



# 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.*

<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> 20-03-2019	<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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales

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

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
UTLA	PC03	-	-	-	-	-	-	-

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

Unidad	UTLA	Año	2018
No conformidades preventivas	-		
No conformidades correctivas	-		
Total No conformidades	-		
% total de NC cerradas	-		

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

Unidad	UTLA	Año	2018
No conformidades de auditoría	-		
% total de NC cerradas	-		



## 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

Dado el carácter bianual de esta encuesta los resultados mostrados son los del año 2017.

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 2018/tendencias.:

#### **INDICADOR I.[PC03.121]-06 Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.**

En el año 2018 han sido atendidas 870 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución en estos últimos años de 675-762-713-667-870 solicitudes atendidas desde 2014-2018. Se ha producido un notable ascenso en el número de solicitudes atendidas.

Se observa que existe un cumplimiento del Valor Objetivo para el ciclo 2018, la tendencia de los últimos cinco ciclos (100%-100%-100%-99%-100%), genera 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 219 incidencias en el año 2018 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 281-267-315-235-218. 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 2018/Tendencias.:**

--

**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)**

Las mejoras propuestas, tanto la actualización de la herramienta de trabajo PETRUS como el seguimiento de las posibles desviaciones de los diferentes indicadores nos han permitido por una parte mantener una comunicación fluida, clara y de calidad con nuestros usuarios y por otra estar al corriente de las posibles desviaciones y/o errores cometidos en la medición de los indicadores y por tanto su pronta subsanación, al ser alertados con asiduidad por el Grupo de Seguimiento de Indicadores de dichas desviaciones.

**9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 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 03 Gestión de Espacios		
<b>Descripción de la mejora</b>	Continua actualización de la herramienta de trabajo PETRUS		
<b>Causa para su implantación</b>	Tabla de riesgos y oportunidades		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS actualizada.		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	Se mantiene una fluida comunicación entre los clientes y usuarios.		

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 03 Gestión de Espacios		
<b>Descripción de la mejora</b>	Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes con respecto a los riesgos detectados para este proceso (Acción 1, 2 y 3)		
<b>Causa para su implantación</b>	Tabla de riesgos y oportunidades		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Subsanar los riesgos detectados		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de implantación</b>	implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	Se paraliza dicha mejora debido a las recomendaciones por parte de la auditoría externa sobre la alineación de la tabla DAFO con los diferentes grupos de interés o partes interesadas y los riesgos y oportunidades derivadas.		



<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 03 Gestión de Espacios		
<b>Descripción de la mejora</b>	Seguimiento de las posibles desviaciones de los diferentes indicadores por parte de los grupos de trabajo vinculados a tal fin		
<b>Causa para su implantación</b>	Tabla de riesgos y oportunidades		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Detectar y solucionar las desviaciones en los indicadores		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	Detección y subsanación de las posibles desviaciones. GSI.		

### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Año	2018
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)	7	
Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI)	8	
Grupo de Formación (GF)	7	

**Total: 31 (Totalidad de los participantes de la unidad).**



### 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2019
<b>Proceso/s</b>	PC 03 Gestión de Espacios		
<b>Descripción de la mejora</b>			
<b>Causa para su implantación</b>			
<b>Objetivos de la mejora</b>			
<b>Recursos previstos</b>			
<b>Responsables de implantación</b>			
<b>Previsión de Resultados</b>			
<b>Grado de prioridad</b>			

### 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

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

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2019
<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 2019\*

<b>Unidad</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Indicación recibida en la Auditoría Externa
<b>Proceso/s</b>	PC 04. Gestión del mantenimiento
<b>Descripción</b>	Actualización de los anexos VII (Análisis del contexto interno y externo del proceso) y VIII (Análisis de gestión de riesgo y oportunidades).
<b>Justificación/Objetivo</b>	Conseguir la trazabilidad entre el análisis DAFO, la identificación de requisitos derivados de las partes interesadas y los riesgos y oportunidades.

### 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 propuestas

La continua actualización de la plataforma nos permite mejorar en cuanto a lo que la reserva de espacios se refiere, ofreciendo a nuestros clientes una plataforma cada vez más intuitiva y accesible así como mejorando y facilitando el uso para los propios miembros de nuestra Unidad.

En el proceso PC03 Gestión de Espacios medimos dos indicadores, para los cuales se consigue el valor objetivo de manera regular. El aumento en el número de solicitudes de Gestión de Espacios arroja información sobre el aumento de la actividad que se ha producido a lo largo de este ciclo 2018 en los diferentes laboratorios que componen la Unidad con el aumento de carga de trabajo que ello supone, resolviéndose con éxito.

Es un proceso que se encuentra muy bien asentado e integrado en la Unidad y que da lugar a mínimas mejoras y/o modificaciones.