

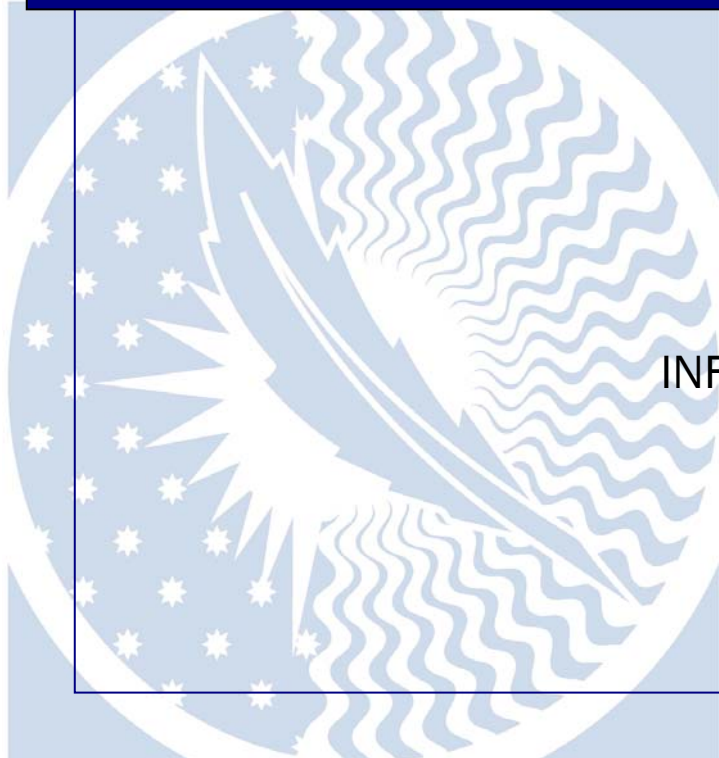
U N I V E R S I D A D

PABLO
OLAVIDE[®]
S E V I L L A

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2012

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA
DE INFRAESTRUCTURAS

INFORME DE SEGUIMIENTO AÑO 2012



Se ha editado un folleto divulgativo (cuatríptico) que se encuentra publicado en la página web <http://www.upo.es/infraestructuras/servicios/Carta/index.jsp>.

Asimismo se ha editado un CD divulgativo, que ha sido distribuido institucionalmente desde el Vicerrectorado de Calidad y Garantía de Servicios, quedando una copia disponible en el Área.

Órgano responsable de la Carta:

Equipo de trabajo:

A principios de año, el equipo de trabajo estaba integrado por el siguiente personal del Área:

Nombre y Apellidos	Puesto
Sr. Rafael Montoro Cabezudo	El jefe de la unidad responsable de la Carta
Sr. Fernando Cerezo Aguilar	Empleado conocedor de los procedimientos (internos) de trabajo
Sr. Antonio Guzmán Payán	Empleado conocedor de la oferta de servicios
Sra. Sara V. Hernández Díaz	Empleada conocedora de la oferta de servicios
Sra. María Esther Rubio Mora	Empleada de la organización que está en contacto directo con el usuario

Con fecha 14/05/2013 se celebra una reunión del Comité de Calidad del Servicio de Infraestructuras, levantando el Acta correspondiente donde quedan reflejados los siguientes temas tratados:

- Punto 1: Modificación en cuestiones de personal del Área de Infraestructuras:
 - Salientes: Rafael Montoro Cabezudo (Jubilación en abril de 2012), Antonio Guzmán Payán (Jubilación en septiembre de 2011), Manuela González Pariente (traslado a otro servicio de la universidad en julio 2010).
 - Nueva Incorporación: María Fernanda Galván Rincón (en julio 2010)
- Punto 2: Las modificaciones en la estructura de personal del Área nos obligan a definir el nuevo equipo de trabajo en materia de calidad, pasando a estar formado por:

Nombre y Apellidos	Puesto
Sr. Carlos J. García Prado	El jefe de la unidad responsable de la Carta
Sr. Fernando Cerezo Aguilar	Empleado conocedor de los procedimientos (internos) de trabajo
Sra. Sara V. Hernández Díaz	Empleada conocedora de la oferta de servicios
Sr. Antonio Díaz Montero	Empleado conocedor de la oferta de servicios
Sra. Ana María Vázquez Bustamante	Empleada de la organización que está en contacto directo con el usuario

Fecha de reunión de seguimiento:

24/01/2013

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Fichas de indicadores.
- Libro de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.
- Informe de satisfacción de las personas usuarias (en caso de compromisos relacionados con el grado de satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio prestado).



3.- Análisis de resultados y revisión de compromisos e indicadores

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES AÑO 2012					
Compromiso: Elaborar el 90% de los expedientes de obra menor en un plazo máximo de veinte días hábiles					Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades
Indicador	Valor referencia	Valor compromiso	Valor alcanzado	Cumplimiento (A rellenar por APAC)	
Porcentaje de expedientes donde se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación	4,15%	< 10%	3,67%		
Propuesta Acción Correctiva (Incluir como Anexo): Cód. _____					
Seguimiento Acción Correctiva (Incluir como Anexo, si procede): Cód. _____					
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si					
¿Considera que puede mejorar el compromiso?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)			Propuesta de mejora del compromiso actual	
No					
¿Siguen siendo adecuada la actual definición del indicador?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La medición del indicador se realiza en "lógica negativa".			Se propone analizar este indicador con "lógica positiva". Para ello, el compromiso seguirá siendo el mismo (90% de los expedientes menores elaborados en un plazo menor de veinte días), el indicador pasaría a ser "Porcentaje de expedientes donde no se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación", el valor de referencia sería 100-4,15% (95,85%), el valor de compromiso $\geq 90\%$ y el valor alcanzado 90-3,67% (96,33%).	

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES AÑO 2012

Compromiso: Elaborar el 90% de los Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento en un plazo no mayor de 30 días hábiles

Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Indicador	Valor referencia	Valor compromiso	Valor alcanzado	Cumplimiento (A rellenar por APAC)	
Porcentaje de Pliegos de Prescripciones Técnicas para contratos de equipamiento donde no se supera el tiempo límite establecido para la elaboración de la documentación	100 %	≥ 90%	100%		
Propuesta Acción Correctiva (Incluir como Anexo): Cód. _____					
Seguimiento Acción Correctiva (Incluir como Anexo, si procede): Cód. _____					
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si					
¿Considera que puede mejorar el compromiso?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)			Propuesta de mejora del compromiso actual	
No					
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			Propuesta de modificación del indicador actual	
Si					

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES AÑO 2012

Compromiso: Dar respuesta al 80% de las incidencias relativas al seguimiento y control de de la ejecución de los trabajos de mantenimiento, en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Indicador	Valor referencia	Valor compromiso	Valor alcanzado	Cumplimiento (A rellenar por APAC)
Porcentaje de incidencias respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.	-	≥ 80%	89,89%	

Propuesta Acción Correctiva (Incluir como Anexo): Cód. _____

Seguimiento Acción Correctiva (Incluir como Anexo, si procede): Cód. _____

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
Sí		

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
No		

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
Sí		

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES AÑO 2012

Compromiso: Conseguir que la satisfacción de los usuarios en relación al objeto del contrato evaluado alcance un valor del 80% en base a los cuestionarios establecidos a tal efecto.

Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Indicador	Valor referencia	Valor compromiso	Valor alcanzado	Cumplimiento (A rellenar por APAC)
Grado de satisfacción de los usuarios.	N/A	≥ 80%	71,40%	

Propuesta Acción Correctiva (Incluir como Anexo): Cód. 01

Seguimiento Acción Correctiva (Incluir como Anexo, si procede): Cód. _____

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
No	<p>En primer lugar, el grado de satisfacción del usuario depende en gran parte de la respuesta que, desde el Servicio, se le ha dado a la petición de trabajos que ha realizado; siendo positiva cuando se accede a su petición y, normalmente, negativa cuando se rechaza o no se puede resolver tal y como se solicita.</p> <p>En segundo lugar, el número de encuestas recibido no es representativo si lo comparamos con el número de incidencias atendidas.</p>	Se propone la eliminación de este indicador por considerar que, al estar cargado de un cierto grado de subjetividad, no realiza su función de medición cualitativa de la satisfacción de los usuarios.

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES AÑO 2012

Compromiso: Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.					Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
Indicador	Valor referencia	Valor compromiso	Valor alcanzado	Cumplimiento (A rellenar por APAC)	
Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.	20%	≥ 20%	38,97%		
Propuesta Acción Correctiva (Incluir como Anexo): Cód. _____					
Seguimiento Acción Correctiva (Incluir como Anexo, si procede): Cód. _____					
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			Propuesta de modificación del compromiso actual	
Si					
¿Considera que puede mejorar el compromiso?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)			Propuesta de mejora del compromiso actual	
Si	En línea con los compromisos de la entidad, cada día se avanza más hacia la gestión mediante Administración Electrónica.			Gestionar el 35% de procedimientos del Servicio mediante administración Electrónica	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?					
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)			Propuesta de modificación del indicador actual	
Si					

4.- Revisión de los servicios incluidos en la Carta de Servicios

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio?: Si/No	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo Servicio
No	Propuesta de Compromiso/s asociado/s
	Propuesta de Indicador/es asociado/s
¿Debe eliminar un Servicio?: Si/No	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Servicio eliminado
No	Compromiso/s eliminado/s
	Indicador/es eliminado/s
Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):	

5.- Otros aspectos que el Área/Servicio/Unidad considere relevantes

ACCIÓN CORRECTIVA

CÓDIGO. 01

Motivación: En relación con el compromiso de conseguir que la satisfacción de los usuarios en relación al objeto del contrato evaluado alcance un valor del 80% en base a los cuestionarios establecidos a tal efecto, se debate sobre la idoneidad de la actual definición del compromiso y se llega a la conclusión de no considerarlo adecuada por los siguientes motivos:

- El grado de satisfacción del usuario depende en gran parte de la respuesta que, desde el Servicio, se le ha dado a la petición de trabajos que ha realizado; siendo positiva cuando se accede a su petición y, normalmente, negativa cuando se rechaza o no se puede resolver tal y como se solicita.
- El número de encuestas recibido no es representativo si lo comparamos con el número de incidencias atendidas.

Se propone la eliminación de este indicador por considerar que, al estar cargado de un cierto grado de subjetividad, no realiza su función de medición cualitativa de la satisfacción de los usuarios.

