



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

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.

Elaborado por: Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	Aprobado por:
Nombre: Marina Gómez Torres / Cecilia Benítez Guerrero	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Coordinadora / Secretaria	Cargo: Gerente
Fecha: 21-Febrero-2020	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 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-SUA 2020.
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.

Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE.

Documento: INDICADORES_2019

Informe Indicadores segmentados Dptos UTLA 2019 (1)

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[UDTL]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	UDTL	99%	99%	98%	99%	>=90%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-04	Porcentaje de Mantenimientos Preventivos que se cumplen en tiempo y forma.	UDTL	76%	88%	88%	90%	>=85%	95%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-05	Porcentaje de equipos que forman parte del Catálogo de mantenimiento preventivo.	UDTL	89%	88%	83%	93%	>=80%	100%	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.	UDTL	15.07	17,21	19.41	17.21	NP	22.88	

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.	UDTL	88%	92%	93%	88%	>=45%	88%	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.	UDTL	94%	96%	97%	96%	>=65%	96%	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.	UDTL	97%	98%	98%	99%	>=80%	98%	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.	UDTL	98%	99%	99%	99%	>=90%	99%	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.

Código de encuesta	Unidad	2016			2017			2018			2019		
		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-11-PC04	UDTL	25,82%	4,86		22,93%	4,96		31,11%	4,96		37,1	4,97	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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	PC04							

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*.

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 desagrazos en cada Dpto. Creo que puede ser un desagrazo 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.:

I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en MP.

En el ciclo 2019 se ha estabilizado la programación de MP de los equipos, con un resultado del 100% del valor objetivo. El indicador señala una cifra de 4256 actividades de MP cumplidas para un total de 4261 programadas, que hacen un total de 99%, 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 4211-3824-3746-4261, 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 2019 un porcentaje de cumplimiento de un 100% , 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 95%, 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 el cumplimiento de los mantenimientos preventivos en tiempo y forma para los cuatro trimestres.

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 2019 los datos son de 2791 equipos con MP de un total de 2791 registrados en el Catálogo, arrojando un valor del 100% para este indicador, lo que supone un incremento de 20 puntos porcentuales sobre el Valor Objetivo que es del 80%. Este indicador ha sido incrementado ligeramente con respecto al ciclo anterior debido a los equipos de nueva adquisición incorporados a la Unidad.

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

En el año 2019 ha aumentado considerablemente el número de actuaciones de MP realizadas (4256 unidades) frente a las 186 de MC.

Los valores obtenidos en los últimos 5 años son 15.07, 17.21, 19.41, 17.21 y 22.88 para 2015-2019 respectivamente. En dichos valores se aprecia la tendencia positiva que se traduce en una estabilización 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 2019 el porcentaje de partes de MC finalizados en 2, 5, 10 y 20 días han sido de 88, 96, 98 y 99% respectivamente. Se aprecia que los valores obtenidos para dichos intervalos de tiempo son superiores a los valores objetivos establecidos para cada uno de ellos. Los datos de este indicador para los últimos 5 años son los siguientes:

	2015	2016	2017	2018	2019
2 días	88%	92%	93%	89%	88%
5 días	94%	96%	97%	97%	96%
10 días	97%	98%	98%	100%	98%
20 días	98%	99%	99%	100%	99%

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)**

Con respecto a las mejora planteadas en el ciclo 2019 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- Plataforma de trabajo PETRUS en continua actualización, permitiéndonos detectar y subsanar los posibles riesgos y oportunidades que se presentan en la Unidad.
- Detectar y solucionar las posibles desviaciones producidas en los indicadores del proceso por el grupo de seguimiento de indicadores.



C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.

En el análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora para el Proceso PC04, podemos comprobar que las acciones planteadas para este ciclo de gestión se han implantado en su totalidad.

Para el Riesgo 2: " Incumplimiento de plazo de ejecución del mantenimiento correctivo " se planteó la siguiente acción de 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.

Dicha acción no ha sido necesaria aplicarla ya que no ha habido incumplimientos reiterados de desviaciones en los indicadores.

Desde la gestión de la Unidad y desde el Grupo de Seguimiento de Indicadores vemos oportuno mantener dicha acción para años sucesivos si así fuera necesario, ya que en este ciclo de gestión no se ha podido valorar su grado de repercusión.

Para el Riesgo 3 " Incumplimiento del Mantenimiento Preventivo que pueda derivar en un aumento del mantenimiento correctivo " se planteó la siguiente acción de 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.

Esta mejora se llevó a cabo el día 19 de octubre y se planteó desde la unidad debido a que se observó un aumento en la participación de la encuesta de satisfacción, pasando de un 10,13% de participación en el año 2018 a un 22,94% en el 2019 y en la encuestas post servicio donde el aumento es menos notorio, pasando de un 37,13% a un 38,82%.

La Unidad valora dichas acciones de mejora positivas para la consecución de los resultados obtenidos en el ciclo de gestión 2019.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Código:	UDTL-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Riesgos 2 y 3
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.		
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.		



Objetivo de la mejora: (2)	Subsanar los incumplimientos reiterados		
Recursos previstos: (3)	Meramente Organizativos		
Responsable de implantación:	UDTL		
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:(4)	Alta siendo su implantación desde este ciclo de gestión hasta la consecución del objetivo perseguido		
Planificación de la implantación (5)	Se instará al personal del Departamento afectado a su participación en las reuniones del GSI		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Ene-19	Finalización: Dic-19
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantada. Se observa una estabilización en los valores objetivos establecidos para dicho indicador.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	UDTL-02-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	UNIVERSIDAD DE JAÉN No Conformidad AE	Informe de seguimiento de los procesos claves. INF-SPC-PC04
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento			
Unidad/es:	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.			
Descripción de la mejora:	Elaboración de una Instrucción Técnica de la Gestión del control de Stock.			
Causa para su implantación:	Acción derivada de la no conformidad			
Objetivo de la mejora: (2)	Clarificar la gestión del control de Stock para el cumplimiento de los Factores de Calidad A1 y A6 siendo el grupo de interés afectado el G3.			
Recursos previstos: (3)	Meramente organizativos requiriendo previa validación de la Dirección Departamental correspondiente			
Responsable de implantación:	UDTL			
Previsión de resultados:	Gestión adecuada del control de Stock.			
Grado de prioridad:(4)	Alta. Se llevará a cabo a lo largo del actual ciclo de gestión			
Planificación de la implantación (5)	1. Reunión previa con el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis (21 Marzo 2019) 2. Elaboración de la Instrucción Técnica 3. Envío de dicha Instrucción para su inclusión en la documentación del SIGC-SUA 4. Publicación y difusión por medio de la página web de nuestra Unidad.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	Ene-19	Finalización:	Mar-19
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantada. Clarificación y unificación de la gestión del control de Stock en la UDTL.			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)				

Código:	UDTL-03-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	Riesgo 1 y Oportunidad	
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento			
Unidad/es:	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.			
Descripción de la mejora:	Continua actualización de la herramienta de trabajo PETRUS			
Causa para su implantación:	Tabla de riesgos y oportunidades			



Objetivo de la mejora: (2)	Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS actualizada, reforzándose los atributos de calidad A4, A5 y A6, afectando a nuestros grupos de interés G3 y G4.		
Recursos previstos: (3)	Meramente organizativos.		
Responsable de implantación:	UDTL		
Previsión de resultados:	Mantener una fluida comunicación entre los clientes y usuarios para el buen desarrollo diario de nuestra actividad.		
Grado de prioridad:(4)	Alta, se aplicará de manera indefinida en el tiempo		
Planificación de la implantación (5)	1. Detección de posibles mejoras o errores detectados. 2. Traslado al responsable de la plataforma para su subsanación o implantación. 3. Comprobación del éxito del cambio.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Ene-19	Finalización: Dic-19
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantada. Subsanación de los errores detectados.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

11. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité	Nº de participantes	
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 participantes en la unidad)

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2020.

Código:	UDTL-01-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Auditoría Interna
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.		
Descripción de la mejora:	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo)		
Causa para su implantación:	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 80% y 85%.		
Objetivo de la mejora: (2)	Mantener los valores Límite y Objetivo de los últimos ciclos de gestión.		
Recursos previstos: (3)	Resultados de ciclos anteriores		
Responsable de implantación:	UDTL		
Previsión de resultados:	Apostar por la mejora continua y la persecución de nuevos objetivos		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión del Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis 2. Modificación de los valores límite y objetivo en la plataforma Petrus 3. Envío de dichos valores al SPE para su modificación en la documentación del proceso. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	UDTL-02-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Auditoría Interna
----------------	--------------	-------------------------------------	-------------------



Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.		
Descripción de la mejora:	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-01 (Mantenimiento Preventivo)		
Causa para su implantación:	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 90% y 95%.		
Objetivo de la mejora: (2)	Mantener los valores Límite y Objetivo de los últimos ciclos de gestión.		
Recursos previstos: (3)	Resultados de ciclos anteriores		
Responsable de implantación:	UDTL		
Previsión de resultados:	Apostar por la mejora continua y la persecución de nuevos objetivos		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión del Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis 2. Modificación de los valores límite y objetivo en la plataforma Petrus 3. Envío de dichos valores al SPE para su modificación en la documentación del proceso. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	UDTL-03-2020	Naturaleza de la mejora: (1)	Auditoría Externa
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento.		
Unidad/es:	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.		
Descripción de la mejora:	Modificación de la primera acción derivada de los riesgos y oportunidades del PC 04		
Causa para su implantación:	Sugerencia de la auditoria externa		



Objetivo de la mejora: (2)	Evitar la deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus.		
Recursos previstos: (3)	Meramente organizativos		
Responsable de implantación:	UDTL		
Previsión de resultados:	Mejorar la comunicación con nuestros clientes y/o usuarios		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión del Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis 2. Modificación de la primera acción derivada de riesgos y oportunidades en la documentación interna de la Unidad 3. Envío de ésta al SPE para su modificación en la documentación del proceso. 		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

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

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción:			
Objetivo de la propuesta)			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
Naturaleza de la propuesta	Grupo de trabajo GIPA
Procesos	PC 04. Gestión del mantenimiento
Descripción:	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo)
Justificación/Obejtivos	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 80% y 85%

14.

Unidad/es	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
Naturaleza de la propuesta	Grupo de trabajo GIPA
Procesos	PC 04. Gestión del mantenimiento
Descripción:	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-01 (Mantenimiento Preventivo)
Justificación/Obejtivos	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 90% y 95%.

Unidad/es	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
Naturaleza de la propuesta	Grupo de trabajo GIPA
Procesos	PC 04. Gestión del mantenimiento
Descripción:	Modificación de la primera acción derivada de los riesgos y oportunidades del PC 04, que pasará a ser la siguiente: Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin, así como la continua observación por parte de los miembros de la Unidad y en concreto del Grupo de Petrus.
Justificación/Obejtivos	Mantener el buen funcionamiento de la plataforma mediante la observación y continua revisión por parte de clientes, usuarios, miembros de la Unidad y grupo de trabajo destinada a tal fin.



15. 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 propone actualizar para el siguiente ciclo de gestión los valores límite y objetivo de los indicadores I.[PC 04-11]-01 (Mantenimiento Preventivo) y I.[PC 04-11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo).