



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC03

GESTIÓN DE ESPACIOS.

**Gestión de la logística de las actividades
universitarias (PC 03.3)**

Gestión de Almacén (PC 03.4.)

UNIDAD TÉCNICA

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

Control de documentación.

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

**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 03.3]-20 | Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística | UT | | | | 1.636 | 1676 | NP | No Procede |
| PC03 | I.[PC 03.4]-21 | Número de pedidos totales gestionados por el Almacén | UT | | | | 962 | 1361 | NP | No Procede |



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad

| Código de encuesta | Unidad | Indicador Participación % | Valor Gobal | Valor mejora |
|--------------------|---|---------------------------|-------------|--------------|
| EP-58-PC03 | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica) | 17,72% | 4,68 | 4,74 |

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

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:

[EPS-2014-PC03-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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 Felicitaciones |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------|
| UT | PC03 | 5 | 100% | 2,6 | 5 | 100% | 0,4 | 12 |

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

| Unidad | Año |
|------------------------------|------|
| | 2014 |
| No conformidades preventivas | |
| 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-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

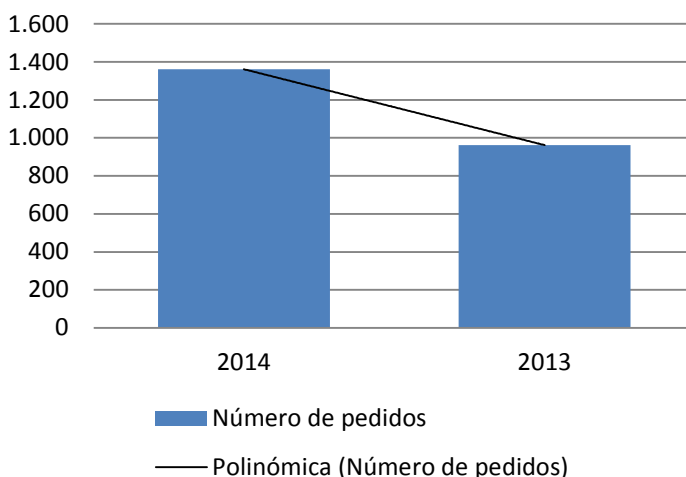
8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

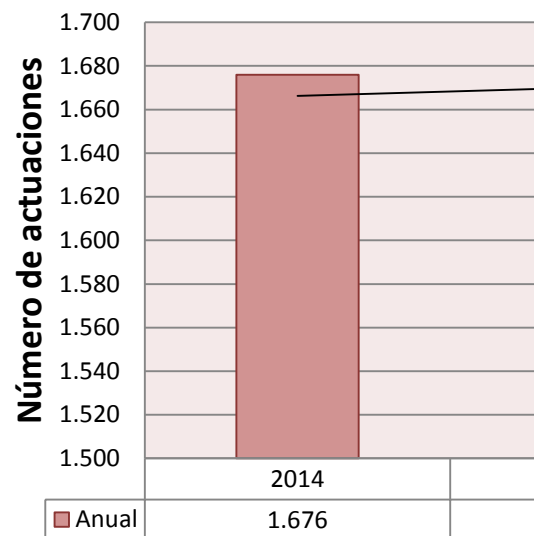
En 2014 se cumple el segundo ciclo de medición de los dos indicadores de actividad relacionados con los procesos P03.03 Gestión de la logística y PC03.04 Gestión del almacén que miden, respectivamente, el número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la logística y el número de pedidos totales gestionados por el almacén.

Los partes de trabajo relacionados con la logística mantienen un nivel estable en los distintos ciclos, como se aprecia en el gráfico siguiente:

Mediciones del indicador I.[PC 03.4]-20



Mediciones del indic



En cuanto a las mediciones del indicador relacionado con el número de pedidos tramitados por el almacén, durante el ejercicio 2014 tuvimos problemas con el programa de gestión y los pedidos de salidas han sido calculados mediante aproximación obtenidos utilizando el número medio de artículos por pedido del ejercicio anterior. Pretendemos en 2015 adquirir nueva aplicación de gestión del almacén. No obstante, se evidencia que puede existir una elevada volatilidad en el comportamiento de este indicador.

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

No se han recibido quejas relacionadas con ambos procesos, de igual manera ocurrió en 2013.

Respecto a las sugerencias, una está relacionada con el contenido del propio cuestionario de la encuesta post servicio y se refiere a la concreción de la mejora que se pretenda valorar, y la otra se infiere de una observación en un trabajo de logística, en la que el usuario sugiere que habría de avisarse con mayor antelación de la realización de las tareas que solicita. Se comunica el equipo de mantenimiento para que valore posibles actuaciones de mejora.

Numerosas felicitaciones son relativas a la eficacia y eficiencia de la prestación de los servicios. Respecto al ciclo anterior han aumentado considerablemente pasando de 5 a 12 (140%).

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)



Ambos procesos siguen una senda de consolidación en el ciclo actual. El proceso de logística avanzará aplicando mejoras adaptadas a las diferentes tipos de servicios que presta, nos referimos a la colaboración en montajes y desmontajes de exposiciones y actos académicos y los traslados y transportes, tanto de todo tipo de mobiliario y/o equipamiento, como a los de documentación oficial. Esta diversidad de trabajos ha de motivar la implementación de mejoras específicas de los procesos y sus correspondientes mediciones de resultados, y debe permitir fijar objetivos planificados.

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

| | | | |
|--------------------------------------|--|------------|------|
| Unidad | Unidad Técnica | Año | 2014 |
| Proceso/s | PC 03.3 Gestión de la Logística de las Actividades Universitarias. PC 03.4 Gestión de Almacén. | | |
| Descripción de la mejora | Elaborar una planificación anual de las encuestas post-servicios | | |
| Causa para su implantación | El cuestionario de la encuesta actual es idéntico que el que se utiliza en la Unidad Técnica para todos los trabajos de mantenimiento correctivo y no se ajusta a los factores de calidad por los que el usuario evalúa el servicio recibido. | | |
| Objetivos de la mejora | Se trata de planificar la encuesta para que tenga en cuenta: - Los atributos de calidad de cada proceso o subproceso. - Definir e incluir las preguntas sobre mejoras o diseñar un plan para evaluar la percepción de los usuarios de las mejoras concretas que se implementen en los distintos procesos. . Otras características que deban especificarse. (ips repetidas, detección de errores de muestreo, etc.) | | |
| Recursos utilizados | Propios del Servicio | | |
| Autorización, en su caso | | | |
| Responsables de implantación | Los responsables de gestión de la Unidad Técnica. | | |
| Estado actual de implantación | Operativa | | |
| Resultados obtenidos | <ul style="list-style-type: none"> - Se ha iniciado la medida de la percepción de las mejoras por el usuario. - Se ha reducido el error muestral, concretamente se ha facilitado, mediante el nuevo diseño del cuestionario, la adecuación de las respuestas a la percepción de los usuarios. | | |

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

| | | | |
|---------------------------------------|--|----------------------------|------|
| Unidad | | Año | 2014 |
| Denominación del Equipo/Comité | | Nº de participantes | |
| Equipo para la mejora de los procesos | | 8 | |

**11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.**

| | | | |
|-------------------------------------|--|------------|------|
| Unidad | Unidad Técnica | Año | 2015 |
| Proceso/s | PC 03.4 Gestión de Almacén. | | |
| Descripción de la mejora | Adquisición de una nueva aplicación para la gestión del almacén | | |
| Causa para su implantación | La actual produce errores de inventario y de movimiento de pedidos y no reúne las características mínimas necesarias para asegurar una buena gestión del almacén. | | |
| Objetivos de la mejora | <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la gestión del almacén. - Acceso a inventarios en tiempo real de los distintos proveedores del almacén. | | |
| Recursos previstos | Nuevo software | | |
| Responsables de implantación | Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones | | |
| Previsión de Resultados | Aseguramiento de la calidad del proceso. Mejora de la información a los usuarios del almacén. | | |
| Grado de prioridad | Alta | | |

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

| | | | |
|-----------------------------------|--|------------|------|
| Proceso | | Año | 2015 |
| Unidad, si procede | | | |
| Naturaleza de la propuesta | | | |
| Denominación | | | |
| Descripción | | | |
| Objetivo de la propuesta | | | |

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

| | |
|-----------------------------------|--|
| Unidad | Unidad Técnica |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores |
| Proceso/s | PC 03.3 Gestión de la Logística de las Actividades Universitarias |
| Descripción | Desagregar el indicador actual I.[PC 04.03]-19 en dos: <ul style="list-style-type: none"> - Traslado de bienes - Montaje de congresos y exposiciones |
| Justificación/Objetivo | Mejorar la información que procura el indicador, desagregando por los dos grandes grupos de tipos trabajo que desempeña este proceso. |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Unidad | Unidad Técnica |
| Naturaleza de la propuesta | Instrucciones técnicas |
| Proceso/s | PC 03.4 Gestión de Almacén. |
| Descripción | IT para la gestión de almacén. |
| Justificación/Objetivo | Definir claramente criterios de almacenaje. |

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

Ambos procesos evolucionan positivamente. Es de destacar en ambos la considerable implicación de los trabajadores que los desempeñan en la mejora constante, aportando continuamente sugerencias e ideas que lo enriquecen y permiten su maduración. Sin embargo, se ha evidenciado durante este ciclo la necesidad de una herramienta adecuada a las necesidades de gestión del almacén. Por lo que la adquisición de un nuevo programa es una necesidad acuciante.