



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

PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC06.25 - Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones

4.- Servicios prestados

5.- Cliente/s del proceso

PC06.25 - Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones

Procesos	PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones		
Servicio prestado	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.		
Fecha	Marzo 2021(informe de seguimiento.)		
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. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. 2. Servicios y Unidades Administrativas. 3. Entidades Públicas Locales, Autonómicas, Nacionales y europeas. 4. Sociedad	• Normativa reguladora de la prestación del servicio. • Indicadores de proceso. • Seguimiento del servicio. • Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones	Necesidad: Asesoramiento técnico para realizar nuevas obras e instalaciones y para adecuar las existentes. Atributos: • Cumplimiento de los requerimientos del servicio solicitado. (1, 2, 3, 4). • Cumplimiento de la normativa medioambiental y de accesibilidad general y propia. (1, 2, 3, 4). • Confianza transmitida por los técnicos de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (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. (1,2,3).	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: (1,2,3,4) ◦ En el plazo estipulado ◦ Con el coste presupuestado ◦ y con los requisitos de calidad definidos.

6.- Resultado esperado

- PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones Emisión de informes en el plazo solicitado.
- PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones Realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes conforme a sus proyectos

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

7.- Indicadores del proceso

I-547 I.[PC 06.25]-01 BIS Porcentaje de informes técnicos solicitados a la Unidad Técnica emitidos en un plazo menor o igual a 20 días laborales desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=75%	75	Cumplido
2024	>=75%	75	Cumplido
2023	>=75%		
2022	>=75%		
2021	>=75%		

I-548 I.[PC 06.25]-02 BIS Porcentaje de estudios técnicos solicitados a la Unidad Técnica serán emitidos en un plazo menor o igual a 60 días laborales desde la entrada de la solicitud y de la documentación necesaria para su elaboración.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	>=75%	75	Cumplido
2024	>=75%	75	Cumplido
2023	>=75%		
2022	>=75%		
2021	>=75%		

8.- Resultados de satisfacción del cliente

9.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

Nº de quejas: 0
Promedio de días en responder a las quejas: 0
Porcentaje de quejas respondidas: 0
Nº de sugerencias: 0
Promedio de días en responder a las sugerencias: 0
Porcentaje de sugerencias respondidas: 0
Nº de felicitaciones: 0

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>

<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 de Asistencia Técnica, Nº participantes: 4

16.- Registros / Evidencias

INFORMES DE IMPLANTACIÓN 2025 (.../Adjunto/?ipadjunto=683)

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

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

Los resultados de la encuesta, con un registro de 9 encuestas, muestran un nivel aceptable en la satisfacción percibida por los usuarios de los servicios prestados en la Unidad Técnica incorporados en la “Encuesta post servicio de los trabajos asistencia técnica: Consultas, Solicitud de planos y Emisión de Informes”

El indicador de satisfacción en 2025 en el porcentaje de trabajos evaluados satisfactoriamente por nuestros usuarios. Entendemos que hay satisfacción cuando evalúan como Satisfecho (3), Bastante satisfecho (4) o Muy satisfecho (5).

18.- Resultado del proceso (output proceso).

En el ciclo 2025 se han tramitado 64 solicitudes de Consultas Técnicas y Emisión de Informes, que se formalizaron como Trabajos de asistencia técnica:

- Informes para la implantación de equipamiento (con instalación)
- Consultas sobre infraestructuras.
- Solicitud de planos
- Regularización de instalaciones

19.- Análisis resultados indicadores.

La medición de resultados durante el ciclo 2025 demuestran que el porcentaje de informes técnicos emitidos desde su tramitación y el porcentaje de estudios técnicos emitidos desde su tramitación desde la entrada de la solicitud y la preparación de la documentación en ambos casos, ha sido cumplida.

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

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

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

Los usuarios en la tramitación de las encuestas del PC06 no han manifestado ninguna opinión mas allá de la excelente valoración con ítems de Bastante satisfecho a muy satisfecho en satisfacción general, rapidez en el servicio así como en las mejoras introducidas. Como sugerencia, los solicitantes piden que les llegue mayor detalle de lo realizado en la ejecución del informe/trabajo técnico.

23.- Análisis de No Conformidades.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Durante 2025 no se han registrado recomendaciones de Auditoría pra el PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones:

PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones

Servicio prestado

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

25.- Análisis de encuestas de personas.

En el ciclo 2025 los solicitantes de PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN YCONOCIMIENTO - PC06.25 - Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones, han mostrado su opinión tras el servicio prestado, las cuales han sido tenidas en cuenta para futuras actuaciones.

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

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

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

Procesos**Servicio
prestado**

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.

**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 | Picos estacionales de las cargas de trabajo coincidiendo con las convocatorias de equipamiento. |
| A2 | La incertidumbre sobre el futuro de las infraestructuras y su planificación, derivada de la secuencia de crisis económicas. |

**OPORTUNIDADES****Orden Título**

- | | |
|----|---|
| O1 | Desarrollo de TICs que favorecen la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. |
| O2 | La sociedad, y la Alta dirección a través del PEUJA, reclama la Gestión de proyectos sostenibles medioambientalmente. |

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

- | | |
|----|--|
| D1 | Desajuste entre la capacidad del proceso y la demanda de servicios. |
| D2 | El proceso no dispone de la conexión adecuada con la gestión de proyectos que en la práctica es su fuente de inputs. |
| D3 | Soporte insuficiente para la gestión administrativa del proceso. |



FORTALEZA

Orden Título

F1	Competencias técnicas contrastadas relacionadas con los equipamientos, infraestructuras e instalaciones universitarios
F2	Apoyo de la Alta dirección a la gestión técnica que realiza la Unidad.

29.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.



DATOS

Procesos

PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones

Fecha descripción

Marzo 2021

Resultado del proceso

Emisión de informes en el plazo solicitado.



OPORTUNIDADES

Descripción

No existen datos registrados

Acción



RIESGOS

Descripción

El incumplimiento de los plazos para la emisión de estudios e informes técnicos como consecuencia del aumento de su demanda coincidiendo con las convocatorias de equipamiento de la UJA. Efecto potencial: Incumplimiento de compromiso de calidad.

Nivel riesgo

**D.
Aceptar
riesgo**

Acción

Revisar los plazos comprometidos para ajustarlos a la capacidad del servicio
Para las implantaciones que no requieran de requerimientos especiales en cuanto a infraestructuras, establecer un procedimiento ágil de informe, con plazo reducido. Modificar la probabilidad del riesgo

DATOS

Procesos

PC06.25 Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones

Fecha descripción

Marzo 2021

Resultado del proceso

Realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes conforme a sus proyectos

OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

No existen datos registrados

RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

Incompleta sistematización del seguimiento de proyectos. Detectado: DAFO. Debilidad D2 Efecto potencial: Incumplimiento de los requerimientos de los proyectos

C. Aceptar riesgo con controles

Revisar la legislación que aplica al proceso, especialmente en cuanto a requisitos medioambientales y de accesibilidad
Eliminar la fuente del riesgo

Deficiencias en la gestión de los proyectos . Detectado: DAFO. Debilidad D4 Efecto potencial: Incumplimiento de los requerimientos de los proyectos

C. Aceptar riesgo con controles

Diseño de un plan de actividades formativas relacionadas con la gestión de proyectos para los trabajadores de la Unidad Técnica
Modificar la probabilidad del riesgo

Acaecimiento imprevisto de crisis económicas y medioambientales. Detectado: DAFO. Amenaza A2 Efecto potencial: Alteración del portfolio de proyectos en cuanto a incorporaciones sobrevenidas o alteración de prioridades preestablecidas

B. Riesgo no deseable

Registro y revisión periódica del portafolio de proyectos en cartera según criterios de prioridad aprobados por la Alta dirección
Modificar la probabilidad del riesgo.

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.

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.

Se han cumplido con los valores objetivos de los indicadores del proceso.

El ajuste en los plazos realizado en 2024 era muy necesario, el impacto general de estas modificaciones ha sido el de establecer métricas mucho más ajustadas a la naturaleza real de los trabajos de la Unidad Técnica, permitiendo un control más riguroso de los plazos de entrega y del cumplimiento de los compromisos de calidad.

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.