



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC03

## GESTIÓN DE ESPACIOS UNIDAD DE CONSERJERÍAS

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de Procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones</b>
<b>Fecha: 24/04/2015</b>	<b>Fecha: 24/04/2015</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

## 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	I.[ PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso	SPOD/UCON	1º Semestre 5.0 2º Semestre 5.0	1º Semestre 5.0 2º Semestre 30.0	1º Semestre 17 2º Semestre 21	1º Semestre: 24 2º Semestre: 28	21	15 días antes del uso del espacio	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.11]-02-[SPOD]	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.	SPOD/UCON	18.0	145.0	435	576	503	NP	No Procede
PC03	I.[ PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.	SPOD/UCON				100	100% (503)	100%	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.121]-06-[SPOD]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	SPOD/UCON	2610.0	2583.0	100.0	100	100%(5016)	100%	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.121]-08	Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables durante el horario de atención al público.	SPOD/UCON				100	100%(5016)	100%	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.122]-10	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.	SPOD/UCON		58.0	100	100	100%(75)	100%	Cumplido



Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	I.[ PC 03.122]-11	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.	SPOD/UCON				95,24	100%(75)	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.13]-14-[SPOD]	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.	SPOD/UCON					100%(25)	100%	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.2]-15-[SPOD] Suspensión provisional	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	SPOD/UCON	1714.0	81.0	100	100	No operativo	100%	Suspensión provisional
PC03	I.[ PC 03.2]-19	Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud	SPOD/UCON					100%(125)	100%	Cumplido



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código de Encuesta	Servicio/Unidad	Porcentaje de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
<a href="#">EG-05-PC03-2013</a>	Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	28	3,55	3,67	4,08	3,88	3,9	3,68	3,95	3,95
<a href="#">EG-06-PC03-2013</a>	Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	20,34	3,55	3,67	4,35	4,45	3,9	3,68	4,29	4,27

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio:

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Gobal	Valor mejora	Observaciones
<a href="#">EP-06-PC03</a>	Unidad de Conserjerías	33,82%	4,36	4,38	
EP-07-PC03	Unidad de Conserjerías				No alcanza tasa de respuesta

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales.

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
UCON	PC03	1	100%	10	-	-	-	-

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
No conformidades preventivas	2014
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	



## 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad		Año	2014
No conformidades de auditoría			
% total de NC cerradas			

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-UCON](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

Los indicadores bajo la responsabilidad de la Unidad de Conserjerías han sido medidos obteniendo unos resultados óptimos y acordes con los valores fijados para cada indicador, teniendo en cuenta los datos disponibles en los procesos recientemente implantados en nuestra Unidad.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

Destacar que no se ha alcanzado la Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) en PAS por lo que la encuesta no es significativa pero si lo ha sido respecto al PDI (20.34%) lo que significa que los datos obtenidos son válidos para una valoración fiable de resultados. A destacar que el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta ha sido del **100%**. Debemos felicitarnos por este magnífico porcentaje, y seguimos en esta línea de mejora continua, que como podéis comprobar, se refleja en el más alto nivel de satisfacción entre nuestros usuarios.

Dos comentarios positivos (no los ha habido negativos) que se han hecho en la encuestas y que reflejan la personalidad de la Unidad en todos sus procesos:

- Este servicio es uno de los que mejor funcionan en la Universidad de Jaén. Soy responsable de elaboración de horarios en una titulación que presenta una serie de particularidades que siempre son atendidas de **forma efectiva y rápida**.
- Estupendo servicio. Siempre me han aportado **magníficas soluciones** a todas las incidencias que he tenido.

En cuanto a las quejas y sugerencias, si bien no hemos recibido ninguna relacionada con este proceso de haberlas recibido se hubieran contestado en tiempo y forma, según los criterios establecidos en normativa vigente.

### C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Las mejoras implantadas durante el 2014 han proporcionado un mayor nivel de eficacia en la consecución



de los resultados y han permitido avanzar en la recopilación de datos para el cálculo de indicadores si bien su implantación ha sido parcial. Así la mejora "Implementar una herramienta que permita obtener información simplificada de la contenida en Econs" nos permite simplificar el proceso de recopilación de datos y por tanto acorta el tiempo que se le dedica a este indicador, en cuanto a su cálculo. Ese tiempo se destina a otras tareas fuera de este proceso. Otras mejoras planteadas como el uso de una herramienta informática para la gestión de espacios docentes, simplificaría enormemente el proceso de gestión de estos espacios ganado en eficacia y racionalización de los efectivos disponibles a la vez que reduce el riesgo de error en la asignación. Por este motivo volvemos a incluirla como mejora para el 2015.

## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías	<b>Año</b>	2014
<b>Proceso/s</b>	PC 03.2. Gestión del acceso y control de espacios.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Modificar el flujo-grama para la aclaración del mismo modificando los registros y la responsabilidad de los mismos.		
<b>Causa para su implantación</b>	Auditoria Interna		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar la comprensión del flujo grama y adaptarlo a la realidad operativa de la Unidad.		
<b>Recursos utilizados</b>	Recursos propios de la Unidad		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Estado actual de implantación</b>	EN PROCESO		
<b>Resultados obtenidos</b>	EN PROCESO		

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías	<b>Año</b>	2014
<b>Proceso/s</b>	P03.11 Gestión de la asignación planificada		
<b>Descripción de la mejora</b>	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes		
<b>Causa para su implantación</b>	Iniciativa interna		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes		
<b>Recursos utilizados</b>	Propios		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Estado actual de implantación</b>	Herramienta no operativa.		
<b>Resultados obtenidos</b>	La falta de datos que deben ser introducidos por otras Unidades la hace inútil. Gerencia		



<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías	<b>Año</b>	2014
<b>Proceso/s</b>	PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios.		
<b>Descripción de la mejora</b>	"Implementar una herramienta que permita obtener información simplificada de la contenida en Econs. Crear un instrumento a partir del módulo ECONS que nos permita recopilar información para la valoración de este indicador . I. [PC.03.02]-21 Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resuelto en un plazo no superior a 2 horas.		
<b>Causa para su implantación</b>	Iniciativa interna		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Obtener información para valorar el cumplimiento de este indicador		
<b>Recursos utilizados</b>	Propios		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Estado actual de implantación</b>	Herramienta operativa en Econs		
<b>Resultados obtenidos</b>	Mejora de la recogida de información.		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías	<b>Año</b>	2014
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Cartas de servicio		7	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Grupo de mejora		12	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Grupos de trabajo		27	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Grupo de calidad		12	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Grupo de mejora de procesos		9	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Comité de autoevaluación		6	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	
Grupo Web		6	
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>		<b>Nº de participantes</b>	



## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	P03.11 Gestión de la asignación planificada		
<b>Descripción de la mejora</b>	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes		
<b>Causa para su implantación</b>	Iniciativa Interna		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.		
<b>Recursos previstos</b>	Propios		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Previsión de Resultados</b>	Indeterminado		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.122. Demandas externas		
<b>Descripción de la mejora</b>	Implantación de una nueva herramienta de gestión de espacios no docentes.		
<b>Causa para su implantación</b>	Caducidad del Campus Virtual (GERU)		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Optimizar la asignación de espacios no docentes.		
<b>Recursos previstos</b>	Propios		
<b>Responsables de implantación</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Previsión de Resultados</b>	Óptimos		
<b>Grado de prioridad</b>	Media		

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2015
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			



### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015\*

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías.
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	<b>Flujogramas</b>
<b>Proceso/s</b>	PC 03.2.- GESTIÓN DEL ACCESO Y CONTROL DE ESPACIOS
<b>Descripción</b>	Modificar el flujo-grama para la aclaración del mismo modificando los registros y la responsabilidad de los mismos.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Mejorar la comprensión del flujograma y adaptarlo a la realidad operativa de la Unidad.

<b>Unidad</b>	Unidad de Conserjerías
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Proceso/s</b>	PC 03.121. Demandas de la Comunidad Universitaria
<b>Descripción</b>	Eliminar signos ortográficos en la Ficha/Observaciones para evitar errores en la interpretación y valoración del indicador con redacción parcial.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Mejorar la comprensión del indicador en la recopilación e interpretación de los datos.

### 14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--