



## Proceso Estratégico PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### IRETRO / 2023-2024. Informe de retroalimentación de los grupos de interés

#### CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

<b>ELABORADO POR:</b>
SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN EN COORDINACIÓN CON EL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SIGC-UCO
<b>NOMBRE:</b>
Rafael Infantes Lubián
<b>CARGO:</b>
Responsable Técnico del SIGC-UCO
<b>FIRMA:</b>
<b>FECHA:</b>
05/07/24

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN:	FECHA VIGENCIA:	MOTIVO MODIFICACIÓN:
00	05/07/24	Elaboración del documento

## 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 PTGAS 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:

### TODO ALCANCE SIGC-UCO

para el período comprendido desde **01-ene-2023** hasta **31-dic-2023**

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



Desglose de datos	Tipología	Queja	Sugerencia	Felicitación
<b>TODO ALCANCE SIGC-UCO</b>		<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Total de la Universidad para el período		73	11	63

Distribución por colectivos		Estudiante	PDI	PAS	Externo
	Queja	4	2	3	4
	Sugerencia	0	0	1	1
	Felicitación	0	1	3	0

Año 2023

ÁMBITOS DE LAS QSF RECIBIDAS			Tipo		
Servicio/Centro/Dpto	Ámbito	Colectivo	Queja	Sugerencia	Felicitación
ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Gestión Administrativa	Estudiante	2		
		PDI	1		
		PAS			1
		Externo	1		
Total ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA			4		1
SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN	Encuestas Evaluación Docente	Estudiante	2		
Total SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN			2		
SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	Gestión Administrativa	Externo	1		
	Gestión de Títulos	Externo		1	
Total SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA			1	1	
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	Formación idiomas	PAS			1
	Gestión Administrativa	PDI	1		1
	Gestión de espacios	PAS		1	
	Infraestructuras	PAS			1
	Procesos electorales	Externo	1		
	Procesos selectivos	PAS	3		
Total ÁREA DE RECURSOS HUMANOS			6	1	3
<b>Total general</b>			<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

# ANEXO II



# Encuesta anual del PAS sobre clima laboral

## Resumen agrupado

junio 2024

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 2023-2024 la encuesta se ha realizado en el mes de mayo.

Se han obtenido **491 respuestas** lo que supone una **participación del 54%** (esta cifra supone una pequeña disminución respecto a la del año anterior donde se alcanzó un porcentaje de participación del 57%)

Desglosado por colectivos las respuestas han sido:

PTGAS Funcionario: **239 respuestas** que suponen una participación del **47%** (año anterior 52%)

PTGAS Laboral: **252 respuestas** que suponen una participación del **63%** (año anterior 63%)

## 1. Resultados por ítem

TODA LA UNIVERSIDAD			Número de Encuestas			
			Funcionario	Laboral	Unidad	Universidad
			239	252	491	491
			Medias por ítem			
ÍTEM	RESULTADOS POR ÍTEM		Funcionario	Laboral	Unidad	Universidad
A1	1	Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para sentirme satisfecho	4,08	4,05	4,06	4,06
A2	2	Mi trabajo implica realizar tareas variadas	4,48	4,42	4,45	4,45
A3	3	Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades	3,99	3,96	3,98	3,98
A4	4	Mi trabajo me exige ser creativo	3,51	3,70	3,61	3,61
A5	5	La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis aptitudes	3,96	3,80	3,88	3,88
A6	6	Estoy satisfecho con el volumen de trabajo que tengo que realizar	3,25	3,63	3,44	3,44
A7	7	Puedo hacer propuestas de mejora para el desarrollo de mi trabajo	3,91	3,81	3,86	3,86
A8	8	Conozco perfectamente las tareas que tengo que realizar en mi puesto de trabajo	4,17	4,24	4,21	4,21
B1	9	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	4,32	4,20	4,26	4,26
B2	10	Durante mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso	4,00	4,04	4,02	4,02
B3	11	Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar con comodidad	3,92	3,52	3,71	3,71
B4	12	Mi lugar de trabajo se encuentra ventilado suficientemente	4,14	3,66	3,89	3,89
B5	13	Mi lugar de trabajo dispone de una temperatura adecuada	3,69	3,43	3,56	3,56
B6	14	No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	3,68	3,01	3,34	3,34
B7	15	Dispongo de los recursos suficientes (materiales y equipos) para desarrollar mi trabajo	4,05	3,77	3,91	3,91
C1	16	Estoy satisfecho con mi sueldo	3,09	3,20	3,14	3,14
C2	17	El exceso de tiempo de mi jornada dedicado al trabajo se me compensa económicamente	2,55	2,39	2,47	2,47
D1	18	Este trabajo permite una formación continua	3,28	3,53	3,41	3,41
D2	19	En la Universidad existen oportunidades de promoción	3,03	3,11	3,07	3,07
D3	20	La Universidad se preocupa periódicamente en darme la formación necesaria para mejorar el trabajo que realizo	2,76	2,96	2,86	2,86
E1	21	Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de mis superiores	3,78	3,49	3,63	3,63
E2	22	El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad	3,07	3,12	3,10	3,10
F1	23	Mi Jefe dirige el trabajo de forma eficaz	4,14	3,81	3,97	3,97
F2	24	Mi Jefe inmediato mantiene una buena relación con el personal del Servicio	4,40	4,09	4,24	4,24

<b>F3</b>	25	Mi Jefe atiende mis problemas y me apoya en el trabajo	4,29	3,99	4,14	4,14
<b>F4</b>	26	Tengo una comunicación fluida con mi jefe	4,40	4,02	4,21	4,21
<b>G1</b>	27	Entre los compañeros hay apoyo y ayuda	4,35	4,13	4,24	4,24
<b>G2</b>	28	Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo	4,43	4,33	4,38	4,38
<b>G3</b>	29	Entre el personal existe una comunicación fluida	4,30	4,16	4,23	4,23
		<b>Media total Unidad</b>	<b>3,83</b>	<b>3,71</b>	<b>3,77</b>	<b>3,77</b>
		<b>Media Total Universidad</b>	<b>3,83</b>	<b>3,71</b>		

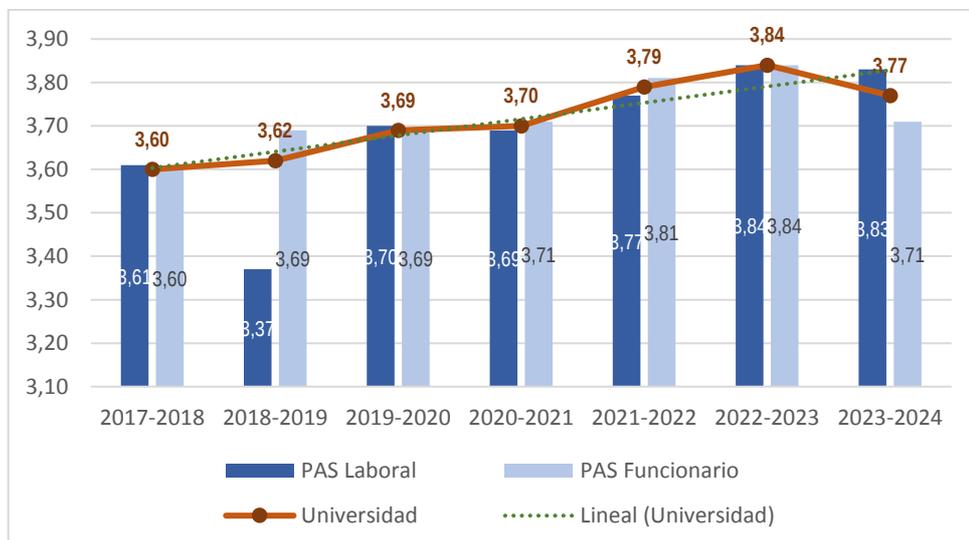
## 2. Resultados por dimensiones

### TODA LA UNIVERSIDAD

#### RESULTADOS POR DIMENSIONES

Dimensiones		Funcionario	Laboral	Unidad	Universidad
<b>A</b>	<b>CARÁCTERÍSTICAS DE LA TAREA</b> (Agrupa condiciones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad en el mismo, oportunidades para aprender, creatividad, dificultad, propuestas de mejora, etc.)	3,92	3,95	3,93	3,93
<b>B</b>	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b> (Horarios, descansos, características del lugar de trabajo, seguridad, recursos, etc.)	3,97	3,66	3,81	3,81
<b>C</b>	<b>SALARIO</b> (Satisfacción con el salario recibido)	2,82	2,80	2,81	2,81
<b>D</b>	<b>PROMOCIÓN</b> (Aspectos sobre formación y promoción)	3,02	3,20	3,11	3,11
<b>E</b>	<b>RECONOCIMIENTO</b> (Reconocimiento verbal y prestigio del puesto de trabajo)	3,42	3,31	3,36	3,36
<b>F</b>	<b>SUPERVISIÓN</b> (Se refiere a las relaciones que mantengo con mi Jefe, apoyo y comunicación)	4,31	3,98	4,14	4,14
<b>G</b>	<b>COMPAÑEROS</b> (Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de apoyo, relaciones humanas y comunicación)	4,36	4,21	4,28	4,28

## 3. Evolución global de los resultados. Evolución de media.



# ANEXO III

**fecha**

Todos los períodos TRIMESTRES

2021 2022 2023 2024

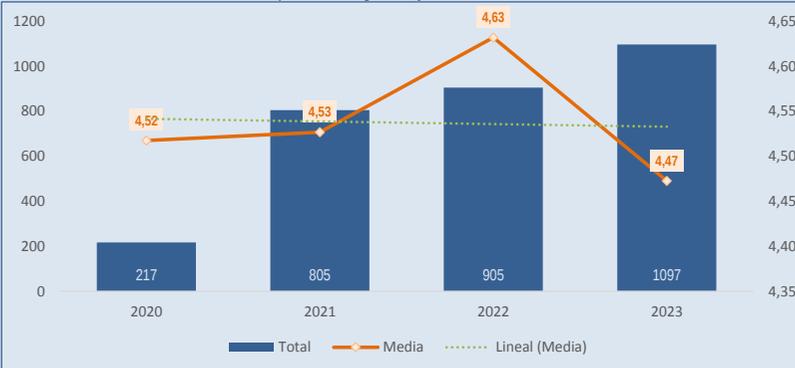
1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T 1T 2T 3T 4T

Nota: un ciclo incluye los trimestres 3 y 4 de un año y los 1 y 2 de año siguiente.

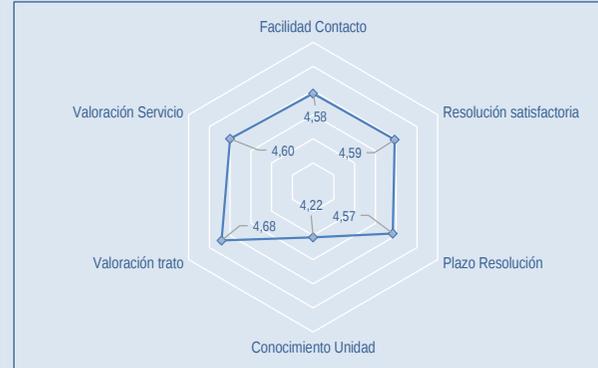
- unidad**
- SERVICIO DE ARCHIVO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN
  - SERVICIO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN
  - SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO
  - SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA
  - SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LAB.
  - SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS
  - SIN UNIDAD

- proceso**
- ACCIÓN SOCIAL
  - ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
  - ALTAS, BAJAS Y MODIFICACIÓN DE CONTRATO/...
  - APOYO A SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD ...
  - APOYO A SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD ...
  - ARCHIVO
  - ATENCIÓN A INCIDENCIAS EN SIGMA
  - COMISIONES DE SERVICIO

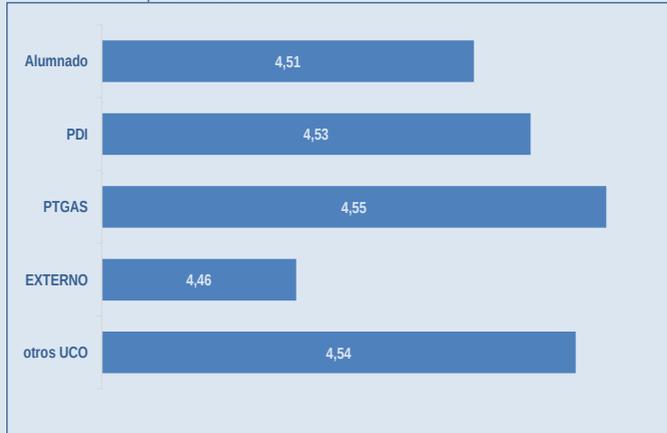
Número total de encuestas realizadas por ciclo de gestión y media de valoración



Valoración media de los ítems



Satisfacción media por colectivo



Media del SIGC-UCO

4,54

Media de la Unidad

4,54

Media del Proceso

4,54

Número encuestas SIGC-UCO

3024

Número encuestas Unidad

3024

Número encuestas Proceso

3024

**SIGC-UCO. ENCUESTA DE CLIENTES-USUARIOS**

# 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 6 años		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
		Respuestas	Promedio	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	293	4,41	15	4,27	16	4,00	82	4,28	60	4,40	66	4,53	54	4,63
2	La información y apoyo que ha recibido del Servicio de Calidad y Planificación durante el proceso	274	4,58	14	4,36	16	4,69	78	4,54	55	4,75	58	4,53	53	4,55
3	La información aportada directamente por la Universidad extraída de las bases de datos	288	4,13	15	3,67	16	3,69	79	4,04	58	4,24	66	4,21	54	4,28
4	La forma de introducir los datos y los documentos justificativos solicitados en la aplicación informática	293	4,09	15	4,00	16	4,19	82	4,05	60	4,22	66	4,02	54	4,07
5	En general, la aplicación informática de apoyo al procedimiento DOCENTIA de la Universidad de Córdoba	293	4,14	15	4,13	16	4,25	82	4,06	60	4,20	66	4,17	54	4,11
6	El tiempo de respuesta a las consultas realizadas al Servicio de Calidad y Planificación	261	4,67	14	4,36	16	4,56	75	4,68	54	4,70	53	4,58	49	4,84
7	La documentación publicada en la página web sobre el procedimiento DOCENTIA.- Córdoba	293	4,37	15	4,27	16	4,06	82	4,32	60	4,47	66	4,32	54	4,54
8	Sobre las instrucciones que se facilitan en la aplicación para facilitar su manejo	291	4,41	15	4,40	16	4,31	81	4,35	59	4,51	66	4,27	54	4,61
9	La resolución de las reclamación presentada (Si procede)	48	4,40	2	4,50	3	3,33	10	4,10	11	4,82	11	4,36	11	4,55
10	El procedimiento DOCENTIA-Córdoba como elemento de reflexión sobre la calidad docente	288	3,99	15	3,47	16	4,06	81	4,06	57	4,05	66	3,92	53	4,04
11	El desarrollo, en general, del procedimiento DOCENTIA de la Universidad de Córdoba	283	4,32	14	3,93	16	4,25	78	4,27	58	4,45	63	4,19	54	4,52
Participación media (		47,10%		22,73%		29,63%		70,09%		61,22%		52,38%		46,55%	

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