



Universidad de Jaén

INFORME SEGUIMIENTO DE PROCESOS CLAVE CICLO 2025

Bloque I: Identificación del proceso.

Bloque II: Identificación de los resultados del proceso.

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2026.

Bloque I: Identificación del proceso

3.- Nombre del Servicio o Unidad responsable

Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones

1.- Código y nombre proceso

PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC03.3 - Gestión de la logística de las actividades universitarias
- PC03.41 - Gestión de Almacén. Préstamos temporales

4.- Servicios prestados

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

5.- Cliente/s del proceso

PC03.3 - Gestión de la logística de las actividades universitarias

Procesos	PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias
Servicio prestado	PC03.3-S1: Traslado de bienes y montaje de espacios. T7
Fecha	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación. .(informe seguimiento marzo 2021)
Unidades	UT
Responsables	
Seguimiento y revisión	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Gobierno y Gestión de la Universidad.	• Normativa reguladora de la prestación del servicio. • Indicadores de proceso. • Seguimiento del servicio.	<u>Necesidad:</u> Disposición de los recursos autorizados para las actividades y eventos universitarios. <u>Atributos:</u> • Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3). • Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1, 2, 3). • Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1, 2, 3). • Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (1,2,3) • Comunicación a los clientes-usuarios sobre condicionantes y alternativas disponibles (1. 2, 3). • Flexibilidad ante el cambio sobrevenido de requisitos en la prestación del servicio y trato personalizado. (1,2,3)	1. Entrega de pedidos (3): a) En cantidad. b) En calidad. c) En el lugar. d) En el plazo. e) y condiciones solicitadas. 2. Montaje para eventos (1,2,3): a) En el plazo. b) y condiciones solicitadas. 3. Seguridad de las operaciones (3)
2. Servicios y Unidades Administrativas.	• Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones		
3. Miembros de la Comunidad Universitaria.			

PC03.4 - Gestión de Almacén

Procesos	PC03.4 Gestión de Almacén
Servicio prestado	PC03.4-S2: Asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria. T8
Fecha	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación. .(informe seguimiento marzo 2021)
Unidades	UT
Responsables	
Seguimiento y revisión	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.	· Normativa reguladora de la prestación del servicio.	Necesidad: Custodia y gestión del material almacenado	1. Condiciones óptimas de conservación, sin deterioros, de los bienes almacenados.
2. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.	· Indicadores de proceso.	Atributos: · Conservación sin deterioros o menoscabos de los materiales almacenados. (1, 2, 3).	(1,2,3,4) 2. Rapidez en la preparación de pedidos (1,2,3,4).
3. Servicios y Unidades Administrativas.	· Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones	· Minimizar los tiempos 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. Miembros de la Comunidad Universitaria.		· Disposición de información actualizada sobre los inventarios. (1,2,3).	4. Inventarios actualizados (1,2,3)
5. Proveedores y terceros de la UJA.		· Optimización de los espacios de almacenamiento. (1)	5. Seguridad de las operaciones (3)
		· Mantenimiento de inventarios sin roturas de stock. (1,2, 3, 4).	
		· Horarios de funcionamiento del almacén amplios (1,2,3,4 5).	
		· Flexibilidad de adaptación de las infraestructuras y de los procesos operativos ante los	

cambios de
requisitos (1, 2, 3,
4)..

6.- Resultado esperado

- PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias, PC03.41 Gesión de Almacén. Préstamos temporales Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.
- PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias, PC03.41 Gesión de Almacén. Préstamos temporales Los resultados del proceso han sido conformes con los requisitos de calidad definidos.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

7.- Indicadores del proceso

I-072 I.[PC 03.3]-19 Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		1849	
2024		1978	
2023		2492	
2022		1431	
2021		1315	
2020		584	
2019		1325	
2018		1148	
2017		1396	
2016		1778	

I-073 I.[PC 03.4]-20 Número de pedidos totales gestionados por el Almacén

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		1685	
2024		1149	
2023		4089	
2022		1508	
2021		1799	
2020		1108	
2019		1106	
2018		1219	
2017		1077	
2016		290	

I-074 I.[PC 03.4]-21 Porcentaje de entregas en almacén con deficiencias

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		3,80	
2024		3,65	
2023		1,29	
2022		3,54	
2021		2,2	
2020		SIN DATOS	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025		0	
2024		0	
2023		0	
2022		0	
2021		0	
2020		SIN DATOS	
2019		SIN DATOS	
2018			
2017			
2016			

8.- Resultados de satisfacción del cliente

Periodo	Participación	Satisfacción global (%)	Media satisfacción global	Satisfacción sobre la mejora (%)	Media satisfacción sobre la mejora	Observación
2025	6,70	97,79	4,79	97,50	4,71	
2024	9,00	95,12	4,71	96,10	4,67	Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS 265. TOTAL DETRABAJOS REALIZADOS (POBLACIÓN) 2935.
2023	10,00	97,80	4,75	98,10	4,56	Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS 281. TOTAL DE TRABAJOS REALIZADOS (POBLACIÓN) 2823.
2022	22,70	96,90	4,79	96,90	4,65	Nº de encuestas recibidas 537 . Total de trabajos realizados (población) 2361
2021	10,20	97,90	4,80	97,90	4,73	Número de encuestas recibidas: 191. Total de Trabajos realizados (población): 1.870
2020	10,00	94,70	4,39	95,70	4,23	
2019	8,40	97,43	4,77	97,30	4,41	
2018	9,20	97,20	4,71	97,10	4,39	
2017	10,10	98,70	4,80	98,20	4,64	
2016	11,80	95,30	4,68	95,20	4,38	

9.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

Nº de quejas: 2
Promedio de días en responder a las quejas: 1
Porcentaje de quejas respondidas: 100%
Nº de sugerencias: 3
Promedio de días en responder a las sugerencias: 1
Porcentaje de sugerencias respondidas: 100%
Nº de felicitaciones: 56

10.- No-conformidades internas y de auditoría

11.- Recomendaciones de auditoría interna y externa

12.- Resultados de la encuesta de personas

<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/informes-de-encuestas-de-clima-laboral-2025>
(encuestas-de-clima-laboral-2025)

(<https://www.ujaen.es/gobierno/sigcsua/informes-de-encuestas-de-clima-laboral-2025>)

13.- Compromisos de calidad incumplidos en el anterior ciclo de gestión

14.- Identificación de acciones de mejora

15.- Equipo Interno

- Equipo para la mejora del proceso PC03 de la UT, Nº participantes: 6

16.- Registros / Evidencias

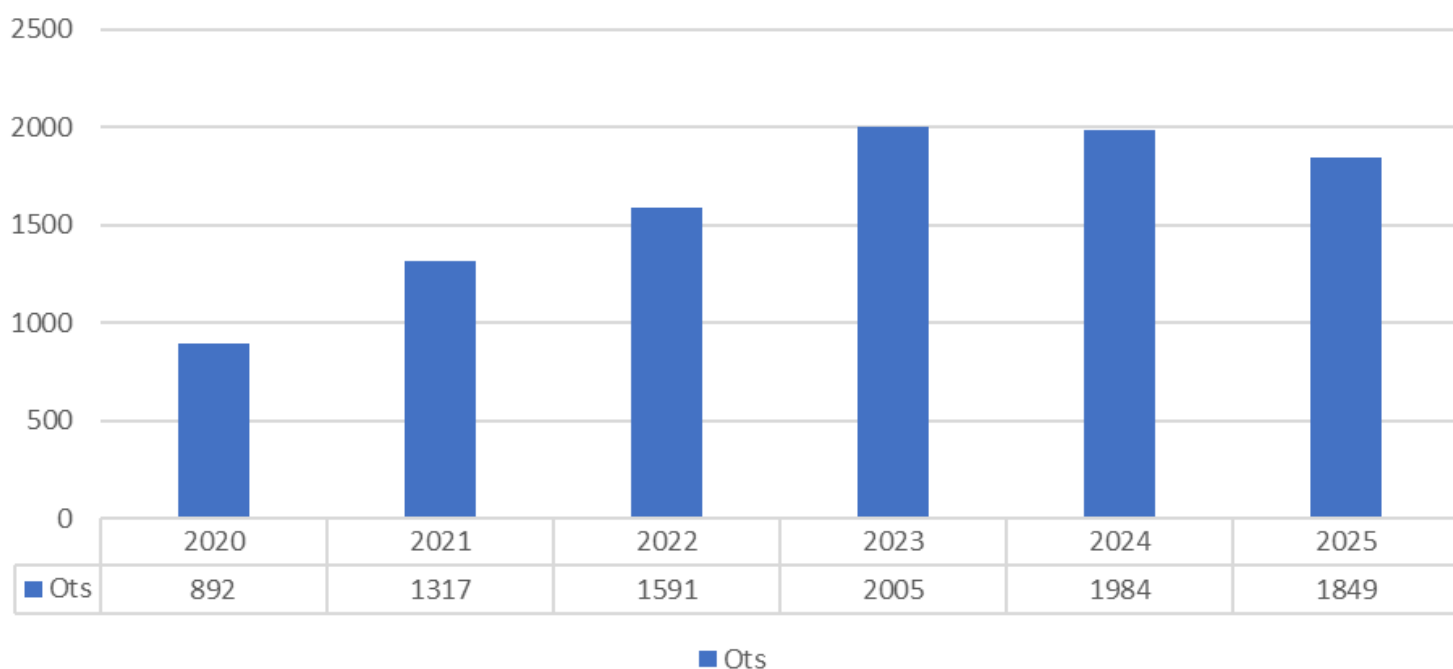
RESUMEN ENCUESTA POSTSERVICIOS PC03 DE LA UNIDAD TÉCNICA (../Adjunto/?ipadjunto=628)

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

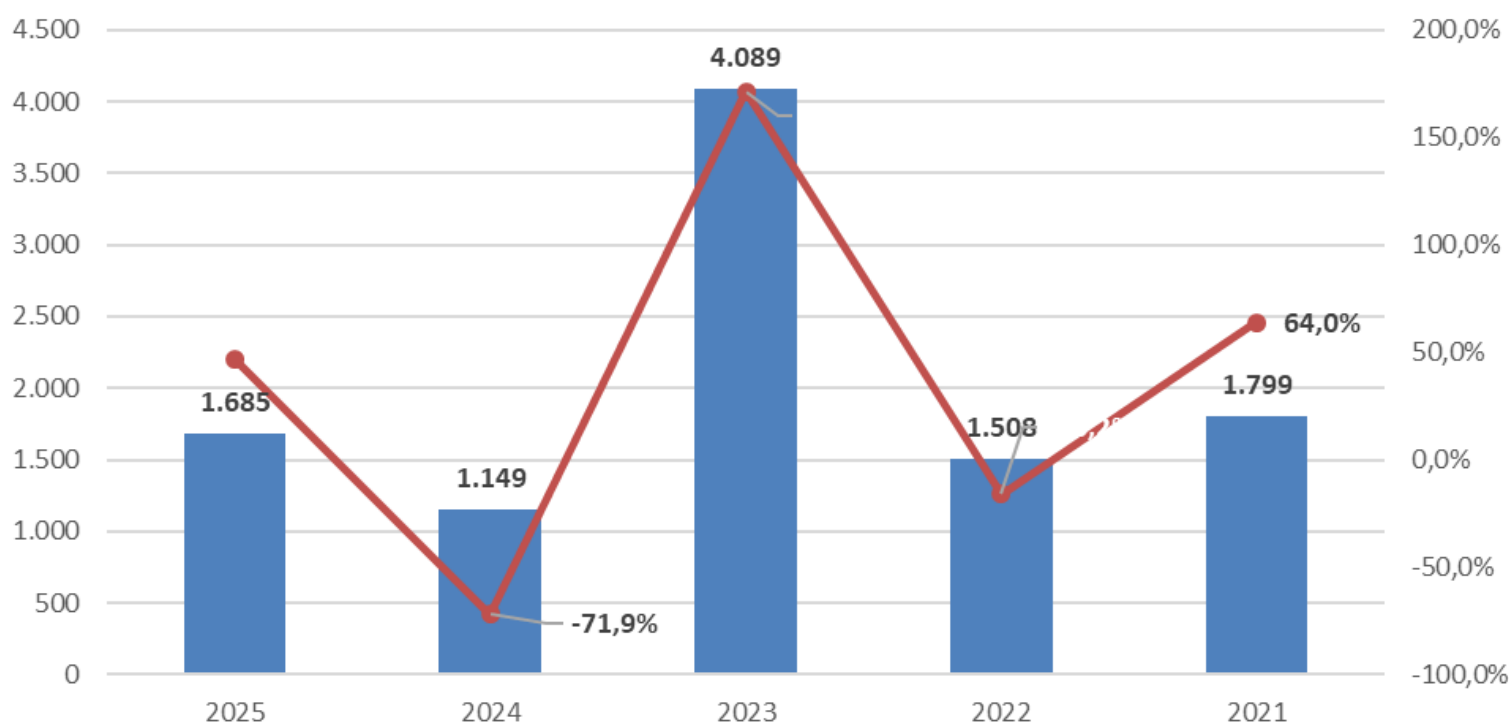
17.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

Durante el ciclo 2025 la gestión del proceso PC03-Gestión de espacios con los grupos de técnicos de logística y almacén implicados, en su conjunto prestan una acciones continuas y planificadas destinadas a garantizar un servicio eficiente y seguro de los montajes y desmontajes de la gran variedad de eventos que se realizan tanto dentro como fuera en la Universidad de Jaén (en ambos campus); el transporte de muebles, equipamiento informático, libros, etc.....refleja el nivel alto de ocupación y variedad de actividad universitaria. Su objetivo principal es maximizar la productividad, evitar paradas no planificadas y asegurar un entorno de trabajo seguro. En los siguientes gráficos puede observarse lo expuesto:

PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias



Entradas y salidas de almacén Indicador I.[PC 03.4]-20



18.- Resultado del proceso (output proceso).

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

19.- Análisis resultados indicadores.

En el enlace que se adjunta puede verse la evolución durante el ciclo de 2026 del PC03.- Gestión de espacios

20.- **Análisis de compromisos de calidad incumplidos en el ciclo actual.**

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 prácticamente se mantiene respecto a 2024 en 0,09 puntos [4,6]; el porcentaje de trabajos evaluados satisfactoriamente por nuestros usuarios es del 97,5%. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

Se han recibido 2 quejas, por error en los canales de comunicación para las cuales el equipo de mejora de los procesos tendrá en cuenta por si procediese alguna actuación. Recibimos 56 felicitaciones y 3 sugerencias de las cuales se han tenido en cuenta para mejorar la prestación del servicio.

En la página web del Servicio de Obras, Mantenimiento y vigilancia de Instalaciones publicamos el Informe final de los resultados obtenidos en las encuestas postservicios 2025 para que los usuarios puedan consultarlo:

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ujaen.es/servicios/utecnica/sites/servicio_utecnica/files/uploads/PC03%202025-web.pdf

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

Durante el ciclo 2025 en el servicio de Obras y Mantenimiento de Instalaciones se registran las incidencias de manera interna por los webforms que genera la prestación de nuestros servicios y cuyos resultados se publican anualmente en nuestra página web, en la que incluyo enlace con un exhaustivo detalle de las valoraciones emitidos por nuestros usuarios.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ujaen.es/servicios/utecnica/sites/servicio_utecnica/files/uploads/PC03%202025-web.pdf

Y además desde el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@) que es el encargado de gestionar el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Jaén, remitiendo éstas a los responsables de los distintos centros, servicios o unidades afectados y realizando un seguimiento de su tramitación se han recogido 4 quejas, 0 felicitación y 0 sugerencias diferentes a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de la UJA todas ellas contestadas por el jefe de Scio. de Mto. y Vigilancia de Instalaciones en tiempo record lo que demuestra la importancia de la opinión de nuestros usuarios en la gestión del mantenimiento.

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

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

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

Análisis de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral

La valoración sobre la encuesta en sí ha mejorado constantemente, pasando de un 3,00 en 2021 a un 3,62 en 2025.

Relaciones internas de trabajo, aunque ha habido un ligero descenso desde 2021, la puntuación de 3,79 en 2025 sigue siendo sólida y superior a la de otros bloques.

Valoración general, hemos experimentado una mejora notable desde 2021, llegando a un 3,93 en 2025, aunque desde 2023 ha disminuido de forma considerable, sigue siendo un bloque bien valorado. Este paso atrás muestra la evidencia de que aún queda mucho por hacer para que cada uno de vosotros se sienta motivado e implicado con el Servicio y la Institución.

		FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN							MEDIDA ESTADÍSTICA						
1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	100,00%	92,86%	90,00%	100,00%	95,83%	94,74%	92,86%	4,54	3,86	4,00	4,18	4,50	4,16	3,79
2	Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	100,00%	100,00%	85,00%	100,00%	95,83%	89,47%	92,86%	4,15	3,93	3,75	4,41	4,50	3,95	3,79
2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
3	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	88,46%	92,86%	75,00%	94,12%	100,00%	72,22%	64,29%	3,77	3,79	3,25	3,76	2,00	3,28	3,07
4	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	100,00%	92,86%	90,00%	100,00%	95,83%	94,74%	78,57%	3,96	3,86	3,85	4,12	3,50	3,79	3,79
5	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	96,15%	78,57%	100,00%	94,12%	91,67%	89,47%	78,57%	3,77	3,36	3,90	3,94	3,50	3,79	3,64
3. PARTICIPACIÓN.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
6	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	92,31%	84,62%	94,74%	100,00%	100,00%	88,89%	71,43%	3,81	3,69	3,84	4,35	4,00	3,83	3,50
7	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	92,31%	92,86%	94,74%	94,12%	100,00%	84,21%	64,29%	3,81	3,71	3,89	4,12	4,00	3,68	3,21
8	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	92,31%	92,31%	94,74%	100,00%	100,00%	78,95%	71,43%	3,81	3,77	4,00	4,29	4,00	3,68	3,43
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Satisfacción en %							Media						
		2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
9	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	96,15%	85,71%	90,00%	100,00%	95,65%	100,00%	78,57%	3,77	3,50	3,80	4,25	4,00	4,00	3,50
10	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	84,62%	78,57%	80,00%	93,75%	87,50%	94,74%	71,43%	3,50	3,36	3,60	4,25	4,00	3,79	3,29
11	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	80,77%	71,43%	75,00%	87,50%	87,50%	89,47%	71,43%	3,46	3,00	3,25	4,06	2,50	3,53	2,93
12	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	76,92%	71,43%	75,00%	87,50%	83,33%	100,00%	71,43%	3,38	2,93	3,30	3,88	3,00	3,63	2,86
13	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	84,62%	78,57%	89,47%	100,00%	83,33%	94,74%	71,43%	3,46	3,29	3,74	4,25	3,50	3,79	3,50
14	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	84,62%	84,62%	84,21%	100,00%	79,17%	100,00%	78,57%	3,38	3,38	3,63	4,25	3,50	3,89	3,50

Tabla elaborada por el Scio. de Planificación y Evaluación.

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

NO PROCEDE

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

NO PROCEDE

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

Procesos**Servicio
prestado**

Asegurar la asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística.

Asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.

**Seguimiento y
revisión**

En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso).
Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

FACTORES EXTERNOS**AMENAZA****Orden Título**

- | | |
|----|--|
| A1 | Demanda alta y continua de las cargas de trabajo |
| A2 | Mayores requerimientos de fiabilidad y exactitud por parte de los proveedores y usuarios |

**OPORTUNIDADES****Orden Título**

- | | |
|----|---|
| O1 | Nueva herramienta para la gestión de los servicios que presta la UT |
| O2 | Digitalización de la documentación de procesos. |

FACTORES INTERNOS**DEBILIDAD****Orden Título**

- | | |
|----|---|
| D1 | Dispersión física de los almacenes |
| D2 | Diversidad de herramientas de gestión para los diversos almacenes no integradas con el programa de GMAO que pueden conllevar dificultad para asegurar los flujos de información en la cadena de suministro. |
| D3 | Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia |

D4 Falta de comunicación e información entre Servicios internos y empresas externas con el Almacén. Imposibilidad de planificación por desconocimiento de fechas de entregas, cantidades y características de material.

FORTALEZA

Orden Título

F1	Conocimiento del Know-how de los trabajadores.
F2	Disposición para la mejora continua
F3	Alto nivel de integración de los equipos de trabajo.

29.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

DATOS

Procesos PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias, PC03.41 Gestión de Almacén. Préstamos temporales

Fecha descripción

Resultado del proceso

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

OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

No existen datos registrados

RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

1.-Riesgo: Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia Detectado: DAFO. Debilidad D3 Efecto potencial: Falta de información sobre el desempeño de ambos procesos.

C. Aceptar riesgo con controles

1. Acción: Elaborar nuevos indicadores de proceso Eliminar la fuente del riesgo.

DATOS

Procesos

PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias, PC03.41 Gestión de Almacén. Préstamos temporales

Fecha descripción

Resultado del proceso

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

OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

Para hacer frente al riesgo derivado de la diversidad de herramientas, ya se ha adquirido el software específico para la gestión de almacén y, en la medida de lo posible, se avanzará en la integración de este software con nuestro GMAO. Para mitigar el riesgo de accesos no autorizados o pérdida de documentación, la Unidad Técnica trabaja con un GMAO que dispone de un repositorio de documentación en la nube para garantizar la conservación de los datos, restringiendo además, los permisos según el nivel de acceso de cada usuario.

Desde la Unidad Técnica se trabaja con un GMAO que garantiza que toda la información de mantenimiento así como el gestor documental esté garantizada la conservación de la documentación. Los usuarios de GMAO son personal de la universidad autorizados y con permisos restringidos a su nivel de acceso.

RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

No existen datos registrados

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora ciclo 2026.

30.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores

31.- Propuesta nuevos valores-objetivo en resultados satisfacción de los usuarios.

EP58 EP-58-PC03 Trabajos de Logística y Gestión de Almacén

Resultado sobresaliente

Cumplimiento de objetivo

32.- Propuestas nuevas acciones de mejora.

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

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

Registros:

Flujogramas:

Indicadores:

Anexo I:

Anexo II:

Anexo III:

Anexo IV:

Otros:

Adjuntos:

35.- Valoración general / Consideraciones finales.

Los resultados de 2025 consolidan el buen hacer del Servicio:

- **Alta satisfacción:** Alcanzamos un promedio general de **4,79 sobre 5**, logrando que el **98,0%** de los usuarios nos evalúen de manera positiva.
- **Feedback sobresaliente:** El balance de los comentarios recibidos registra **56 felicitaciones** frente a tan solo 3 sugerencias y 2 quejas.
- **Mejora continua:** El equipo de mejora de los procesos ya ha tenido en cuenta estas sugerencias y quejas para estudiar si proceden nuevas actuaciones y seguir optimizando el servicio.