



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

**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	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC08	I.[PC 08.2]-04	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	UTLA			1121	1.428	1548	1387	1692	NP	
PC08	I.[PC 08.2]-05	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%	99%	98%	>=95%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.1	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	UTLA			80	62	92%	93%	74%	>=35%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.2	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UTLA			90	71	98%	96%	95%	>=55%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.3	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	UTLA			92	74	98%	99%	98%	>=70%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.4	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	UTLA			97	76	98%	99%	98%	>=80%	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC08	I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes	UTLA			89.66	12,9	17%	13%	15%	NP	
PC08	I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	UTLA			86.04	80,3	98%	98%	99%	>=95%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-15	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.	UTLA			100	100	31%	32%	31%	NP	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)						Valor global						Valor mejora					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<a href="#">EG-16-PC08</a>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12,73	100	55,74	43,33	49,09	78,18	2,71	4,2	4,44	4,13	4,24	4,2	2,5	3,95	4,29	3,35	4,05	4,05

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

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

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
<a href="#">EP-42-PC08</a>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	32,23%	4,73	-	34,91%	4,76	-	25,82%	4,76	

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

Pulse sobre el código de encuesta 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
No conformidades preventivas	2016
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	



% total de NC cerradas	
------------------------	--

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

Unidad	Año
No conformidades de auditoría	2016
% 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 imposibilitar 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.:

#### I.[PC 08.2]-04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes)

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2016, nos muestran que se han realizado 1692 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 4027. El total de prácticas presenciales en 2015 fue de 1387, en 2014 fueron 1548, 1428 en 2013 y 1121 prácticas presenciales en 2012.

No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2015, 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]-05 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 los cuatro ciclo anuales 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 2013-2016 han sido respectivamente 96% , 98%, 99% y 98% observando una estabilidad que valoramos como positiva.

#### I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Este indicador presenta para 2016 unos porcentajes de 74%, 95%, 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:



	2012	2013	2014	2015	2016
2 días	82%	80%	92%	93%	74%
5 días	90%	93%	98%	96%	95%
10 días	92%	97%	98%	99%	98%
20 días	97%	97%	98%	99%	98%

#### **I.[PC 08.2]-07 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 ha sido del 15% (7-45). En 2015 fue un 13% (11-83). En el 2014 el valor fue de un 17% (16 de 93) en el año 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]-08 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 2016 ha sido del 99%. Desde el año 2014 se obtiene valores superiores al valor objetivo, por lo que se entiende consolidado dicho indicador. Esto se debió a las acciones de mejora que se llevaron a cabo a lo largo del año 2014, 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]-15 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación.**

Este indicador es de nueva creación en 2012. Las cifras que ofrece en 2016 nos dan a entender que de 1905 solicitudes de apoyo científico-técnico, 602 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 31% del total, valor muy próximo al de años anteriores (2015 32%, 2014 31% y 2013 23%). 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 2016/Tendencias.:****PC08\_2016\_Encuestas****Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/Tendencias:**

En el año **2016** 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.

Las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

*“Deberían diferenciar mejor en las preguntas lo que se refiere al personal y lo que se refiere a las infraestructuras, ya que las preguntas que hay no dejan claro a que se refieren, por lo que la encuesta no es lo suficiente fiable. Por otra parte el Petrus no facilita la comunicación con el personal técnico puesto que no se pueden adjuntar protocolos completos, no admiten algunos signos: en general es obsoleto y lo que hace es duplicar el trabajo al tener que enviar un email para completar la información o llamar por teléfono para comprobar que ha llegado (a veces no llega). En fin, se debería mejorar el sistema PETRUS”*

Con respecto a esta sugerencia, en primer lugar, nos vemos en la obligación de aclarar que se pregunta el grado de satisfacción con relación a los servicios de apoyo científico/técnico demandados por la actividad práctica docente e investigadora, realizados por el personal de esta unidad. Se revisarán los ítems de la encuesta con el grupo de trabajo correspondiente.

El Petrus es una herramienta de trabajo que permite solicitar un servicio por medio de una solicitud, en la cual existe un apartado en el que explicar brevemente el fin de ésta, aunque no está diseñada para permitir el envío de documentos adjuntos.

*“Es confuso que en el sistema PETRUS haya que confirmar la solicitud y se resalte tan poco que a penas se ve”*

La confirmación es necesaria para la correcta visualización y comprobación de la información detallada en la solicitud. Se valorará la posibilidad de resaltar el tick de confirmación.

*“Son muy eficientes en la preparación y disponibilidad al servicio de los profesores”*

Intentaremos seguir trabajando en la misma línea, agradeciendo su felicitación.

En el **ciclo de gestión 2015** las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

*“Como miembro recién incorporado al equipo docente e investigador de la universidad, aún no he tenido ocasión de hacer uso de muchos de estos servicios, únicamente del servicio de informática, el cual ha atendido mis dudas con eficiencia”*

Al no haber usado nuestros servicios no nos permite realizar ninguna acción respecto a su comentario.

*“El hecho de que los técnicos de laboratorio sean graduados en la carrera en la que ellos ejercen sus servicios, da mucho margen de seguridad al profesor, para que puedan encargarse de montar las prácticas, hacer reactivos, etc.”*



Consideraremos este comentario como una felicitación.

*“Es muy difícil valorar la prestación de los servicios de apoyo científico-técnicos e instrumental cuando el cuestionario obliga a una valoración general de ellos sin poder distinguir entre servicios y personas que lo llevan a cabo, ni si estos tienen finalidad docente e investigadora”*

La finalidad de esta encuesta es conocer la satisfacción de los usuarios/clientes con el servicio prestado, en general por la unidad, por lo que el cuestionario está enfocado al trabajo global realizado por ésta. De esta manera también se evita la individualización de las respuestas y se mantiene el anonimato del trabajador en cuestión.

*“Sería interesante saber lo que opinamos los profesores y los alumnos sobre la experiencia piloto de exámenes en Julio y desaparición de septiembre, y las razones por las que somos la única universidad que lo hace y, creo, sin visos de que ninguna otra lo haga”*

No es una sugerencia relacionada con nuestra labor.

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.

#### **Resultados 2016:**

**Nº encuestas enviadas = 299**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 55**

**Nº encuestas recibidas = 43**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 14,38%**

**Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 78,18%**

#### **Tendencias:**

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*</b>	61	61	60	55	55
<b>Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS</b>	71	34	26	27	43
<b>TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)</b>	100%	55,74%	43,33%	49,09%	78,18%



En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el

Año 2016 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 51,16%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 6,98% los INSATISFECHOS y de 0% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 43 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de BASTANTE SATISFECHO, con un porcentaje de 37,21%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 6,98% los INSATISFECHOS y de 0% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 43 encuestas.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Media Total</b>	4,12	4,33	4,04	4,02	4,11
<b>Media Global</b>	4,20	4,44	4,13	4,24	4,20
<b>Media Percepción sobre la mejora</b>	3,95	4,29	3,95	4,05	4,05

### **Conclusiones:**

Se observa un aumento significativo en la participación que consideramos es debida a la modificación realizada en la encuesta, tanto en la forma de los ítems como en la disminución del número de ellos.

La valoración de los resultados en este ciclo de gestión es positiva, obteniéndose resultados similares a años anteriores con un pequeño aumento en la valoración de la media total.

Vamos a analizar la encuesta destacando los ítems que aportan más valor a nuestro trabajo, siendo éstos “la exactitud y ausencia de errores en la prestación del servicio” (4) y “el seguimiento del estado y mantenimiento de los equipos e instalaciones” (6). En ambos la opción mayoritaria escogida por nuestros usuarios y/o clientes ha sido “muy satisfecho” con un 46,51% en el primero y 44,19% en el segundo. Seguiremos trabajando en esta línea para mantener y/o mejorar estos resultados.

En cuanto al ítem “la accesibilidad al portal Petrus para la solicitud del servicio y planteamiento de incidencias” (1) nos llama poderosamente la atención el resultado obtenido para la opción “no sabe/no contesta”, siendo ésta del 27,91%, un valor que consideramos muy elevado. Para solucionar este inconveniente vamos a estudiar la posibilidad de enviar la encuesta de satisfacción de clientes-usuarios, solo a aquellos clientes que hagan uso del servicio, a día de hoy se envía a todos los clientes sin discernir que hayan hecho uso de la plataforma o no. La percepción de nuestros clientes en base a este ítem es de “bastante satisfecho” con un porcentaje del 25,58%.

Con lo que respecta al ítem “la adecuación de los canales de comunicación y tecnologías TIC’s de soporte para la información” (5) se obtiene un porcentaje del 37,21% para la opción de “bastante satisfecho”.

En general y con respecto a los resultados de la encuesta del ciclo de gestión 2015 se observa que la media



del ítem “la accesibilidad al portal Petrus para la solicitud del servicio y planteamiento de incidencias” (1) se mantiene constante en 3,74 y la del ítem “la adecuación de los canales de comunicación y tecnologías TIC’s de soporte para la información” (5) pasa de 3,87 a 4,00.

### 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
<b>Servicio Prestado:</b>					
	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 los equipos e instalaciones	92'68%	Sostener los resultados	4'10	Sostener los resultados
<b>Percepción sobre la Mejora:</b>					
	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
<b>Encuesta Post-Servicio</b>					
<b>PC08</b>	Resolución Práctica de Consulta	38'2%	Sostener los resultados	5	Sostener los resultados
<b>PC08</b>	Apoyo a la Docencia	31'9%	Sostener los resultados	4'89	Sostener los resultados
<b>PC08</b>	Apoyo a la Investigación	30'4%	Sostener los resultados	4'91	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)**

Con respecto a la mejora planteada en el ciclo 2016 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- Posibilidad de visualizar los resultados de las encuestas y las mejoras, por parte de nuestros clientes-usuarios.
- Registrar las sugerencias obtenidas de manera verbal en el buzón de sugerencias de la UTLA, para su posterior análisis por parte de la unidad.

**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)

<b>Código:</b>	64-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Encuestas-Postservicio
<b>Proceso:</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Visualización del informe de las encuestas post-servicio y de las mejoras en la página web de la unidad		
<b>Causa para su implantación:</b>	Recomendación propia de la Unidad		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Esta mejora persigue el conocimiento por parte de nuestros clientes y/o usuarios del resultado de dichas encuestas así como las mejoras derivadas de éstas.		
<b>Recursos previstos:</b>	Meramente Organizativos		
<b>Responsable de implantación:</b>	UTLA		
<b>Previsión de resultados:</b>	Fomentar la participación en las encuestas post-servicio		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	jun-16	<b>Finalización:</b> dic-16
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>La posibilidad de visualizar los resultados de las encuestas y las mejoras, por parte de nuestros clientes-usuarios.</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			



<b>Código:</b>	65-2016	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Tratamiento de la información directa de clientes.
<b>Proceso:</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Recoger las sugerencias obtenidas de manera verbal por parte de nuestros clientes y/o usuarios y crear un archivo para su posterior estudio y valoración		
<b>Causa para su implantación:</b>	Recomendación Auditoría Interna		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Conocer la opinión de nuestros clientes y/o usuarios		
<b>Recursos previstos:</b>	Meramente Organizativos		
<b>Responsable de implantación:</b>	UTLA		
<b>Previsión de resultados:</b>	Obtener sugerencias, quejas y/o felicitaciones que nos ayuden a establecer mejoras		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Abril 2016		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-16	<b>Finalización:</b> dic-16
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<b>No se pueden valorar los resultados pues no se han obtenido sugerencias de manera verbal. Se acuerda incluir las sugerencias obtenidas de manera verbal en el buzón de sugerencia de la UTLA, tarea de la que se encargará el técnico que la reciba.</b>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

## 10 RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2015
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 2017.**

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Acotar los destinatarios de las encuestas de satisfacción, destinando estas a aquellos que hagan uso del portal Petrus.		
<b>Causa para su implantación</b>	La baja participación observada en este tipo de encuestas		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Aumentar la participación		
<b>Recursos previstos</b>	Meramente organizativos		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Previsión de Resultados</b>	Aumento de la participación con respecto a ciclos de gestión anteriores		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2016
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador PC08.02-06 (Porcentaje de asistencias técnicas)		
<b>Causa para su implantación</b>	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites.		
<b>Objetivos de la mejora</b>			
<b>Recursos previstos</b>	Meramente Organizativos		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Previsión de Resultados</b>			
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Mejorar la visualización del botón de confirmación en las solicitudes de servicios del portal Petrus.		
<b>Causa para su implantación</b>	Sugerencia derivada de la encuesta de satisfacción		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Subsanar incidencias derivadas de la no confirmación		
<b>Recursos previstos</b>	Meramente organizativos		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Previsión de Resultados</b>	Disminuir el número de errores al solicitar un servicio		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		



## 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	Revisión y estudio del formato F [PC08.2]-09
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.
Descripción	Solicitud Electrónica de Gestión / Ejecución de Calibración o Verificación de equipos para la Docencia e Investigación
Justificación/Objetivo	No se identifica el formato dentro del flujograma correspondiente

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Eliminación del formato F[PC08.2]-11 dentro del proceso PC08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	Eliminación de dicho formato por no pertenecer a la unidad.
Justificación/Objetivo	No procede

## 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. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. 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. Tras observar que la participación de nuestros clientes y/o usuarios se realiza en su mayoría verbalmente o por vía telefónica, se acuerda plasmar dichas sugerencias, quejas y felicitaciones, en una base de datos que consideraremos a todos los efectos como buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.