



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 03 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.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	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	10 días	17	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.	UCON	18.0	145.0	435	576	503	435	422	NP	
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.	UCON				100	100% (503)	100% (435)	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.121]-06-[SPOD]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	UCON	2610.0	2583.0	100.0	100	100% (5016)	100% (4930)	100%	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.	UCON				100	100% (5016)	100% (4930)	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.122]-10	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.	UCON		58.0	100	100	100% (75)	100% (83)	100%	100%	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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.	UCON				95,24	100% (75)	100% (83)	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.13]-14	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.	UCON					100% (25)	100% (58)	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-16- [SPOD] Suspensión provisional	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UCON	1714.0	81.0	100	100	NO OPERATIVO		100%	100%	Suspensión provisional
PC03	I.[PC 03.2]-20	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	UCON					100% (125)	99% (190/188)	100%	100%	Cumplido



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

Código	Unidad	Indicador						Valor global						Valor mejora					
		Participación (%)																	
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
EG-05-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	51,28	28	100	82,69	3,55	3,67	4,08	3,88	4,32	4,17	3,9	3,68	3,95	3,95	4,19	4,05
EG-06-PC03	Unidad de Conserjerías	25	100	45,16	20,34	91,67	100	3,55	3,67	4,35	4,45	4,65	4,55	3,9	3,68	4,29	4,27	4,51	4,38

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-06-PC03	Unidad de Conserjerías	33,82%	4,36	4,38	51,52%	4,35	4,44	54,72%	4,69	4,52

Pulse sobre el código de encuesta 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 Felicidades
UCON	PC03	-	-	-	1	100%	1,41	5

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-UCON](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/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 implantados en nuestra Unidad.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

EP-06-PC03.

Los resultados finales del 2016 han sido buenos con un **93,10 %** de valoración del nivel de satisfacción global sobre la prestación del servicio con una media del 4.60., y una valoración de la mejora percibida del **88.10 %** y una media del 4.52 entre los clientes externos con una participación del 54,72 % si bien este porcentaje es menor que en 2015 mantenemos un nivel excelente de satisfacción.

EG06PC03.

Los resultados finales del 2016 han sido buenos con un **100 %** de valoración del nivel de satisfacción global sobre la prestación del servicio con una media del 4.55., y una valoración de la mejora percibida del **97.37 %** y una media del 4.38, mantenemos un nivel excelente de satisfacción.

EG05PC03.

La tasa de respuesta ha sido del 82,62 % sobre el número óptimo 52, sólo se han recibido 43 por lo que no se alcanza el número de respuesta significativo concluyendo que no son analizables los resultados.

No se han recibido quejas que permitan mejorar y o rectificar posiciones respecto al proceso evaluado. De haberse recibido se hubieran contestado en tiempo y forma, según los criterios



establecidos en la normativa vigente.

Se han recibido 2 sugerencias, de las cuales una de ellas relacionada con la gestión de espacios. En ambos casos se dio respuesta al usuario/a.

Se reciben 5 felicitaciones.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad

Los resultados de las encuestas se difunden a los miembros de la UCONS a través de email.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

	Items	2016	Objetivo 2017
EP-06-PC03.	Servicio prestado	93,10%	Superar el 95%
		4,69	Mantener nivel
	Mejora percibida	88,10%	Incrementarlo superando el 90 %
		4,52	Mantener nivel
EG06PC03.	Servicio prestado	100%	Superior al 95%
		4,55	Mantener nivel
	Mejora percibida	97,37%	Superior al 95%
		4,38	Incrementarlo 4,5
EG05PC03.	Servicio prestado	95,35%	Superior al 95%
		4,21%	Incrementarlo 4,5
	Mejora percibida	95%	Superior al 95%
		4,05%	Incrementarlo 4,5

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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 2016 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 basada en la implantación de una nueva medida de gestión de las reservas ampliadas (más tarde de las 22:00 hs) y la modificación de la solicitud de gestión de espacios no docentes nos permite mejorar el acceso a la información relacionada con estos espacios y facilita su tratamiento evitando errores. La implantación de un proceso recordatorio del procedimiento a seguir para gestionar incidencias



menores ha permitido alcanzar el objetivo sin errores del indicador I.[PC 03.2]-20. 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 2017 junto a otras mejoras.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:	P03.11	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	Gestión de la asignación planificada		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.		
Recursos:	Propios		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	NO OPERATIVA		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	PC 03.122 PC 03.121	Naturaleza de la mejora:	
----------------	------------------------	---------------------------------	--



Proceso:	Demandas de la Comunidad Universitaria Demandas externas		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Unificar criterios en la solicitud de autorizaciones por ampliación de horario posterior a las 22:00 hs.		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Verificar que las solicitudes realizadas a Gerencia por ampliación de horario han sido tramitadas.		
Recursos:	Propios		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Implantada y en funcionamiento.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	PC 03.122 PC 03.121	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	Demandas de la Comunidad Universitaria Demandas externas		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Modificar solicitud de reserva de espacios no docentes.		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Disponer de una información exacta que mejore los tiempos de respuesta en la preparación y montaje de los actos.		
Recursos:	Propios		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:



Descripción de resultados obtenidos:	Implantada y en funcionamiento.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:	PC 03.2	Naturaleza de la mejora:	
Proceso:	Gestión del acceso y control de espacios.		
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías		
Descripción:	Implementar un sistema de comunicación que mejore el registro de datos para el cumplimiento y evidencias del indicador.		
Causa:	Iniciativa Interna		
Objetivo:	Evitar olvidos en la anotación de la resolución de incidencias menores en ECONS		
Recursos:	Propios		
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de resultados:	Indeterminado		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Implantada y en funcionamiento.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Cartas de servicio		7	
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de mejora		12	
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupos de trabajo		27	
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Grupo de calidad		12	



Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de mejora de procesos	9
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Comité de autoevaluación	6
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo Web	6
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2017
Proceso/s	P03.11 Gestión de la asignación planificada		
Descripción de la mejora	Uso de herramienta Informática E-CONS Espacios Docentes		
Causa para su implantación	Iniciativa Interna		
Objetivos de la mejora	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de Resultados	Indeterminado		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2017
Proceso/s	PC 03.2 - Gestión del acceso y control de espacios.		
Descripción de la mejora	Modificación del formulario E-cons de acceso a dependencias/préstamo de llaves.		
Causa para su implantación	Iniciativa Interna		
Objetivos de la mejora	Obtener una información uniforme, clara y precisa.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de Resultados	Indeterminado		
Grado de prioridad	Alta		



Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2017
Proceso/s	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Descripción de la mejora	Duplicar y extender el escritorio del PC utilizado en la gestión de espacios docentes a otra pantalla con Windows.		
Causa para su implantación	Iniciativa Interna		
Objetivos de la mejora	Mejorar las herramientas de gestión de los espacios docentes lo que facilita el trabajo a los gestores.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de Resultados	Indeterminado		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2017
Proceso/s	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
Descripción de la mejora	Conectar en red los PC de la conserjería B4 para apoyar la gestión de espacios en momentos puntuales.		
Causa para su implantación	Iniciativa Interna		
Objetivos de la mejora	Incrementar la eficacia y eficiencia del proceso.		
Recursos previstos	Propios		
Responsables de implantación	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
Previsión de Resultados	Indeterminado		
Grado de prioridad	Alta		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2017
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	

**Justificación/Objetivo**

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

***Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.**

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

--