

**REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESO ESTRATÉGICOS PE01.
PLANIFICACIÓN Y MEJORA
CONTINUA Y PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

Control de documentación.

Elaborado por:	Aprobado por:
PAS Universidad de Jaén	Gerencia
Nombre:	Nombre:
JUAN MIGUEL CRUZ LENDINEZ	Armando Moreno Castro
Fecha: 12/03/2013	Fecha: 12/03/2013

1. Resultados indicadores de procesos

Informe global de indicadores por proceso

:

2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios

Código de la encuesta	EG-08-PC04		
Servicio SIGC-SUA	Gestión de la tramitación y ejecución del mantenimiento de edificios e instalaciones		
Código del proceso	PC04		
Unidad	Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)		
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	Indicador Participación	Valor global media	Valor mejora media
2011	100%	4.13	4.00
2012	100%	4.12	4.06
2013			
2014			
2015			

Anexo 1:	DOCUMENTOS ASOCIADOS		Descargar
	Ficha técnica EG08-PC04-2012		
	Resultados EG08-PC04-2012		

3. Resultados del seguimiento de encuestas post-servicios

Anexo 2:	DOCUMENTOS ASOCIADOS		Descargar
	Encuestas/post servicios 2012		

4. Resultado del seguimiento de quejas / sugerencias / felicitaciones

Código del proceso:	PC 03-PC 04
----------------------------	-------------

Unidad:	Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)					
RESULTADOS	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Nº Quejas proceso	Nº Felicitaciones
2011	10	100%	4	75%	9	18
2012	1	100%	5	100%	1	7
2013						
2014						
2015						

5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.

Código del proceso/s :	PC04			
Unidad:	Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			
IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS	Nº NC Preventivas	Nº NC Correctivas	Total NC	% total de NC cerradas
2011	-	2	2	100%
2012				
2013				
2014				
2015				

Anexo 3:

6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorias

Código del proceso/s :	PC 04			
Unidad:	Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)			
Nº de No conformidades de Auditoría Externa	Nº de No conformidades de Auditoría Interna	Total	% No conformidades cerradas (a fecha del informe). Auditoría Externa	% No conformidades cerradas (a fecha del informe). Auditoría Interna
	2012 - 1	1		0%

Anexo 4 :

7. Resultados del seguimiento de encuesta de personas

Unidad:			
Ítem	Conocimiento que tiene de los objetivos o metas (resultados planificados o previstos del puesto) que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo, en el contexto de los objetivos de su Servicio/Unidad.		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			

Ítem	Posibilidad de participar en la asignación de objetivo o metas (resultados planificadcos o previstos) que han de obtener en el puesto de trabajo que desempeña, en el contexto de los objetivos de su servicio/Unidad.		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Facilidades para participar en equipos de mejora y realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad		
RESULTADOS	Media.	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad,espacio para trabajar, etc..)		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Recursos informáticos (hardware y software)		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Grado de identificación del nivel competencial exigido para el correcto desempeño de su puesto de trabajo		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Participación personal en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Los medios que le facilitan en su Unidad para adquirir nuevos conocimientos y capacidades y participar en las acciones formativas		

RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Oferta formativa interna de carácter general (actividades formativas relacionadas con el puesto de trabajo, para la promoción de los trabajadores y para el desarrollo personal y cultural) que le facilita la Universidad.		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Aplicabilidad de la formación recibida para desempeñar adecuadamente las funciones y responsabilidades asignadas		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.		
RESULTADOS	Media	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			
Ítem	Oferta formativa de carácter específico (actividades formativas desarrolladas en el marco de su Servicio/Unidad) que le facilita la Universidad.		
RESULTADOS	Media.	Satisfacción en %	Insatisfacción en %
2009			
2011			
2013			
2015			

8. Análisis ejecutivo de los resultados.

A. Indicadores 2012/tendencias.:

Excepto el indicador I.[PC 04.11]-02, relativo al grado de cumplimiento del mantenimiento normativo programado, cuyo valor 99,6% no alcanza el objetivo (100%), el resto de indicadores del proceso de Gestión del Mantenimiento alcanzaron en 2012 sus objetivos, destacando la notable mejora registrada en la ejecución del mantenimiento correctivo respecto al ejercicio anterior, evidenciadora del efecto positivo de las diversas mejoras introducidas durante 2012.

Igualmente destaca la tendencia creciente del número de actividades preventivas realizadas, también consecuencia de la continua incorporación de nuevos programas de mantenimiento y del aumento del alcance de los ya existentes, tanto con medios propios como externos.

Desde el punto de vista negativo, no se alcanzó el objetivo, como queda dicho, en el cumplimiento del programa de mantenimiento normativo. La medición de este indicador ha originado que en la auditoría interna recientemente realizada, se levantara una no conformidad, y se considerarán, por tanto, las medidas correctoras pertinentes.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2012/Tendencias.:

Ambas encuestas muestran tendencias crecientes en los niveles generales de satisfacción, con un sesgo al alza en las encuestas post-servicios, debido, según nuestro análisis, a la falta de anonimato en esta última. Sin embargo, hemos de señalar un ligero descenso en el nivel de valoración de la percepción sobre las mejoras incorporadas a los procesos, lo que contrasta con el elevado número de mejoras que se han introducido en 2012. Este dato debe propiciar un análisis con más detalle.

Respecto a las encuestas post-servicios, señalamos:

Que los datos se han obtenido encuestando a los usuarios personalmente al finalizar los trabajos, recogiendo la encuesta en el reverso de los partes de trabajo respectivos.

A partir de diciembre de 2012 se ha iniciado, como prueba piloto, un nuevo método de encuesta automatizada que garantiza el anonimato del encuestado. Los primeros datos obtenidos con este nuevo procedimiento se adjuntan en tabla anexa, pudiendo destacarse que:

1. El número de encuestas se reduce aproximadamente a la cuarta parte de los trabajos realizados frente al 57% obtenido con el procedimiento anterior.
2. Los valores obtenidos se reducen respecto al anterior método. Habrá de estudiarse su evolución cuando aumente el tamaño de la muestra.

No se han identificado No conformidades relacionadas con las quejas y sugerencias, que han evolucionado en número de 2 quejas y 1 sugerencia en 2011, hasta 4 quejas y 5 sugerencias en 2012, siendo casi la cuarta parte de ellas relativas a la climatización de las dependencias y edificios. Adicionalmente, se registraron 7 felicitaciones en 2012, frente a las 2 recogidas en 2011.

Anexo 5 :

DOCUMENTOS ASOCIADOS	Descargar
Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones 2012	

9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos.

Unidad	Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	Año	2012
Proceso/s	PROCESO 04. Mantenimientos correctivos, preventivos y Normativos.		
Descripción de la mejora	<p>Descripción de la mejora IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRITICOS EN LAS INSTALACIONES.MAPA DE RIESGOS. Se pretende en aras de evitar algunos mantenimientos correctivos y apoyarlos con preventivo, el realizar un mapa de riesgo en aquellas instalaciones que por su ubicación, prestación, importancia, riesgo, dificultad,..., aconseja la identificación de las mismas, de forma que se efectúen protocolos de actuación, que además de garantizar una resolución rápida y efectiva de las incidencias que se puedan presentar, contribuya a la evitación de las mismas, clarifique y aconseje las necesidades más razonables y que ayude en el desarrollo de las actividades universitarias afectadas, para ello se actuará con el siguiente procedimiento: Información; Identificación; Recogida de datos; Valoración y evaluación; Toma de medidas; Informe y Planificación. ? Descripción de la mejora IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRITICOS EN LAS INSTALACIONES.MAPA DE RIESGOS. Se pretende en aras de evitar algunos mantenimientos correctivos y apoyarlos con preventivo, el realizar un mapa de riesgo en aquellas instalaciones que por su ubicación, prestación, importancia, riesgo, dificultad,..., aconseja la identificación de las</p>		

	mismas, de forma que se efectúen protocolos de actuación, que además de garantizar una resolución rápida y efectiva de las incidencias que se puedan presentar, contribuya a la evitación de las mismas, clarifique y aconseje las necesidades más razonables y que ayude en el desarrollo de las actividades universitarias afectadas, para ello se actuará con el siguiente procedimiento: Información; Identificación; Recogida de datos; Valoración y evaluación; Toma de medidas; Informe y Planificación. ?
Causa para su implantación	Mejoras en el proceso 04.
Objetivos de la mejora	Vinculado al objetivo nº2 del Servicio, pensando en la satisfacción de los usuarios.
Recursos utilizados	Inicialmente los integrados dentro del Servicio, pendiente de ayuda externa, si así se demanda.
Autorización, en su caso	
Responsables de implantación	Jefe Servicio, Técnico G.M., y encargados.
Estado actual de implantación	Principalmente para año 2013, aunque se inicie alguna parte en el 2012.
Resultados obtenidos	En curso y pendiente de análisis.

Unidad		Año	2012
Proceso/s	PROCESO 04. Mantenimientos correctivos, preventivos y Normativos.		
Descripción de la mejora	Toma de medidas contribuyente al ahorro energético y puesta en funcionamiento. Se han arbitrados dos tipos de medidas tendentes a lo que se pretende, la primera de ellas ya elaborada y debatida a nivel de decisión de órganos de Gobierno, se está en fase de aplicación, no lleva inversión económica significativa, pero los resultados a obtener, se esperan reflejen una optimización del uso de las instalaciones, aunque ello representa una mayor tarea y dedicación en las actividades del presente proceso. Una segunda fase, en proceso de estudio y análisis, para la toma de decisión de aplicación, al conllevar inversión económica, posiblemente no pueda ser abordada en su conjunto, pero si el inicio de la misma en el presente ejercicio.		
Causa para su implantación	Ahorro energético, para ello se realizaran mejoras en el proceso 04.		
Objetivos de la mejora	Vinculado al objetivo nº3 del Servicio, del año 2012.		
Recursos utilizados	Inicialmente los integrados dentro del Servicio, pendiente de ayuda externa, si así se demanda.		
Autorización, en su caso	Conocimiento del Vicerrector de Infraestructura y autorización del mismo.		
Responsables de implantación	Jefe Servicio, Técnico G.M., Encargados y personal del Servicio.		
Estado actual de implantación	Se inicia en el e ejercicio de 2012 y se continuará en años sucesivos.		
Resultados obtenidos	Satisfactorios y de consideración estimada.		

Unidad		Año	2012
Proceso/s	Gestión del Mantenimiento y resto de procesos de la UT: Actividades de Logística Vigilancia		
Descripción de la mejora	Poner al menos 1 ordenador conectado a redes, con acceso para el personal de vigilancia, para mejorar la comunicación recíproca entre el personal de Vigilancia, y el personal de la Unidad Técnica y de la Universidad.		
Causa para su implantación	Intercambio de datos entre este colectivo y la Unidad Técnica.		
Objetivos de la mejora	- Introducción electrónica (on-line) de Incidencias en Instalaciones de la Universidad. - Introducción electrónica de incidencias en las vigilancias de la Universidad. - Tener una comunicación más eficiente en la transmisión de los Accesos Programados a Dependencias, fuera del horario habitual. - Permitir el acceso al personal de vigilancia de la información necesaria para sus funciones dentro de la Universidad.		

Recursos utilizados	1 ordenador + toma de red + cuenta de email.
Autorización, en su caso	Autorización Nemesio Martínez Mellado, Jefe del Servicio.
Responsables de implantación	Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones José Miguel Estepa Álvarez. Juan Miguel Cruz Lendínez.
Estado actual de implantación	Realizado.
Resultados obtenidos	Estimados y facilita la comunicación de forma agil.

Unidad	Año	2012
Proceso/s	PC.04-13 Ejecución del Mantenimiento	
Descripción de la mejora	Con el fin de garantizar el anonimato de las encuestas post servicios se pretende automatizar su gestión mediante el desarrollo de una encuesta online, particularizada para cada tipo de servicio prestado, a la que se accederá desde un enlace que se insertará en el correo electrónico por el que se comunica que los trabajos que se nos solicitaron han concluido. Pretendemos utilizar para ello plataformas de encuestas gratuitas disponibles en la red.	
Causa para su implantación	Del análisis de los resultados de la encuesta post servicios se percibe un posible sesgo al alza en la valoración de los trabajos, debido posiblemente a la falta de anonimato en el muestreo, que se realiza mediante cuestionario autocompletado por el usuario en presencia del trabajador cuyo trabajo se valora	
Objetivos de la mejora	Mejorar la calidad de la información que nos trasladan nuestros usuarios para la correcta valoración del resultado de los distintos procesos.	
Recursos utilizados	Mejorar la calidad de la información que nos trasladan nuestros usuarios para la correcta valoración del resultado de los distintos procesos.	
Autorización, en su caso		
Responsables de implantación	Los dos responsables de gestión de la Unidad Técnica	
Estado actual de implantación	Debiera estar disponible para el segundo semestre de 2012 (En diciembre implantado)	
Resultados obtenidos	Muy aceptables y bastantes reales.	

Unidad	Año	2012
Proceso/s	PC.04-11/12 y 13	
Descripción de la mejora	En los formatos generados automáticamente desde la base de datos para la gestión del mantenimiento ha de incluirse los requisitos relativos a la imagen institucional.	
Causa para su implantación	Requerimiento del Sistema	
Objetivos de la mejora	Adecuación a los estándares del Sistema	
Recursos utilizados	Internos de la Unidad Técnica.	
Autorización, en su caso		
Responsables de implantación	Los dos responsables de gestión de la Unidad Técnica	
Estado actual de implantación	Debiera estar disponible para el primer semestre de 2012. Realizado.	
Resultados obtenidos	Todos los formatos ajustados al sistema	

Unidad	Año	2012
Proceso/s	Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica)	
Proceso/s	Gestión del Mantenimiento Correctivo y Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo	
Descripción de la mejora	Nuevas características incorporadas a la herramienta de gestión durante el ejercicio (NOTA: Se anexa una documento Word que recoge todas las mejoras introducidas. En negrita se destacan la más relevantes)	
Causa para su implantación	Entre otras, solucionar alguno de los problemas que ocasionaron las no conformidades internas identificadas en 2011.	

Objetivos de la mejora	Avanzar en la gestión y facilitar el control del mantenimiento, tanto programado como correctivo. Mejorar la integridad y solidez de los datos y resultados. Mejorar la información del estado del proceso al usuario.
Recursos utilizados	Todos propios e internos.
Autorización, en su caso	
Responsables de implantación	Los dos responsables de gestión de la Unidad Técnica
Estado actual de implantación	100% operativas.
Resultados obtenidos	Significativa reducción del número de partes de trabajo abiertos al cierre del ejercicio, como consecuencia de una mejor gestión. Importante rendimiento en la finalización de los partes de trabajo, como refleja el indicador correspondiente a los plazos del mantenimiento correctivo.

10. Relación de equipos internos para la calidad.

Unidad	Servicio de mantenimiento y vigilancia de las instalaciones	Año	2012
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Equipo para la mejora de los procesos		7 Componentes.	
Equipo para seguimiento carta de servicios.		7 Componentes	

11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Unidad		Año	2012
Proceso/s	Gestión del Mantenimiento Preventivo/Normativo		
Descripción de la mejora	Desarrollo de una aplicación informática para la gestión del mantenimiento preventivo, conectada con la actual herramienta de gestión del mantenimiento correctivo		
Causa para su implantación	El volumen de información generado por la gestión, seguimiento y control de los programas de mantenimiento preventivo y normativo imposibilita, con los recursos disponibles, una gestión "manual" de calidad. Esta necesidad ha quedado evidenciada a raíz de la no conformidad derivada de la auditoría interna sobre el sistema de medición de los indicadores del proceso de gestión del mantenimiento preventivo-		
Objetivos de la mejora	Racionalizar y sistematizar los programas de mantenimiento preventivo y normativo, tanto internos como externos, facilitando su gestión y control.		
Recursos previstos	Internos (Junto a esta mejora, se desarrollan otras que afectan y mejora las características de la aplicación para la gestión que se recogen en documento word anexo)		
Responsables de implantación	Los dos responsables de gestión de la Unidad Técnica		
Periodicidad de la implantación	Junio de 2013		
Previsión de Resultados	Seguimiento y control eficiente de todos los programas. Comunicación de la información relevante sobre los distintos programas.		
Grado de prioridad	Urgente		

Unidad		Año	2012
Proceso/s			
Descripción de la mejora			
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos previstos			
Responsables de implantación			
Periodicidad de la implantación			

Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	

12 Propuestas de nuevos objetivos de calidad y mejora de la gestión del SIGC-SUA

Proceso	PC04	Año	2012
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

13 Propuesta de acciones de revisión y mejora de la documentación de los procesos.

Unidad		Año	2012
Proceso/s			
Tipo de propuesta			
Norma			

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

Anexo 6:

DOCUMENTOS ASOCIADOS		Descargar
Nuevas características incorporadas a la herramienta de gestión durante el ejercicio		
Mejoras de la aplicación de gestión propuestas para desarrollo en 2013		

14. Valoración o consideraciones finales.

Ninguna

FASES

#	Responsable	Nombre	Fecha	Estado	Acciones
0	Creado por	admin069 admin069			
2	Representante del Equipo de PC04 - JUAN MIGUEL CRUZ LENDINEZ	Representante del equipo del proceso	11/03/2013		
3	Responsables de Servicios/Unidades en Proceso PC04 - JUAN MIGUEL CRUZ LENDINEZ	Responsables de Servicios/Unidades en Proceso	11/03/2013		