



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

### 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

- Gestión de la logística de las actividades universitarias (PC 03.3)
- Gestión de Almacén (PC 03.4)

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

##### 4.- Servicios prestados

- Asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística.
- Almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.

##### 5.- Cliente/s del proceso

- PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias
  1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
  2. Servicios y Unidades Administrativas.



- 3. Miembros de la Comunidad Universitaria.
- PC03.4 Gestión de Almacén
  1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
  2. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.
  3. Servicios y Unidades Administrativas.
  4. Miembros de la Comunidad Universitaria.
  5. Proveedores y terceros de la UJA.

## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias

1. Entrega de pedidos (3):

- a) En cantidad
- b) En calidad
- c) En el lugar,
- d) En el plazo
- e) y condiciones solicitadas.

2. Montajes para eventos (1,2,3):

- a) En el plazo
- b) y condiciones solicitadas.

3. Seguridad de las operaciones (3)

PC03.4 Gestión de Almacén

1. Condiciones óptimas de conservación, sin deterioros, de los bienes almacenados.  
(1,2,3,4)

2. Rapidez en la preparación de pedidos (1,2,3,4).

3. Fiabilidad de los pedidos respecto de las solicitudes de salida (1,2,3,4,5):

- a) En su cantidad
- b) En su calidad

4. Inventarios actualizados (1,2,3)

5. Seguridad de las operaciones (3)



## 7.- Resultado esperado

Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.

## 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: 0 QUEJAS OFICIALES. 1 de Encuestas post servicios
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas No procede
  
- Nº de sugerencias: 0 SUGERENCIAS OFICIALES. 3 de encuestas post servicio
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede
  
- Nº de felicitaciones: 17 de Encuestas post servicios

### 11.- No-conformidades internas y de auditoría

No procede

**12a.- Recomendaciones de auditoría interna**

[Acceso a las fichas](#)

**12b.- Recomendaciones de auditoría externa**

No procede

**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/1kg9EyQiyElZVeDS43S5fAke\\_ljuglZ6F?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1kg9EyQiyElZVeDS43S5fAke_ljuglZ6F?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.

El carácter extraordinariamente excepcional de las circunstancias que definieron el desempeño del proceso durante 2020 ha devenido en una considerable disminución de la actividad, como se aprecia en sus resultados.

Como hecho destacable, señalar el desarrollo e implantación de un proceso para la petición y el suministro de EPI-COVID-19 para los trabajadores de la Universidad de Jaén a instancias del SPRL, que en la actualidad sigue en activo.

Desde la dirección del Servicio, durante el último trimestre del año se planificaron entrevistas individuales con todos y cada una de las personas integrantes de la Unidad, que han permitido valorar las inquietudes de los trabajadores/as y sus percepciones de cómo la situación coyuntural está influyendo en su trabajo.

### 19.- Resultado del proceso (output proceso).

Los resultados del proceso han sido conformes con los requisitos de calidad definidos

### 20.- Análisis resultados indicadores.

Los indicadores de actividad muestran, por un lado, el esperado descenso en el proceso PC03.3, que la situación de pandemia ha ocasionado en las actividades universitarias a las que sirve como apoyo logístico: el número de trabajos realizados en 2020 medido por las órdenes de trabajo finalizadas (OT en adelante) fue de un total de 548, frente a las 968 realizadas en 2019 (-43.9%). En particular, en el segundo trimestre la actividad decayó casi un 90% respecto al mismo período del año anterior.



Por otro lado, la actividad del Almacén que durante los 8 primeros meses registró un decrecimiento similar, sin embargo, a partir de septiembre, experimentó un considerable aumento de su actividad como consecuencia, en gran medida, de las peticiones de salida de equipos de protección individual para los trabajadores de la UJA para la prevención de la COVID-19. Este servicio se creó expresamente para atender los requerimientos especiales de PRL de la universidad, generando 444 pedidos de salida de material de nuestros almacenes mediante un proceso ad hoc. Finalmente, en 2020 los movimientos de entradas y salidas de los almacenes se concretaron en un total de 1.097 pedidos atendidos, incrementado un 81,62% la cifra registrada en 2019.

(Se anexan gráficos)

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

Los resultados de la encuesta vuelven a mostrar 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 (Gestión de Almacén). El indicador de satisfacción general desciende respecto a 2019 en 0,18 puntos [4,59]; el porcentaje de trabajos evaluados satisfactoriamente por nuestros usuarios es del 94,7%. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

Se ha recibido una queja por este canal, pero sin información suficiente para su gestión. Recibimos 17 felicitaciones y 3 sugerencias, dos de ellas se refieren a distintos aspectos de la ejecución del mantenimiento que se someten a consideración como fuentes para posibles mejoras del proceso. La tercera sugiere un aspecto de la parametrización de la herramienta de gestión que no es abordable, pues supondría prescindir del feedback de los servicios prestados.

Del bajo índice de encuestas recibidas respecto al servicio de almacén, hemos comprobado que no estaban adecuadamente parametrizados en el catálogo los servicios que presta esta unidad, por lo que se han modificado estos registros añadiendo la url de la encuesta en los casos en que no se había definido.

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

No se han recibido quejas o sugerencias por el canal oficial de la UJA relacionadas con estos procesos.



Las quejas y sugerencias recibidas por otros medios se consideraron en el apartado 21.

Se han contabilizado 17 felicitaciones a través de las encuestas post servicios.

### **23.- Análisis de No Conformidades.**

No se han registrado no-conformidades en el proceso

### **24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.**

No se han recibido recomendaciones de auditoría

### **25.- Análisis de encuestas de personas.**

La encuesta se analiza en el informe de seguimiento del proceso PC04 para la totalidad del Servicio.

### **26.- Análisis de compromisos de calidad.**

El proceso no tiene compromisos de calidad asociados

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

Las acciones de mejora planificadas en el ciclo anterior no han podido implementarse. Expresamente relacionadas con la implantación de una aplicación de gestión del almacén que no se ha producido, por lo que se aplazan a períodos posteriores.

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

Las acciones de mejora planificadas en el ciclo anterior no han podido implementarse. Expresamente relacionadas con la implantación de una aplicación de gestión del almacén que no se ha producido, por lo que se aplazan a períodos posteriores.

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

No se han aportado registros/evidencias del proceso

**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 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.

La nueva herramienta de gestión del mantenimiento ha contribuido a sistematizar gran parte de las tareas relacionadas con los procesos de logística y almacén, si bien no se adapta plenamente a sus particularidades, lo que nos lleva a planificar mejoras funcionales cuya implantación, en gran medida, dependerá de los recursos económicos disponibles.

No obstante, sigue siendo crítica la necesidad de disponer de una herramienta informática para la gestión del almacén, como ya identificamos en anteriores informes.

Esta circunstancia, nos lleva a no adicionar nuevas acciones de mejora en tanto no estén plenamente implantadas y contrastadas las que aún tiene pendiente el Servicio, identificadas en ciclos anteriores. El Servicio, después de analizar las distintas posibilidades, ha optado por una vía alternativa a las dos inicialmente previstas: confiar el desarrollo de este software a la empresa adjudicataria del GMAO, FAMA SYSTEMS como un módulo adicional específicamente adaptado a nuestras necesidades de gestión.

Finalmente, dos aspectos relacionados con la situación provocada por la pandemia; el primero, que afecta al conjunto de la Universidad, la importante disminución de actividad, especialmente importante en algunos procesos (el de apoyo logístico a la actividad universitaria). En segundo lugar, la necesidad de implementar un proceso ad hoc eficaz para el suministro de EPI COVID-19 a solicitud de PRL en tiempo récord, ha sido posible gracias a la plataforma GMAO de la UT.