



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)

PC03 - Gestión de espacios

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC03 - Gestión de espacios

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada
- PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria
- PC 03.122 Demandas Externas
- PC 03.13 Preparación y Montaje
- PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)

4.- Servicios prestados

Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas.

Asignación y disponibilidad de espacios demandados.

Tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad.

Preparación y montaje de espacios.



- Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.
Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios.
- Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.

5.- Cliente/s del proceso

1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la investigación.
2. Servicios y unidades administrativas
3. Miembros de la comunidad universitaria.
4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad.
5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5)

- Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios- clientes (3,5)
- Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado (1)
- Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5)
- Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (3,5)
- Prestación de un servicio rápido (3,5)
- Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5)
- Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información (3,5)

7.- Resultado esperado

- Aseguramiento de las reservas realizadas
- Satisfacer las solicitudes de espacios



Cumplimiento de los plazos requeridos por la asignación planificada

Estabilidad de la plantilla

Mejora de la comunicación interna

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 1
- Promedio de días en responder a las quejas: 6
- Porcentaje de quejas respondidas 100%

- Nº de sugerencias: 1
- Promedio de días en responder a las sugerencias: 8
- Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%

- Nº de felicitaciones: No se consideran felicitaciones

11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)



12b.- Recomendaciones de auditoría externa

[Acceso a las fichas](#)

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1N6aloh03w5sxRBmTPIJsHr-5V7ck29dr?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)



Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

En este ciclo de gestión se consideró necesario revisar el contexto de la unidad y establecer sus nuevos riesgos y oportunidades. Esta gestión no se ha realizado

19.- Resultado del proceso (output proceso).

El grado de cumplimiento ha sido total

20.- Análisis resultados indicadores.

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.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

Encuesta postservicio. El número de respuestas recibidas no alcanza los valores mínimos establecidos en el sistema. No se puede valorar.

Encuesta General de Usuarios. En primer lugar indicar que el número de encuestas recibidas es superior al número óptimo (72 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 91,83 u una media de 4,39 y de un 91,18% y un 4,32 en percepción de las mejoras. No se aprecian grandes diferencias en los

resultados de satisfacción de los subprocesos sobre los que se realiza la encuesta.

**22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).**

Resultado de la única sugerencia recibida ha supuesto la modificación de la plantilla de gestión de correo al conocer el destinatario el remitente del envío y priorizar o no su recogida

La única queja se realizó sobre una situación transitoria de puesta en funcionamiento de un nuevo formulario.

23.- Análisis de No Conformidades.

No existen no conformidades

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

La sistematización de la recomendación de la auditoría externa ha permitido a los componentes de la unidad visualizar con mayor concreción el sistema de realización, valoración y ejecución de propuestas de mejora

Las recomendaciones de la auditoría interna no han tenido impacto en nuestros grupos de interés.

25.- Análisis de encuestas de personas.

No se ha realizado en 2020

26.- Análisis de compromisos de calidad.

Se han cumplido en su totalidad

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

No se planificaron acciones de mejora vinculadas a riesgos y oportunidades

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

No se han realizado acciones de mejora

**29.- Análisis de registros / evidencias aportados.**

No se aportan

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.**32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.**

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)

**35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).**

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Nada especial