



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE 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:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

### 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS.

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido /No medido
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	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPER/UCON	10	17	21	21	15 días antes del uso del espacio	16	Cumplido
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.	Semestral (cuatrimestres académicos)	SPER/UCON	100%	100%	100%	18,70	100%	100%	Cumplido
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.	Trimestral	SPER/UCON	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
<a href="#">EG-05-PC03-PAS</a>	UCON	100	82,69	84,31	Activa-No realiza da	100	4,32	4,17	4,4	Activa-No realiza da	4,48	4,19	4,05	4,32	Activa-No realiza da	3,98
<a href="#">EG-06-PC03-PDI</a>	UCON	91,67	100	100	Activa-No realiza da	100	4,65	4,55	4,74	Activa-No realiza da	4,68	4,51	4,38	4,67	Activa-No realiza da	4,67

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

Código encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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>	UCON	54,72%	4,69	4,52	45,50%	4,57	4,37	-	4,69	4,58	4,60%	4,5	4,5

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
SPER (ucon)	PC03	-	2	-	1-	100%-	1,88-	-

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

No procede

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

No procede

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-UCON](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/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.

El indicador "I. [PC 03.2]-16.- Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio", se encuentra en estado "No activo" y debe procederse a su eliminación al no tener virtualidad en la actividad de la unidad.

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

Se han recibido dos quejas. Todas han sido respondidas en plazo

La primera queja planteaba la dificultad para encontrar espacios libres para realizar reuniones y la inexistencia de parámetros para priorizar y racionalizar los usos de los espacios para distintas actividades. Se traslada a la Gerencia para su estudio, al ser el órgano administrativo competente para realizar actuaciones en esta materia.

La segunda plantea una pérdida de un bolso cuando estaba custodiado en el almacén de objetos perdidos. Se ha procedido a limitar el acceso de personal a dicho almacén y habilitar una cerradura de seguridad.

**Encuesta General de Usuarios.** En primer lugar indicar que el número de encuestas recibidas es superior al número óptimo (100 encuestas), en la realizada sobre asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas. Los resultados pueden ser considerados excelentes con una frecuencia de satisfacción del 98,95 u una media de 4,68 y de un 100% y un 4,67 en percepción de las mejoras. Todas las observaciones realizadas por los usuarios en el cuestionario son muy positivas. Similares valores (superiores al 92% y 4.4 presentan la satisfacción de los usuarios para la gestión de espacios no docentes, gestión de la correspondencia y objetos perdidos.

**Encuesta postservicio.** No se pueden valorar pues el índice de respuesta es de sólo el 4,6%.

**Encuesta de clima laboral.** El índice de encuestas recibidas es del 63,51%, algo superior a la media de la UJA. En todos los bloques los niveles de satisfacción son superiores al 80% y al 3,5 de media con la excepción del bloque de Promoción y carrera profesional, 63,62 de satisfacción y una media de 2,82, situación que se viene reiterando en todo el histórico de encuestas de clima laboral desde el año 2009. La publicación de la actual relación de puestos de trabajo no ha dado respuesta a ninguna de las demandas que se demandaron a la Gerencia y que sí han tenido reflejo en otras unidades de la universidad: dotación de personal de grado medio, habilitación de responsables y dinamizadores de los sistemas de calidad, ampliación del espectro de actividades a desarrollar en la unidad...La situación a nuestro juicio y para este ámbito ha de ser considerada como un área de intervención crítica,



**B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por el Servicio/Unidad.**

Los resultados de las encuestas de satisfacción de la unidad se han publicado en la 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.**

Se mantienen los establecidos para 2019

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).**

No se han realizado acciones de mejora

**C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.**

No se han realizado acciones de mejora

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.**

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>			
<b>Unidad/es:</b>			
<b>Descripción de la mejora:</b>			
<b>Causa para su implantación:</b>			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>			
<b>Recursos previstos: (3)</b>			
<b>Responsable de implantación:</b>			



<b>Previsión de resultados:</b>					
<b>Grado de prioridad:(4)</b>					
<b>Planificación de la implantación (5)</b>					
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>					
<b>Desarrollo temporal:</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Inicio:</b></td> <td></td> <td><b>Finalización:</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>			
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>					
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>					

### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

<b>Unidad</b>		<b>Año</b>	2019
<b>Denominación del Equipo/ Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>		
<b>Equipo de calidad</b>	Fijos. 10		

### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

<b>Código:</b>	PC-03. 1	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>	PC-03. Gestión de espacios		
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Análisis y, si procede, implantación de las propuestas de mejora planteadas por los integrantes de la unidad según el sistema establecido de participación en el sistema de gestión de calidad interno.		
<b>Causa para su implantación:</b>			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Indeterminados		
<b>Responsable de implantación:</b>	Jefe de Servicio		



<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	01.01.2020	<b>Finalización:</b> 31.12.2020
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

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

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción:</b>			
<b>Objetivo de la propuesta)</b>			

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020\*

<b>Unidad/es</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	
<b>Procesos</b>	
<b>Descripción:</b>	
<b>Justificación/Obejtivos</b>	





\* En su caso, adjuntar 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.**