



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: Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	Aprobado por:
Nombre: Marina Gómez Torres/Cecilia Benítez Guerrero	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Coordinadora/ Secretaria	Cargo:
Fecha: 27-Enero-2017	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio /Unidad	Resultado 2010	Resultado 2011	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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%	100%	100%	Cumplido
PC03	I.[PC 03.2]-16-[UTLA]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	UTLA		312.0	87.92	100	100%	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
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-UTLA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA UTLA

Dado el carácter bianual de esta encuesta los resultados mostrados son los del año 2015.

Se han recibido 22 encuestas, 21 de personal fijo y una de personal temporal, de un total de 32, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en un 70,97%.

Desglose por bloques:

1. Desempeño del puesto de trabajo:



Se ha obtenido una satisfacción del 89,54 % predominando con un 46,75% el valor de *Bastante Satisfecho*.

2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 77,27%, predominando con un 40,91% el Valor de *Bastante Satisfecho*.

3. Participación:

Se ha obtenido una satisfacción del 85,94%, predominando con un 42,42% el valor de *Bastante Satisfecho*.

4. Formación/ Evaluación:

Se ha obtenido una satisfacción del 73,61% predominando con un 34,46% el valor de *Bastante Satisfecho*.

5. Relaciones internas de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 92,86% predominando con un 40,48% el valor de *Bastante Satisfecho*.

6. Comunicación para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 90,29% predominando con un 40,95% el valor de *Bastante Satisfecho*.

7. Promoción y desarrollo de carrera:

Se ha obtenido una satisfacción del 56% predominando con un 39,05% el valor de *Algo Satisfecho*.

8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

Se ha obtenido una satisfacción del 62,80% predominando con un 29,17% el valor de *Algo Satisfecho*.

9. Valoración general:

Se ha obtenido una satisfacción del 95,15% predominando con un 47,12% 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 97,80% predominando con un 52,63% el valor de *Bastante Satisfecho*.

11. Opinión general sobre el Servicio/Unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 96,97% predominando con un 53,38% el valor de *Bastante Satisfecho*.

12. Opinión general sobre la encuesta:

Se ha obtenido una satisfacción del 94,74% predominando con un 36,84% el valor de *Bastante Satisfecho*.



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”.

Analizando las observaciones tomamos las siguientes medidas:

- El equipo informático algo obsoleto, depende del responsable asignado por el gerente en dotación informática.
- Los almacenes para el material son muy pequeños, sin ventilación natural, un laboratorio no tiene almacén, estando el material dispuesto en un rincón del mismo laboratorio, los laboratorios también son pequeños, esta sugerencia y/o petición tendrá que ser estudiada por los servicios correspondientes, servicio de prevención y el servicio o unidad de infraestructura.
- Para el trabajo que realizo, el equipo informático es totalmente insuficiente, esta sugerencia al igual que la anterior debe ser trasladada al responsable asignado por el gerente en dotación informática.
- Me motivo yo sola. En este puesto de trabajo dependes mucho de cómo te trate cada compañero/a o PDI del departamento y hay quien te trata como una secretaria o muchacha para todo..... Es difícil saber cuando se le puede parar a alguien los pies en cosas que te solicitan y que puedes considerar que no son acordes a tu puesto de trabajo.....

Sobre formación: La asignación a formación para mi unidad es a todas luces insuficiente, e imposible de llegar para atender a todas las necesidades, por no decir a casi ninguna. El personal de la unidad parece estar realizando tareas de superior especialización a las funciones que tendría por grupo y categorías. Por tanto la formación necesaria que requiere es de mayor especialización y especificidad de la que se le puede ofrecer con la asignación, que si en algún caso ha llegado a no gastarse, más que desinterés podría ser un acto de responsabilidad de no solicitar cursos por gastar recursos, ya que no se pueden solicitar acciones formativas requeridas. Dentro de esta cuestión, la organización dentro de la unidad imposibilita que se puedan tomar decisiones estratégicas de formación para personal tan variado. En lo que a Promoción. Manifiesto mi queja por la falta de posibilidad de reconocimiento del buen trabajo realizado por los miembros de la unidad. Y en su caso, se ofreció la promoción a siete personas para promocionar a grupo 2, con el resultado de que solo tres han manifestado el interés de promocionar en esas condiciones, lo que indica que lo que pudiera parecer un premio, ha tornado en un castigo. Planteando un mecanismo de promoción que en caso de no consecución te saca de tu puesto de trabajo, “incluso te podrían echar de la universidad” como en una reunión dijo el Secretario del Comité de Empresa, que luego matizó que no sería así.... Si han leído hasta aquí gracias, y si no también. Muchas gracias.

Las funciones de técnico de laboratorio están definidas en el IV convenio colectivo del personal laboral de la universidad.

En relación a la formación, todos los años se solicitan los cursos desde el grupo de formación (previamente los miembros de la Unidad proponen los cursos que son de su interés). Una vez recibidos son revisados y trasladados al comité de formación, el cual, los aprueba y determina la



asignación económica anual destinada a la unidad. Ésta se traslada al grupo de formación y es en la unidad donde se valora el orden de prioridad en materia de formación.

La promoción tendrá que ser estudiada por nuestros representantes del comité de empresa.

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:

INDICADOR I.[PC03.121]-06 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 2012-2015

En el año 2016 han sido atendidas 713 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución en estos últimos años de 812-675-762-713 solicitudes atendidas desde 2012-2015. Se ha producido un pequeño descenso de solicitudes atendidas durante el año 2016 con respecto al año 2015.

Se observa que existe un cumplimiento prácticamente total del Valor Objetivo para los cinco ciclos de gestión (2012-2016) en el conjunto de la Unidad (00%-100%-100%-100%-100%), con una consolidación del valor obtenido.

INDICADOR I.[PC03.2]-16 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentado por unidades.

Se han comunicado 315 incidencias en el año 2016 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 354-335-281-267-315. Se observan datos bastantes homogéneos, que sufren pequeñas modificaciones que no revisten importancia dado que no es un dato relevante en cuanto a medición directa de calidad se refiere.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/Tendencias.:

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

El canal específico de comunicación interna con los usuarios implementado por la Unidad que garantiza la difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio entre los diferentes sectores de usuarios se encuentra en la página Web de la Unidad.



B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

	Encuesta General	Valor del Porcentaje		Media de Satisfacción	
		2016	2017	2016	2017
Servicio Prestado:					
	La exactitud y ausencia de errores en la prestación del servicio	94'74%	Sostener los resultados	4'29%	Sostener los resultados
	El seguimiento del estado y mantenimiento de equipos e instalaciones	92'68%	Sostener los resultados	4'00	Sostener los resultados
Percepción sobre la Mejora:					
	Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta	92'31%	Sostener los resultados	4'05	Sostener los resultados

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

--

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

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	2016
Proceso/s	PC 03 Gestión de Espacios		
Descripción de la mejora			
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos utilizados			
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos			



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
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 2017.

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2017
Proceso/s	PC 03 Gestión de Espacios		
Descripción de la mejora			
Causa para su implantación			
Objetivos de la mejora			
Recursos previstos			
Responsables de implantación			
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad			

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso	Año	2017
Unidad, si procede		
Naturaleza de la propuesta		
Denominación		
Descripción		
Objetivo de la propuesta		



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos
Respecto al PC03 destacar la buena consolidación a lo largo de estos años.