



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: 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 03.3]-21 | Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística | UT | | | | 1.636 | 1676 | 1.810 | 1778 | NP | |
| PC03 | I.[PC 03.4]-22 | Número de pedidos totales gestionados por el Almacén | UT | | | | 962 | 1361 | 1.071 | 290 | NP | |



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

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

| Código de encuesta | Unidad | 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|----------------------------|---|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|
| | | Índice part. | M. Gobal | M. mejora | Índice part. | M. Gobal | M. mejora | Índice part. | M. Gobal | M. mejora |
| EP-58-PC03 | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica) | 17,72% | 4,68 | 4,74 | | 4,66 | 4,43 | 11,80% | 4,68 | 4,38 |

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 |
|--------|------------------|-----------|----------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|----------------|
| UT | PC03 | 12 | 100% | 5,62 | 10 | 100% | 5,11 | 18 |

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-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

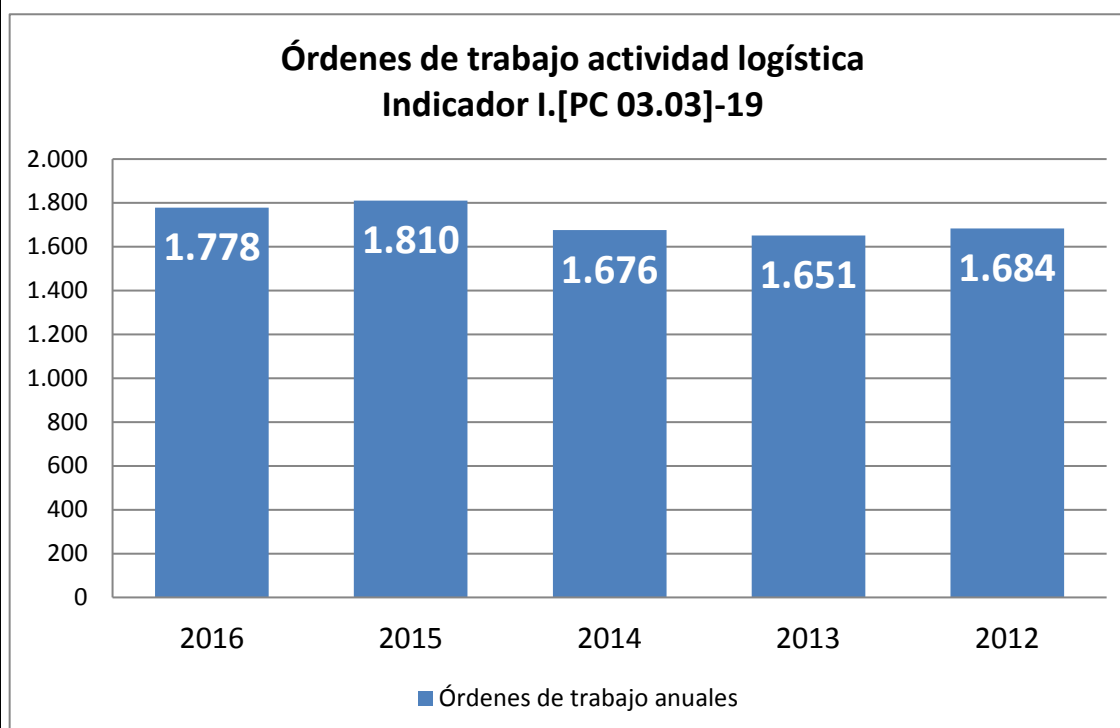


8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

En 2016 se cumple el cuarto 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, número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la logística y el número de pedidos totales gestionados por el almacén, respectivamente.

Los partes de trabajo en actividades logísticas mantienen un nivel estable en los distintos ciclos, como se aprecia en el gráfico siguiente:

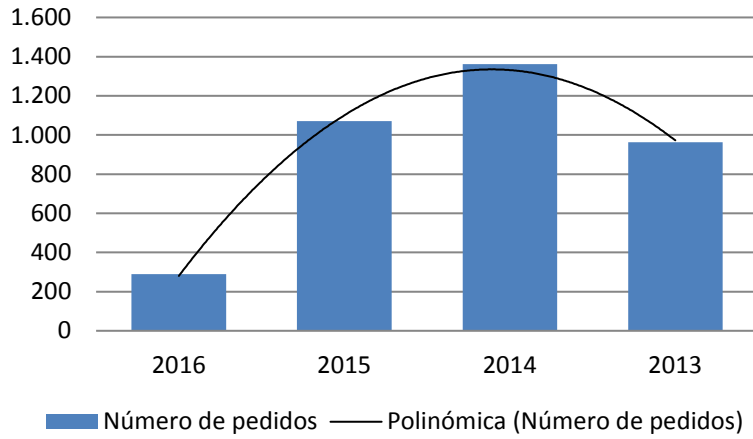


En cuanto a las mediciones del indicador relacionado con el número de pedidos tramitados por el almacén, durante el ejercicio 2016 se implantó una nueva herramienta para atender el almacén del Servicio de Publicaciones de la UJA. Esto ha complicado la gestión del almacén que ahora utiliza tres bases de datos distintas para su trabajo diario.

Adicionalmente, el impacto del descenso de albaranes de este servicio en el volumen total de albaranes tramitados ha sido considerable, como se muestra en el siguiente gráfico:

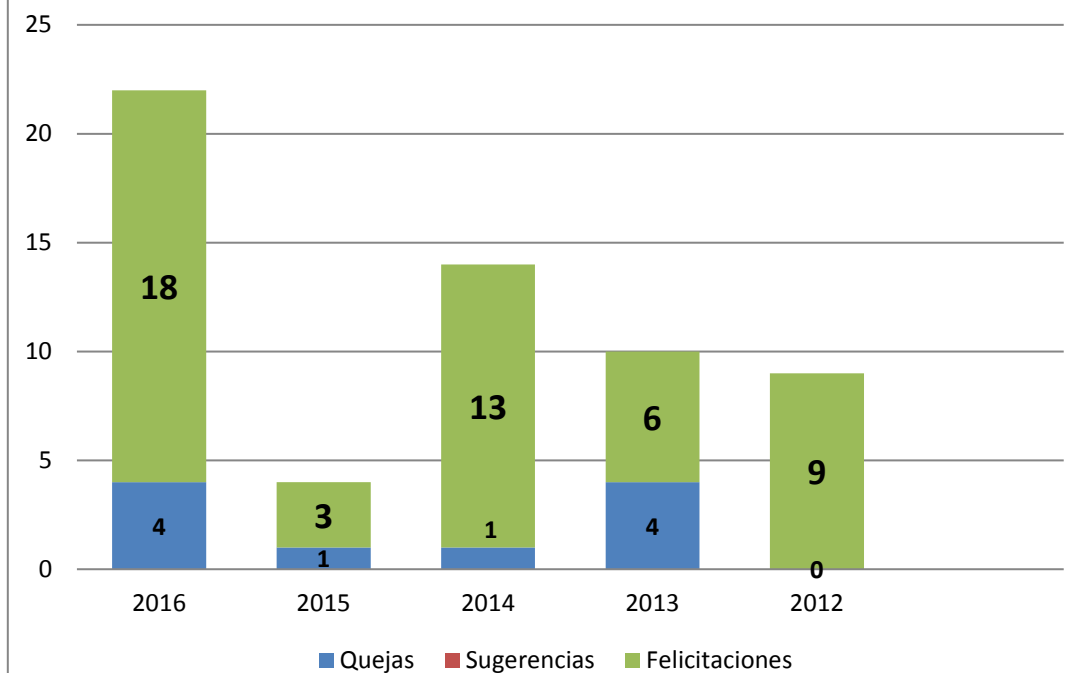


Entradas y salidas de almacén
Mediciones del indicador I.[PC 03.4]-20



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

Evolución quejas, sugerencias y felicitaciones Unidad Técnica





Los resultados de la encuesta muestran cierta estabilidad en los últimos cuatro años de la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en la Unidad Técnica.

En 2016, el indicador de satisfacción general aumenta respecto a 2015, un 1,8%.

En términos globales, los usuarios del Servicio se muestran satisfechos en el 95,3% de los casos atendidos (93,6% en 2015). Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

A través de las encuestas post servicios se han recibido 4 quejas, relacionadas con el funcionamiento del proceso de traslado de bienes, en concreto, dos de ellas por el cierre de las órdenes de trabajo con anterioridad a su realización, una por que el procedimiento puede no ser tan ágil como debiera y otra por incumplir un requisito del cliente.

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

Los resultados obtenidos en las encuestas post servicios se difunden:

- A los usuarios en la web de la Unidad Técnica:

<http://www10.ujaen.es/mantenimiento>

- A los trabajadores del Servicio mediante dos cauces: a) en reunión presencial donde se analizan entre otras, esta información y b) mediante correo electrónico una vez cerrado el informe de seguimiento anual.

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.

Resultados y propuesta de objetivos 2017 para encuesta post servicios **EP-58-PC03**

SATISFACCIÓN GENERAL

% de satisfacción 2016: 95,30% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2017: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2016: 4,68 Nivel excelente

Objetivo para la media de respuestas 2017: Al menos sostener 4,5

SATISFACCIÓN SOBRE LA MEJORA

% de satisfacción 2016: 95,20% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2017: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2016: 4,38

Objetivo para la media de respuestas 2017: Al menos sostener 4,3



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).

No se han identificado mejoras de la gestión.

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

| | | | |
|--|----------------|---------------------------------|----------------------|
| Código: | | Naturaleza de la mejora: | |
| Proceso: | | | |
| Unidad/es: | | | |
| Descripción: | | | |
| Causa: | | | |
| Objetivo: | | | |
| Recursos: | | | |
| Responsable: | | | |
| Previsión de resultados: | | | |
| Prioridad: | | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |



Descripción de resultados obtenidos:

Verificación de resultados en auditoría, si procede:

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

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

| Unidad | Año | 2016 |
|--------------------------------|---------------------|------|
| Denominación del Equipo/Comité | Nº de participantes | |
| | | |

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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

| Unidad | Año | 2017 |
|------------------------------|---------------------------------|------|
| Proceso/s | | |
| Descripción de la mejora | | |
| Causa para su implantación | | |
| Objetivos de la mejora | | |
| Recursos previstos | | |
| Responsables de implantación | | |
| Previsión de Resultados | | |
| Grado de prioridad | Alta/Media/Baja (según proceda) | |

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

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.