



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 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.

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

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC03	I.[PC 03.3]-20	Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística	UT	1.810	1778	1.396	1148	NP	1325	
PC03	I.[PC 03.4]-21	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén	UT	1.071	290	1.077	1219	NP	1106	
PC03	I.[PC 03.4]-22	Porcentaje de entregas en almacén con deficiencias.	UT					NP	No disponible (1)No disponible (1). Estos indicadores relacionados con el proceso de Gestión de Almacén estaban condicionados a la implantación del módulo de almacén de la nueva aplicación de gestión de la Unidad que estaba programada para octubre-noviembre de 2019. No obstante, la aplicación no permite, en su versión estándar, automatizar estas mediciones. En el informe anual de seguimiento, la Unidad Técnica informará si mantiene o no estos indicadores en función de viabilidad técnica.	SIN DATOS
PC03	I.[PC 03.4]-23	Porcentaje de bajas de bienes almacenados registradas durante los inventarios de almacén	UT					NP	No disponible (1)No disponible (1). Estos indicadores relacionados con el proceso de Gestión de Almacén estaban condicionados a la implantación del módulo de almacén de la nueva aplicación de gestión de la Unidad que estaba programada para octubre-noviembre de 2019. No obstante, la aplicación no permite, en su versión estándar, automatizar estas mediciones. En el informe anual de seguimiento, la Unidad Técnica informará si mantiene o no estos indicadores en función de viabilidad técnica.	SIN DATOS



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

La unidad no dispone de encuestas generales.

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
EP-58-PC03	UT	11,80%	4,68	4,38	10,10%	4,8	4,64	9,20%	4,71	4,39	8,40%	4,77	4,41

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. El indicador de satisfacción general mejora levemente su valor respecto a 2018, siendo de un 97,43% (97,2% en 2018). Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

No se han recibido quejas por este canal. Recibimos 22 felicitaciones y dos sugerencias, una de ellas sugiriendo la implantación del servicio en el turno de tarde, que de momento no es factible desarrollar, y otra relacionada con una deficiencia en el formato de orden de trabajo que consideraremos para su mejora.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Se han registrado 22 felicitaciones recibidas por la Unidad Técnica durante 2019 a través de las encuestas post servicios.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UT	PC03	21	100%	1,20	9	100%	0,90	22

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-2019-CL-UT](#)

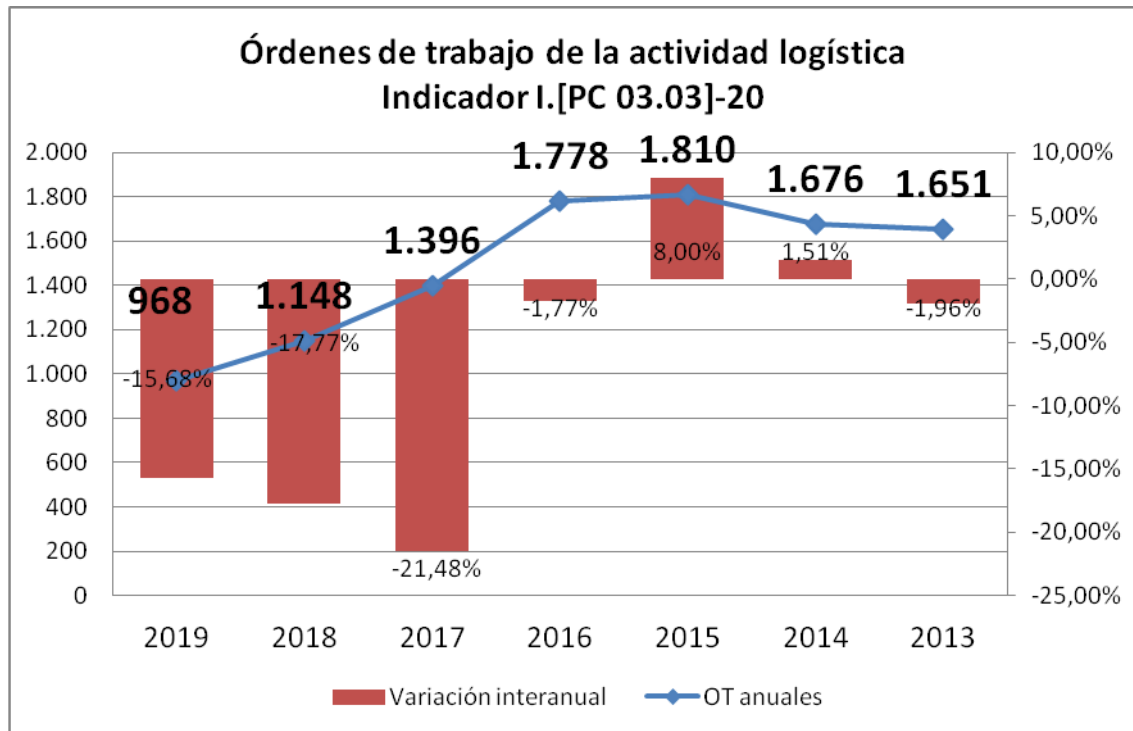
Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/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:



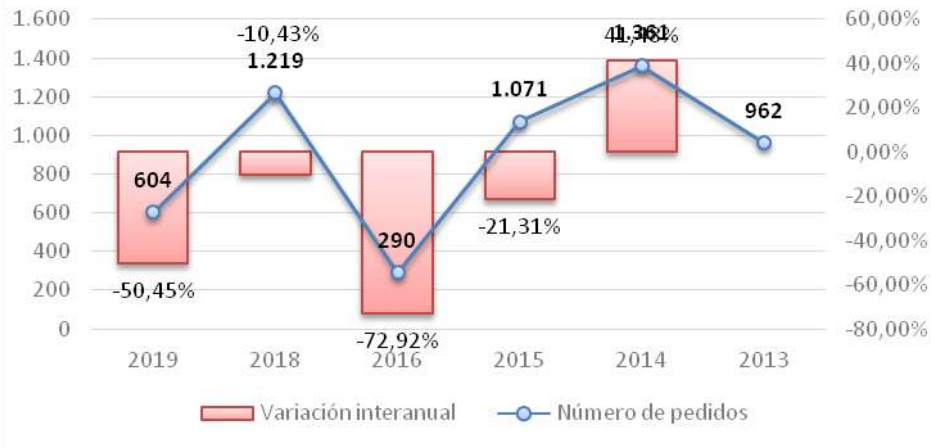
Que refleja un descenso de algo más del 15% respecto a 2018.

PC03.04 Gestión del almacén

Los movimientos de almacén, entradas y salidas acumuladas, en 2019 y su evolución en los últimos años se incluyen en el siguiente gráfico:



Entradas y salidas de almacén Indicador I.[PC 03.4]-21



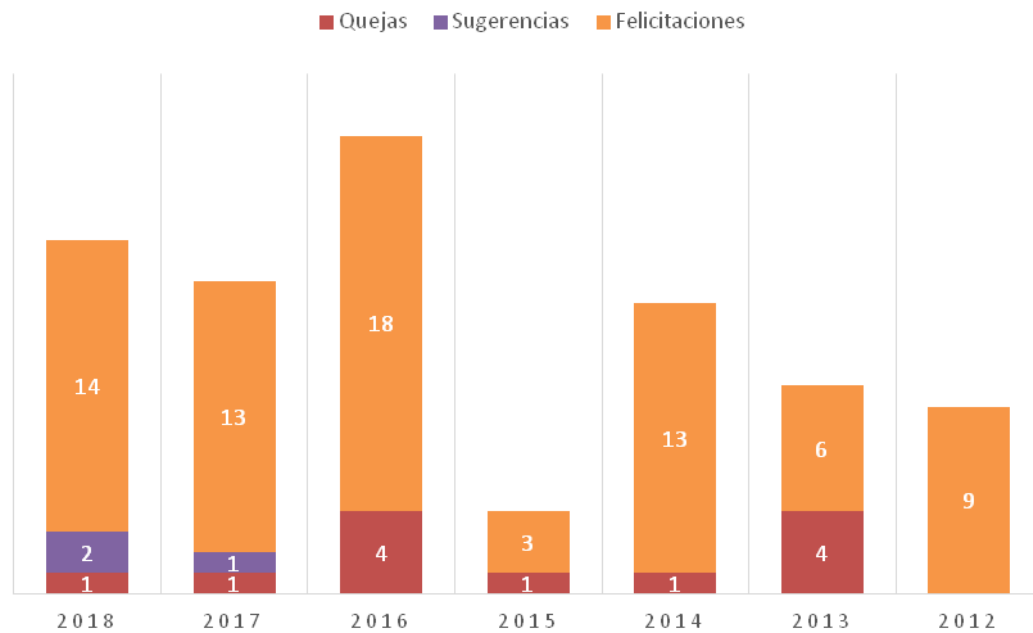
Sólo hemos contabilizado las órdenes de entradas y salidas registradas en el programa de gestión de la Unidad Técnica, dado la dificultad para la generación de informes y consolidarlos, que muestran el resto de aplicaciones que utiliza el Almacén de la UJA para su gestión.

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

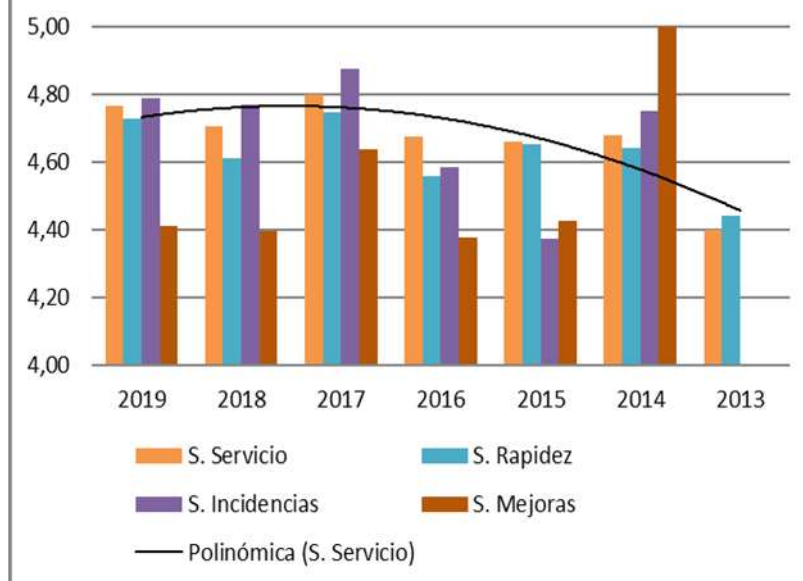


B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias.:

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 2019 para encuesta post servicios **EP-58-PC03**

SATISFACCIÓN GENERAL

% de satisfacción 2019: 97,43% Resultado sobresaliente

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

Media de respuestas 2019: 4,77 Nivel excelente

Objetivo para la media de respuestas 2020: Al menos sostener 4,5

SATISFACCIÓN SOBRE LA MEJORA

% de satisfacción 2019: 97,1% Resultado sobresaliente

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

Media de respuestas 2019: 4,41

Objetivo para la media de respuestas 2020: Al menos sostener 4,3



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

Código:		Naturaleza de la mejora:	Nuevos Indicadores y flujograma de gestión de almacén	
Proceso:	PC03.4			
Unidad/es:	Unidad Técnica			
Descripción de la mejora:	Nuevos indicadores y flujograma para el PC03.4			
Causa para su implantación:	Mejorar la medición del desempeño en la gestión del almacén.			
Objetivo de la mejora:	Mejorar la gestión interna y evaluar la calidad de los proveedores externos.			
Recursos previstos:	Propios de la Unidad			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones			
Previsión de resultados:				
Grado de prioridad:	Media			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización:	2020
Descripción de resultados obtenidos:	En cuanto estén realizados los últimos ajustes en el nuevo software de gestión del mantenimiento, comenzaremos con las mediciones de los nuevos indicadores. La previsión es empezar a medir en el primer trimestre del 2020.			



I.[PC 03.4]-23	Porcentaje de entregas en almacén con deficiencias		
FORMULACIÓN:	(Número de entregas en almacén con deficiencias/Entregas totales en almacén)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).		
Responsable seguimiento:	Gerencia		
Observaciones y definición de las variables:			
Entendemos que una entrega en almacén presenta deficiencias si:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. La entrega carece de soporte documental 2. Las cantidades entregadas difieren de las cantidades indicadas en la documentación del pedido 3. Los materiales entregados difieren de los materiales indicados en la documentación del pedido 4. Los materiales entregados presentan daños 5. La fecha o el lugar de la entrega difieren del señalado en el pedido. 			
Una vez se haya completado la medición en varios ciclos se definirá el valor objetivo del indicador, que proporcionará información sobre la calidad de la información facilitada por los distintos proveedores, tanto externos como internos.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2020		
<i>Ficha nº 23 - I. [PC 03.4]-23. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.</i>			

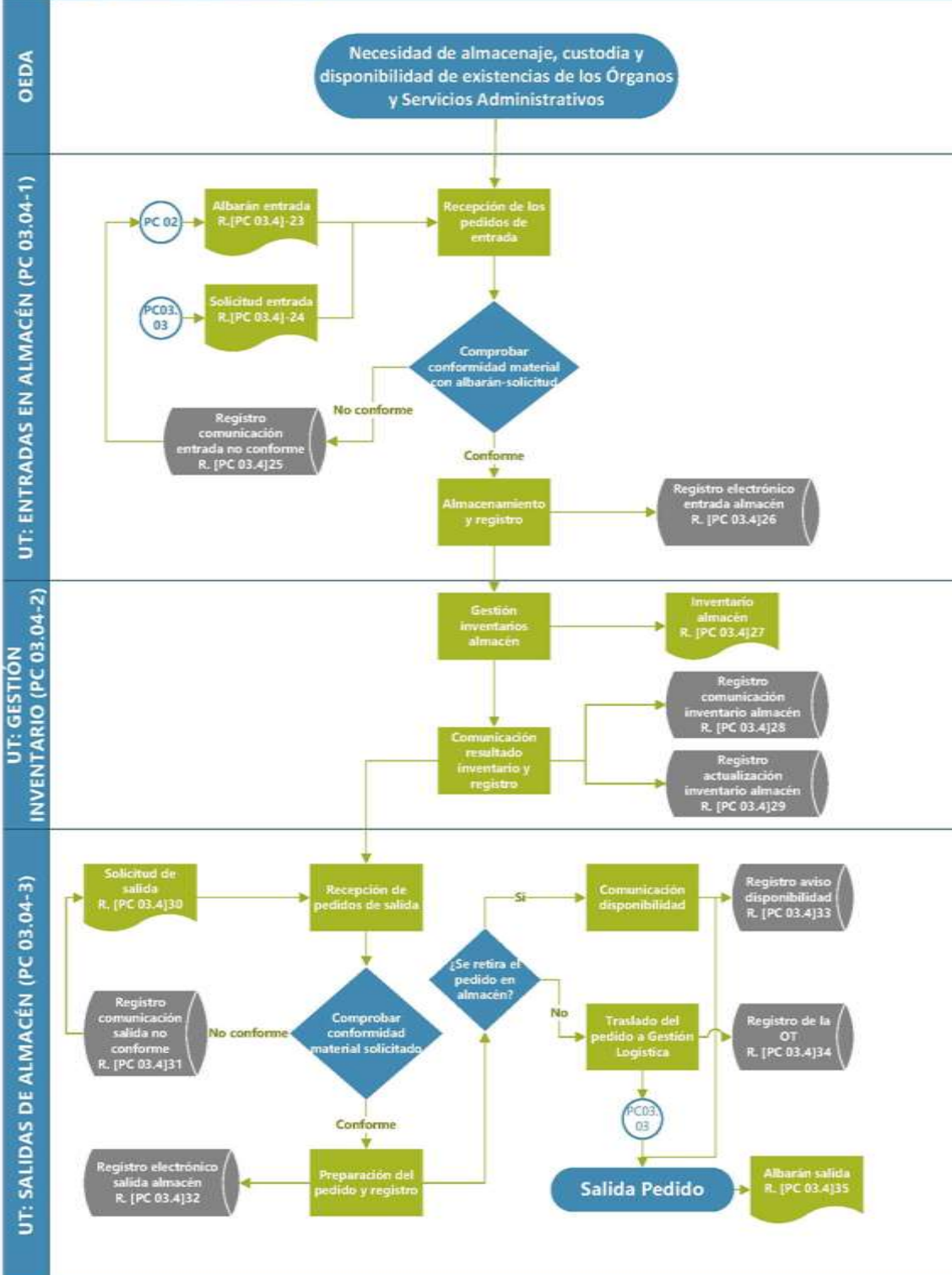


I.[PC 03.4]-24		Porcentaje de bajas de bienes almacenados registradas durante los inventarios de almacén	
FORMULACIÓN:		(Cantidad real de cada referencia / Cantidad registrada en BBDD del almacén para esa misma referencia)*100	
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).		
Responsable seguimiento:	Gerencia		
Observaciones y definición de las variables: Entendemos que la cantidad real de una referencia es la computada en el recuento físico del almacén. El indicador se desagregará para los distintos almacenes que gestiona la UT. Asimismo, se distinguirá en el indicador la causa de las discrepancias: <ul style="list-style-type: none"> 1. Bajas de inventario por deterioro. 2. Bajas de inventario por obsolescencia. 3. Bajas de inventario por extravío Una vez se haya completado la medición en varios ciclos se definirá el valor objetivo del indicador, que proporcionará información sobre la calidad del servicio de custodia prestado por la el almacén de la UT.			
CONTROL		Código de versión: 01	
Medición desde:	2020		
<i>Ficha nº 23 - I. [PC 03.4]-23. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.</i>			



PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.04 GESTIÓN DEL ALMACÉN





10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Año	2019
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 2020.

Unidad	Unidad Técnica	Año	2020
Proceso/s	PC03.3 y PC03.4		
Descripción de la mejora	Revisión de los procedimientos		
Causa para su implantación	La implantación de la nueva herramienta de gestión del mantenimiento implica modificar procesos y revisar los registros asociados.		
Objetivos de la mejora	Adaptación a la nueva herramienta y optimizar los recursos disponibles		
Recursos previstos	Propios de la Unidad		
Responsables de implantación	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia		
Previsión de Resultados	Modificación de PC03.3 y PC03.4		
Grado de prioridad	Media		

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

Proceso	Año	2020
Unidad, si procede		
Naturaleza de la propuesta		
Denominación		
Descripción		
Objetivo de la propuesta		

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

Unidad	Unidad Técnica
Naturaleza de la propuesta	Revisión de los procedimientos
Proceso/s	PC 03.03 y PC 03.04
Descripción	Adaptación a la nueva herramienta de gestión del mantenimiento.
Justificación/Objetivo	Adaptación a la nueva herramienta de gestión del mantenimiento.

*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 a través de la nueva herramienta va permitir incorporar nuevas funcionalidades y métricas, por lo que será necesario actualizar los procesos.