



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS

UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidad	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Marina Gómez Torres/Cecilia Benítez Guerrero	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 24/04/2015

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC03	I.[PC 03.121]-06-[UTLA]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	UTLA	150.0	417.0	100.0	100	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-15-[UTLA]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UTLA		312.0	87.92	100	100%	100%	Cumplido



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UTLA	PC03	-	-	-	-	-	-	-

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad	Año
	2014
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-UTLA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA UTLA

Se han recibido 23 encuestas, 21 de personal fijo y dos de personal temporal, de un total de 32, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en un 71,87%.

Desglose por bloques:

1. Desempeño del puesto de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 89,31% predominando con un 43,48% el valor de *Bastante Satisfecho*.

2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 81,74%, predominando con un 35,65% el Valor de *Bastante Satisfecho*.

3. Participación:

Se ha obtenido una satisfacción del 89,06%, predominando con un 51,52% el valor de *Bastante Satisfecho*.

4. Formación/ Evaluación:

Se ha obtenido una satisfacción del 82,93% predominando con un 41,67% el valor de *Bastante Satisfecho*.

5. Relaciones internas de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 85,71% predominando con un 54,76% el valor de *Bastante Satisfecho*.

6. Comunicación para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 90,20% predominando con un 48,57% el valor de *Bastante Satisfecho*.

7. Promoción y desarrollo de carrera:

Se ha obtenido una satisfacción del 54,17% predominando con un 32,38% el valor de *Algo Satisfecho*.

8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

Se ha obtenido una satisfacción del 62,42% predominando con un 27,38% el valor de *Algo Satisfecho*.

9. Valoración general:

Se ha obtenido una satisfacción del 93,98% predominando con un 45,24% el valor de *Bastante Satisfecho*.

10. Evaluación de la acción de la coordinación de la calidad en su Unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 87,10% predominando con un 46,83% el valor de *Bastante Satisfecho*.

11. Opinión general sobre el Servicio/Unidad:



Se ha obtenido una satisfacción del 91,80% predominando con un 43,65% el valor de *Bastante Satisfecho*.

12. Opinión general sobre la encuesta:

Se ha obtenido una satisfacción del 85,71% predominando con un 57,14% el valor de *Bastante Satisfecho*.

Así mismo se obtiene la siguiente observación relacionada con la coordinación de la calidad en su Unidad:

“Para coordinar algo hay que creer en ello y ser profesional”

También se obtienen varias condiciones a mejorar:

“Aire Acondicionado en el puesto de trabajo”

“Creo que la mesa de trabajo no debería estar dentro de un laboratorio que ni siquiera dispone de almacén de reactivos, ya que el ambiente está muy cargado”

“Mejores condiciones físicas para el puesto y mejor distribución horaria”

En relación con el desarrollo de la encuesta conviene hacer mención al elevado grado de insatisfacción que se refleja con respecto a los bloques “Promoción y Desarrollo de Carrera” y “Recompensas, Reconocimientos y Atención a las Personas”.

Respecto a los resultados destacar en primer lugar que esta encuesta es bianual y que este año no se ha realizado y por tanto los resultados corresponden al ciclo de gestión 2011-2013.

Analizando las observaciones tomamos las siguientes medidas:

- En cuanto a la observación relacionada con la coordinación, no se considera necesario tomar medidas puesto que es un comentario totalmente subjetivo que no lleva a ninguna acción concreta de mejora de dicho aspecto.
- Respecto al aire acondicionado, consta que existe en todos y cada uno de los laboratorios. Sería necesario que se especificara un poco la sugerencia y/o petición.
- En relación a tener la mesa dentro del laboratorio y no disponer de un espacio para almacenar reactivos depende de infraestructuras. El riesgo que conlleve tener esos reactivos en el lugar de trabajo tendrá que ser estudiado por el servicio de prevención.
- Las condiciones físicas y la distribución horaria tendrán que ser estudiadas por nuestros representantes del comité de empresa.



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2014/tendencias.:

ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS PC 03

A. Indicadores 2014/tendencias:

INDICADOR I.[PC03.121] Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.

Una vez establecido e interpretado de forma homogénea y bajo un mismo criterio la gestión de los espacios para el ciclo de gestión anterior 2010-2013

En el año 2014 han sido atendidas 762 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución en estos últimos años de 418-812-675 solicitudes atendidas desde 2011-2013. Se ha producido un incremento de solicitudes atendidas durante el año 2014 con respecto al año 2013. A este aumento ha contribuido la implantación de una mejora en el portal Petrus que consiste en poder ver si un laboratorio está libre a la hora de solicitar una reserva por parte del cliente así como la posibilidad de gestionar reservas parciales cuando la naturaleza de éstas así lo permita. También ha ayudado a este incremento la realización por parte de los miembros de la Unidad de un curso de renovación de la plataforma Petrus y la política de comunicación efectuada por los diferentes medios con los que cuenta la unidad.

Se observa que existe un cumplimiento prácticamente total del Valor Objetivo para los cuatros ciclos de gestión (2011-2014) en el conjunto de la Unidad (99%-100%-100%-100%), con una trayectoria positiva.

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

Se han comunicado 281 incidencias en el año 2014 por parte de la Unidad, permitiendo su clasificación según se tramiten a la Unidad Técnica, Servicio de Informática o Servicio de Prevención.

La tendencia para el periodo de los últimos cuatro años es 8-354-335-281. La primera cifra corresponde a la implantación en el último mes de 2010 por lo que no es significativa y una posterior estabilización del número de éstas en el conjunto de la Unidad en los tres años siguientes, cantidad que previsiblemente se mantendrá para los ciclos de gestión futuros. A pesar de que el valor para el año 2014 es sustancialmente menor a los años anteriores esto no genera preocupación en la unidad al no ser relevante que dicha cifra aumente.

**B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:**

--

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

No se han planteado mejoras para el ciclo de gestión 2014.
--

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	Año	2014
Proceso/s		
Descripción de la mejora		
Causa para su implantación		
Objetivos de la mejora		
Recursos utilizados		
Autorización, en su caso		
Responsables de implantación		
Estado actual de implantación		
Resultados obtenidos		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Coordinadores (COORD)		7
Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis (GIPA)		9
Grupo de Petrus (GP)		6
Grupo de Página Web (GPW)		5
Grupo de Mejora (GM)		10
Grupo de Carta de Servicio (GCS)		8
Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI)		8
Grupo de Formación (GF)		8

Total: 31 (Totalidad de los participantes de la unidad).



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2015
Proceso/s	PC 03 Gestión de Espacios		
Descripción de la mejora	Actualización de los atributos de Calidad para el PC03.		
Causa para su implantación	Recomendación Auditoría Interna		
Objetivos de la mejora	Identificación y actualización de los factores de calidad.		
Recursos previstos	Meramente Organizativos		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	Establecer los adecuados atributos de calidad que aporten un funcionamiento correcto a la prestación de servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias.		
Grado de prioridad	Alta		
Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2015
Proceso/s	PC 03 Gestión de Espacios		
Descripción de la mejora	Actualización y revisión de la actual Carta de Servicio.		
Causa para su implantación	Interna de la Unidad		
Objetivos de la mejora	Adecuación a la situación actual de la Unidad.		
Recursos previstos	Meramente Organizativos		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	Informar sobre aquellos servicios más relevantes prestados por la UTLA, haciendo visibles los niveles de calidad ofrecidos en su prestación, reforzando así el compromiso de la Unidad con los clientes-usuarios.		
Grado de prioridad	Alta		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015*

Se adjunta al correo el documento de PDF “Instrucción Técnica PC03” (Anexo 3)

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Instrucción Técnica
Proceso/s	PC 03 Gestión de Espacios
Descripción	Creación de la Instrucción Técnica de Gestión de Espacios
Justificación/Objetivo	Elaboración de la Instrucción Técnica del PC 03 Gestión de Espacios para su correcta interpretación.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.

Hemos establecido toda una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y nos ha servido para detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.

Respecto al PC03 destacar la buena consolidación a lo largo de estos años.