



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

## PC03 GESTIÓN DE ESPACIOS

### UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO A LABORATORIOS

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 Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	<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> 21-Febrero-2020	<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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales

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

### Informe Indicadores segmentados Dptos. UTLA 2019 (1)

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC03	I.[ PC 03.121]-06-[UTLA]	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	Trimestral	UTLA	100%	100%	99%	100%	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%	Cumplido

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

La unidad no dispone de encuestas generales

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

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

## 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
UDTL	PC03							

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

Unidad	Año
	2019
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
UDTL	2019
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-UDTL](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA UTLA

Se han recibido 14 encuestas, 11 de personal fijo y 3 de personal temporal interino, de un total de 31, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en un 45,16%.

Desglose por bloques:

### 1. Desempeño del puesto de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 96,94 % predominando con un 43,68% el valor de *Bastante Satisfecho*.

Informe de seguimiento de los procesos claves. 2019

**2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:**

Se ha obtenido una satisfacción del 95,65%, predominando con un 47,14% el Valor de *Bastante Satisfecho*.

**3. Participación:**

Se ha obtenido una satisfacción del 88,10%, predominando con un 57,14% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**4. Formación/ Evaluación:**

Se ha obtenido una satisfacción del 81,05% predominando con un 41,84% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**5. Relaciones internas de trabajo:**

Se ha obtenido una satisfacción del 85,71% predominando con un 39,27% el valor de *Muy Satisfecho*.

**6. Comunicación para el desarrollo del trabajo:**

Se ha obtenido una satisfacción del 92,75% predominando con un 50,00% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**7. Promoción y desarrollo de carrera:**

Se ha obtenido una satisfacción del 57,57% predominando con un 42,86% el valor de *Algo Satisfecho*.

**8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas:**

Se ha obtenido una satisfacción del 74,53% predominando con un 35,71% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**9. Valoración general:**

Se ha obtenido una satisfacción del 98,53% predominando con un 58,57% 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 98,55% predominando con un 42,86% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**11. Opinión general sobre el Servicio/Unidad:**

Se ha obtenido una satisfacción del 98,91% predominando con un 54,08% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**12. Opinión general sobre la encuesta:**

Se ha obtenido una satisfacción del 100% predominando con un 64,28% 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” (42,42%) y “Recompensas, Reconocimientos y Atención a las Personas”(25,47%)

Analizando las observaciones tomamos las siguientes medidas:

- *La situación de las cortadoras en un sótano sin ventanas, húmedo, con ventilación forzada, techos bajos e insuficientemente iluminado.*

Esta queja deberá ser trasladada al Servicio de Prevención.

*- Los laboratorios no deberían usarse como oficina pero hay técnicos que no tienen otro espacio de trabajo. Además se pueden mejorar mucho en las condiciones de prevención (poner armarios para reactivos inflamables, corrosivos, retirar las duchas de las llaves de la luz y revisarlas más a menudo...). En prácticas la jornada de trabajo a veces es infernal y no se pueden respetar las horas de descanso establecidas en el convenio entre jornada y jornada (si sales de la tarde y entras de mañana).*

Esta queja deberá ser trasladada al Servicio de Prevención y a los órganos de representación que correspondan.

*- Muy buenas palabras pero parece que siempre prima “el bienestar” del PDI frente al de los técnicos.*

*- La oferta formativa generalista de la UJA es útil para mi puesto pero tiene un alcance muy limitado. Los cursos deberían ser más específicos y/o con mayor número de horas. A pesar de haber solicitado un curso específico para mejorar las competencias en mi puesto de trabajo (en la convocatoria correspondiente) no se me ha respondido aún si procede o no.*

Los cursos específicos de nuestra unidad se gestionan desde la misma. En principio se solicita a los miembros de la Unidad, desde el Grupo de Formación, por medio de correo electrónico, los cursos que estimen oportunos a realizar para completar su formación. Una vez recibidos estos, se reúne el Grupo de Formación para discernir cuáles de ellos se realizarán atendiendo a criterios de no realización en años anteriores, que abarquen el máximo número de participantes interesados y que en diferentes años se den cabida a todas las áreas de conocimiento alternando si fuese necesario la concesión de estos. En última instancia, el presupuesto destinado para nuestra Unidad será el que determine el número de cursos a realizar, desde el Servicio de Formación de esta Universidad.

*- No se da formación específica para cada tipo de técnico de cada Dpto. La formación general es buena pero la específica de técnicos no se da.*

Los cursos específicos de nuestra unidad se gestionan desde la misma. En principio se solicita a los miembros de la Unidad, desde el Grupo de Formación, por medio de correo electrónico, los cursos que estimen oportunos a realizar para completar su formación. Una vez recibidos estos, se reúne el Grupo de Formación para discernir cuáles de ellos se realizarán atendiendo a criterios de no realización en años anteriores, que abarquen el máximo número de participantes interesados y que en diferentes años se den cabida a todas las áreas de conocimiento alternando si fuese necesario la concesión de estos. En última instancia, el presupuesto destinado para nuestra Unidad será el que determine el número de cursos a realizar, desde el Servicio de Formación de esta Universidad.

*- La unidad se comunica sobre todo para temas de calidad y eso sí está bien gestionado. La comunicación dentro del Dpto. es buena con el director pero no entre técnicos.*

Desde la coordinación de la Unidad agradecemos la percepción de la gestión de ésta.

*- El desempeño de mi puesto de trabajo tiene una definición de funciones bastante ambigua lo*

*que ocasiona realizar funciones de todo tipo y superior categoría.*

*- Sobre todo en periodo de prácticas es muy exigente/abundante el trabajo y cada PDI responsable de las prácticas funciona a su manera y es complicado a veces adaptarse a tanto cambio. Además hay PDI muy colaborador e independiente pero a otros se lo tienes que dar todo hecho y además al mínimo detalle tal y como diga que se hace sin aceptar otras opciones.*

*- Unos pocos han vendido a la unidad y en vez de buscar la manera de que todos los técnicos tuvieran un reconocimiento de su trabajo se han conformado con que se creen algunas plazas de grupo II (casi con nombres y apellidos) que van a causar desagrazios en cada Dpto. Creo que puede ser un desagrazio entre compañeros si va a depender de cada director de Dpto. el que se diferencie o no el trabajo de los técnicos de los grupos II y III, y cómo. Además es muy posible que al final sea el mismo trabajo para todos, pero los técnicos de grupo II cobrarán más y los de grupo III siguen como hace más de 15 años sin ningún reconocimiento (a modo de complemento o algo) de todo el esfuerzo que ha supuesto y supone tener nuevas técnicas, equipos...en los laboratorios.*

*- El sueldo está bien. La conciliación está muy bien. Los reconocimientos no retributivos no vienen de nada "institucional" sino que alguien a título personal te felicita y/o agradece tu trabajo y es maravilloso.*

*- En relación con los compañeros PAS funcionario de similar puesto, en pocos años, de recibir una retribución incluso un poco más alta, hemos pasado a tener una diferencia negativa de 2500 euros anuales. Había forma de compensar esta falta de carrera horizontal en el caso de los puestos técnicos, pero durante diez años se ha ignorado completamente a un colectivo altamente formado y cualificado.*

*- Pienso que el grado de especialización de mi puesto no se corresponde con las retribuciones recibidas, en comparación con puestos de categoría o nivel similares.*

*- Lo gracioso es que me he motivado yo como persona, no desde la UJA. Me gusta sentirme parte de la UJA y me implico en su mejora, en hacerle publicidad...pero a la UJA parece que le dan igual sus trabajadores. Me gusta hacerlo lo mejor posible, en mi puesto de trabajo, y gracias a Dios hay quien lo ve y valora, pero otros/as dan por supuesto eso y más piden (hasta que se "rompe la cuerda")*

*- Empecé una vez a leer el plan o informe de igualdad y lo dejé porque todos los muchos puestos bases son mayoritariamente femeninos pero al subir en el escalafón hay hombres y/o sólo hombres.*

Estas últimas sugerencias deberán ser atendidas por el Servicio u órgano de representación que corresponda.

## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2019/tendencias.:

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

En el año 2019 han sido atendidas 868 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución en estos últimos años de 675-762-713-667-870 solicitudes atendidas desde 2014-2018. Se aprecia una estabilización en el número de solicitudes atendidas en los dos últimos ciclos de gestión.

Se observa que existe un cumplimiento del Valor Objetivo para el ciclo 2019, la tendencia de los últimos cinco ciclos (100%-100%-99%-100%,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 180 incidencias en el año 2019 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 315-235-218-219. 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 2019/Tendencias.:

### C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2019: (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 2019.

<b>Código:</b>		<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	
<b>Proceso:</b>			
<b>Unidad/es:</b>			
<b>Descripción de la mejora:</b>			



<b>Causa para su implantación:</b>	
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	
<b>Recursos previstos: (3)</b>	
<b>Responsable de implantación:</b>	
<b>Previsión de resultados:</b>	
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> <input type="text"/> <b>Finalización:</b> <input type="text"/>
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	<input type="text"/>
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>	<input type="text"/>

### 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

<b>Unidad</b>	<b>Año</b>
	2019
<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)	7
Grupo de Página Web (GPW)	5
Grupo de Mejora (GM)	11
Grupo de Carta de Servicio (GCS)	8
Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI)	9
Grupo de Formación (GF)	7

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

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2020.

<b>Código:</b>	UDTL-01-2020	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Riesgo 1 y Oportunidad	
<b>Proceso:</b>	PC 03 Gestión de Espacios			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Mejora derivada de la continua actualización y revisión de la Plataforma PETRUS desde el grupo de Petrus y la Unidad.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Detectado Fallo en la Reserva de Laboratorios.			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Subsanar dicho fallo			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Meramente organizativos			
<b>Responsable de implantación:</b>	UDTL			
<b>Previsión de resultados:</b>	Funcionamiento correcto de la plataforma PETRUS.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>				
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>	
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>				
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>				

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

<b>Proceso:</b>		<b>Año)</b>	2020
<b>Unidad/es 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 2020\*

<b>Unidad/es</b>	
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	
<b>Procesos</b>	
<b>Descripción:</b>	
<b>Justificación/Obejtivos</b>	

### 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 2019 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.