



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC06 - Gestión de los recursos de información y conocimiento

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

4.- Servicios prestados

PC06.25-S1: Actividades técnicas para atender las necesidades de asistencia técnica para la realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes.

5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
2. Servicios y Unidades Administrativas.
3. Entidades Públicas Locales, Autonómicas, Nacionales y europeas.
4. Sociedad



6.- Requisitos calidad (input proceso)

1. Emisión de informes y estudios técnicos en los plazos establecidos: 10 y 40 días respectivamente. (compromiso de calidad) (1, 2 y 3)
2. Seguimiento de proyectos para asegurar su finalización:
 - a) En el plazo estipulado
 - b) Con el coste presupuestado
 - c) y con los requisitos de calidad definidos. (1,2,3,4)

7.- Resultado esperado

1. Emisión de informes en el plazo solicitado.
2. Realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes conforme a sus proyectos.

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.
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas No procede

- Nº de sugerencias: 0 SUGERENCIAS OFICIALES.
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede

- Nº de felicitaciones:



11.- No-conformidades internas y de auditoría

<https://drive.google.com/drive/folders/1T3qyY54Pa1v6Rfhq42oPHTe8SeFhnTY0?usp=sharing>

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

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/1VaAfOzIPtFGasFKh4tWUmD1rk41iHyMd?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.

2020 ha sido un año atípico para todos. No menos para la asistencia técnica que proporciona el Servicio. Todos los recursos se destinaron a atender los requerimientos de la situación excepcional que demandó 2020 a la UT, y lo sigue haciendo en 2021.

De tal forma, que las solicitudes de informes y estudios que habitualmente atiende nuestra Unidad, quedaron paralizadas debido a la suspensión-aplazamiento de los proyectos que nos demandaban asistencia técnica.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

El proceso se mantuvo en la práctica inactivo, por lo que no produjo resultados en el pasado ciclo.

20.- Análisis resultados indicadores.

No procede análisis dada la inactividad del proceso en el pasado ciclo



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

No se evalúa la satisfacción de los clientes en este proceso

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

No se han registrado incidencias en el ciclo

23.- Análisis de No Conformidades.

Las acciones de mejora derivadas de las no conformidades de ciclos anteriores no han podido implementarse según sus respectivos calendarios. El Servicio solicita a la coordinación técnica que se mantenga en suspenso su cierre hasta, al menos, la finalización de este ejercicio, en el que se alcanzarán gran parte de los hitos del proyecto de revisión del proceso.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

El análisis propuesto por el auditor en su recomendación se inició en nuestra unidad en junio de 2020 y se concretó en una serie de propuestas de mejora con diferentes horizontes temporales. No obstante, se propone la reconversión de las propuestas actualmente en proceso de desarrollo en un proyecto que aborde todos los aspectos de la prestación del servicio, para una completa reconducción del mismo.

Adicionalmente, la elaboración y desarrollo del proyecto deberá tener en consideración los recursos disponibles, internos y externos, para la fijación de hitos y plazos.

25.- Análisis de encuestas de personas.

No aplica en este servicio. El análisis conjunto de la encuesta de clima de la Unidad Técnica se analiza en el informe del proceso PC04

26.- Análisis de compromisos de calidad.

No procede más análisis que la constatación de la falta de actividad del proceso durante 2020



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

No es posible, como hemos comentado, un análisis de eficacia puesto que no hemos tenido actividad.

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

No procede más análisis que la constatación de la falta de actividad del proceso durante 2020

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

No procede

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

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.

El subproceso PC06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones ha presentado constantes incumplimientos de objetivos desde su inclusión en el SIGC-SUA, por diversas circunstancias. Después de infructuosas acciones correctivas y de mejora, no se ha alcanzado una operación ajustada del proceso.

Por tanto, el equipo de mejora en su última reunión para la emisión del presente informe ha decidido iniciar un Proyecto para la revisión del proceso PC06.26 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones. Este proyecto incorporará todas las acciones de mejora que actualmente están en curso, con la temporización que se decida, y las nuevas acciones que se estiman pertinentes.