



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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 20189
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	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	1148	
PC03	I.[PC 03.4]-22	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén	Trimestral	UT	962	1361	1.071	290	1.077	NP	1219	



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

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
EP-58-PC03	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		4,66	4,43	11,80%	4,68	4,38	10,10%	4,8	4,64	9,20%	4,71	4,39

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 elevado nivel 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, con un ligero descenso sobre el ejercicio anterior, cuando se alcanzaron máximos históricos. El indicador de satisfacción general disminuyó respecto a 2017 un 1,5%.

En términos globales, los usuarios del Servicio se muestran satisfechos en el 97,2% de los casos atendidos (98,7% 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 se ha recibido una queja relativa al plazo de ejecución del traslado. Recibimos 14 felicitaciones y dos sugerencias, una de ella relacionada con el diseño del formulario de encuesta, que se ha tenido en cuenta para mejorar la página web que lo aloja, y otra sugiriendo un nuevo procedimiento de traslados que de momento no es factible desarrollar.

ANEXO I. Análisis de seguimiento de encuestas post-servicios PC 03 UT 2018

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	27	100%	0,78	4	100%	0,29	14

*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC03,PC04,PC06



Se han registrado 14 felicitaciones recibidas por la Unidad Técnica durante 2017 a través de las encuestas post servicios.

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-UT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

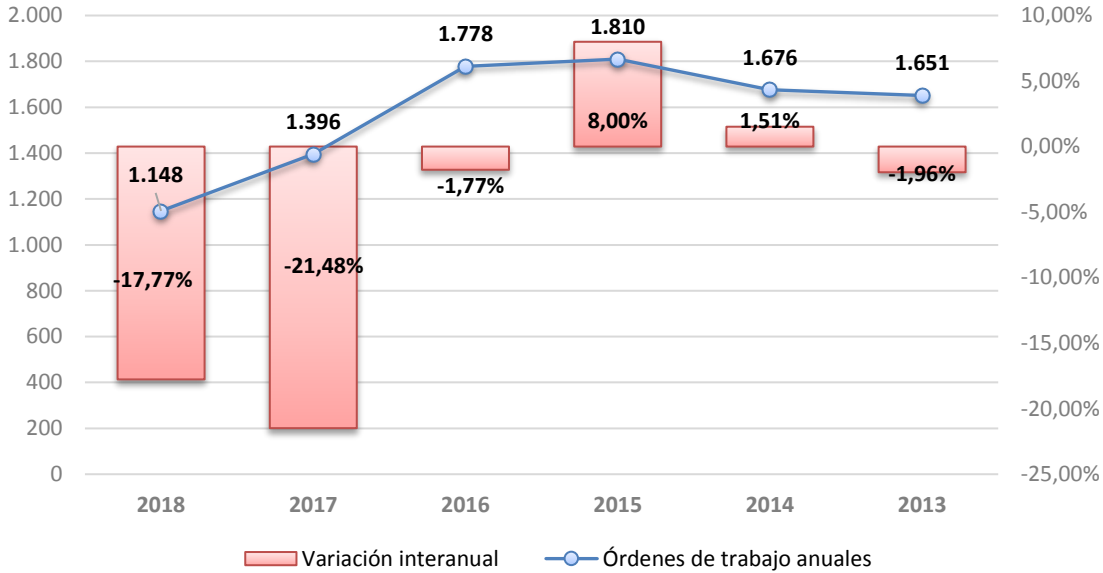
A. Indicadores 2018/tendencias.:

P03.03 Gestión de la logística

En la gráfica siguiente se muestra la tendencia decreciente en el número de actividades logísticas realizadas por la Unidad Técnica:



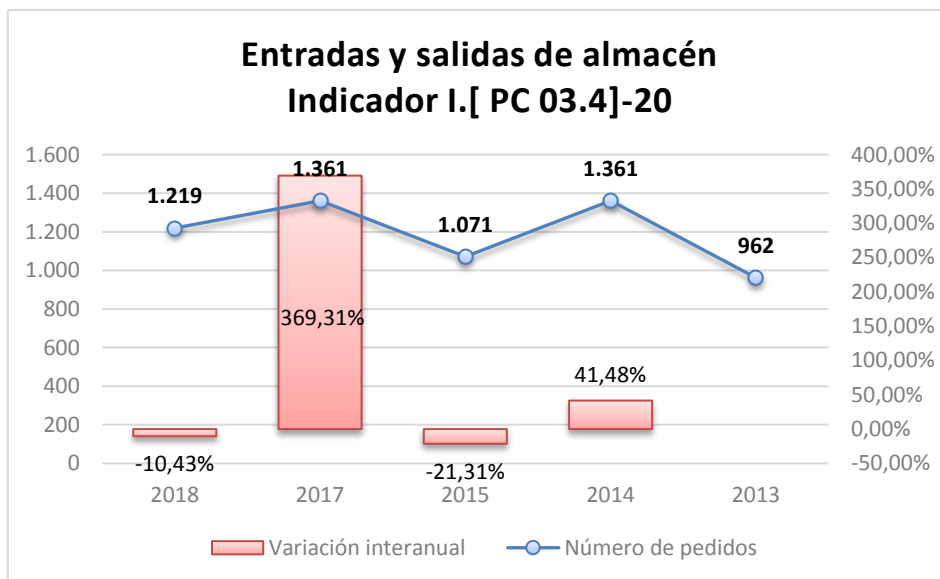
Órdenes de trabajo de la actividad logística Indicador I.[PC 03.03]-19



Que refleja un descenso de algo más del 17% respecto a 2017.

PC03.04 Gestión del almacén

Los movimientos de almacén, entradas y salidas acumuladas, en 2018 y su evolución en los últimos años se incluyen en el siguiente gráfico:



Sólo hemos contabilizado las órdenes de entradas y salidas registradas en el programa de gestión de la Unidad Técnica, dado la dificultad para la generación de informes



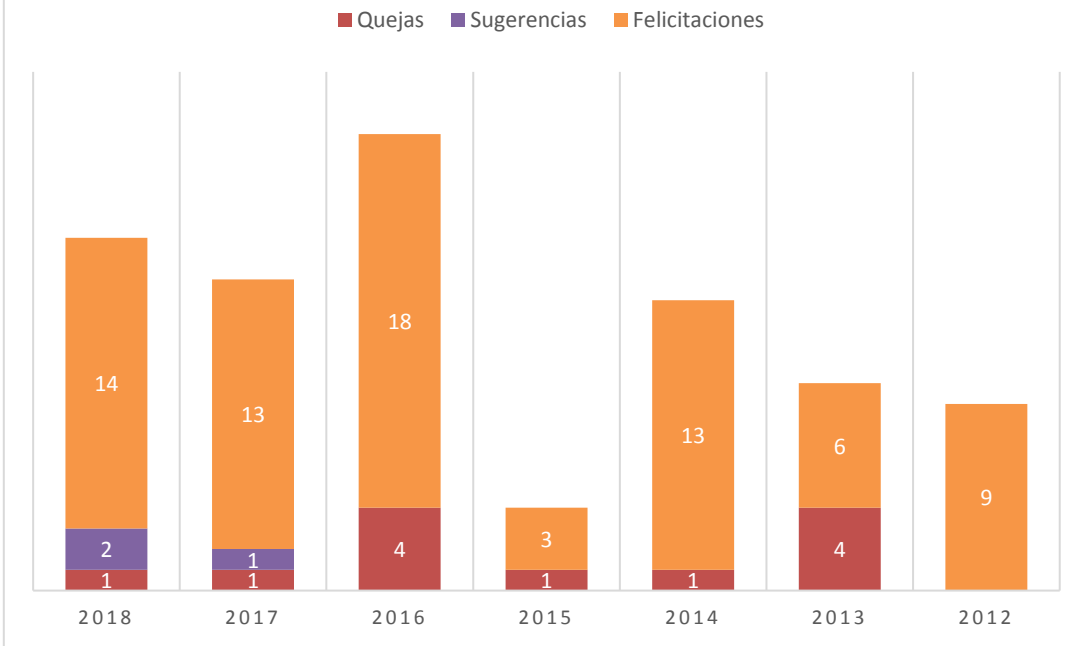
y consolidarlos, que muestran el resto de aplicaciones que utiliza el Almacén de la UJA para su gestión.

Es imperiosa la necesidad de disponer de la nueva herramienta informática que permita mejorar la gestión del almacén y de los trabajos logísticos.

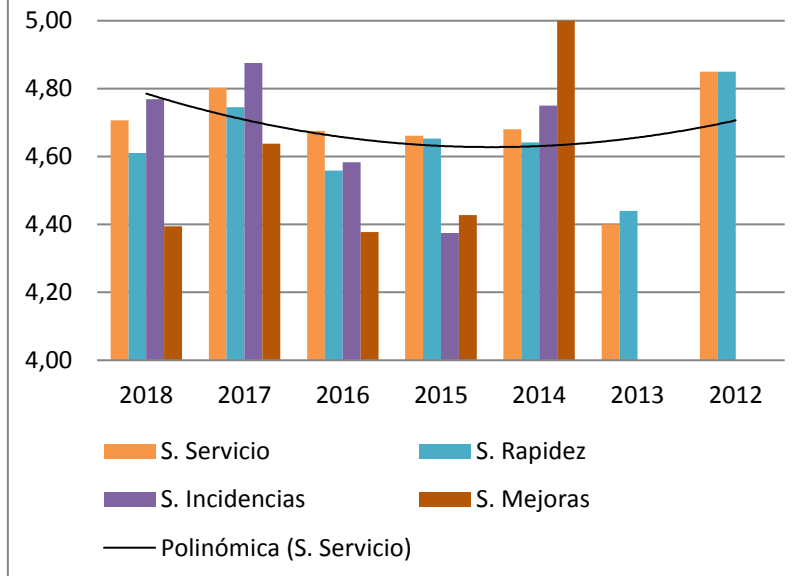


B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES LOGÍSTICA Y ALMACÉN (UNIDAD TÉCNICA)



Evolución Satisfacción postservicio PC03



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 2018: 97,2% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2019: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2018: 4,71 Nivel excelente

Objetivo para la media de respuestas 2019: Al menos sostener 4,5

SATISFACCIÓN SOBRE LA MEJORA

% de satisfacción 2018: 97,1% Resultado sobresaliente

Objetivo % de satisfacción 2019: $\geq 90\%$

Media de respuestas 2018: 4,39

Objetivo para la media de respuestas 2019: Al menos sostener 4,3



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

Código:	31- 2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevas Herramientas	
Proceso:	PC03.3 PC03.4			
Unidad/es:	Unidad Técnica			
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.			
Objetivo de la mejora:	Optimizar los recursos disponibles			
Recursos previstos:	Propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia			
Previsión de resultados:	Calendarios de Google como agenda de trabajos.			
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización:	2019
Descripción de resultados obtenidos:	<p>Una vez puestos en funcionamiento, en el primer semestre de 2018, los calendarios para los grupos de trabajo de Almacén y Logística que permitirían mejorar la coordinación de recursos, se constata que los trabajadores carecen de la formación necesaria para el uso de estas herramientas. Por ello, se ha programado para 2019 realizar actividades formativas que suplan estas carencias.</p> <p>No obstante, desde la Unidad Administrativa de la UT se ha empezado, desde el mes de marzo de 2019, a trasladar a los calendarios las solicitudes de trabajos de logística sujetas a fechas concretas de realización, de tal forma que podamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1,- Constatar la eficacia de los calendarios google como herramienta complementaria a la gestión para la optimización de los recursos disponibles. 2,- Acercar el uso de la herramienta a los trabajadores, si no como gestores, sí como usuarios. 			

**10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.**

Unidad	Año	2018
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 2019.

Continuar con el proceso de implantación de la mejora iniciada en ciclo anterior **31-2018**

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	Unidad Técnica
Naturaleza de la propuesta	Flujogramas
Proceso/s	PC 03.04.- GESTIÓN DE ALMACÉN
Descripción	Modificación del flujograma para definir el procedimiento en caso de que la comprobación del material recepcionado por el almacén discrepe del contenido del albarán.
Justificación/Objetivo	Asegurar la conformidad de las entradas en almacén conforme a los albaranes y la integridad del inventario.

*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.**

La gestión de la logística y del almacén presenta una importante oportunidad de mejora que debe venir impulsada por la implantación de una herramienta con funcionalidades nuevas y con capacidad de incorporar nuevas métricas en los procesos.

Al margen de esta innovación tecnológica, es urgente la necesidad de coordinar el proceso y sus registros con las unidades universitarias que utilizan los servicios del almacén.