



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

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

1.- Código y nombre proceso

PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria
- PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios

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.
- Asignación y disponibilidad de espacios demandados.
- Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
- Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.

5.- Cliente/s del proceso

PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS

Procesos

PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS

Servicio prestado

PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.T5

Fecha

Marzo 2021

Unidades

UDTL

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 cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Cientes- Usuario

1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.

Fuentes de Información

1. Seguimiento del Servicio.
2. Indicadores del proceso.
3. Quejas/sugerencias/felicitaciones.
4. Encuestas post-servicio y de satisfacción.

Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)

Necesidad:
Asignación de espacios y gestión de las incidencias derivadas del uso de los mismos.

Atributos:

1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4)
2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4)
3. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4)
4. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
5. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1)
6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4)
7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4)
8. Registro de las solicitudes y comunicaciones por incidencias en la adecuación de espacios que precisan resolución a través de otros servicios [2,3,4 y 5] (3,4)

Requisito de Calidad

- Adecuado plazo de finalización de las incidencias. [3,4 y 5]
- Registro de incidencias presentadas. [2,3,4 y 5]

Leyenda:

Relación entre los
atributos y los
grupos de interés []

Relación entre los
atributos y las
fuentes de
información ()

Prioridad en los
atributos: 8>1>4>6

PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria

Procesos	PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria
Servicio prestado	Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UDTL. T4
Fecha	Marzo 2021 (informe seguimiento)
Unidades	UDTL
Responsables	
Seguimiento y revisión	Proceso de revisión y mejora. Informe del ciclo anual de gestión del proceso. Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo. Cuadro de indicadores asociados. Estudio y modificación de encuestas. Informe anual de resultados de encuestas. Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación.

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.	1 Seguimiento del Servicio.	<u>Necesidad:</u> Asignación y adecuación del espacio a las instalaciones específicas del servicio solicitado.	- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. [1,2,3,4 y 5]
2. Servicios y unidades administrativas.	2 Indicadores del proceso.		
3. PDI.	3 Quejas/sugerencias/felicitaciones	<u>Atributos:</u> 1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) 2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) 3. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) 4. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 5. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4) 7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4)	
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.	4 Encuestas post-servicio y de satisfacción.		
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.			

Leyenda:

Relación entre los atributos y los grupos de interés []

Relación entre los atributos y las fuentes de información ()

Prioridad en los atributos: 8>1>4>6

6.- Resultado esperado

- PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Asegurar la continuidad operativa de la plataforma Petrus.
- PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.
- PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Garantizar el soporte continuo, la calidad del servicio y la respuesta rápida ante incidencias.
- PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Subsanar los errores presentados.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

7.- Indicadores del proceso

I-056 I.[PC 03.121]-06-[UDTL] Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.

4.- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	100	100	Cumplido
2024	100	100	Cumplido
2023	100	100	Cumplido
2022	100	100	Cumplido
2021	100	100	Cumplido
2020	100	100	Cumplido
2019	100	100	Cumplido
2018	100	100	Cumplido
2017	100	99	Incumplido
2016	100	100	Cumplido

I-068 I.[PC03.2]-15-[UDTL] Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.

9.-Gestión con medios TICS del 100% de las incidencias y archivo en base de datos de gestión para su posterior análisis e informe.

Periodo	Valor objetivo	Resultados	Análisis final
2025	100	100	Cumplido
2024	100	100	Cumplido
2023	100	100	Cumplido
2022	100	100	Cumplido
2021	100	100	Cumplido
2020	100	100	Cumplido
2019	100	100	Cumplido
2018	100	100	Cumplido
2017	100	100	Cumplido
2016	100	100	Cumplido

8.- Resultados de satisfacción del cliente

9.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

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

- Grupo de Formación, Nº participantes: 7
- Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis, Nº participantes: 9
- Grupo de Petrus y Web, Nº participantes: 8
- Grupo de Seguimiento de Indicadores, Nº participantes: 13

16.- Registros / Evidencias

Bloque III: Análisis Ejecutivo.

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

En el proceso Gestión de Espacios, la ejecución efectiva depende de la disponibilidad de una herramienta digital de trabajo asentada que nos permite llevar a cabo la trazabilidad y planificación de las reservas de espacios en la Unidad. En dicho proceso, se define claramente el flujo de trabajo a seguir (mantenimiento, limpieza, seguridad, soporte informático, etc) minimizando las incidencias y contabilizándolas para su posterior análisis de resultados. Para ello, disponemos de un equipo interno cualificado y formado que asegura la resolución rápida de incidencias, favoreciendo el bienestar del cliente/usuario y facilitando las funciones de los líderes al construir un entorno de comunicación, confianza y apoyo necesarios en el desarrollo de la actividad diaria.

18.- Resultado del proceso (output proceso).

- Gestión y publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios.
Se ha cumplido al 100% y por tanto han sido atendidas y publicadas todas las solicitudes.
 - Adecuado plazo de finalización de las incidencias.
 - Registro de las incidencias presentadas.
- Llevado a cabo en el registro denominado como R [PC03.2]-18

19.- Análisis resultados indicadores.

[PC 03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.

En el año 2025 han sido atendidas 822 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución de estos últimos cinco años la siguiente: 420-576-629-727-822. Este año se ha producido un pequeño aumento en este registro debido al aumento de la actividad docente en la Universidad. Se observa que existe un cumplimiento del valor objetivo para el ciclo 2025 (100%), consolidando los datos obtenidos en ciclos previos: 100-100-100-100-100.

[PC 03.2]-15 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.

Se han comunicado 64 incidencias en el año 2025 lo que supone el 100% y se ha procedido a su posterior clasificación según sean tramitadas por la Unidad Técnica, el Servicio de Informática o el Servicio de Prevención. La tendencia para el periodo de los últimos cinco años es 100-100-100-100-100. Se observa una estabilización en los valores.

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

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

El proceso Gestión de Espacios no dispone de encuestas post-servicio ni de carácter general.

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

No se han recibido quejas, sugerencias, ni felicitaciones en este proceso.

23.- Análisis de No Conformidades.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Se han recibido 15 encuestas, todas de personal fijo, de un total de 31. La tasa de respuesta se sitúa en un 48,39%.

Desglose por bloques:

1. Desempeño del puesto de trabajo:
Se ha obtenido una satisfacción del 79,21% predominando con un 35,24% el valor de Muy Satisfecho.

2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:
Se ha obtenido una satisfacción del 76,00%, predominando con un 29,33% el Valor de Muy Satisfecho.

3. Participación:
Se ha obtenido una satisfacción del 79,07%, predominando con un 40,00% el valor de Bastante Satisfecho.

4. Formación/ Evaluación:
Se ha obtenido una satisfacción del 66,67% predominando con un 34,29% el valor de Bastante Satisfecho.

5. Relaciones internas de trabajo:
Se ha obtenido una satisfacción del 96,43% predominando con un 43,33% el valor de Bastante Satisfecho.

6. Comunicación para el desarrollo del trabajo:
Se ha obtenido una satisfacción del 93,33% predominando con un 48% el valor de Bastante Satisfecho.

7. Promoción y desarrollo de carrera:
Se ha obtenido una satisfacción del 60,27% predominando con un 21,33% el valor de Muy Satisfecho.

8. Reconcompensas, reconocimientos y atención a las personas:
Se ha obtenido una satisfacción del 73,04% predominando con un 32,50% el valor de Bastante Satisfecho.

9. Valoración general:
Se ha obtenido una satisfacción del 90,41% predominando con un 41,33% el valor de Muy Satisfecho.

10. Evaluación de la acción del liderazgo del máximo responsable del servicio/unidad:
Se ha obtenido una satisfacción del 87,14% predominando con un 42,67% el valor de Bastante Satisfecho.

11. Opinión general sobre la institución y el Servicio/Unidad:
Se ha obtenido una satisfacción del 94,06% predominando con un 38,10% el valor de Bastante Satisfecho.

12. Opinión general sobre la encuesta:
Se ha obtenido una satisfacción del 84,62% predominando con un 33,33% el valor de Bastante Satisfecho.

Año	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
Participación	81,25	70	71,87	70,97	60	45,19	---	46,67	48,39

Se observa una estabilización de la participación en la encuesta.

Observaciones:

-Opinión o Sugerencia Desempeño del puesto de Trabajo:
Debido a que funcionalmente dependemos de los distintos departamentos y cada uno funciona diferente, no hay criterios unificados.

-Puedes especificar condiciones a Mejorar:
Horarios en período de prácticas docentes discriminatorio con el resto del PAS, jornadas partidas, aunque en mi caso son poco habituales, pero esto depende de la demanda del departamento con doble desplazamiento para almorzar o debo de hacerlo en la universidad con el consiguiente gasto, jornadas de más de las siete horas habituales, a veces se solapan prácticas docentes donde se requiere mi presencia, por no planificar estas con mi participación.

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

No tenemos 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

PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios

**Servicio
prestado**

Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UDTL.

**Seguimiento y
revisión**

Proceso de revisión y mejora
Informe del ciclo anual de gestión del proceso
Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo
Cuadro de indicadores asociados
Estudio y modificación de encuestas
Informe anual de resultados de encuestas
Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación

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

- | | |
|----|--|
| A1 | Continuo cambio en las normativas de residuos, seguridad de las personas y de prevención de riesgos laborales.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| A2 | La falta de flexibilidad en la programación y el aumento del número de peticiones derivadas de actividades no programadas.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| A3 | Dependencia de resolución de incidencias en el laboratorio por parte de otros servicios y/o unidades que da lugar a un tiempo inadecuado de respuesta.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| A4 | Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| A5 | Comunicación inadecuada o deficiente en tiempo y/o forma
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| A6 | Plataforma dependiente de un servidor propio.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS |
| A7 | Recorte presupuestario en dotaciones de infraestructuras, servicios y equipamiento.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS |
| A8 | Dependencia del servidor que se utiliza para la plataforma de trabajo de la unidad por el servicio de informática.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS |

OPORTUNIDADES

Orden Título

- | Orden | Título |
|-------|--|
| O1 | Posibilidad de formación continua y cualificación del personal.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| O2 | Disponibilidad de plataformas digitalizadas para la comunicación con otros servicios/unidades.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| O3 | Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (Tic's).
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |

FACTORES INTERNOS

DEBILIDAD

Orden Título

- | Orden | Título |
|-------|--|
| D1 | Desajuste entre la capacidad del servicio y la demanda.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| D2 | Canales internos de comunicación inadecuados
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| D3 | Limitación de personal especializado en algunos departamentos.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| D4 | Uso inadecuado de la plataforma de trabajo.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS |
| D5 | Plataforma de trabajo dependiente de la propia unidad/técnico.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |

FORTALEZA

Orden Título

- | Orden | Título |
|-------|---|
| F1 | El alto nivel formativo del personal técnico en la seguridad en el laboratorio
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| F2 | Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los cliente
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |
| F3 | Eficacia del personal técnico a la hora de comunicar las distintas incidencias afines a este proceso.
— PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios |

F4	La facilidad de gestionar el espacio a través de la plataforma PETRUS — PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios
F5	Página Web actualizada. — PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios
F6	Plataforma de gestión de espacios asentada — PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios
F7	Intercomunicación adecuada con otros servicios y unidades y gran capacidad de coordinación. — PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios

29.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

DATOS

Procesos	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Fecha descripción	Rev01_Marzo 2019 / Rev02_Marzo 2021 /Rev03_Enero 2026
Resultado del proceso	Asegurar la continuidad operativa de la plataforma Petrus.

OPORTUNIDADES

Descripción	Acción
No existen datos registrados	

RIESGOS

Descripción	Nivel riesgo	Acción
Vulnerabilidad de la continuidad operativa ante incidentes críticos, debido a la dependencia técnica total de un servidor externo a la Universidad y al soporte, gestión y mantenimiento de la plataforma Petrus por parte de un compañero de la Unidad. Detectado: DAFO D3, D4, D5, A6 y A8. Efecto potencial: Asegurar la continuidad operativa de la plataforma Petrus.	C. Aceptar riesgo con controles	Trasladar la inquietud a la institución, realizar copias de seguridad y asegurar la capacitación interna.

☰ DATOS

Procesos	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Fecha descripción	Rev01_Marzo 2022/Rev02_Enero 2026
Resultado del proceso	Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción	Acción
Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS. Detectado: DAFO F4, F5, F6, O2. Efecto potencial: Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.	

☰ RIESGOS

Descripción	Nivel riesgo	Acción
No existen datos registrados		

☰ DATOS

Procesos

PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios

Fecha descripción

Rev01_Marzo 2019 / Rev02_Marzo 2021/Rev03_Enero 2026

Resultado del proceso

Garantizar el soporte continuo, la calidad del servicio y la respuesta rápida ante incidencias.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción

Acción

Alta capacitación del personal técnico. Detectado: DAFO F1,F2,F3,F7,O1,O3. Efecto potencial: Garantizar el soporte continuo, la calidad del servicio y la respuesta rápida ante incidencias.

☰ RIESGOS

Descripción

Nivel riesgo

Acción

No existen datos registrados

☰ DATOS

Procesos	PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS, PC03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria, PC03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios
Fecha descripción	Rev01_Marzo 2019 / Rev02_Marzo 2021/Rev03_Enero 2026
Resultado del proceso	Subsanar los errores presentados.

☰ OPORTUNIDADES

Descripción	Acción
No existen datos registrados	

☰ RIESGOS

Descripción	Nivel riesgo	Acción
Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus. Detectado: DAFO D1, D3, D4, A2, A3,A5. Efecto potencial: Subsanar los errores presentados.	C. Aceptar riesgo con controles	Continua Actualización de la plataforma de trabajo Petrus. Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin. Crear y publicitar un manual de uso para los clientes/usuarios de la plataforma digital de trabajo Petrus.

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.

La elaboración de este informe nos permite evaluar globalmente el cumplimiento de los objetivos y/o mejoras propuestas. Las continuas actualizaciones en la plataforma digital, han simplificado la reserva de espacios, logrando un sistema más intuitivo para el cliente y funcional para nuestra Unidad.

En cuanto al proceso PC03 (Gestión de Espacios), sigue mostrando solidez, con indicadores que cumplen regularmente su valor objetivo, reflejando una estructura o modelo consolidado en la Unidad, que apenas precisa de mejoras y/o modificaciones.