



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.

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 Ruíz Reyes
Cargo: Coordinadora / Secretaria	Cargo: Gerente
Fecha: 23-Marzo-2019	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 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
PC08	I.[PC 08.2]-04	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	Anual	UTLA	1.428	1548	1387	1692	1443	NP	1544	
PC08	I.[PC 08.2]-05	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas	Anual	UTLA	94,87	98%				NP	98%	
PC08	I.[PC 08.2]-06.1	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Trimestral	UTLA	62	92%	93%	74%	85%	>=45%	84%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.2	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Trimestral	UTLA	71	98%	96%	95%	94%	>=65%	96%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.3	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Trimestral	UTLA	74	98%	99%	98%	98%	>=75%	98%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.4	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Trimestral	UTLA	76	98%	99%	98%	100%	>=80%	100%	Cumplido



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
PC08	I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes	Semestral	UTLA	12,9	17%	13%	15%	30%	NP	11%	
PC08	I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	Semestral	UTLA	80,3	98%	98%	99%	98%	>=95%	99%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-15	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.	Anual	UTLA	23	31%	32%	31%	0,34	NP	32%	
PC08	I.[PC 08.2]-23 Nuevo indicador	Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia	Anual	UTLA						NP	medición desde 2019	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-16-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	43,33	49,09	78,18	65,45	100	4,13	4,24	4,2	4,13	4,4	3,35	4,05	4,05	4,11	4,26

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-42-PC08	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	34,91%	4,76	-	25,82%	4,76	-	31,93%	4,85	-	37,13%	4,85	-

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.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UTLA	PC08	-	-	-	-	-	-	-

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 al 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.:

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

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2018, nos muestran que se han realizado 1544 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 3626. El total de prácticas presenciales en 2017 fue de 1443, en 2016 fue de 1692, en 2015 fue de 1387 y en 2014 fueron 1548. No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2017, 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.

En este indicador 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 2014-2018 han sido respectivamente 98%, 99%, 98%, 96% 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 2018 unos porcentajes de 84%, 96%, 98% y 100% (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:

	2014	2015	2016	2017	2018
2 días	92%	93%	74%	85%	84%
5 días	98%	96%	95%	94%	96%
10 días	98%	99%	98%	98%	98%



20 días

98%

99%

98%

100%

100%

I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren MC en prácticas docentes.

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 11% (3-26). En 2017 fue de 30% (13-42), en 2016 fue del 15% (7-45), en 2015 fue un 13% (11-83) y en el 2014 el valor fue de un 17% (16 de 93). En este ciclo solo 3 de las 26 incidencias producidas se han podido subsanar en el acto, aunque el número de incidencias ha disminuido notablemente del ciclo anterior a este denotando dicho dato que el mantenimiento preventivo se está llevando a cabo de manera efectiva.

I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

Mide del total de prácticas preparadas con adecuación funcional de recursos, cuántas de ellas se realizan en tiempo y forma. El porcentaje de 2018 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 durante ese año, 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.

Las cifras que ofrece en 2018 nos dan a entender que de 2134 solicitudes de apoyo científico-técnico, 684 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 32% del total, valor muy próximo al de años anteriores (2017 34% 2016 33%, 2015 32% y 2014 31%). 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 2018/Tendencias.:****Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/Tendencias:**

En el año **2018** se han obtenido a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes sugerencias:

“Buen trabajo!!”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando.

“Creo que respondiendo a esta encuesta no se puede transmitir la satisfacción con el servicio recibido. No tengo el gusto de conocer al portal Petrus pero estoy más que satisfecha con los Técnicos de Laboratorio que me han atendido”

El portal Petrus es un plataforma de trabajo de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación que permite solicitar los diferentes servicios que presta dicha Unidad a la Comunidad Universitaria.

“Destacar la gran capacidad de respuesta de este colectivo ante cambios y nuevas exigencias”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

“Es admirable la profesionalidad y amabilidad de los técnicos encargados de los equipos. Quisiera destacar especialmente la ayuda recibida por parte de Doña Amparo Morales y Macarena”

Esta sugerencia no corresponde a nuestra Unidad. No obstante, trasladaremos su felicitación a las técnicas implicadas.

“Es un sistema muy precario para las necesidades que se tienen hoy día. Cualquier plataforma similar ofrece unos servicios más completos. No estoy satisfecho con el sistema Petrus, ya que la mayoría de las veces no me evita enviar un correo electrónico al personal para asegurarme de que todo está bien o una llamada de teléfono. Por tanto, no facilita el trabajo, lo complica.”

Desde la Unidad no compartimos su opinión, no consideramos que el sistema sea precario, ni que tenga carencias. Sentimos que esta sea su percepción y le animamos a seguir haciendo uso de él, puesto que a nosotros sí nos facilita el trabajo.

“Felicitó a la unidad por su trabajo y esfuerzo”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

“Las técnicas de laboratorio de mi área son fabulosas”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

“Los técnicos de laboratorio adscritos a mi departamento son unos profesionales excelentes”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando



“Muy satisfecho con el servicio, gracias.”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

“Tengo distintas consideraciones para cada técnico. Por tanto, no puedo evaluar de manera global”

La encuesta no permite discriminar por técnicos. Sentimos que su opinión no pueda quedar plasmada.

En el año **2017** se obtuvieron a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes sugerencias:

“No se ven las letras e los botones de la encuesta”

Con respecto a esta sugerencia, se le comunicará a los responsables del servicio correspondiente

“Se tarda más en seguir el procedimiento para conseguir el servicio que en hacer las cosas uno mismo”

Tendremos en cuenta su opinión para agilizar y/o facilitar, en la medida de lo posible, las actuaciones a seguir previas a la culminación del servicio. No obstante, tenemos dificultad para entender a qué se refiere con “hacer las cosas uno mismo” y cuál es ese procedimiento que le resulta tan arduo. Para solicitar un servicio hay que rellenar una solicitud electrónica indicando la naturaleza de dicho servicio, una vez recibida se procede a la ejecución del mismo por parte del técnico correspondiente. Le instamos a ponerse en contacto con la Unidad y aclarar nuestras dudas.

En el año **2016** no se recibieron 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 apenas 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.

Resultados 2018:

Nº encuestas enviadas = 760

Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 62

Nº encuestas recibidas = 77

Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 10.13%

Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 100%

Tendencias:

	2014	2015	2016	2017	2018
Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS	60	55	55	55	62
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	26	27	43	36	77
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	43,33%	49,09%	78,18%	65,45%	100%

En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el año 2018 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 60.00%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 1.33% los INSATISFECHOS y de 2.67% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 77 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 45%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 2.67% los INSATISFECHOS y de 2.67% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 77 encuestas.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Media Total	4,04	4,02	4,11	4,11	4,26
Media Global	4,13	4,24	4,20	4,13	4,40


**Media Percepción
sobre la mejora**

3,95

4,05

4,05

4,11

4,26

Conclusiones:

En el año 2017 se modificaron los destinatarios de esta encuesta, acotándolos a aquellos que realmente son nuestros clientes y/o usuarios y hacen uso de nuestros servicios. Esta modificación, a priori y sin resultados, ya era una buena acción de mejora para la Unidad. Además los datos obtenidos este ciclo avalan dicha decisión, ya que todas y cada una de las medias se ha visto favorecida.

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 53.95% en el primero y 51.32% 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) a percepción de nuestros clientes es de “muy satisfecho” con un porcentaje del 31.17%, aumentando dicho valor considerablemente con respecto al ciclo anterior.

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 44.74% para la opción de “muy satisfecho”.

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)

Con respecto a la mejora planteadas en el ciclo 2018 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- En relación a los resultados obtenidos no se encuentran diferencias significativas con ciclos anteriores, si bien cabe destacar que tras la modificación en la forma de realizar las peticiones a través de nuestro Portal Petrus (aumentando el tamaño del botón de confirmación en las solicitudes) no se han presentado incidencias en este aspecto.



9 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

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	2018
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Introducción de un nuevo indicador que contemple el porcentaje que representa el apoyo a la Docencia con respecto al total de solicitudes recepcionadas por nuestra Unidad		
Causa para su implantación	Derivada del análisis de los indicadores actuales de la Unidad por el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis		
Objetivos de la mejora	Cuantificar el peso de la Docencia en la labor de la Unidad		
Recursos utilizados	Meramente Organizativos		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se observarán y cuantificarán los resultados a final de este ciclo		

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2018
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes con respecto a los riesgos detectados para este proceso.		
Causa para su implantación	Tabla de riesgos y oportunidades		
Objetivos de la mejora	Subsanar los riesgos detectados		
Recursos utilizados	Meramente organizativos		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de la implantación	implantado		
Resultados obtenidos	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.		



Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2018
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Continua actualización de la herramienta de trabajo PETRUS		
Causa para su implantación	Tabla de riesgos y oportunidades		
Objetivos de la mejora	Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS actualizada.		
Recursos utilizados	Meramente organizativos		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de la implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se mantiene una fluida comunicación entre los clientes y usuarios para el buen desarrollo diario de nuestra actividad.		

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2018
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Seguimiento de las posibles desviaciones de los diferentes indicadores por parte de los grupos de trabajo vinculados a tal fin.		
Causa para su implantación	Tabla de riesgos y oportunidades		
Objetivos de la mejora	Detectar y solucionar las desviaciones en los indicadores		
Recursos utilizados	Meramente organizativos		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de la implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	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 miembros de la Unidad)



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2019
Proceso/s	PC08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación		
Descripción de la mejora	Envío de un correo agradeciendo la participación y valoración positiva recibida en las encuestas post-servicio y en las de satisfacción de nuestros clientes-usuarios.		
Causa para su implantación	Resultados obtenidos en el ciclo 2018		
Objetivos de la mejora	Fomentar la participación en las diferentes encuestas y dar transparencia a los resultados obtenidos		
Recursos previstos	Meramente organizativos		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	Motivar la participación de nuestros clientes en dichas encuestas.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	Año	2019
Proceso/s	PC 08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación		
Descripción de la mejora	Hacer partícipes de las reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores a aquellos miembros de la Unidad que reincidan en el incumplimiento de alguno de los Indicadores		
Causa para su implantación	Reiteración de incumplimientos en algunos indicadores.		
Objetivos de la mejora	Subsanar los incumplimientos reiterados.		
Recursos previstos	Meramente organizativos		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	Al tener una comunicación más directa con la persona afectada, se prevé una mejora en la medición de dichos indicadores		
Grado de prioridad	Alta		

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).

Proceso		Año	2019
Unidad, si procede	UTLA		
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019*

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Indicación recibida en la Auditoría Externa
Proceso/s	PC 04. Gestión del mantenimiento Nota del SPE: Entiendo que se debe a un error de copiado y que dicha modificación se aplica a ambos procesos PC04-PC08
Descripción	Actualización de los anexos VII (Análisis del contexto interno y externo del proceso) y VIII (Análisis de gestión de riesgo y oportunidades).
Justificación/Objetivo	Conseguir la trazabilidad entre el análisis DAFO, la identificación de requisitos derivados de las partes interesadas y los riesgos y oportunidades.

Unidad	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
Naturaleza de la propuesta	Modificación del nombre del indicador [PC 08.2]-06
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	Modificación del nombre del indicador que pasará a denominarse "Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5,10 y 20 días laborables desde su solicitud"
Justificación/Objetivo	Desde la Unidad consideramos que esta nomenclatura se ajusta más a la medida que realiza.

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.

Cabe destacar el aumento en el número de felicitaciones recibidas en las encuestas de satisfacción de satisfacción de clientes/usuarios así como la notable disminución del número de "muy insatisfechos" y aumento de los "muy satisfechos" en las encuestas post-servicio. En este aspecto se trabajará en la comunicación con nuestros usuarios para seguir manteniendo estos valores.