



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

PC03 - Gestión de espacios

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC03 - Gestión de espacios

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria
- PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

4.- Servicios prestados

El proceso describe la secuencia de las actividades de apoyo técnico y administrativo necesarias para la gestión de la asignación, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la Universidad de Jaén.

5.- Cliente/s del proceso

1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, postdoctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.



5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.

6.- Requisitos calidad (input proceso)

- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. [1,2,3,4 y 5]
- Adecuado plazo de finalización de las incidencias. [3,4 y 5]
- Registro de incidencias presentadas. [2,3,4 y 5]

7.- Resultado esperado

Planificar y asignar los espacios disponibles en la Unidad para evitar solapamientos y mantener la satisfacción de nuestros usuarios.

Bloque II: Identificación de resultados del proceso

8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas:
- Porcentaje de quejas respondidas

- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias:
- Porcentaje de sugerencias respondidas:

- Nº de felicitaciones: 0

**11.- No-conformidades internas y de auditoría**

No procede

12a.- Recomendaciones de auditoría interna

[Acceso a las fichas](#)

12b.- Recomendaciones de auditoría externa

No procede

13.- Resultados de la encuesta de personas

[Acceso a los informes](#)

14.- Compromisos de calidad

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

Compromisos integrados y NO integrados:

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

Compromisos incumplidos:

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)



15.- Identificación de acciones de mejora

[Acceso a las fichas](#)

16.- Equipo Interno

[Acceso a la fuente de datos](#)

17.- Registros / Evidencias

<https://drive.google.com/drive/folders/1Xx1dUhrfsTSeopmEmlqxcXWnBLgEkc13?usp=sharing>

(En caso de que no se abra el enlace, copiar y pegar en el navegador)

Bloque III: Análisis ejecutivo

18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.

Los resultados obtenidos en los principales factores que inciden en la ejecución del proceso, nos aportan una valoración positiva, proporcionando el máximo de servicios a los usuarios de modo eficaz y eficiente a través de los resultados obtenidos en los indicadores, examinando el cumplimiento de los programas de actuación actuales y planificando el futuro del servicio en cuestión. Todo esto se ha llevado a cabo en los diferentes subgrupos de trabajo, los cuales están cada uno liderados por un coordinador, realizando el seguimiento y evitando que se produzca una posible desviación.

19.- Resultado del proceso (output proceso).

- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios.

Se ha cumplido al 100% y por tanto han sido atendidas todas las solicitudes y publicadas todas ellas

- Adecuado plazo de finalización de las incidencias.
- Registro de incidencias presentadas.



Se lleva a cabo un registro de las incidencias (R.[PC 03.2]-18)

20.- Análisis resultados indicadores.

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

En el año 2020 han sido atendidas 305 solicitudes de Gestión de Espacios, siendo la evolución en estos últimos años de 762-713-667-870-305 solicitudes atendidas desde 2016-2020. La disminución en el número de solicitudes de este último ciclo se debe al periodo de inactividad de la comunidad universitaria.

Se observa que existe un cumplimiento del Valor Objetivo para el ciclo 2020, la tendencia de los últimos cinco ciclos (100%-100%-99%-100%,100%), genera una consolidación del valor obtenido.

INDICADOR I.[PC03.2]-15 Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentado por unidades.

Se han comunicado 80 incidencias en el año 2020 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 218-219-180-80. Se observan datos bastante 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, la disminución en el último año se debe al periodo de inactividad de la comunidad universitaria.

21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

En el PC03 no disponemos de encuestas ni post servicio ni de carácter general.

22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

No se han recibido quejas, sugerencias ni felicitaciones con respecto a este proceso



23.- Análisis de No Conformidades.

No se tienen No-conformidades

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Se han presentado dos recomendaciones en la auditoría interna. Las dos se refieren a incumplimientos del indicador de Porcentaje de solicitudes atendidas (I.[PC03.121]-06). Ambas han sido estudiadas y tratadas por el Grupo de Seguimiento de Indicadores que en trabajo conjunto con los departamentos afectados han logrado subsanarlas y conseguir el 100% de atención a dichas solicitudes.

25.- Análisis de encuestas de personas.

La encuesta de Opinión y Satisfacción del Personal de la UTLA es bianual y se realizó en el ciclo de gestión 2019. Se recibieron 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%. 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%).

26.- Análisis de compromisos de calidad.

No se ha tenido que llevar a cabo ninguna acción para el cumplimiento de los compromisos de calidad asociados al proceso PC 03, ya que los indicadores que tiene asociado dicho compromiso se cumplen en tiempo y forma.

27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.

No se plantearon mejoras derivadas del análisis de riesgos y oportunidades para 2020

28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

No se plantearon mejoras



29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se observa un cumplimiento de los indicadores asociados a este proceso y de los compromisos de calidad asociados al mismo

30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.

[Enlace a respuestas formularios](#)

Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.

32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.

Propuestas valores objetivo en indicadores: No hay

[Propuestas encuestas generales](#)

[Propuestas encuestas postservicio](#)

33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.

[Enlace a respuestas formularios](#)

34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...

[Enlace a respuestas formularios](#)



35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).

[Enlace a respuestas formularios](#)

36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.

[Enlace a respuestas formularios](#)

37.- Valoración general / Consideraciones finales.

Ha sido un ciclo de gestión atípico marcado por la situación complicada que estamos atravesando debido a la pandemia por Covid-19. Este año nos hemos enfrentado a una situación en ocasiones caótica comenzando por un periodo muy largo de inactividad, desde Marzo hasta Septiembre en muchos de los departamentos que conforman nuestra Unidad. A esto hay que sumar la vuelta al trabajo con las complicaciones a las que tuvimos que hacer frente, tales como la reposición de stock de equipos de protección individual que nos habían sido requisados por las autoridades sanitarias, la adquisición de mascarillas, geles hidroalcohólicos, alcohol sanitario...y la adaptación tanto de los espacios como de las normas de actuación a las recomendaciones por parte del Servicio de Prevención, los retrasos ocasionados en la petición de reactivos y material, la adaptación de las prácticas al nuevo número de alumnos debido a los nuevos aforos de laboratorios, duplicidad de grupos de prácticas, cumplimiento de distancias de seguridad y por tanto reorganización de espacios dentro del laboratorio, adaptación a cambios en los horarios... Además de todo esto, nuestro trabajo también se ha visto alterado ya que tenemos que estar al tanto de los alumnos para asegurarnos que cumplen con el protocolo de actuación en cuanto a seguridad en el buen uso de las mascarillas, su cambio al entrar a los espacios y las desinfección del material del que han hecho uso así como del espacio utilizado tanto a la entrada y salida como en el cambio de grupo.

Con respecto a este Proceso en concreto se ha notado una gran disminución tanto en las solicitudes de gestión de espacios recibidas como en las incidencias comunicadas que con casi total seguridad son debidas al periodo de inactividad de esta Universidad entre los meses de Marzo y Junio y las condiciones atípicas de trabajo en el resto del año.