



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

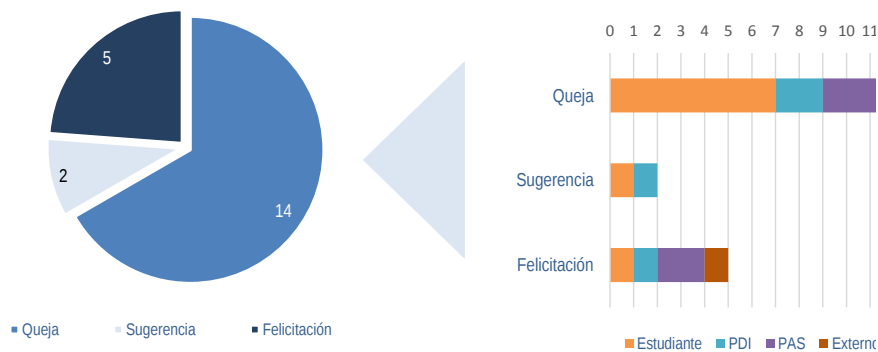
BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Informe de Seguimiento

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	

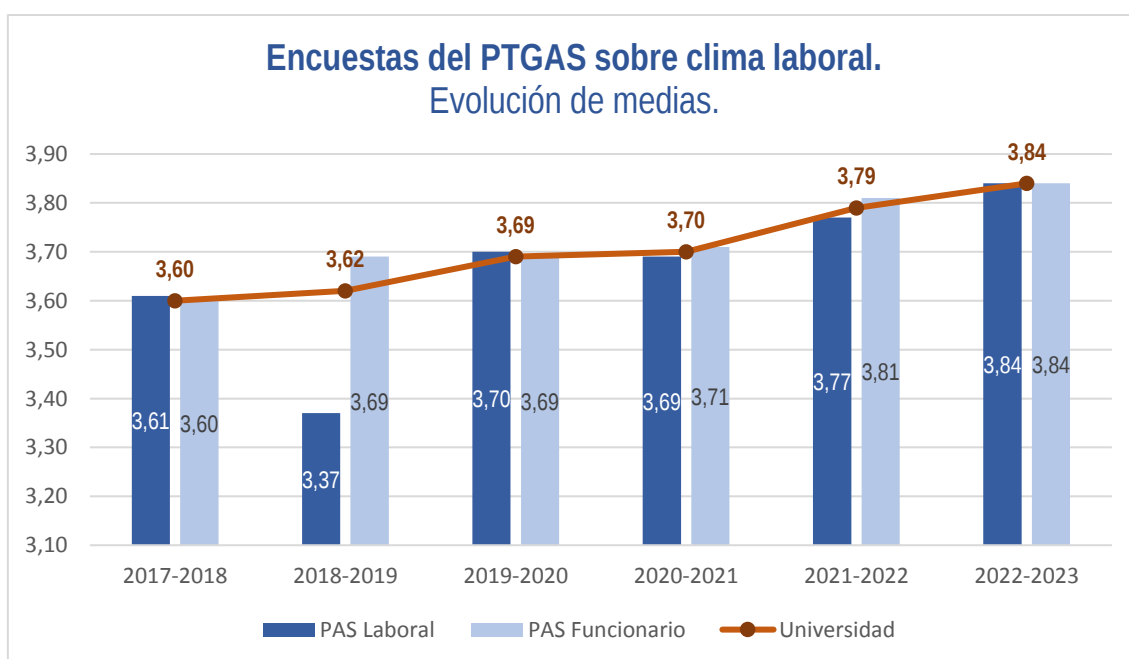
2. Resultados por dimensiones

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

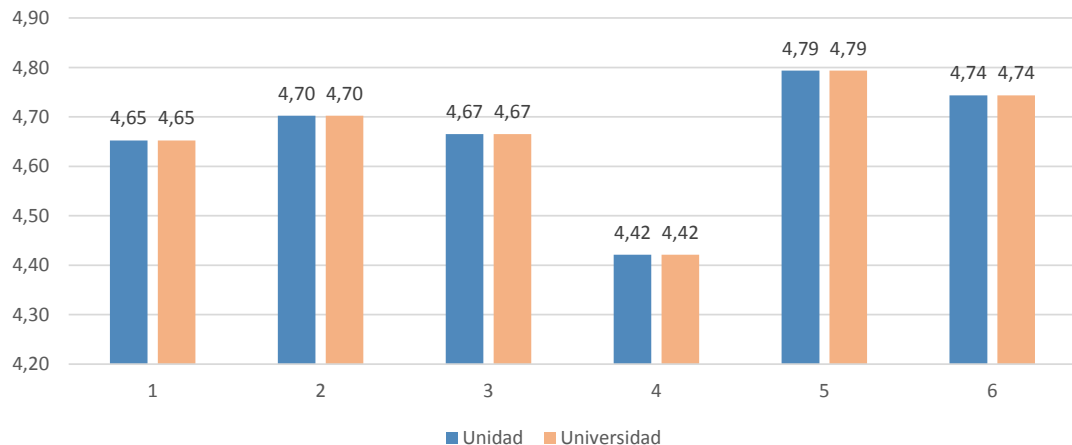
RESULTADOS CURSO 22/23 PERÍODO: DE 1 JULIO DE 2022 A 31 MAYO DE 2023

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS

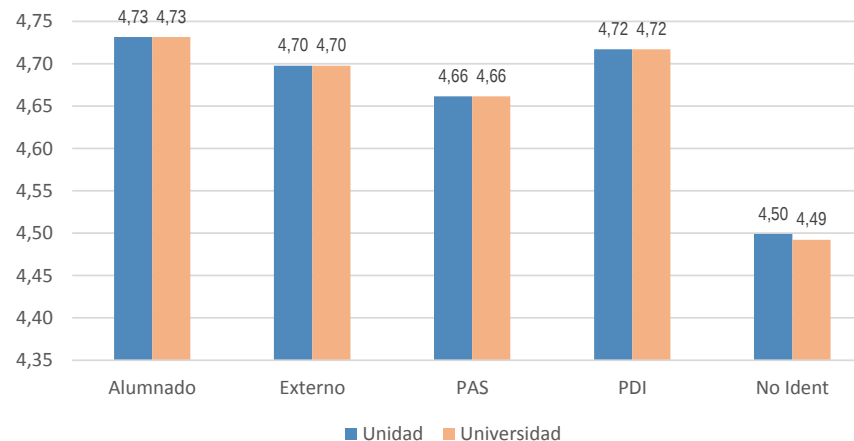
Número de Encuestas						
Alumnado	Externo	PAS	PDI	OtrosUCO	Unidad	Universidad
71	27	618	68	51	835	835

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.