



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.
(A cumplimentar por el SPE)

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: 16-Enero-2018	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-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC03	I.[PC 03.121]-06-[UTLA]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	Trimestral	UTLA	100.0	100	100%	100%	100%	99%	100%	Incumplido
PC03	I.[PC 03.2]-16-[UTLA]	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio	Continua	UTLA	87.92	100	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.

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE, salvo la correspondiente al número de felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad.

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
	2017
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2017
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	



7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA UTLA

Se han recibido 21 encuestas, 16 de personal fijo y 5 de personal temporal interino, de un total de 32, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en un 60.00%.

Desglose por bloques:

1. Desempeño del puesto de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 89,31 % predominando con un 42,86% el valor de *Bastante Satisfecho*.

2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 88,42%, predominando con un 52,63% el Valor de *Bastante Satisfecho*.

3. Participación:

Se ha obtenido una satisfacción del 87,27%, predominando con un 38,60% el valor de *Bastante Satisfecho*.

4. Formación/ Evaluación:

Se ha obtenido una satisfacción del 90,77% predominando con un 40,60% el valor de *Bastante Satisfecho*.

5. Relaciones internas de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 94,29% predominando con un 39,47% el valor de *Bastante Satisfecho*.

6. Comunicación para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 97,75% predominando con un 50,53% el valor de *Bastante Satisfecho*.

7. Promoción y desarrollo de carrera:

Se ha obtenido una satisfacción del 55,55% predominando con un 30,53% el valor de *Algo Satisfecho*.

8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

Se ha obtenido una satisfacción del 79,59% predominando con un 30,92% el valor de *Bastante Satisfecho*.

9. Valoración general:

Se ha obtenido una satisfacción del 98,92% predominando con un 56,84% 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 100% predominando con un 51,58% el valor de *Bastante Satisfecho*.

11. Opinión general sobre el Servicio/Unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 91,94% predominando con un 48,12% el valor de *Bastante Satisfecho*.

12. Opinión general sobre la encuesta:

Se ha obtenido una satisfacción del 100% predominando con un 63,16% 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:

- *Si son cursos generales, no se tiene en cuenta incluirnos en grupos fuera de periodo de prácticas. Hay cursos que no podemos hacer por este motivo*

Los cursos de contenido general no se gestionan desde nuestra Unidad. Se ha trasladado de forma personal en reiteradas ocasiones esta incidencia al Servicio de Formación de la Universidad desde el cual se intenta que los cursos de contenido relacionado con la Unidad se lleven a cabo en periodo no lectivo. Se trasladará de nuevo esta sugerencia al citado Servicio.

- *27 años de jornada partida durante las prácticas en docencia en periodo lectivo y NINGUN COMPLEMENTO*

Es un tema que deberá ser atendido por los representantes de los trabajadores de esta Universidad.

- *Pregunta 39, Valor 5 para el departamento. Universidad valor 1*

No podemos evaluar esta sugerencia desde nuestra Unidad.

- *Las condiciones físicas del laboratorio para la realización de prácticas son buenas, el despacho y el ordenador con el que se me ha dotado, buenos, el inconveniente está en que este equipamiento está dentro del laboratorio. Así aunque no haya prácticas siempre estoy en el laboratorio, respirando el ambiente de los reactivos, residuos y olores que salen por las tuberías de otros laboratorios.*

Esta queja deberá ser trasladada al Servicio de Prevención de la Universidad.

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/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 2017 han sido atendidas 667 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución en estos últimos años de 812-675-762-713-667 solicitudes atendidas desde 2013-2017. Se ha producido un pequeño descenso de solicitudes atendidas durante el año 2017 con respecto al año 2016.

Se observa que existe un cumplimiento prácticamente total del Valor Objetivo para los cinco ciclos de gestión (2013-2017) en el conjunto de la Unidad (100%-100%-100%-100%-99%), 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 235 incidencias en el año 2017 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 335-281-267-315-235. Se observan datos bastante 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 2017/Tendencias.:**

--

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (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 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 utilizados			
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
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 2018.**

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2018
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 2018.

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

Proceso		Año	2018
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

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.