



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

## PC08

### GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

### 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/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b> Alejandro Castillo López
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo:</b> Vicegerente, Gerente en funciones
<b>Fecha:</b> 24/04/2015	<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
PC08	I.[PC 08.2]-03	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	UTLA			1121	1.428	1548	NP	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-04	Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.	UTLA			90.79	94,87	98%	>=95%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-05.1	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	UTLA			80	62	92%	En análisis	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-05.2	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UTLA			90.	71	98%	En análisis	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-05.3	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	UTLA			92	74	98%	En análisis	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-05.4	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	UTLA			97	76	98%	En análisis	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-06	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes	UTLA			89.66	12,9	17%	NP	No Procede

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC08	<b>I.[PC 08.2]-07</b>	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	UTLA			86.04	80,3	98%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido
PC08	<b>I.[PC 08.2]-08</b>	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.	UTLA			100	100	31%	<b>NP</b>	No Procede

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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
<a href="#">EG-16-PC08-2013</a> EG-20-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	43,33	2,71	4,2	4,44	4,13	2,5	3,95	4,29	3,35

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

## 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 Global	Valor mejora
EP-42-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	32,23%	4,73	

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-PC08-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 Felicidades
UTLA	PC08	-	-	-	-	-	-	-

## 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.:

### INFORME EJECUTIVO DE INDICADORES PARA EL PROCESO PC08

#### A. Indicadores 2014/tendencias:

#### I.[PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes)

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2014, nos muestran que se han realizado 1548 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 3963. El total de prácticas presenciales en 2013 fue de 1428, de 1121 prácticas presenciales en 2012 y de 934 para el 2011, existiendo pues una progresión significativa de la presencialidad que calificamos como positiva, al ser el apoyo técnico presencial un factor de calidad en nuestra Unidad.

No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2013, que existen departamentos en los que la presencia del técnico en prácticas no parece ser un elemento descriptivo, puesto que su presencia en el desarrollo de la actividad no es condición indispensable, arrojando en este caso cifras de 0 puntos en los resultados del indicador. Por otro lado, existen otros departamentos en los que la presencia del técnico es condición inexorable para el desarrollo apropiado de las prácticas docentes, teniendo así unas cifras más elevadas.

#### I.[PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborales desde la solicitud.

Este indicador es de nueva creación en 2012 en el cual se intenta recoger un número importante de solicitudes de asesoramiento, en el ámbito de la docencia e investigación que requieren el estudio y participación del técnico para la toma de decisiones, pero no llega a tener la entidad de la emisión de un informe extenso, pero sí la aportación de una información valorable para toma de decisiones.

Hay que destacar que en el ciclo trianual la mayoría de las resoluciones técnicas de consulta que requieren asesoramiento técnico se siguen realizando por parte de nuestros clientes a través del teléfono o email, siendo muy pocas las que se canalizan a través de la correspondiente Solicitud de Servicio.

Los valores obtenidos para dicho indicador en el 2012-2014 han sido respectivamente 92%, 96% y 98% observando una tendencia positiva.

#### I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Este indicador presenta para 2014 unos porcentajes de 92%, 98%, 98% y 98% (2, 5, 10 y 20 días hábiles) lo que nos da a entender que las asistencias técnicas se finalizan en su mayoría antes de 5 días.

La tendencia la podemos ver en la siguiente tabla:



	2011	2012	2013	2014
2 días	83%	82%	80%	92%
5 días	85%	90%	93%	98%
10 días	92%	92%	97%	98%
20 días	97%	97%	97%	98%

#### **I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren MC en prácticas docentes.**

Este indicador es de nueva creación en 2012 y mide el porcentaje de incidencias que no requieren MC y que son subsanadas en el momento, bien con la presencia del Técnico/a o adecuando las condiciones de ensayo. El porcentaje de incidencias resueltas sin necesidad de mantenimiento correctivo fue un 17% (16 de 93). En 2013 el valor fue de un 26% (25 de 93) en el año 2012 un porcentaje del 89% (104 de 116).

Al ser un indicador de nueva creación y que depende de muchos factores, se siguen estudiando los resultados obtenidos así como la relevancia de su aumento o disminución.

#### **I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.**

Este indicador es de nueva creación en 2012 y mide del total de prácticas preparadas con adecuación funcional de recursos, cuántas de ellas se realizan en tiempo y forma. El porcentaje de 2014 ha sido del 98%. Al ser los valores de 2013 (87%) y 2012 (76%) inferiores al valor objetivo (95%) se establecieron las correspondientes acciones de mejora que se han llevado a cabo a lo largo del año 2014 y son las siguientes: modificación de la plataforma Petrus para tener en cuenta los días no hábiles así como los días de vacaciones, permisos y licencias del técnico, curso de renovación del portal, formación de un grupo denominado Grupo de Seguimiento de Indicadores encargado de comprobar periódicamente la correcta medición segmentada por departamentos de los diferentes indicadores y el uso de los medios TIC's disponibles en la unidad como comunicación interna.

#### **I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación.**

Este indicador es de nueva creación en 2012. Las cifras que ofrece en 2014 nos dan a entender que de 2192 solicitudes de apoyo científico-técnico, 687 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 31% del total. En 2013 el porcentaje fue del 23% y en 2012 supuso un 29%, pudiendo apreciar que los porcentajes son bastante similares. Por este motivo deducimos que la Unidad de forma general, atiende con más frecuencia a las tareas de apoyo a la docencia que a las de investigación, sin perjuicio de que existan Departamentos donde el personal técnico tenga una dedicación prácticamente en exclusiva a una u otra actividad.

No se puede medir tendencia en éste indicador puesto que no depende su aumento o disminución del trabajo directo del técnico, sino de las solicitudes recibidas por parte del cliente-usuario.

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

En el año 2014 no se han recibido quejas ni sugerencias a través del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG (existe un enlace al mismo en la página principal de la web de la UTLA). Sí se han recibido algunas sugerencias a través de otros medios, no siendo los adecuados para ello, como por ejemplo el formulario de observaciones incluido en la Encuesta General de Usuarios.

En el **ciclo de gestión 2014** se ha recibido una sugerencia incluida en el formulario de las Encuestas Generales de Usuarios. La sugerencia es la siguiente:

*"Que los horarios de desayuno de los técnicos se adecuen al horario de las prácticas. De manera que siempre que haya prácticas haya algún técnico de laboratorio por si surge alguna eventualidad. Gracias".*

Respecto a esta observación comentar que nos consta que los miembros de esta unidad procuran hacer uso de su derecho a desayunar en los momentos que menos interfieran y/o perjudiquen el buen desarrollo de las prácticas.

En el **ciclo de gestión 2013** se recibieron algunas sugerencias utilizando el formulario incluido en las Encuestas Generales de Usuarios. Las sugerencias recibidas son las siguientes:

*"Las solicitudes y comunicaciones electrónicas son innecesarias por la proximidad del personal técnico e investigador en el CAAI".*

*"Debería hacerse encuestas personalizadas, al igual que se hace con el profesorado. Gracias."*

En el **ciclo de gestión 2012** se recibieron las siguientes sugerencias, utilizando también el formulario incluido en la Encuesta General de Usuarios:

*"Veo una pérdida de tiempo que nos hace falta para otras gestiones el tener que pedir todo lo que se haga por correo electrónico o a través de una página web".*

*"Esta encuesta no se ajusta a la realidad del servicio. Utilizo este servicio habitualmente cuando tengo prácticas. Distinguiría entre los ítems relacionados con el personal de apoyo en el laboratorio (muy positivos) y los demás"*

En el **ciclo de gestión 2011** se recibieron las siguientes sugerencias a través del mismo medio:

*1."Se debería considerar que la prestación de un servicio por parte del personal Técnico no es un favor que se hace a un investigador, sino a la institución. El hecho de que una buena docencia e investigación repercuta positivamente en la carrera del PDI puede llevar a la anterior consideración. Sin embargo, la que finalmente se beneficia del trabajo bien hecho es la institución. Hay que trabajar aun mucho, por trasladar esta idea a la comunidad universitaria. Una institución con un nivel elevado de calidad permite su sostenibilidad, de otra forma, no habrá forma de mantenerla en el tiempo, será económicamente y socialmente inviable"*

Las observaciones/sugerencias recibidas en años anteriores ya han sido tenidas en cuentas y subsanadas, en la medida de nuestras posibilidades, a lo largo de los siguientes ciclos. En relación a la incomodidad o dificultad que supone rellenar solicitudes electrónicas por parte de algunos usuarios, tan sólo comentar que se tarda prácticamente lo mismo que en personarse en el lugar de trabajo del técnico o utilizar el teléfono, por lo que se seguirán fomentando dichos medios al estar inmersos en una forma de trabajo de la sociedad actual y haber contribuido a nuestro trabajo muy positivamente.



Respecto a las sugerencias recibidas acerca de las encuestas se han detectado, por parte de la unidad, dichas carencias y se han presentado acciones de mejora que serán llevadas a cabo a lo largo de este ciclo de gestión.

Al no haberse tramitado las sugerencias a través de medio establecido, no se pudo responder a las personas que las realizaron. No se han recibido **felicitaciones** documentadas en el ciclo de gestión 2014.

El no haber recibido ninguna queja o reclamación en la Unidad en los últimos años, nos hizo pensar en la posibilidad de que los usuarios no tuvieran facilidad en su tramitación formal a través de los medios con los que cuenta la Unidad y por tanto se propuso una acción de mejora para el 2014 consistente en la inclusión de un hipervínculo en la parte inferior de la Solicitud de Servicios de Laboratorios independientemente de que en la página principal de la web de la Unidad, ya existía un enlace a dicho sistema.

### Encuesta General de Usuarios 2014

En este ciclo de gestión 2014, la Unidad ha considerado no modificar los ítems de las encuestas hasta no actualizar los atributos de calidad de cada proceso (acción de mejora para el 2015); sí se han realizado algunos ajustes en la expresión de algunos ítems, pero sin modificaciones profundas en los mismos.

Para este ciclo de gestión no se ha considerado necesario realizar modificaciones en el cuestionario. El listado de clientes se corresponde con el PDI adscrito a los departamentos usuarios de la UTLA. Se realiza una muestra intentando seleccionar aquellos que no hayan recibido ninguna encuesta.

### Resultados 2014:

**Nº encuestas enviadas = 200**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 60**

**Nº encuestas recibidas = 26**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 13,00%**

**Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 43,33%**

### Tendencias:

	2011	2012	2013	2014
<b>Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*</b>	61	61	61	60
<b>Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS</b>	7	71	34	26
<b>TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)</b>	11,48%	100%	55,74%	43,33%

A la vista de los resultados anteriores, no podemos establecer una tendencia significativa en cuanto a la participación en dichas encuestas. Por otra parte, los resultados obtenidos en estos últimos años no son altamente representativos por estar por debajo del número óptimo de respuesta y por tanto generan un error muestral muy elevado.

Por parte de la Unidad y de otras instancias de la UJA, habrá que profundizar en el establecimiento de medidas que fomenten la participación de los usuarios en la cumplimentación de las encuestas generales de usuarios.



En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el año 2014 se sitúa en un nivel de percepción de BASTANTE SATISFECHO, con un porcentaje de 45,83%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 8,33% los INSATISFECHOS y de 0,00% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 26 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 33,33%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 8,33% los INSATISFECHOS y de 0,00% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 26 encuestas.

Al observar los valores de la media (3.76) concluimos que debíamos mejorar en cuanto a facilidad que se ofrece al cliente a la hora acceder a la información que desea conocer sobre la prestación de servicio, para ello se ha adaptado la página web de la unidad introduciendo iconos que son más visuales e intuitivos y agrupando los distintos servicios en funciones similares.

Otro ítem que nos sugirió una modificación fue el de “adecuación de los medios para facilitar la participación” con una media de 3.79, para mejorar esto hemos incluido un enlace a pie de la solicitud de servicios para recordar que disponen de un buzón de quejas y sugerencias a disposición de nuestros clientes.

A continuación estudiaremos la tendencia de la Media de los últimos cuatro ciclos de gestión:

	2011	2012	2013	2014
<b>Media Total</b>	2,94	4,12	4,33	4,04
<b>Media Global</b>	2,71	4,20	4,44	4,13
<b>Media Percepción sobre la mejora</b>	2,50	3,95	4,29	3,95

A la vista de los resultados se aprecia una tendencia positiva en los tres primeros años. En el año 2014 hay una pequeña disminución, que creemos que es debida a que dicha encuesta fue realizada en Julio del 2014, sólo habían transcurrido 6 meses desde la encuesta anterior, con lo que la percepción sobre la mejora no comprendía el ciclo de gestión completo en comparación con las realizadas en años anteriores que se han sido enviadas anualmente.

Hay que tener en cuenta que la realización de la Encuesta General de Usuarios en la UTLA, se plantea bajo una perspectiva de Servicio/Unidad y al no tener nuestros usuarios totalmente asumida todavía una idea de Servicio/Unidad en la prestación de servicio del colectivo de laboratorios, la respuesta de la encuesta estaría directamente vinculada con la prestación personal que éstos reciben del propio técnico/as en el departamento, siendo difícil que el encuestado traslade respuestas con una visión de conjunto. Este inconveniente se irá solucionando con el tiempo, cuando los usuarios vayan tomando conocimiento y asumiendo las posibilidades derivadas de la prestación de servicios que ofrece y tiene el colectivo como Unidad.



**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 las mejoras planteadas en el ciclo 2014 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- Asegurar el cumplimiento del Valor Objetivo para el Indicador [PC08.02-07]: cumplido

La verificación se realiza contractando los valores de los indicadores durante el ciclo 2013 con los resultados obtenidos 2014, donde se puede apreciar claramente el incremento de dicho indicador que se reflejaba como incumplido. En el 2014 el valor conseguido es del 98%, siendo el valor objetivo del 95%.

- Se propone la creación de un grupo de formación en la Unidad de apoyo al coordinador de calidad en la gestión interna de las actividades y tramites relacionados con la formación continua que se aprueben por parte de la Unidad, y/o que se soliciten por instancias superiores de la UJA. El grupo lo podrán constituir una persona de cada centro (EPS Jaén, Experimentales Jaén y EPS Linares), además del coordinador/a de la Unidad: cumplido

Dicho grupo ha sido formado y se encuentra actualmente trabajando en todo aquello relacionado con la formación continua de la Unidad.

- Aumentar los niveles de participación de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias de forma telemática, a través de los medios con los que cuenta la Unidad: en estudio

A pesar de los esfuerzos realizados por facilitar el acceso de los usuarios a dicho enlace y de haber hecho más intuitiva la página web para facilitar dicho acceso, no se han podido comprobar mejoras en el nivel de participación.

La valoración general que se establece a partir de los resultados obtenidos de las mejoras, nos permite verificar el progreso en la Unidad.

En primer lugar destacar la importancia de conseguir el valor objetivo en el indicador PC [08.2]-07, al aportar los puntos de referencia para valorar la evolución del objetivo a lo largo de los distintos ciclos de gestión.

Este valor objetivo determina el grado de cumplimiento en la adecuación de recursos para prácticas docentes en tiempo y forma, creándose un vínculo de satisfacción entre el personal técnico y el cliente/usuario.

El grupo de formación ha contribuido a la unidad de manera muy favorable al permitir que todos los miembros contribuyan con la aportación de los cursos de su interés, avisando a éstos de los plazos para entregar la documentación, la revisión y clasificación de la misma así como su posterior envío a la coordinación. Esta mejora ha contribuido al aumento de la participación del personal de 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”(Anexo3)

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2014
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Asegurar el cumplimiento del Valor Objetivo para el indicador I.[PC08.2]-07		
Causa para su implantación	No cumplimiento del valor objetivo		
Objetivos de la mejora	Consecución del valor objetivo con carácter inmediato en el global de la Unidad y en la totalidad de los Departamentos.		
Recursos utilizados	No son necesarios recursos materiales, solo organizativos y del propio sistema informático de la Unidad.		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	<p>Se estable reforzar la comunicación Horizontal en la Unidad y la formación o creación de un nuevo Grupo Interno llamado Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI). Se utilizan los canales y medios de comunicación con los que consta la Unidad; Email , Reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores(GSI) y Actas del grupo de Seguimiento de Indicadores ( GSI).</p> <p>acciones de mejora que han permitido ajustar la gestión del proceso en el programa de gestión PETRUS: Cómputo de días laborables, aumento del plazo de aviso para el cierre de las solicitudes y curso de formación al personal de la Unidad sobre la gestión del citado programa. Valor Objetivo: 98%</p>		

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2014
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Se propone la creación de un Grupo de Formación en la Unidad, de apoyo al Coordinador de Calidad en la gestión interna de las actividades y trámites relacionados con la Formación continua que se acuerden por parte de la Unidad, y/o que se soliciten por instancias superiores de la UJA. El grupo lo podría constituir una persona de cada Centro (EPS Jaén, Experimentales Jaén y EPS Linares), además del Coordinador/a de la Unidad.		
Causa para su implantación	Necesidad de una estructura de grupo para realizar las tareas propias de la gestión interna en esta materia.		
Objetivos de la mejora	Crear la estructura organizativa interna necesaria para el tratamiento de información relativa la Formación continua en la Unidad, con la misión de comunicar al Coordinador/a de la UTLA los resultados que se establezcan, y que éste los eleve posteriormente a la Gerencia.		
Recursos utilizados	Meramente organizativos		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Constitución del Grupo de Formación en la reunión del pleno de la Unidad. (Total Miembros: 8) Se presentan 10 Cursos.		

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2014
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Aumentar los niveles de participación de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias de forma telemática, a través de los medios con los que cuenta la Unidad.		
Causa para su implantación	Número de quejas o sugerencias por parte de los usuarios, prácticamente inexistentes en los últimos ciclos de gestión (2012-2013)		
Objetivos de la mejora	Aumentar la facilidad y el acceso de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias a la UTLA		
Recursos utilizados	Al igual que se ha hecho con la tramitación de las Incidencias en la Unidad, al incluir un hipervínculo en la parte inferior de la Solicitud de Servicios de Laboratorios, se podría incluir otro adicional que enlazara con el sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG, independientemente de que en la página principal de la web de la Unidad, ya exista un enlace a dicho sistema.		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Actualización por parte del Grupo de Pagina Web (GPW) del portal para que sea más intuitivo a la hora de ser manipulada por los usuarios.		

## 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 miembros 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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Actualización de los atributos de Calidad para el PC08		
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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
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 PC08.		
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 PC08”(Anexo4)

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Instrucción Técnica
Proceso/s	PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Descripción	Creación de la Instrucción Técnica del PC 08
Justificación/Objetivo	Elaboración de la Instrucción Técnica del PC 08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo-Científico/Técnico para su correcta interpretación.

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Modificación y revisión del PC06
Proceso/s	PC06. Gestión de los recursos de información y conocimiento
Descripción	Eliminar las referencias a la UTLA del PC06 contenidas en el apartado: anexo VI atributos de calidad del proceso PC06 en asesoramiento técnico especializado, página 82.
Justificación/Objetivo	Según lo acordado en años anteriores se estableció que la UTLA dejaba de pertenecer a este proceso debido a la absorción del asesoramiento técnico como asistencias técnicas en el PC08.

### 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.

En el PC08 el aspecto más preocupante es la falta de participación por parte de nuestros usuarios tanto en la elaboración de encuestas como en la aportación de quejas, sugerencias y felicitaciones. Es por esto por lo que nos esforzaremos en trasladar la importancia de dicha participación y la fomentaremos en las medidas de nuestras posibilidades. Otra idea interesante que ha surgido a raíz de este documento ha sido el estudio de la posibilidad de segmentar las encuestas por departamentos para así detectar con más facilidad las carencias en nuestros servicios y el origen de esta baja participación.