



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

## PC08

### GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

### 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 Ruíz 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-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.

### Informe Indicadores segmentados Dptos UTLA 2019

Proceso	Código-2019	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-04	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	UDTL	1387	1692	1443	1544	NP	1610	
PC08	I.[PC 08.2]-05	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas	UDTL				98%	NP	4%	
PC08	I.[PC 08.2]-06.1	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	UDTL	93%	74%	85%	84%	>=45%	81%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.2	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	UDTL	96%	95%	94%	96%	>=65%	92%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.3	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	UDTL	99%	98%	98%	98%	>=75%	99%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.4	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	UDTL	99%	98%	100%	100%	>=80%	100%	Cumplido

PC08	I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes	UDTL	13%	15%	30%	11%	NP	18%	
PC08	I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	UDTL	98%	99%	98%	99%	>=95%	99%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-15	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.	UDTL	32%	31%	0,34	32%	NP	31%	
PC08	I.[PC 08.2]-23	Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia	UDTL				medición desde 2019	NP	66%	



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
<a href="#">EG-16-PC08</a>	UDTL	49,09	78,18	65,45	100	100	4,24	4,2	4,13	4,4	4,42	4,05	4,05	4,11	4,26	4,3

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

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

Código 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
<a href="#">EP-42-PC08</a>	UDTL	25,82%	4,76		31,93%	4,85		37,13%	4,85		38,82%	4,91	

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	PC08							

## 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
	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 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.:

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

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2019, nos muestran que se han realizado 1610 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 3632. El total de prácticas presenciales en 2018 fue de 1544, en 2017 fue de 1443, en 2016 fue de 1692 y en 2015 fue de 1387. No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2018, 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 Resoluciones prácticas de consultas técnicas.

En este indicador se mide el número de solicitudes recibidas de resoluciones prácticas de consultas técnicas que son 86 sobre el total de solicitudes recibidas en la UDTL de apoyo a la docencia, a la investigación y de resolución práctica de consultas técnicas que son 2246, siendo el valor de un 4%. Dicho indicador es de nueva medición para el ciclo de gestión del 2019.

#### I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de Resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5,10 y 20 días laborables desde su solicitud.

Este indicador presenta para 2019 unos porcentajes de 81%, 92%, 99% 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:

	2016	2017	2018	2019
2 días	74%	85%	84%	81%
5 días	95%	94%	96%	92%
10 días	98%	98%	98%	99%
20 días	98%	100%	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 18% (7-41).



En el 2018 fue del 11% (3-26), en 2017 fue de 30% (13-42), en 2016 fue del 15% (7-45) y en 2015 fue un 13% (11-83).

En este ciclo solo 7 de las 41 incidencias producidas se han podido subsanar en el acto, aunque el número de incidencias se ha visto incrementado con respecto al ciclo anterior esto nos aporta un dato y es que lo mismo en los departamentos implicados se debe revisar la planificación del mantenimiento preventivo, adaptándola a las circunstancias. Por otra parte, estas desviaciones se han llevado a cabo en el segundo semestre siendo su valor del 34%.

#### **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 2019 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 los diferentes ciclos de gestión, 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.

Los Valores aportados en los dos semestres para dicho indicador son los siguientes; 98% y 100%.

#### **I.[PC 08.2]-15 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la investigación.**

Las cifras que ofrece en 2019 nos dan a entender que de 2246 solicitudes de apoyo científico-técnico, 693 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 31% del total, valor muy próximo al de años anteriores (2018 32%, 2017 34% 2016 33% y 2015 32%). 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.

#### **I.[PC 08.2]-23 Porcentaje de solicitudes de apoyo a la docencia.**

Este indicador es de nueva medición para el ciclo de gestión 2019 y su valor es del 66% por lo que no podemos hacer comparaciones con ciclos anteriores.

Las solicitudes de apoyo a la docencia son 1467 de un total de solicitudes de apoyo a la docencia, a la investigación y la resolución prácticas de consultas técnicas que son de 2246.

**B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/Tendencias.:**

En el año **2019** se han obtenido a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes sugerencias:

*“AL portal Petrus debería ser más fácilmente accesible desde cualquier ubicación web relacionada con la UJA”*

Se estudiará la viabilidad de su propuesta planteando ésta en los grupos de trabajo de nuestra Unidad.

*“Buen servicio y disponibilidad”*

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

*“Dado que el servicio lo integran varias personas no es posible hacer una evaluación global”*

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

*“El portal Petrus no me permite acceder con mi usuario y contraseña, dice que es incorrecto, cuando antes sí dejaba sin problema, incluso sin la red UJA, por lo que a través del parte de mantenimiento se realizó la última petición, en vez del portal Petrus”*

Para cualquier incidencia técnica, puede ponerse en contacto con nuestra Unidad o mediante el buzón de quejas y sugerencias habilitado a este fin en nuestra página web.

*“Hay que darle un repaso al portal Petrus para que, una vez realizada una solicitud, envíe automáticamente un correo electrónico al solicitante como justificante de su petición”*

La mejora a la que hace referencia, ya había sido contemplada para llevarla a cabo en este ciclo de gestión. Será incorporada en la mayor brevedad posible. Gracias.

*“Las técnicas de laboratorio asignadas a mi área de conocimiento son eficaces y hacen nuestro trabajo más sencillo”*

Gracias por su felicitación.

*“Muy satisfecho con el servicio y con el trato recibido”*

Muchas gracias seguiremos trabajando para mejorar.

*“No se puede acceder a la solicitud PETRUS desde Firefox”*

Se ha comprobado el funcionamiento de Petrus en este navegador, si sigue teniendo problemas con el acceso debe ponerse en contacto con el Servicio de Informática.

*“Poca iniciativa propia, le cuesta seguir las instrucciones de preparación, poco resolutivo, lo que supone al*



*profesorado realizar su trabajo”*

Desde la Unidad sentimos no poder llevar a cabo ninguna actuación relacionada con su queja. Haremos extensiva al resto de la Unidad su disconformidad.

*“Sería buen tener el Portal Petrus en la pestaña de Intranet (<https://www.ujaen.es/intranet>) para poder encontrarlo fácilmente. Gracias.”*

Es una cuestión que se ha trabajado en el seno de la Unidad y no hay posibilidad de realizar dicha actuación.

*“Sería conveniente que se hiciese una encuesta para cada uno de los técnicos que desarrollan la actividad, si en una unidad hay do técnicos muy diferentes en la prestación de los servicios, es injusto valorar bien a los dos e igualmente injusto valorar mal a los dos. Por ese motivo en mi encuesta solo aparece la valoración no sabe no contesta.”*

La encuesta no permite discriminar por técnicos pues perdería el anonimato. Sentimos que su opinión no pueda quedar plasmada.

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.

#### **Resultados 2019:**

**Nº encuestas enviadas = 401**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 58**

**Nº encuestas recibidas = 92**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 22.94%**

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

#### **Tendencias:**

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS</b>	55	55	55	62	58
<b>Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS</b>	27	43	36	77	92
<b>TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)</b>	49,09%	78,18%	65,45%	100%	100%



En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el año 2019 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 64.13%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 5,43% los INSATISFECHOS y de 1,09% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 92 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 48,91%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 5,43% los INSATISFECHOS y de 1,09% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 92 encuestas.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Media Total</b>	4,02	4,11	4,11	4,26	4,29
<b>Media Global</b>	4,24	4,20	4,13	4,40	4,42
<b>Media Percepción sobre la mejora</b>	4,05	4,05	4,11	4,26	4,30

### **Conclusiones:**

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 53.26% en el primero y 46.74% 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 40.22%, 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 42.39% para la opción de “muy satisfecho”.

### **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 la mejora planteadas en el ciclo 2019 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 se ha modificado la medición de uno de los indicadores el I [PC08.2]-05 y se ha implementado con uno de nueva creación I[PC08.2]-23, para adaptarnos a la situación real de la Unidad.





### 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 PC08, podemos comprobar que las acciones planteadas para este ciclo de gestión se han implantado en su totalidad.

Para el Riesgo 2 "Incapacidad en la adecuación del espacio en tiempo y/o forma, por razones internas o en la relación con otras Unidades/Servicios." y Riesgo 3 "Inexactitud o falta de capacidad de reacción en el trabajo a ejecutar" 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.*

Se observa una estabilización en los valores objetivos establecidos para dicho indicador.

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.

Para el Riesgo 1 "Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus" y la Oportunidad "Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS" se planteó la siguiente acción de mejora:

*Continúa actualización de la herramienta de trabajo PETRUS.*

Permitiéndonos detectar posibles mejoras o errores, trasladarlos al responsable de la plataforma para subsanarlos o implantarlos y comprobar el éxito del cambio.

Los cambios que se han llevado a cabo en dicho ciclo de gestión se pueden consultar en la página web de la Unidad en la sección del Portal Petrus, donde se ponen las diferentes actualizaciones realizadas.

Por citar algunas; se ha corregido que si salta un mantenimiento preventivo en Sábado o Domingo, se pase a Lunes para evitar posibles fallos.

Se ha corregido un fallo en la fecha de renovación de los préstamos.

Se ha añadido en catálogo de equipos la posibilidad de buscar equipos que requieren mantenimiento preventivo.

Si un equipo de stock tiene un mantenimiento preventivo, no se puede quitar el TIPO:: EQUIPO.

Desde la Unidad vemos muy positiva dicha acción de mejora ya que nos permite mantener la plataforma en continua actualización, por ello mantendremos dicha acción para años posteriores.

Otra de las acciones de Mejora proviene de la NO Conformidad planteada desde AE, siendo la siguiente:

*Elaboración de una Instrucción Técnica de la Gestión del control de Stock.*

La elaboración de la Instrucción Técnico necesito de:

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.  
Dicha acción permitió a la Unidad UDTL clarificar y unificar la gestión del control de Stock.

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

Se adjunta al correo el documento de Excel "Fichas de Mejoras Propuestas. Implantación de las Mejoras de los Procesos"(Anexo4)

<b>Código:</b>	UDTL-01-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Riesgo 3	
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios de Apoyo Científico/Técnico			
<b>Unidad/es:</b>	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.			
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Resultados obtenidos en el ciclo 2018			
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Fomentar la participación en las diferentes encuestas y dar transparencia a los resultados obtenidos, para los factores de calidad A8 y A10 siendo el grupo de interés afectado el G3 y G4.			
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Meramente organizativos.			
<b>Responsable de implantación:</b>	UDTL			
<b>Previsión de resultados:</b>	Motivar la participación de nuestros clientes en dichas encuestas.			
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta siendo su implantación desde este ciclo de gestión hasta la consecución del objetivo perseguido.			
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	1. Análisis de las diferentes encuestas. 2. Envío de correo de agradecimiento a nuestros clientes-usuarios.			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>				
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Oct-18	<b>Finalización:</b>	Oct-19
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	Implantada. Enviado el correo el 19 de Octubre. En este ciclo de gestión se ha observado un aumento en la participación en 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%.
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>	

<b>Código:</b>	UDTL-02-2019	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Riesgo 2
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios de Apoyo Científico/Técnico		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios.		
<b>Descripción de la mejora:</b>	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		
<b>Causa para su implantación:</b>	Reiteración de incumplimientos en algunos indicadores		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Subsanar los incumplimientos reiterados.		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Meramente organizativos.		
<b>Responsable de implantación:</b>	UDTL		
<b>Previsión de resultados:</b>	Al tener una comunicación más directa con la persona afectada, se prevé una mejora en la medición de dichos indicadores		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta siendo su implantación desde este ciclo de gestión hasta la consecución del objetivo perseguido.		
<b>Planificación de la implantación (5)</b>	Se instará al personal del Departamento afectado a su participación en las reuniones del GSI.		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	Ene-19	<b>Finalización:</b> Dic-19
<b>Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)</b>	Implantada. No ha sido necesario aplicar esta medida ya que no ha habido incumplimientos reiterados de desviaciones en los indicadores		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)</b>			

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

Total: 31 (Totalidad de los miembros de la Unidad)

Unidad	Año	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	

**11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2020.**

<b>Código:</b>	UDTL-01-2020	<b>Naturaleza de la mejora: (1)</b>	Riesgo1 y oportunidad
<b>Proceso:</b>	PC08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación		
<b>Unidad/es:</b>	Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.		
<b>Descripción de la mejora:</b>	Corregir posibles errores en la Plataforma Petrus		
<b>Causa para su implantación:</b>	Detectado fallo en el cálculo del indicador I [PC08.2]-23 Porcentaje de Solicitudes de Apoyo a la Docencia.		
<b>Objetivo de la mejora: (2)</b>	Subsanar dicho fallo y otros que se localicen.		
<b>Recursos previstos: (3)</b>	Meramente organizativos.		
<b>Responsable de implantación:</b>	UDTL		
<b>Previsión de resultados:</b>	Medición de los valores reales en la Unidad.		
<b>Grado de prioridad:(4)</b>	Alta		



<b>Planificación de la implantación (5)</b>	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.		
<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\*

## 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.