



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

### 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.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidad	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b> Marina Gómez Torres / Cecilia Benítez Guerrero	<b>Nombre:</b> Alejandro Castillo López
<b>Cargo:</b> Coordinadora / Secretaria	<b>Cargo:</b> Vicegerente, Gerente en funciones
<b>Fecha:</b> 25-Marzo-2015	<b>Fecha:</b> 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
PC04	I.[ PC 04.11]-01-[UTLA]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	UTLA		99.61	98.76	99,56	98%	>=90%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	UTLA			40.6	90,42	91%	>=80%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-12-[UTLA]	Proporción que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo.	UTLA		242.79	4.98	10,48	15,18	Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	No Procede
PC04	I.[ PC 04.13]-15.1	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	UTLA			81	80	84%	En análisis	No Procede
PC04	I.[ PC 04.13]-15.2	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UTLA			86	90	93%	En análisis	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[ PC 04.13]-15.3	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	UTLA			91	93	95%	En análisis	No Procede
PC04	I.[ PC 04.13]-15.4	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	UTLA			95	98	97%	En análisis	No Procede



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

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de la Encuesta post-servicio gestionada directamente por el Servicio/Unidad

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Gobal	Valor mejora
EP-11-PC04	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	42%	4,95	

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

Informe de resultados de la Encuesta post-servicio:

[EPS-2014-P04-UTLA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 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	PC04	-	-	-	-	-	-	-

## 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 PC04

#### A. Indicadores 2014/tendencias:

**I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en MP.** Al igual que en años anteriores en el ciclo 2014 sigue aumentando la programación de MP de los equipos, con un resultado por encima de 8 puntos porcentuales sobre el valor objetivo. El indicador señala una cifra de 4418 actividades de MP cumplidas para un total de 4489 programadas, que hacen un total de 98%, este hecho hace que continúe reduciéndose la cifra de MC al tener una programación efectiva de MP.

La cifra de equipos con MP programado y cumplido en los últimos años es de 505-1598- 3364 y 4418, donde podemos comprobar su evolución positiva. Hay que señalar el hecho de que la práctica totalidad de equipos existentes en el Catálogo de MP ya tienen asociado un MP, presentando para el 2014 un porcentaje de cumplimiento de un 98%, así pues se está desarrollando de manera idónea la programación de MP y los valores asociados a este indicador. Se observa una consolidación en la consecución de dicho valor objetivo (90%).

#### El I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de Equipos que forman parte del catálogo de MP:

El aumento del catálogo de unidades a las que se asocia un programa periódico de MP aumenta muy levemente debido a que la adquisición de nuevos equipos y la inclusión de los mismos en la programación periódica es un hecho puntual y excepcional. En el año 2104 los datos son de 2298 equipos con MP de un total de 2525 registrados en el Catálogo, que supone un incremento de 11 puntos porcentuales sobre el Valor Objetivo (80%).

#### I.[PC 04.13]-10 Mantenimiento Preventivo frente a Mantenimiento Correctivo:

En el año 2014 ha aumentado considerablemente el número de actuaciones de MP realizadas (4418 unidades) frente a las 291 de MC.

Los valores obtenidos en los últimos 4 años son 2.43, 4.98, 10.48 y 15.18 para 2011-2014 respectivamente. En dichos valores se aprecia la tendencia positiva que se traduce en un aumento de la relación mantenimientos preventivos frente a los correctivos, siendo esto muy positivo ya que es indicativo de la influencia que tiene un buen mantenimiento preventivo a la hora de evitar correctivos.





**I.[PC 04.13.]-15 Porcentaje de partes de trabajo de MC, finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles:**

En 2014 el porcentaje de partes de MC finalizados en 2, 5, 10 y 20 días han sido de 84, 93, 95 y 97% respectivamente. Si comparamos con años anteriores se observa que los datos del indicador van aumentando y por tanto disminuye el tiempo de resolución de los mantenimientos correctivos adecuándose a las pretensiones de dicha medida. Los datos de este indicador para los últimos 4 años son los siguientes:

	2011	2012	2013	2014
2 días	80%	82%	83%	84%
5 días	88%	87%	90%	93%
10 días	91%	91%	94%	95%
20 días	94%	96%	98%	97%

**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)**

Con respecto a la mejora planteadas en el ciclo 2014 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- Comunicación recursos externos (Informar del número de MC que requieren de recursos externos en plataforma PETRUS): Cumplida

Se ha incluido en el Portal Petrus una casilla etiquetada con el nombre N° Mantenimientos Correctivos con ayuda externa en la zona de datos para indicadores, aportando visibilidad e información en los resultados obtenidos para su posterior medición y estudio en la Unidad.



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

Se adjunta al correo el documento de Excel "Fichas de Mejoras Propuestas. Implantación de las Mejoras de los Procesos"(Anexo4)

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2014
Proceso/s	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Comunicación recursos externos		
Causa para su implantación	Recomendación auditoría interna 2013		
Objetivos de la mejora	Informar del número de MC que requieren de recursos externos en plataforma PETRUS		
Recursos utilizados	Reuniones de grupo de PETRUS		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Inclusión en el Portal Petrus de una casilla etiquetada con el nombre N° MC con ayuda externa en la zona de datos para indicadores. Valor 46		

## 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 participantes en 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 04 Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Actualización de los atributos de Calidad para el PC04.		
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 04 Gestión del Mantenimiento.		
Descripción de la mejora	Alineación de los ítems con los factores de calidad		
Causa para su implantación	Recomendación Auditoría Interna		
Objetivos de la mejora	Alinear los ítem de las encuestas-post servicio con los factores de Calidad		
Recursos previstos	Meramente Organizativos		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	Mejorar y acondicionar la medición de las encuestas-post servicio del PC04.		
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 PC04"(Anexo5)

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Indicador de nueva creación
Proceso/s	PC 04 Gestión del Mantenimiento
Descripción	Creación del Indicador de MP en tiempo.
Justificación/Objetivo	Completar la información aportada por los dos indicadores ya existentes de Mantenimiento Preventivo asociados a dicho proceso

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Instrucción Técnica
Proceso/s	PC 04 Gestión del Mantenimiento
Descripción	Creación de la Instrucción Técnica del MP
Justificación/Objetivo	Elaboración de la Instrucción Técnica del PC 04 Gestión del Mantenimiento 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 PC04 destacar la necesidad de introducir un nuevo indicador que complete la información ofrecida por los indicadores ya existentes para el MP y a la vez nos aporte calidad frente a nuestros usuarios.