



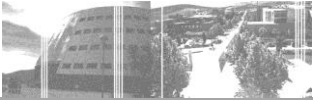
# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
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	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC03	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPOD/UCON	21	10 días	17	21	15 días antes del uso del espacio	21	Incumplido
PC03	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPOD/UCON	503	435	422	338	NP	272	
PC03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPOD/UCON	100% (503)	100% (435)	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	Trimestral	SPOD/UCON	100%(5016)	100% (4930)	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	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.	Semestral	SPOD/UCON	100%(5016)	100% (4930)	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.	Trimestral	SPOD/UCON	100%(75)	100% (83)	100%	100%	100%	100%	Cumplido

Proceso	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC03	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.	Trimestral	SPOD/UCON	100%(75)	100% (83)	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.	Semestral	SPOD/UCON	100%(25)	100% (58)	100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	Continua	SPOD/UCON	NO OPERATIVO		100%	100%	100%	100%	Cumplido
PC03	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	Continua	SPOD/UCON	100%(125)	99% (190/188)	100%	100%	100%	100%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-05-PC03-PAS	Unidad de Conserjerías	28	100	82,69	84,31	Activa-No realizada	3,88	4,32	4,17	4,4	Activa-No realizada	3,95	4,19	4,05	4,32	Activa-No realizada
EG-06-PC03-PDI	Unidad de Conserjerías	20,34	91,67	100	100	Activa-No realizada	4,45	4,65	4,55	4,74	Activa-No realizada	4,27	4,51	4,38	4,67	Activa-No realizada

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

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
<a href="#">EP-06-PC03</a>	Unidad de Conserjerías	51,52%	4,35	4,44	54,72%	4,69	4,52	45,50%	4,57	4,37	-	4,69	4,58

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 Felicidades
UCON	PC03	2	100%	4,98	1	100%	0,54	4

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

No procede

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

No procede

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

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

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2018/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 2018/tendencias.:

No se han realizado encuestas durante el año 2018

Se han recibido tres sugerencia y dos quejas. Todas han sido respondidas en plazo

Sugerencia en materia de tratamiento de horas extraordinarias en Consejerías. Se contempla su estudio en nueva aplicación informática de control de presencia

Sugerencia sobre solicitud de espacios no docentes. Se le informa sobre procedimiento vía web

Sugerencia sobre instalación de un desfibrilador para el edificio de la antigua Escuela de Magisterio. Actualmente ya instalado

Queja sobre actividad de consejerías en ed. C-4. Una vez estudiada por la Gerencia se prevé la futura creación de una nueva consejería en el ED. C-4

Queja que se traslada a la Gerencia al ser suya la competencia para su resolución.

#### 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 y están disponibles en la página web de la Unidad.

#### 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.



**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

El año 2018 debemos valorarlo como un año pésimo en todo lo referido a la política de calidad de la Unidad. La dilatación, por parte de la Gerencia, en la toma de decisión sobre la persona y las condiciones en que debe realizarse la coordinación de este proceso, ha ocasionado un año de práctica inactividad, en la que ni tan siquiera se han realizado encuestas de satisfacción y que, a nuestro juicio, han generado un clima de insatisfacción y desmotivación preocupante, fruto de ello es que no se planteen mejoras para 2019.

Entre las mejoras planteadas en 2018, y que no han sido ejecutadas, el uso de una herramienta informática para la gestión de espacios docentes, que simplificaría enormemente el proceso de gestión de estos espacios, ganando en eficacia y racionalización de los efectivos disponibles a la vez que reduciendo el riesgo de error en la asignación, se considera la principal debilidad de la unidad, aunque seguimos sin que la Universidad haya afrontado la dotación de esta herramienta.

Con carácter positivo, durante el 2018 se han contestado todas las quejas y sugerencias en los plazos previstos y se han realizado actuaciones, con base a las sugerencias y quejas recibidas, que creemos han dado respuesta a las expectativas de los usuarios. Estas actuaciones se han recogido en el apartado B de este informe.

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.**

Código:	Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	P03.11 Gestión de la asignación planificada	
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías	
Descripción:	Uso de herramienta Informática Espacios Docentes	
Causa:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades	
Objetivo:	Mejorar la efectividad en la asignación de espacios docentes y racionalizar el proceso de trabajo.	
Ajenos	Ajenos	
Responsable:	Jefe del servicio y responsables de la Unidad	
Previsión de resultados:	Optimizar los resultados del proceso mejorando su eficacia y eficiencia	
Prioridad:	Alta	



<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	LA APLICACIÓN NO SE HA ACTIVADO POR CAUSAS AJENAS A LA UNIDAD. SE HA SOLICITADO AL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y VICERRECTORADO DE PROFESORADO UNA NUEVA HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE SEA VIABLE.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna.	
<b>Proceso:</b>	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Conserjerías		
<b>Descripción:</b>	Cambios en la página web de la UJA y de la Unidad		
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo:</b>	Información accesible mejor estructurada		
<b>Recursos:</b>	Propios y Ajenos		
<b>Responsable:</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	Accesibilidad a las solicitudes e información que gestiona el proceso optimizando los resultados		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Se han implantado los cambios en la Web		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna	
<b>Proceso:</b>	P03.11 Gestión de la asignación planificada PC03.12 Gestión de la asignación a demanda.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Conserjerías		
<b>Descripción:</b>	Demandar la creación de nuevos espacios, así como la adaptación de algunos existentes, al aumento de demandas requeridas.		
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo:</b>	Disponer de los espacios suficientes para la asignación de espacios demandados..		





<b>Recursos:</b>	Ajenos		
<b>Responsable:</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	La solicitud de nuevos espacios o adaptación de otros optimizará los resultados del proceso		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No se ha implantado al considerar errónea, por no ser competentes para ello, la realización de esta propuesta de mejora		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión Interna
<b>Proceso:</b>	PC03.12 Gestión de la asignación a demanda		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de Conserjerías		
<b>Descripción:</b>	Insertar en la WEB de la Unidad el calendario de reservas no docentes mejorando el sistema de comunicación.		
<b>Causa:</b>	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
<b>Objetivo:</b>	Mejora la accesibilidad a la información del sistema de reservas no docentes		
<b>Recursos:</b>	Propios		
<b>Responsable:</b>	Jefe del servicio y responsables de la Unidad		
<b>Previsión de resultados:</b>	Posteriormente al estudio de su viabilidad se implantará optimizando los resultados del proceso		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No se ha implantado		



## 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 2018.

Unidad	Unidad de Conserjerías	Año	2018
<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>	

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

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

<b>Unidad</b>	
<b>Proceso/s</b>	
<b>Descripción de la mejora</b>	
<b>Causa para su implantación</b>	
<b>Objetivos de la mejora</b>	



Recursos previstos	
Responsables de implantación	
Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	

(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 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	
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.**

--