



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

## PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

### [UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN]

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*  
*(A cumplimentar por el SPE)*

<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 Ruiz Reyes
<b>Cargo:</b> Coordinadora / Secretaria	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 16-Enero-2018	<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 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
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
PC04	I.[ PC 04.11]-01-[UTLA]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Continua	UTLA	98.76	99,56	98%	99%	99%	98%	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-04	Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.	Trimestral	UTLA				76%	88%	88%	<b>&gt;=85%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	Semestral	UTLA	40.6	90,42	91%	89%	88%	83%	<b>&gt;=80%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-12	Proporción que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo.	Anual	UTLA	4.98	10,48	15,18	15.07	17,21	19.41	<b>NP</b>	

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
PC04	I.[ PC 04.13]-15.1	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Trimestral	UTLA	81	80	84%	88%	92%	93%	<b>&gt;=45%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-15.2	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Trimestral	UTLA	86	90	93%	94%	96%	97%	<b>&gt;=65%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-15.3	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Trimestral	UTLA	91	93	95%	97%	98%	98%	<b>&gt;=80%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-15.4	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Trimestral	UTLA	95	98	97%	98%	99%	99%	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido



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

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

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
<a href="#">EP-11-PC04</a>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	42%	4,95	-	35%	4,76		25,82%	4,76		22,93%	4,96	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

## 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	PC04	-	-	-	-	-	-	-

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

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

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



<b>Unidad</b>		<b>Año</b>	2017
<b>No conformidades de auditoría</b>			
<b>% total de NC cerradas</b>			



## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UTLA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 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 incluirlos 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.:

**I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en MP.** En el ciclo 2017 se ha estabilizado la programación de MP de los equipos, con un resultado por encima de 8 puntos porcentuales sobre el valor objetivo. El indicador señala una cifra de 3824 actividades de MP cumplidas para un total de 3882 programadas, que hacen un total de 98%, este hecho hace que continúe reduciéndose la cifra de MC al tener una programación efectiva de MP.

La cifra de equipos con MP programado y cumplido en los últimos años es de 3364 -4418- 4144-4211- 3824, donde podemos comprobar la actualización del catálogo de equipos y de los MP asociados. Hay que señalar el hecho de que la práctica totalidad de equipos existentes en el Catálogo de MP ya tienen asociado un MP, presentando para el 2017 un porcentaje de cumplimiento de un 98% , así pues se está desarrollando de manera idónea la programación de MP y los valores asociados a este indicador. Se



observa una consolidación en la consecución de dicho valor objetivo (90%).

#### **I.[PC 04.11]-04 Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.**

Se ha obtenido un porcentaje del 88%, valor que se sitúa por encima del valor objetivo. Tras el seguimiento por parte de la unidad, y en particular del Grupo de Seguimiento de Indicadores, se consigue la consolidación del valor del ciclo anterior.

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

El aumento del catálogo de unidades a las que se asocia un programa periódico de MP aumenta muy levemente debido a que la adquisición de nuevos equipos y la inclusión de los mismos en la programación periódica es un hecho puntual y excepcional. En el año 2017 los datos son de 2537 equipos con MP de un total de 3026 registrados en el Catálogo, arrojando un valor del 83% para este indicador, lo que supone un incremento de 3 puntos porcentuales sobre el Valor Objetivo que es del 80%. Este indicador ha disminuido ligeramente con respecto al ciclo anterior debido al agrupamiento de equipos que está siendo llevado a cabo por parte de nuestra Unidad.

#### **I.[PC 04.13]-12 Mantenimiento Preventivo frente a Mantenimiento Correctivo:**

En el año 2017 ha aumentado considerablemente el número de actuaciones de MP realizadas (3824 unidades) frente a las 197 de MC.

Los valores obtenidos en los últimos 5 años son 10.48, 15.18, 15.07, 17.21 y 19.41 para 2013-2017 respectivamente. En dichos valores se aprecia la tendencia positiva que se traduce en un aumento de la relación mantenimientos preventivos frente a los correctivos, siendo esto muy positivo ya que es indicativo de la influencia que tiene un buen mantenimiento preventivo a la hora de evitar correctivos.

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

En 2017 el porcentaje de partes de MC finalizados en 2, 5, 10 y 20 días han sido de 93, 97, 98 y 99% respectivamente. Si comparamos con años anteriores se observa que los datos del indicador van aumentando y por tanto disminuye el tiempo de resolución de los mantenimientos correctivos adecuándose a las pretensiones de dicha medida. Los datos de este indicador para los últimos 5 años son los siguientes:

	2013	2014	2015	2016	2017
2 días	83%	84%	88%	92%	93%
5 días	90%	93%	94%	96%	97%
10 días	94%	95%	97%	98%	98%
20 días	98%	97%	98%	99%	99%

**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)**

Con respecto a la mejora planteadas en el ciclo 2017 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- Se ha mantenido el valor objetivo, en el caso del indicador que nos mide el número de mantenimientos preventivos que se realizan en fecha.
- Tras la modificación de los valores límite y objetivo del indicador [PC 04.13]-15 se han cumplido y superado los nuevos labores sin incidencias.



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 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 04 Gestión del Mantenimiento		
<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 utilizados</b>	Meramente Organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>	No		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	No se ha producido un aumento en la participación con respecto al ciclo anterior aunque si con respecto a la tendencia observada en ciclos anteriores. Desde la unidad se ha valorado la implantación de esta mejora como positiva.		

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 04 Gestión del Mantenimiento.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04-13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo)		
<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>	Mantener la continua mejora		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>	No		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de la implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	Se han cumplido los nuevos valores establecidos sin incidencias.		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

<b>Unidad</b>	<b>Año</b>	<b>2017</b>
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>	
Grupo de Coordinadores (COORD)	7	
Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis (GIPA)	9	
Grupo de Petrus (GP)	6	
Grupo de Página Web (GPW)	5	
Grupo de Mejora (GM)	10	
Grupo de Carta de Servicio (GCS)	8	
Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI)	8	
Grupo de Formación (GF)	8	

**Total: 31 (Totalidad de participantes en la unidad)**



### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 04 Gestión del Mantenimiento.		
<b>Descripción de la mejora</b>			
<b>Causa para su implantación</b>			
<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		

### 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).

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2018
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			



### 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	PC 04. Gestión del mantenimiento
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. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar. En particular y en lo que respecta al PC04, en este ciclo hemos afianzado los valores de los indicadores [PC 04-13]-15 (Porcentaje tiempo de resolución del mantenimiento correctivo) y el [PC 04.11]-04 (Porcentaje de Mantenimiento Preventivos que se cumplen en tiempo y forma). Se han modificado los destinatarios de las encuestas post-servicio consiguiendo así que se envíen solo a aquellas personas a las que prestamos servicio desde nuestra Unidad.