



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)

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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[PC 03.3]-21	Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística	Trimestral	UT		1.636	1676	1.810	1778	1.396	NP	
PC03	I.[PC 03.4]-22	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén	Trimestral	UT		962	1361	1.071	290	1.077	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			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	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	10,10%	4,8	4,64

Pulse sobre el código 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

Los resultados de la encuesta muestran un considerable avance en la satisfacción percibida por los usuarios de los servicios prestados en la Unidad Técnica incorporados en la Gestión de Espacios y que se agrupan en el apoyo logístico a las actividades universitarias (Traslados y Montajes) y en los movimientos de almacén. Todos, tanto en los valores agregados como parciales, alcanzaron máximos históricos en 2017. El indicador de satisfacción general aumenta respecto a 2016, un 3,6%.

En términos globales, los usuarios del Servicio se muestran satisfechos en el 98,7% de los casos atendidos (95,3% en 2016). Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

A través de las encuestas post servicios no se han recibido quejas. Recibimos 13 felicitaciones y una sugerencia relativa al propio formulario de encuesta.

ANEXO I. Análisis de seguimiento de encuestas post-servicios PC 03 UT 2017

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	24	100%	1,18	6	100%	1,23	16



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

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UT](#)

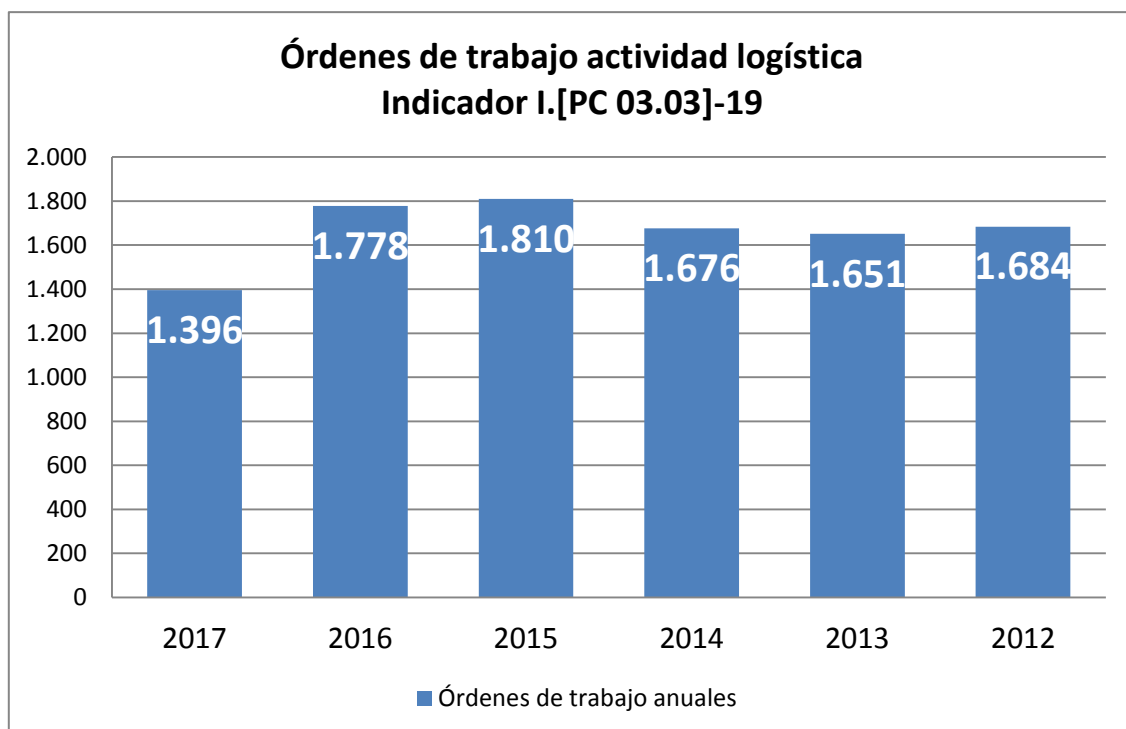
Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

P03.03 Gestión de la logística

El número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la logística en 2017 y su evolución en los últimos años se muestran en el siguiente gráfico:

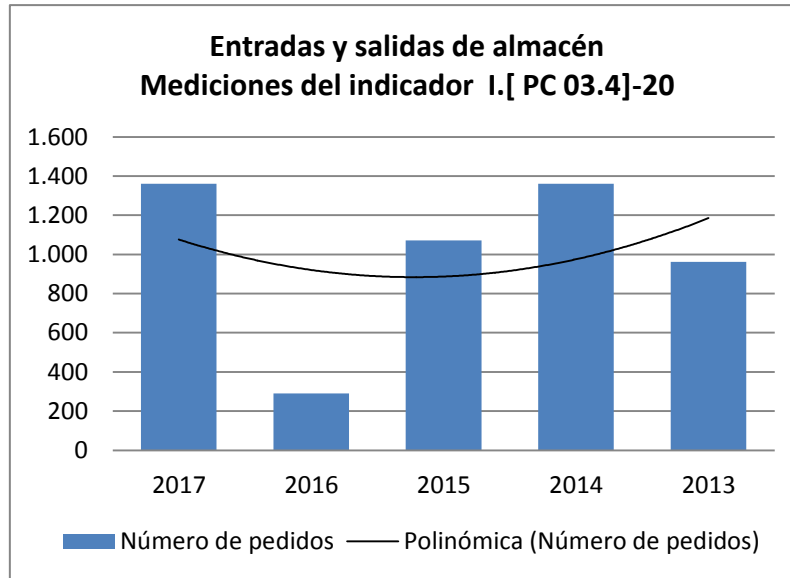


Que refleja un descenso de algo más de un 20% en el número de actuaciones.



PC03.04 Gestión del almacén

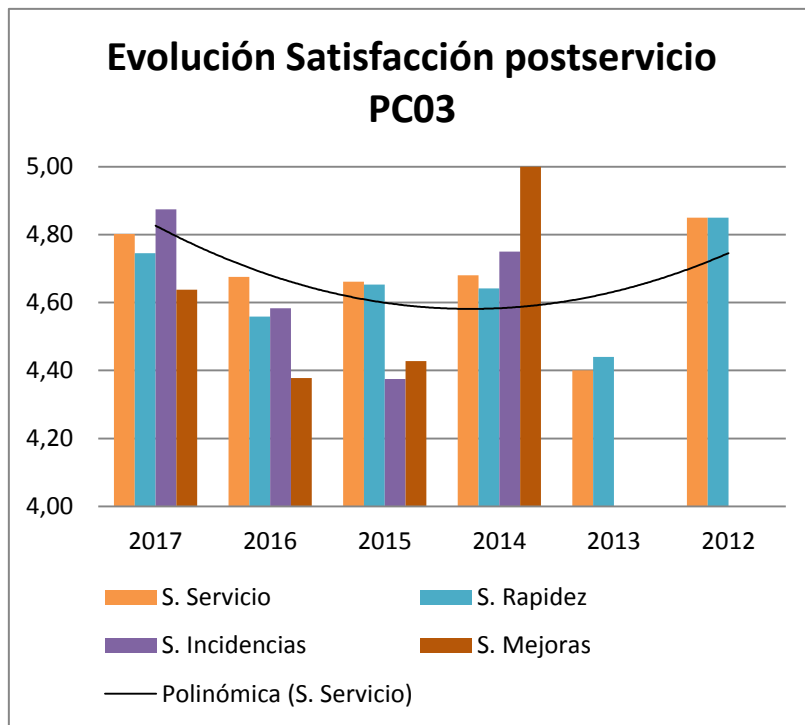
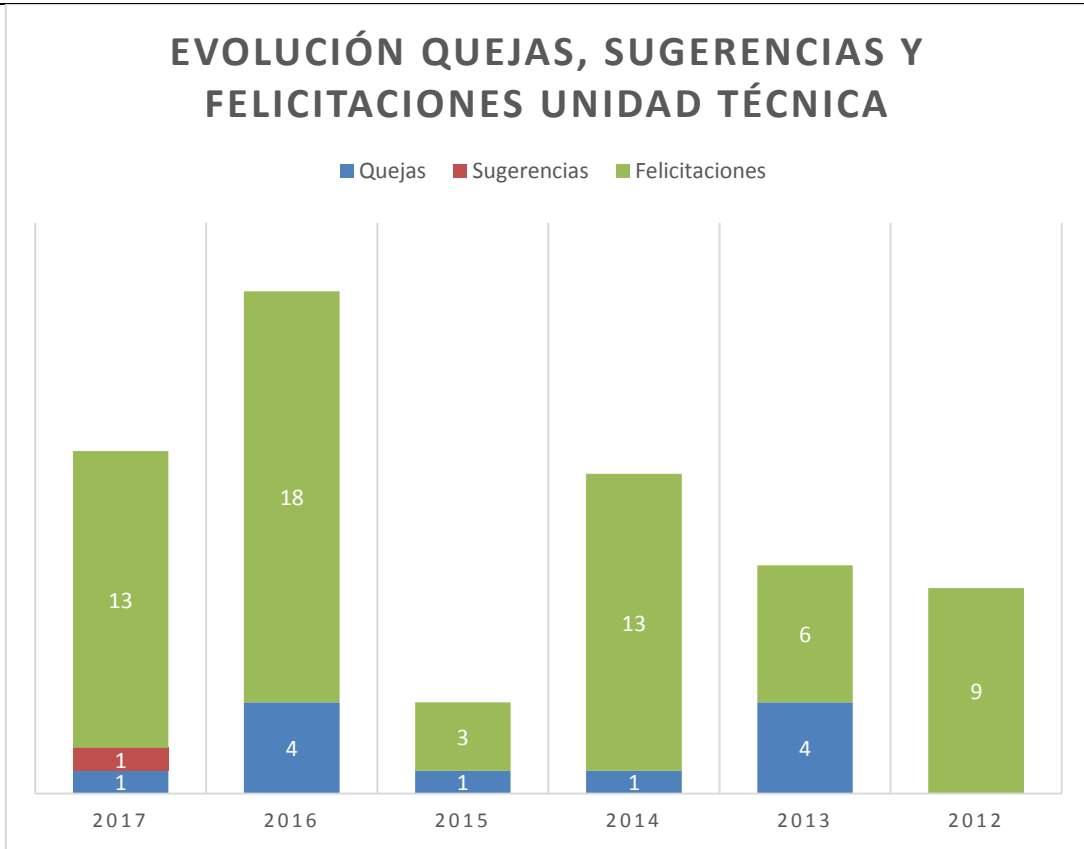
Los movimientos de almacén, de entrada y salida acumulados, en 2017 y su evolución en los últimos años se incluyen en el siguiente gráfico:



Para la medición del indicador se ha promediado el número de artículos por albarán teniendo en cuenta los datos históricos, debido a que, como ya avanzábamos en el informe de 2016, la diversidad de herramientas para la gestión y su falta de integración, imposibilitan la medición. Por tanto, para 2018 recurriremos a otro método que nos permita contabilizar los pedidos que gestiona el almacén de la UJA mientras se implementa el nuevo GMAO en proceso de adquisición.



B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:



En el punto 3 del informe de seguimiento se analiza el valor actual y su evolución.



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 2018 para encuesta post servicios **EP-58-PC03**

SATISFACCIÓN GENERAL

% de satisfacción 2017: 98,7% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2018: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2016: 4,8 Nivel excelente

Objetivo para la media de respuestas 2018: Al menos sostener 4,5

SATISFACCIÓN SOBRE LA MEJORA

% de satisfacción 2017: 98,20% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2018: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2017: 4,64

Objetivo para la media de respuestas 2018: Al menos sostener 4,3

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (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 2017.

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:			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Mejora del proceso de gestión de almacén	8	
Mejora del proceso de gestión de la logística de las actividades universitarias	8	



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Unidad Técnica	Año	2018
Proceso/s	PC03.3 y PC03.4		
Descripción de la mejora	Uso de herramientas colaborativas de Google Suite y de WhatsApp para la comunicación y gestión de los partes de trabajo		
Causa para su implantación	ACCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Ineficiencias detectadas en la gestión de la logística, con indisponibilidad de recursos para atender las solicitudes de trabajos en determinados períodos del ciclo anual.		
Objetivos de la mejora	Optimizar los recursos disponibles		
Recursos previstos	Propios de la Unidad		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia		
Previsión de Resultados	Calendarios de Google como agenda de trabajos.		
Grado de prioridad	Media		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

Proceso		Año	2018
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 2018*

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.

--