitos de los clientes-usuarios.**

El siguiente gráfico muestra un esquema general de la situación de los indicadores asociados a procesos:



Como Anexo III a este informe se incluye la relación completa de los 55 indicadores asociados a los procesos del SIGC-UCO.

Como elemento para el análisis y la mejora del sistema, se relacionan a continuación los indicadores con el **OBJETIVO NO CUMPLIDO**:

Código	Denominación	Tipo	Resp. del ind.	UPR	UV	UO		Cumplimiento del objetivo
CG01-11	Número de actividades formativas específicas incluidas en el Plan de formación del PAS	Cartas de Servicio	Servicio de Calidad y Planificación	febrero 2023	0	1	V	
I.[PC03-N1]-01	Porcentaje de incremento de transferencias realizadas respecto al año anterior	Proceso clave	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	-10 %	10 %	V	

I.[PC03-N2]-01	Porcentaje de solicitudes genéricas (electrónicas) gestionadas en el mismo día de su presentación o en el siguiente hábil.	Proceso clave	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	56 %	100 %	V	
I.[PC03-N2]-02	Porcentaje de incremento de solicitudes genéricas recibidas con respecto a las del mismo mes del año anterior	Proceso clave	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	-27 %	10 %	V	
I.[PC03-N3]-01	Porcentaje de incremento de procedimientos implantados anualmente en la Sede Electrónica con respecto a los del año anterior	Proceso clave	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	-78 %	10 %	V	
I.[PC03-N3]-02	Porcentaje de incremento de solicitudes presentadas mensualmente a través de la Sede Electrónica con respecto al mes del año anterior.	Proceso clave	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	4 %	10 %	V	
I.[PC04-N1]-01	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas	Proceso clave	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	diciembre 2021	81,00 %	100,00 %	V	
I.[PC05-N1]-03	Interposición de Recurso Especial en Materia de Contratación	Proceso clave	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	8,3 %	2,0 %	V	
I.[PC06-N3]-01	% mejoras que han llegado a buen fin	Proceso clave	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	44,40 %	70,00 %	V	
I.[PC06-N3]-02	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	Proceso clave	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2021	1,30	2,00	V	
ICE[PC02-N1]02_obs	% de facturas tramitadas que justifican los gastos de las acciones de mejora con un plazo máximo de 10 días desde su recepción y aceptación en el Servicio.	Proceso clave	Servicio de Calidad y Planificación	febrero 2021	78,38 %	100,00 %	V	
ICE[PC02-N4]01	Porcentaje de Unidades Administrativas que se han incorporado al alcance del SIGC-UCO sobre el total de Unidades Administrativas.	Proceso clave	Servicio de Calidad y Planificación	enero 2023	0 %	15 %	V	
I-PC01-N1-06	Porcentaje de plazas de I3 cubiertas con respecto al total de la oferta pública existente	Proceso clave	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	40,00 %	20,00 % - 30,00 %	V	
I-PC01-N2-08	Porcentaje del Personal de Administración y Servicios que ha realizado al menos una acción formativa dentro de un año	Proceso clave	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	20 %	80 %	V	

5.- INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (IRETRO)

Se muestra en este apartado un resumen de los resultados obtenidos a través de las cuatro herramientas con las que actualmente cuenta el SIGC-UCO documentadas en el proceso estratégico PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

5.1.- Buzón que quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF).

Para conocer el detallada de las **QSF recibidas en el año 2022 relativas a procesos dentro del alcance del SIGC-UCO** ver Informe de retroalimentación de clientes/usuarios (IRETRO) en el anexo IV de este informe.

Distribución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones durante el período indicado:



Nota: de las 14 quejas recibidas, 4 de estas no fueron aceptadas en virtud de lo establecido en el punto 1.3 del Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Córdoba, que indica que "Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este reglamento las reclamaciones, entendidas como solicitudes de restitución, reparación, o indemnización respecto de la prestación de un servicio que se considere insatisfactoriamente atendido".

5.2.- Encuesta de satisfacción del PAS sobre clima laboral.

Se muestra en este apartado un resumen de los resultados agrupados para las siete dimensiones en las que se estructura la encuesta.

Para conocer el detallada de los resultados por ítems de esta encuesta ver el **Informe de retroalimentación de clientes/usuarios (IRETRO)** en el anexo IV de este informe.

RESULTADOS GLOBALES				
PTGAS UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA				
RESULTADOS POR DIMENSIONES				
	Dimensiones	Funcionario	Laboral	Universidad
A	CARÁCTERÍSTICAS DE LA TAREA (Agrupa condiciones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad)	4,00	4,11	4,05

	en el mismo, oportunidades para aprender, creatividad, dificultad, propuestas de mejora, etc.)			
B	CONDICIONES DE TRABAJO (Horarios, descansos, características del lugar de trabajo, seguridad, recursos, etc.)	4,03	3,75	3,89
C	SALARIO (Satisfacción con el salario recibido)	2,70	2,85	2,78
D	PROMOCIÓN (Aspectos sobre formación y promoción)	2,80	3,24	3,02
E	RECONOCIMIENTO (Reconocimiento verbal y prestigio del puesto de trabajo)	3,48	3,45	3,47
F	SUPERVISIÓN (Se refiere a las relaciones que mantengo con mi Jefe, apoyo y comunicación)	4,28	4,21	4,25
G	COMPAÑEROS (Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de apoyo, relaciones humanas y comunicación)	4,43	4,37	4,40

5.3.- Encuesta de satisfacción cliente-usuario.

Se muestra en este apartado los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción por usuarios de los seis procesos clave dentro del alcance del SIGC-UCO.

								
Servicio de Calidad y Planificación · Universidad de Córdoba		SIGC-UCO. Procedimiento Estratégico P02. Retroalimentación de los grupos de interés						
INFORME DE CICLO DE GESTIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES-USUARIOS								
RESULTADOS CURSO 22/23 PERÍODO: DE 1 JULIO DE 2022 A 31 MAYO DE 2023								
SIGC-UCO		Número de Encuestas						
		Alumnado	Externo	PAS	PDI	OtrosUCO	SIGC-UCO	
		71	27	618	68	51	835	
RESULTADOS POR ÍTEM		Medias por ítem						
		Alumnado	Externo	PAS	PDI	No Ident	Unidad	
		1. Ha sido fácil contactar con la Unidad	4,73	4,74	4,64	4,82	4,51	4,65
		2. El tema tratado se ha resuelto favorablemente	4,83	4,77	4,68	4,88	4,45	4,70
		3. El tema tratado se ha resuelto en plazo	4,77	4,85	4,65	4,81	4,20	4,67
		4. Conozco otros servicios prestados por la Unidad	4,21	4,21	4,51	4,04	4,69	4,42
		5. Valore el trato recibido	4,96	4,81	4,77	4,91	4,66	4,79
		6. Valore el servicio recibido	4,89	4,81	4,72	4,84	4,49	4,74
Media total Unidad		4,73	4,70	4,66	4,72	4,50	4,66	
Media Total Universidad		4,73	4,70	4,66	4,72	4,49		

5.4.- Encuestas post-servicio.

Se muestra en este apartado los resultados obtenidos a través de la encuesta post-servicio realizada para conocer a los participantes en el procedimiento SGC.N2.01 F. GESTIÓN PROGRAMA DOCENTIA que forma parte del proceso clave PC02-N2 GESTIÓN Y APOYO A SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE.

Resultados de la encuesta de satisfacción DOCENTIA-Córdoba. Convocatorias del año 2022

Nº ítem	Ítem	Promedio
1	La información y difusión del Programa Docentia que ha recibido antes del inicio del proceso	4,53
2	La información y apoyo que ha recibido del Servicio de Calidad y Planificación durante el proceso	4,53
3	La información aportada directamente por la Universidad extraída de las bases de datos	4,21
4	La forma de introducir los datos y los documentos justificativos solicitados en la aplicación informática	4,02
5	En general, la aplicación informática de apoyo al procedimiento DOCENTIA de la Universidad de Córdoba	4,17
6	El tiempo de respuesta a las consultas realizadas al Servicio de Calidad y Planificación	4,58
7	La documentación publicada en la página web sobre el procedimiento DOCENTIA.-Córdoba	4,32
8	Sobre las instrucciones que se facilitan en la aplicación para facilitar su manejo	4,27
9	La resolución de la reclamación presentada (si procede)	4,36
10	El procedimiento DOCENTIA-Córdoba como elemento de reflexión sobre la calidad docente	3,92
11	El desarrollo, en general, del procedimiento DOCENTIA de la Universidad de Córdoba	4,19

Resultados sobre un total de 66 encuestas respondidas (52,38 % de participación)

7.- ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Se concluye este informe con un breve análisis sobre el grado en que se comprende y cumple con los requisitos inherentes a la prestación de servicios del SIGC-UCO. En este sentido, de los resultados de la última auditoría externa y del análisis de la ejecución tanto del Plan de Acciones Correctivas como de la Planificación Estratégica del Sistema, **se puede concluir un grado positivo de su cumplimiento**, si bien en el ciclo 2022-2023 se han visto condicionado, en parte, por el necesario período de adaptación del nuevo equipo de dirección de la Universidad de Córdoba tras las elecciones a Rector del pasado año 2022.

En este sentido, **un potencial RIESGO** de estancamiento de aplicación y desarrollo del Sistema Integrado de Calidad que podría haberse deducido de un prolongado y complejo período de adaptación de los nuevos cargos de dirección, se ha visto reducido por las actuaciones adoptadas especialmente a partir del segundo semestre del primer año de mandato.

Sin embargo, persisten otros **RIESGOS** para los que se requiere abordar medidas conforme avance el nuevo ciclo de Gestión:

- Continúa el **alto índice de eventualidad en la plantilla del PTGAS** de la Universidad de Córdoba que se está paliando con las sucesivas convocatorias de procesos selectivos (convocatorias de estabilización ya concluida y concursos-oposición en julio y octubre de 2023).
- **Potencial obsolescencia de aplicaciones informáticas o ausencia de estas** que se vinculan a la gestión de procesos clave (Archivo y Registro, DOCENTIA, QSF...).
- Problemas vinculados al proceso relativo a Archivo y las consecuencias que genera la falta de transferencia al Archivo General y el espacio físico en el archivo.
- la **necesidad de consolidar la dotación del personal en la Sección de Organización y Planificación** que realiza el seguimiento y apoyo técnico al SIGC-UCO debe ser abordada y el diseño y aprobación de la nueva RPT prevista para el segundo semestre del año debe ser servir a este fin.
- la necesidad de licitar el contrato para la prestación del servicio de la plataforma que da soporte al SIGC-UCO (en estos momentos MideNet) como herramienta eficaz para un adecuado seguimiento del sistema.

También se deberá valorar, por parte de la dirección, en qué medida puede influir en el desarrollo de los objetivos previstos tanto la aplicación de la nueva ley de universidades (LOSU) como la aplicación de un nuevo Modelo de Financiación para las Universidades Públicas Andaluzas.

Por otra parte, se deben aprovechar en el nuevo ciclo de mejora las **OPORTUNIDADES** como son:

- un uso completo de la plataforma MideNet con la incorporación de los módulos de HALLAZGOS y de RIESGOS que debe ir asociado a la revisión del proceso de soporte PS04. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES en la estrategia ya iniciada este año con los procesos estratégicos y el de soporte relativo a No Conformidades/Acciones Correctivas.
- También, se debería tener en cuenta la **OPORTUNIDAD potencial de captación de recursos externos** por medio de convocatorias nacionales y europeas destinadas a la mejora digital de las universidades.
- Finalmente, se debería aprovechar el interés suscitado en los Servicios y Unidades con el trabajo realizado para actualizar el Mapa de Procesos / Nueva RPT para involucrarlos durante el próximo ciclo de gestión en la incorporación al alcance del SIGC-UCO.

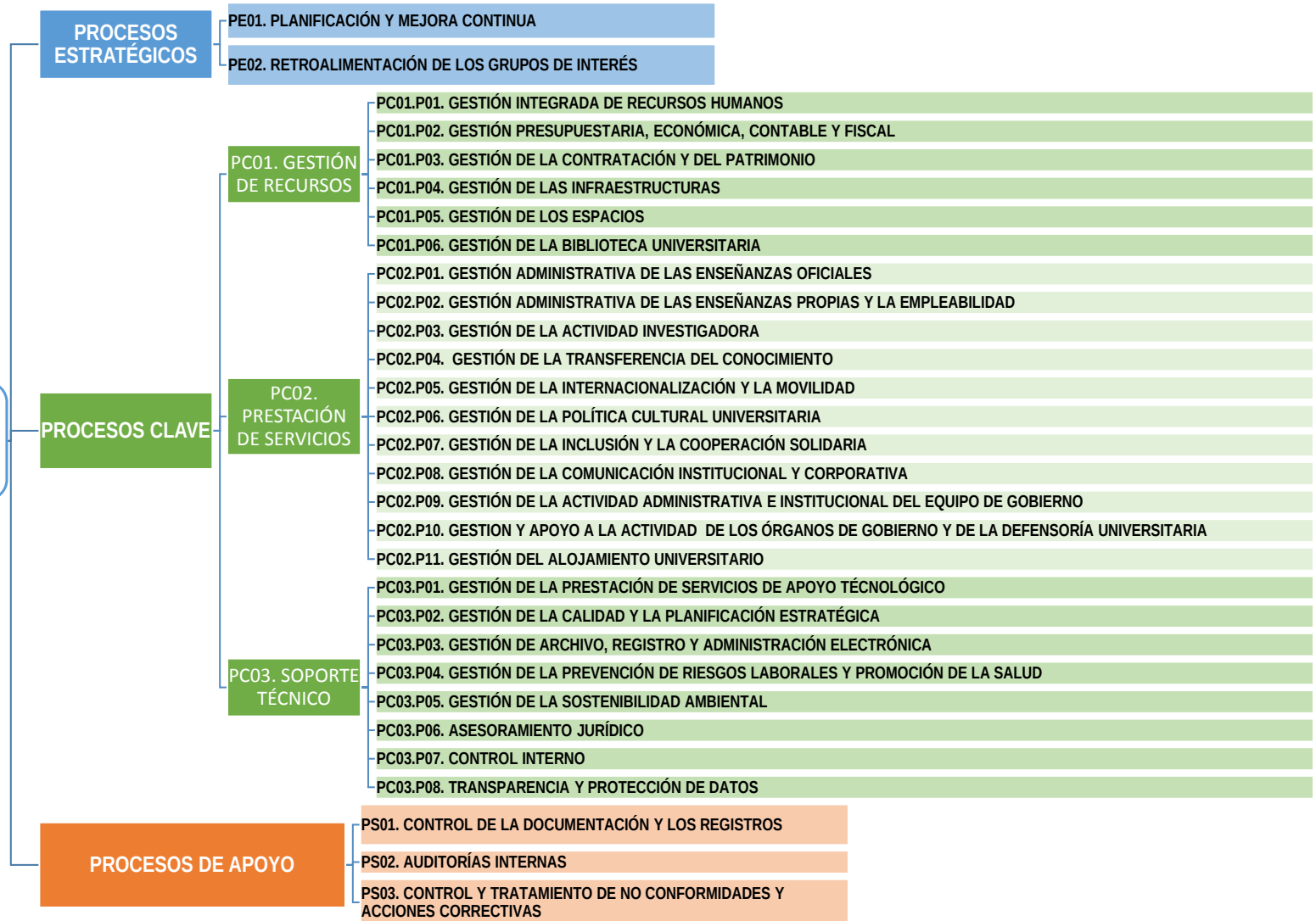
Del análisis de los datos, se aprecia que, pese a las dificultades encontradas, el sistema proporciona a nivel de procesos clave unos resultados eficaces en la prestación de servicios y satisfacción de las expectativas de los usuarios, que se corrobora con los resultados de obtenidos a través del proceso estratégico PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.



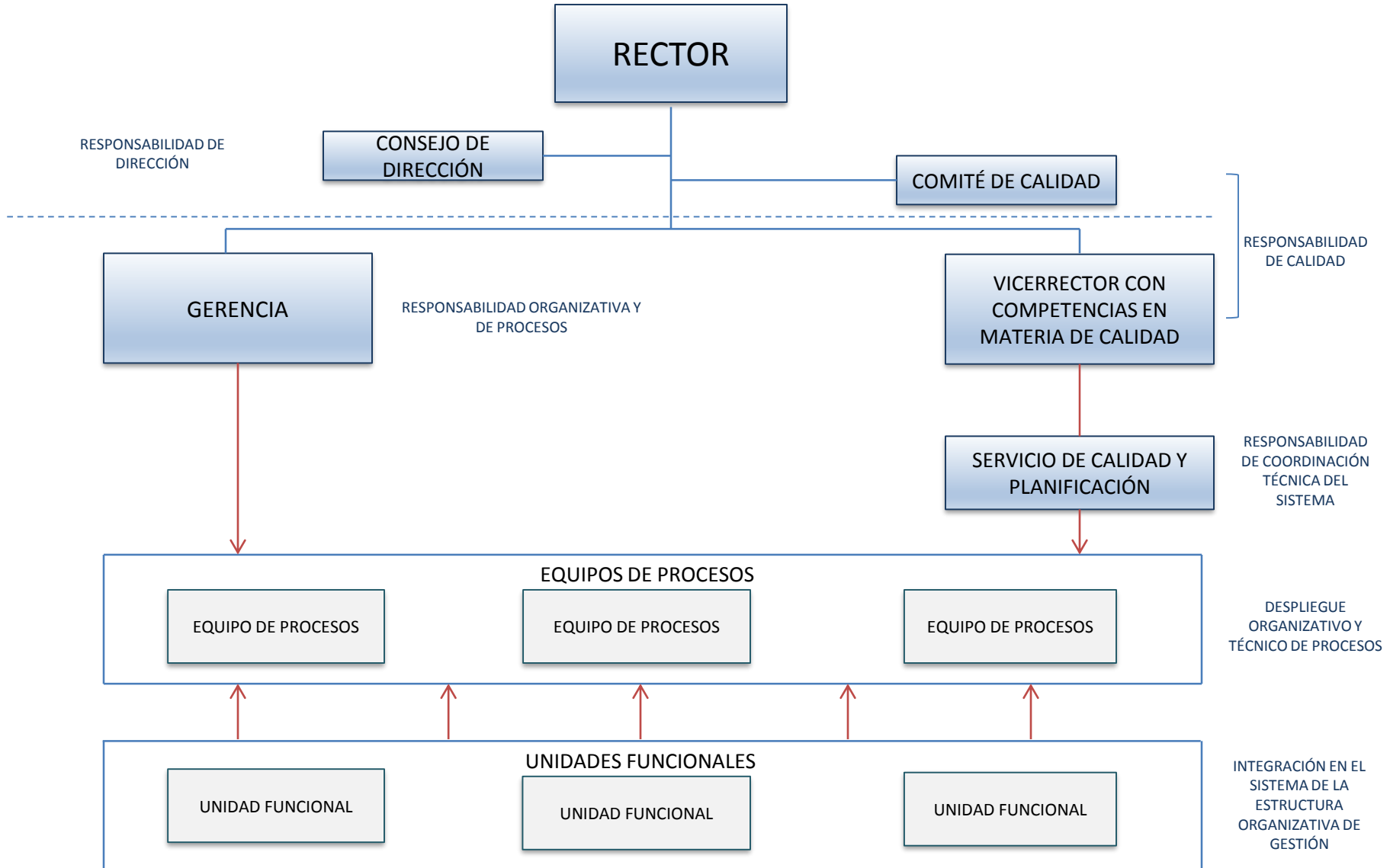
Finalmente, también hay que destacar que se ha producido también un **avance en la implementación de la aplicación de la herramienta informática para la automatización de la gestión del propio sistema**, especialmente con la parametrización e incorporación de la información correspondiente a HALLAZGOS que consideramos que puede posibilitar para el nuevo ciclo 2023-2024 una gestión más eficaz de las NO CONFORMIDADES y las OPORTUNIDADES DE MEJORA que debería continuar en el nuevo ciclo de gestión con la aplicación de un módulo tan relevante para el sistema como es el de RIESGOS.

ANEXO I

SIGC-UCO



ANEXO II



ANEXO III

Código	Denominación	Tipo	Resp. del ind.	UPR	UV	UO	Cump del objetivo	Icono contiene periodos sin registrar
I-PE01-1	Aprobación del Acta Anual de Revisión por la Dirección (ARDIR)	1_Estratégico	Presidente Comité Calidad SIGUCUCO				V	
I-PE01-2	Aprobación de la Planificación Estratégica para el nuevo Ciclo de Gestión (PLANE)	1_Estratégico	Presidente Comité Calidad SIGUCUCO				V	
I-PE02-2	Copia de los cuestionarios y personas usuarias que manifiestan un alto grado de satisfacción (valor superior 35)	1_Estratégico	Coordinación Técnica SIGUCUCO UCO	junio 2023	94 %	90 %	V	
I-PE02-3	Elaboración del Informe de Retroalimentación de los Grupos de Interés (RETRO)	1_Estratégico	Coordinación Técnica SIGUCUCO UCO	junio 2023	Si	Si	V	
I-PE02-1 / CG03-11	Funcionamiento de quejas y sugerencias presentadas con respuesta en el plazo máximo de 10 días naturales desde	1_Estratégico / Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	95 %	95 %	V	
CG01-11	Número de actividades formativas específicas incluidas en el Plan de formación del PAS	2_Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	0	1	V	
CG01-12	Nº de eventos o actividades formativas en los que ha participado algún miembro del SCP	2_Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	3	2	V	
CG02-11	% de clientes y personas usuarias que manifiestan un alto grado de satisfacción respecto a la valoración	2_Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	100 %	90 %	V	
CG05-11	Grado de ejecución presupuestaria	2_Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	Sin medición	80 %	V	
CG03-14	Porcentaje de procedimientos de la unidad en los que se han realizado una revisión en el último año	2_Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	junio 2023	75 %	50 %	V	
CG04-12	Incremento del número medio de visitas a los artículos publicados en el portal de Calidad de la UCO	2_Cartas de Servicio	RAFAEL INFANTES	junio 2023	12 %	5 %	V	
ICE[PC02-N1]02_obs	% de usuarios tramitados que justifican los gastos de las acciones de mejora con un plazo máximo de 10 días desde	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	febrero 2021	78.38 %	100.00 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC04-N1]-01	% de empresas de Grupo 1 que acceden a la UCO coordinadas	3_Gestión	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos	diciembre 2021	81.00 %	100.00 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC06-N3]-01	% mejoras que han llegado a buen fin	3_Gestión	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	44.40 %	70.00 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC06-N3]-02	Tiempo promedio de días de atención de incidencias	3_Gestión	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	1.30	2.00	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N2-08	Porcentaje del personal de Administración y Servicios que ha	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	20 %	80 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC03-N1]-01	Porcentaje de incidentes de transferencias realizadas respecto al	3_Gestión	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	-10 %	10 %	V	
I[PC03-N2]-01	Porcentaje de solicitudes genéricas (electrónicas) gestionadas en el mismo	3_Gestión	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	56 %	100 %	V	
I[PC03-N2]-02	Porcentaje de incremento de solicitudes genéricas recibidas con	3_Gestión	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	-27 %	10 %	V	
I[PC03-N3]-01	Porcentaje de incremento de procedimientos implantados	3_Gestión	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	-78 %	10 %	V	
I[PC03-N3]-02	Porcentaje de incremento de	3_Gestión	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	4 %	10 %	V	
I[PC05-N1]-03	Porcentaje de incrementos de	3_Gestión	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	8.3 %	2.0 %	V	
I-PC01-N1-06	Porcentaje de plazas de las cuentas con respecto al total de la oferta	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	40.00 %	20.00 % 30.00 %	V	
ICE[PC02-N4]01	Porcentaje de usuarios	3_Gestión	MARTIN GARRIDO	enero 2023	0 %	15 %	V	
I[PC06-N1]-01	% alegaciones resueltas en plazo	3_Gestión	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	99.65 %	95.00 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC06-N2]-01	% reintresiones titulos por errores de	3_Gestión	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	0.17 %	0.20 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC06-N2]-02	Promedio de días entre recepción del expediente y envío al Registro Nacional de Títulos	3_Gestión	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	17.58	15.00	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC04-N2]-01	Formación anual por trabajador	3_Gestión	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Equipo de Procesos				V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I[PC06-N3]-03	Tiempo promedio de días de gestión de incidencias	3_Gestión	Servicio de Gestión de Estudiantes Equipo de Procesos	diciembre 2021	2.74	6.00	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N1-01	Porcentaje de envíos antes del día 7 de cada mes sobre los cuadros de mando	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	91.67 %	90.00 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N1-02	Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	Sin medición	80.00 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N1-04	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	Sin medición	80 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N2-07	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado.	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	Sin medición	90 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N2-09	Porcentaje del nº de horas de formación en idiomas sobre las horas propuestas para el total de cursos del	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	91 %	25 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N3-11	Porcentaje de reconocimiento de compatibilidades y situaciones	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	100 %	80 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N3-12	Porcentaje de hojas de servicio dentro plazo máximo de tres días hábiles	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	86 %	90 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N3-13	Porcentaje de satisfacción con el servicio prestado	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	Sin medición	90 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N4-14	Porcentaje de documentación tramitada en el plazo de cinco días hábiles para solicitar prestaciones en el plazo	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	100 %	80 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N4-15	Porcentaje satisfacción con el servicio prestado	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2021	Sin medición	80 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
ICE[PC02-N3]04	Mantener la información pública y actualizada en Portal de Transparencia con objeto de mantener la calificación	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	febrero 2022	100 %	90 %	V	Contiene periodos anteriores sin registrar
ICE[PC02-N2]03	Fecha de publicación de los resultados de las encuestas de evaluación de la	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	octubre 2022	60 días	75 días	V	
I[PC03-N1]-02	Porcentaje de usuarios y presenias	3_Gestión	Archivo, Registro y Administración Electrónica Equipo de Procesos	diciembre 2022	100 %	100 %	V	
I[PC05-N1]-01	Anticipación del informe para prórroga a la finalización de contrato	3_Gestión	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	165	180	V	
I[PC05-N1]-02	Supervisión de expedientes	3_Gestión	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	32 %	25 %	V	

I-PC05-N1-04	Tiempo de tramitación inicial del expediente	3_Gestión	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	15	10	V		
I-PC05-N1-05	Concurrencia de las licitaciones	3_Gestión	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	1.6	3.0	V		
I-PC05-N2-01	Tiempo de respuesta en expedición de certificados de patrimonio	3_Gestión	Servicio de Contratación y Patrimonio Equipo de Procesos	diciembre 2022	2,4	3,0	V		
I-PC01-N1-05	Porcentaje de plazas de PDI laborando permanentemente que se estabiliza antes del fin de su contrato a RDU laboral	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	80,00 %	18,00 %	V		
I-PC01-N1-07	Porcentaje de plazas de PDI laborando permanentemente que se estabiliza antes del fin de su contrato a RDU laboral	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	100,00 %	50,00 %	V		
I-PC01-N1-08	Porcentaje de plazas de funcionario con respecto al total de la Oferta Pública de Empleo	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	91,18 %	50,00 %	V		
I-PC01-N1-09	Porcentaje de la tasa de personal interino sobre el total de la plantilla de PAS funcionario	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	36,00 %	8,00 %	V		
I-PC01-N1-10	Porcentaje de emisión de personal eventual sobre el total de la plantilla de PAS funcionario	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	31,23 %	8,00 %	V		
I-PC01-N1-17	Nº de días de inactividad en la fecha objetivo de comunicación del listado provisional de solicitudes admitidas	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	diciembre 2022	98 21 %	90,00 %	V		Contiene periodos anteriores sin registrar
ICE PC02-N1 J02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	enero 2023	22 días	12 días	V		
ICE PC02-N1 J03	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	105 días	60 días	V		
ICE PC02-N3 J01	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	-1 %	5 %	V		
ICE PC02-N3 J02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	28	30	V		
ICE PC02-N3 J03	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	febrero 2023	100 %	100 %	V		
ICE PC02-N4 J1_obs	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	MARTIN GARRIDO	febrero 2023	Sin medición	10 %	V		Contiene periodos anteriores sin registrar
ICE PC02-N4 J02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	MARTIN GARRIDO	febrero 2023	Sin medición	90 %	V		Contiene periodos anteriores sin registrar
ICE PC02-N1 J01	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	marzo 2023	-81 días	0 días	V		
ICE PC02-N2 J02	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	mayo 2023	69 días	60 días	V		
ICE PC02-N2 J01	Plazo de resolución de reclamaciones de una convocatoria de selección de personal	3_Gestión	RAFAEL INFANTES	junio 2023	100 días	90 días	V		
I-PC01-N1-03	Porcentaje de solicitudes sobre el total de las plazas de PDI	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	junio 2023	98,00 %	90,00 %	V		
I-PC01-N2-05	Porcentaje de convocatorias publicadas en la Página Web y Tablón de Anuncios	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	junio 2023	100 %	95 %	V		Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N4-16	Porcentaje de plazas de personal antes del corte de movimientos que cobran	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH				V		Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N2-06	Nº de certificaciones entregadas en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la petición	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH	junio 2023	100 %	95 %	V		Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N4-19	Nº solicitudes de Acción Social tramitadas vía telemática	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH				V		Contiene periodos anteriores sin registrar
I-PC01-N4-20	Porcentaje de reclamaciones en las ayudas tramitadas	3_Gestión	Área de Gestión de Recursos Humanos AGRHH				V		Contiene periodos anteriores sin registrar

ANEXO IV



Proceso Estratégico PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

IRETRO / 2022-2023. Informe de retroalimentación de los grupos de interés

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:
SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN EN COORDINACIÓN CON EL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SIGC-UCO
NOMBRE:
Rafael Infantes Lubián
CARGO:
Responsable Técnico del SIGC-UCO
FIRMA:
INFANTES LUBIAN RAFAEL - 30527960Z
Firmado digitalmente por INFANTES LUBIAN RAFAEL - 30527960Z Fecha: 2023.07.03 20:03:12 +02'00'
FECHA:
02/07/2023

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
01	30/06/2023	Elaboración del documento
02	02/07/2023	Documento corregido tras revisión en Comité de Calidad de 02/07/2023

Tabla de contenido

1.- FINALIDAD	2
2.- CONTENIDO DEL INFORME:	2

1.- FINALIDAD

El presente informe de retroalimentación de los grupos de interés responde a lo establecido en el **PE.02. Retroalimentación de los grupos de interés** y tiene como finalidad el seguimiento de las percepciones de los usuarios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Se compone de la información recogida a través de las cuatro herramientas actualmente definidas en el citado procedimiento: la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones, la gestión de encuestas a clientes-usuarios, la encuesta de PAS sobre clima laboral, y la gestión de encuestas post-servicio.

Este informe de retroalimentación de los grupos de interés se configura como una entrada relevante para el análisis de datos y la revisión por la dirección del **PE01. Planificación y Mejora Continua**, por lo que ambos procesos están estrechamente relacionados.

2.- Contenido del informe:

ANEXO 1.- Informe del buzón que quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF)

ANEXO 2.- Encuesta de satisfacción del PAS sobre clima laboral.

ANEXO 3.- Encuesta de satisfacción cliente-usuario.

ANEXO 4.- Encuestas post-servicio.

ANEXO I

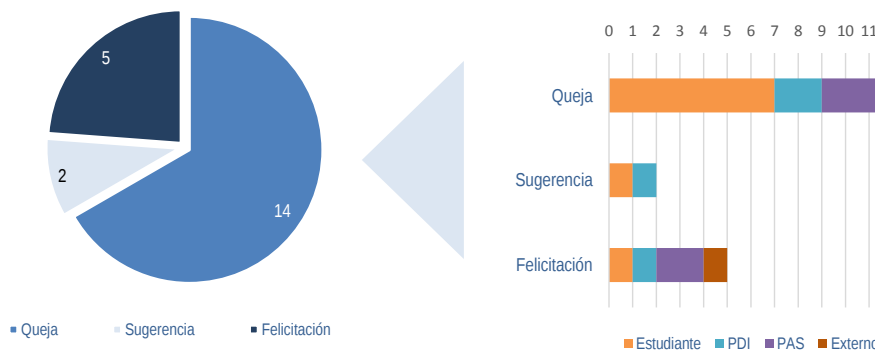
BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Informe de Seguimiento

Seguimiento de la Quejas, Sugerencias y Felicidades recibidas sobre la Unidad / Centro:

SIGC-UCO

para el período comprendido desde **01-ene-2022** hasta **31-dic-2022**

Distribución de Quejas, Sugerencias y Felicidades durante el período indicado:



Desglose de datos	Tipología	Queja	Sugerencia	Felicitación
SIGC-UCO		14	2	5
Total de la Universidad para el período		77	6	33

Distribución por colectivos		Estudiante	PDI	PAS
	Queja	7	2	3
	Sugerencia	1	1	0
	Felicitación	1	1	2

Año: 2022
Servicio/Centro/Dpto: SIGC-UCO

ÁMBITOS DE LAS QSF RECIBIDAS

Aceptada	Ámbito	Colectivo	Tipo		
			Queja	Sugerencia	Felicitación
NO	Actividad turística	Externo	1		
	Sede electrónica	Estudiante	1		
	Tasas universitarias	Estudiante	2	1	
Total NO			4	1	
SI	Atención recibida	Estudiante			1
		PAS			1
		Externo			1
	cursos de formación	PAS			1
	encuestas profesorado	PDI	1		
	Error en aplicación	Estudiante	1		
	Error en SIGMA	Estudiante	1		
	Formación del PAS	PAS	1		
	Formación en prevención	PAS	1		
	Información sobre Másteres	PDI		1	
	P.D.I.	PDI			1
	Procesos selectivos	Externo	1		
	Recogida del Título	Estudiante	1		
	Retraso en gestión	Estudiante	1		
	Retribuciones	PAS	1		
Sistema de contratación	PDI	1			
Total SI			10	1	5

ANEXO II



Encuesta anual del PAS sobre clima laboral

Resumen agrupado

junio 2023

Servicio de Calidad y Planificación
Universidad de Córdoba

Contenido

1. Contexto.....	2
1. Resultados por ítem	3
2. Resultados por dimensiones	4
3. Evolución global de los resultados	4

1. Contexto

Esta encuesta forma parte del procedimiento PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba.

Se realiza para todos los Servicios / Unidades de la Universidad de Córdoba independientemente de si se encuentran o no bajo el alcance de SIGC-UCO.

Tiene, entre otras, la finalidad básica de 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.

Metodología:

La encuesta se realiza de forma anónima mediante enlace a formulario en línea gestionado por el Servicio de Calidad.

Consta de 29 ítems agrupados en un total de 6 dimensiones:

- A. CARÁCTERÍSTICAS DE LA TAREA
- B. CONDICIONES DE TRABAJO
- C. SALARIO
- D. PROMOCIÓN
- E. RECONOCIMIENTO
- F. SUPERVISIÓN
- G. COMPAÑEROS

La encuesta se realiza en **escala Likert de valores 1 a 5** siendo 1 "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

Los resultados de cada Servicio/Unidad son remitidos a los responsables de estos para su análisis y la adopción de medidas que contribuyan a la mejora continua de los servicios.

Para el curso 2022-2023 la encuesta se ha realizado en el mes de mayo.

Se han obtenido **487 respuestas** lo que supone una **participación del 57%** (esta cifra mejora de forma significativa la del año anterior donde solo se alcanzó un 39% de participación)

Desglosado por colectivos las respuestas han sido:

PAS Funcionario: **246 respuestas** que suponen una participación del **52%** (año anterior 37%)

PAS Laboral: **241 respuestas** que suponen una participación del **63%** (año anterior 43%)

1. Resultados por ítem

RESULTADOS GLOBALES PTGAS UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA			Funcionario	Laboral	Universidad
			246	241	487
ÍTEM	RESULTADOS POR ÍTEM		Funcionario	Laboral	Universidad
A1	1	Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para sentirme satisfecho	4,19	4,19	4,19
A2	2	Mi trabajo implica realizar tareas variadas	4,62	4,56	4,59
A3	3	Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades	4,09	4,19	4,14
A4	4	Mi trabajo me exige ser creativo	3,78	3,89	3,83
A5	5	La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis aptitudes	4,05	3,95	4,00
A6	6	Estoy satisfecho con el volumen de trabajo que tengo que realizar	3,12	3,78	3,44
A7	7	Puedo hacer propuestas de mejora para el desarrollo de mi trabajo	3,93	3,95	3,94
A8	8	Conozco perfectamente las tareas que tengo que realizar en mi puesto de trabajo	4,22	4,36	4,29
B1	9	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	4,41	4,34	4,37
B2	10	Durante mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso	3,87	4,07	3,97
B3	11	Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar con comodidad	4,00	3,67	3,83
B4	12	Mi lugar de trabajo se encuentra ventilado suficientemente	4,29	3,64	3,97
B5	13	Mi lugar de trabajo dispone de una temperatura adecuada	3,81	3,40	3,61
B6	14	No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	3,70	3,29	3,50
B7	15	Dispongo de los recursos suficientes (materiales y equipos) para desarrollar mi trabajo	4,15	3,86	4,01
C1	16	Estoy satisfecho con mi sueldo	3,04	3,27	3,15
C2	17	El exceso de tiempo de mi jornada dedicado al trabajo se me compensa económicamente	2,36	2,44	2,40
D1	18	Este trabajo permite un formación continua	3,15	3,68	3,41
D2	19	En la Universidad existen oportunidades de promoción	2,91	3,24	3,07
D3	20	La Universidad se preocupa periódicamente en darme la formación necesaria para mejorar el trabajo que realizo	2,33	2,81	2,57
E1	21	Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de mis superiores	3,78	3,67	3,72
E2	22	El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad	3,19	3,24	3,22
F1	23	Mi Jefe dirige el trabajo de forma eficaz	4,13	4,04	4,09
F2	24	Mi Jefe inmediato mantiene una buena relación con el personal del Servicio	4,34	4,25	4,30
F3	25	Mi Jefe atiende mis problemas y me apoya en el trabajo	4,26	4,25	4,25

F4	26	Tengo una comunicación fluida con mi jefe	4,40	4,29	4,35
G1	27	Entre los compañeros hay apoyo y ayuda	4,36	4,31	4,34
G2	28	Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo	4,53	4,51	4,52
G3	29	Entre el personal existe una comunicación fluida	4,41	4,30	4,35
		Media total Unidad	3,84	3,84	3,84
		Media Total Universidad	3,84	3,84	

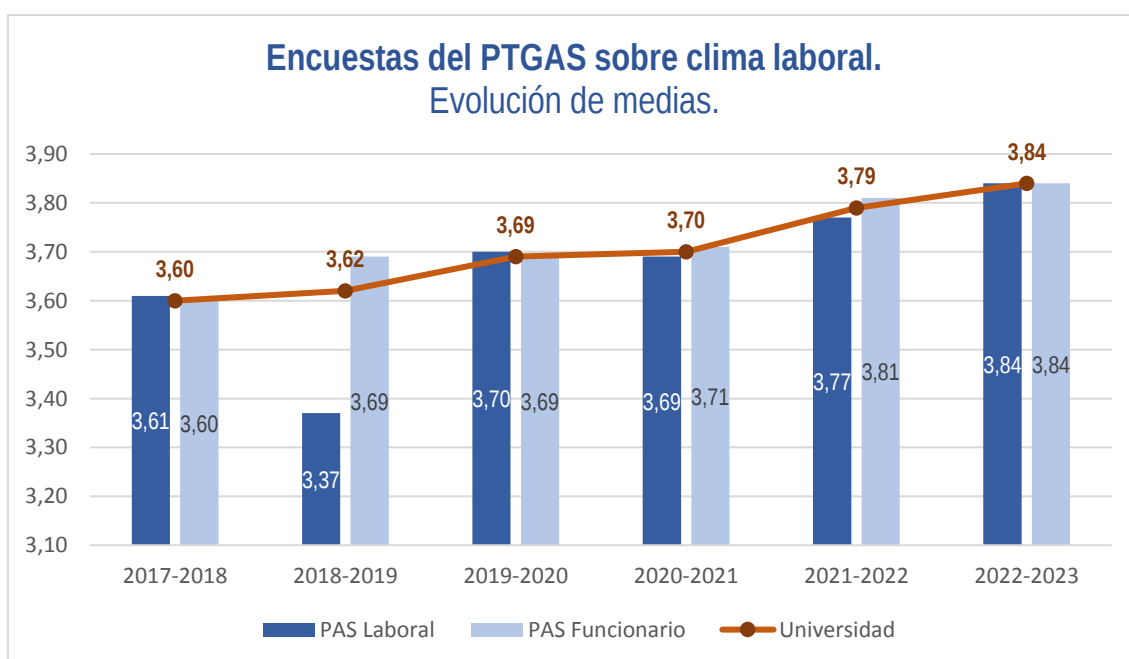
2. Resultados por dimensiones

UNIDAD DE CULTURA CIENTÍFICA Y DE LA INNOVACIÓN (UCCI)

RESULTADOS POR DIMENSIONES

	Dimensiones	Funcionario	Laboral	Universidad
A	CARÁCTERÍSTICAS DE LA TAREA (Agrupa condiciones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad en el mismo, oportunidades para aprender, creatividad, dificultad, propuestas de mejora, etc.)	4,00	4,11	4,05
B	CONDICIONES DE TRABAJO (Horarios, descansos, características del lugar de trabajo, seguridad, recursos, etc.)	4,03	3,75	3,89
C	SALARIO (Satisfacción con el salario recibido)	2,70	2,85	2,78
D	PROMOCIÓN (Aspectos sobre formación y promoción)	2,80	3,24	3,02
E	RECONOCIMIENTO (Reconocimiento verbal y prestigio del puesto de trabajo)	3,48	3,45	3,47
F	SUPERVISIÓN (Se refiere a las relaciones que mantengo con mi Jefe, apoyo y comunicación)	4,28	4,21	4,25
G	COMPAÑEROS (Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de apoyo, relaciones humanas y comunicación)	4,43	4,37	4,40

3. Evolución global de los resultados



ANEXO III



INFORME DE CICLO DE GESTIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES-USUARIOS

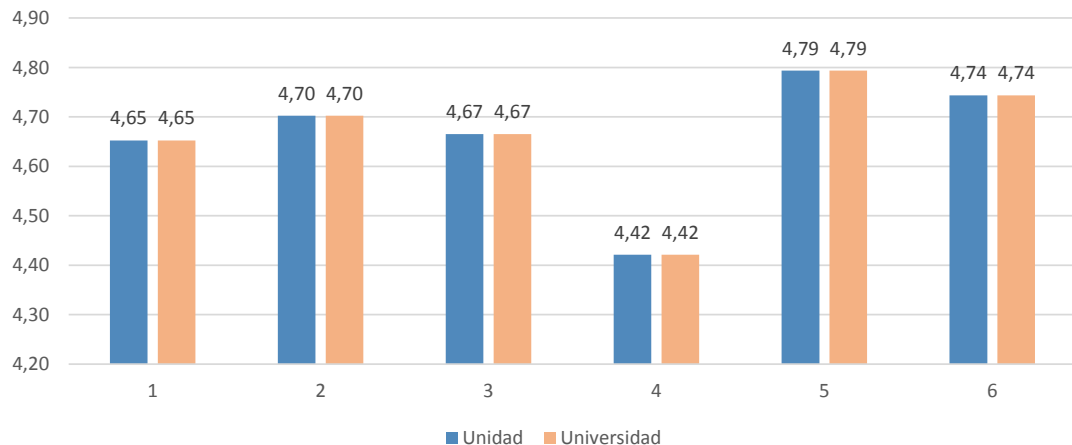
RESULTADOS CURSO 22/23 PERÍODO: DE 1 JULIO DE 2022 A 31 MAYO DE 2023

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS

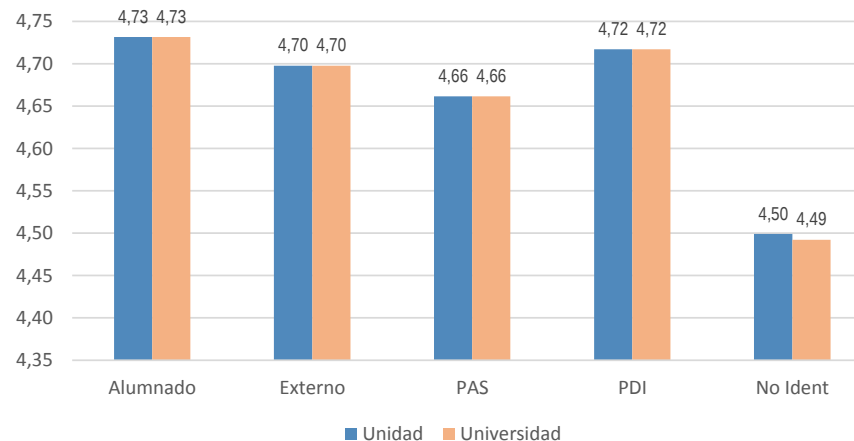
Número de Encuestas						
Alumnado	Externo	PAS	PDI	OtrosUCO	Unidad	Universidad
71	27	618	68	51	835	835

RESULTADOS POR ÍTEM	Medias por ítem					Unidad	Universidad
	Alumnado	Externo	PAS	PDI	No Ident		
1. Ha sido fácil contactar con la Unidad	4,73	4,74	4,64	4,82	4,51	4,65	4,65
2. El tema tratado se ha resuelto favorablemente	4,83	4,77	4,68	4,88	4,45	4,70	4,70
3. El tema tratado se ha resuelto en plazo	4,77	4,85	4,65	4,81	4,20	4,67	4,67
4. Conozco otros servicios prestados por la Unidad	4,21	4,21	4,51	4,04	4,69	4,42	4,42
5. Valore el trato recibido	4,96	4,81	4,77	4,91	4,66	4,79	4,79
6. Valore el servicio recibido	4,89	4,81	4,72	4,84	4,49	4,74	4,74
Media total Unidad	4,73	4,70	4,66	4,72	4,50	4,66	4,66
Media Total Universidad	4,73	4,70	4,66	4,72	4,49		

Comparativa Unidad vs. Universidad



Media por colectivo



**INFORME DE CICLO DE GESTIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES-USUARIOS**

RESULTADOS CURSO 22/23 PERÍODO: DE 1 JULIO DE 2022 A 31 MAYO DE 2023

TODOS LOS PROCESOS DEL SIGC-UCO**Resultados por procesos**

PROCESO	Nº Encuestas	Ha sido fácil contactar con la Unidad	El tema tratado se ha resuelto favorablem	El tema tratado se ha resuelto en plazo	Conozco otros servicios prestados por la Unidad	Valore el trato recibido	Valore el servicio recibido
SERVICIO DE ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA							
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	89	4,83	4,82	4,90	4,38	4,92	4,90
ARCHIVO	9	4,89	5,00	5,00	3,89	5,00	5,00
GENERAL DE LA UNIDAD	9	4,89	4,56	4,56	4,33	4,67	4,56
REGISTRO	8	5,00	5,00	5,00	4,63	5,00	5,00
SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN							
APOYO A SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE TÍTULOS	18	5,00	4,89	4,83	4,44	4,94	4,83
DOCENTIA-Córdoba	16	5,00	5,00	4,94	3,81	5,00	5,00
ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
GENERAL DE LA UNIDAD	5	5,00	4,80	5,00	3,80	5,00	4,80
PROCESADO DE DATOS	1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO							
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS	4	4,75	5,00	5,00	3,00	5,00	3,75
SOLICITUD DE INFRAESTRUCTURA/EQUIPAMIENTO CIENTÍFICO	1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA							
ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN SIGMA	12	4,50	4,33	4,75	3,42	4,83	4,92
EXPEDICIÓN DE SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO	1	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00
EXPEDICIÓN DE TÍTULOS OFICIALES Y DUPLICADOS	6	5,00	5,00	3,83	3,83	5,00	5,00
PREINSCRIPCIÓN	1	4,00	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00
GENERAL DE LA UNIDAD	4	5,00	4,75	4,75	4,25	5,00	4,75
SOPORTE Y MEJORAS EN SIGMA	1	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	5,00
SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LAB.							
COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	122	4,54	4,58	4,58	4,46	4,71	4,63
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN	391	4,59	4,62	4,56	4,45	4,68	4,59
OTRAS ACTUACIONES DEL SERVICIO	15	4,80	4,53	4,53	4,67	4,80	4,80
GENERAL DE LA UNIDAD	48	4,42	4,56	4,46	4,29	4,88	4,77
GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO	3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS							
PROCESOS SELECTIVOS PAS	1	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
GENERAL DE LA UNIDAD	3	4,33	4,00	3,67	4,00	4,67	4,67



INFORME DE CICLO DE GESTIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES-USUARIOS

RESULTADOS CURSO 22/23 PERÍODO: DE 1 JULIO DE 2022 A 31 MAYO DE 2023

ALTAS, BAJAS Y MODIFICACIÓN DE CONTRATO/NOMBRAMIENTO	1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
FORMACIÓN PAS	61	4,74	4,66	4,72	4,39	4,72	4,59
ACCIÓN SOCIAL	3	4,33	4,33	4,33	3,67	4,67	4,67
PROCESOS SELECTIVOS PDI	1	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Total general	835	4,65	4,66	4,62	4,37	4,75	4,67

ANEXO IV

RESULTADOS ENCUESTA POST-SERVICIO. PROCESO SCG.Gestion del Programa DOCENTIA
Proceso Clave: Gestión y apoyo a Sistemas de Evaluación de la actividad docente (PC02-N2)

N° ítem	Ítem	Últimos 4 años		2018		2019		2020		2021		2022	
		Respuestas	Promedio	Respuestas	Promedio	Respuestas	Promedio	Respuestas	Promedio	Respuestas	Promedio	Respuestas	Promedio
1	La información y difusión del Programa Docentia que ha recibido antes del inicio del proceso	173	4,36	15	4,27	16	4,00	82	4,28	60	4,40	66	4,53
2	La información y apoyo que ha recibido del Servicio de Calidad y Planificación durante el proceso	163	4,59	14	4,36	16	4,69	78	4,54	55	4,75	58	4,53
3	La información aportada directamente por la Universidad extraída de las bases de datos	168	4,09	15	3,67	16	3,69	79	4,04	58	4,24	66	4,21
4	La forma de introducir los datos y los documentos justificativos solicitados en la aplicación informática	173	4,09	15	4,00	16	4,19	82	4,05	60	4,22	66	4,02
5	En general, la aplicación informática de apoyo al procedimiento DOCENTIA de la Universidad de Córdoba	173	4,14	15	4,13	16	4,25	82	4,06	60	4,20	66	4,17
6	El tiempo de respuesta a las consultas realizadas al Servicio de Calidad y Planificación	159	4,63	14	4,36	16	4,56	75	4,68	54	4,70	53	4,58
7	La documentación publicada en la página web sobre el procedimiento DOCENTIA.-Córdoba	173	4,33	15	4,27	16	4,06	82	4,32	60	4,47	66	4,32
8	Sobre las instrucciones que se facilitan en la aplicación para facilitar su manejo	171	4,37	15	4,40	16	4,31	81	4,35	59	4,51	66	4,27
9	La resolución de las reclamación presentada (Si procede)	26	4,35	2	4,50	3	3,33	10	4,10	11	4,82	11	4,36
10	El procedimiento DOCENTIA-Córdoba como elemento de reflexión sobre la calidad docente	169	3,98	15	3,47	16	4,06	81	4,06	57	4,05	66	3,92
11	El desarrollo, en general, del procedimiento DOCENTIA de la Universidad de Córdoba	166	4,27	14	3,93	16	4,25	78	4,27	58	4,45	63	4,19
Participación media (47,21%		22,73%		29,63%		70,09%		61,22%		52,38%	

Encuesta realizada en escala Likert de 1 a 5. Siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.