



INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

Bloque I: Identificación del proceso

1.- Código y nombre proceso

PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

- PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.

3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios

4.- Servicios prestados

Apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora

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

6.- Requisitos calidad (input proceso)

- Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.
- Gestión de los recursos científicos adecuado a las necesidades docentes.
- Gestión de los recursos científicos adecuado a las necesidades investigadoras.
- Satisfacción de los usuarios.

7.- Resultado esperado

Establecer una red de conexiones entre los indicadores, las mejoras, las encuestas, la opinión en general de nuestros clientes (quejas, sugerencias y felicitaciones) y detectar deficiencias tanto de nuestra Unidad como de la globalidad del proceso.

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: 1
- Promedio de días en responder a las quejas: 9
- Porcentaje de quejas respondidas 100%



- Nº de sugerencias:
- 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

[Acceso a las fichas](#)

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/1o-kUroP0xKf9wLVXef5CPVkB4zwdQIVK?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).

Tras la identificación de los requisitos de calidad para el proceso PC08, se valora el grado de cumplimiento del resultado de cada uno de ellos;



Para el de las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes se obtiene un valor del 98%, siendo superior al valor límite y valor objetivo fijado. (> 90% - > 95%).

La gestión tanto de los recursos científicos adecuados a las necesidades docentes e investigadoras se miden a través de los indicadores I.[PC 08.2]-23 y I.[PC 08.2]-15, que nos dan información sobre el porcentaje de participación en cada uno de ellos.

La satisfacción de los usuarios se recoge anualmente a través de la encuesta de satisfacción de clientes /usuarios , donde se aprecia que la satisfacción global de los usuarios con nuestra prestación de servicio, para el año 2020 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO y la percepción global sobre la mejora, se sitúa también en MUY SATISFECHO, quedándose también registradas las felicitaciones a los miembros de la Unidad.

20.- Análisis resultados indicadores.

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

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2020, nos muestran que se han realizado 1016 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 2284. El total de prácticas presenciales en 2019 fue de 1610, en 2018 fue de 1544, en 2017 fue de 1443 y en 2016 fue de 1692. Como se puede apreciar para este ciclo de gestión existe un descenso considerable del total de prácticas preparadas con respecto al año anterior, por la situación anómala vivida por la Covid-19. No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2019, 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 73 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 1448, siendo el valor de un 6%.

Dicho indicador se incorporó de nueva medición para el ciclo de gestión del 2019 y debido a la situación vivida por la pandemia no podemos hacer una valoración de resultados con respecto al ciclo anterior.



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 2020 unos porcentajes de 90%, 96%, 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.

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 0% (0-31).

En el 2019 fue del 18% (7-41), 2018 fue del 11% (3-26), en 2017 fue de 30% (13-42) y en 2016 fue del 15% (7-45).

En este ciclo de las 31 incidencias producidas no se han podido subsanar ninguna en el acto, aunque el número de incidencias ha disminuido 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, coincidiendo con la incorporación y adaptación de la demanda de trabajo por la Covid-19.

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 2020 ha sido del 98%. 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 97%.

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



Las cifras que ofrece en 2020 nos dan a entender que de 1448 solicitudes de apoyo científico-técnico, 424 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 30% del total, valor muy próximo al de años anteriores (2019 31%, 2018 32%, 2017 34% y 2016 33%). 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.

Su valor es del 66%, comparando con el ciclo de gestión anterior se observa que se mantiene estable.

Las solicitudes de apoyo a la docencia son 951 de un total de solicitudes de apoyo a la docencia, a la investigación y la resolución prácticas de consultas técnicas que son de 1448.

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

La encuesta de satisfacción realizada en el año 2020 nos proporciona la siguiente información:

En cuanto a la satisfacción global de los usuarios con nuestra prestación de servicio, en el año 2020 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 65,67%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 2,99% los INSATISFECHOS y de 2,99% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 67 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 49,25%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 2,99% los INSATISFECHOS y de 2,99% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 67 encuestas.

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

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 67,16% en el primero y 67,16% 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 43,28%, 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 49,25% para la opción de “muy satisfecho”.

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

En el año 2020 se han obtenido a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes quejas/sugerencias y felicitaciones:

“Ánimo a continuar trabajando en esa línea”

“El servicio ha sido satisfactorio, mas que debido la existencia de material o tecnologías adecuadas, que también, gracias a la disponibilidad, capacidad de adaptación y buen hacer del compañero del laboratorio.”

“Me parece todo muy bien”

“Muy satisfecho con el servicio recibido por parte de los técnicos de mi departamento

“Todo perfecto”

Gracias, seguiremos trabajando y mejorando

23.- Análisis de No Conformidades.

"En algunos casos, no ha sido posible evidenciar el análisis de la eficacia de las acciones de mejora implantadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en los procesos asociados. Ejemplos: PREMAS en PC 04 y PC 05, UDTL en PC 04 y PC 08, UT en PC 04, SGI en PC 07, SPER en PC 05”.



En relación a dicha no conformidad y atendiendo al Plan de Acciones Correctivas se realizó un análisis detallado indicando en cada informe de seguimiento de los procesos las mejoras derivadas de riesgos y oportunidades y el impacto que han tenido en los riesgos y oportunidades que se identificaron.

24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Las actuaciones realizadas para dar respuesta a las recomendaciones de auditoría interna y externa se detallan en las tablas específicas asociadas al proceso. Se ha intentado dar respuesta desde la Unidad a la mayoría, aunque debido a la situación actual del Covid-19 y a la acumulación de tareas derivadas de dicha situación, nos ha sido imposible completar en su totalidad la planificación de muchas de las reuniones. Desde la coordinación de esta Unidad se ha decidido no modificar valores de referencia ni objetivos en este ciclo de gestión puesto que hay algunos que no se han cumplido tan holgadamente como otros años y no podemos determinar si esto ha sido debido en exclusividad al periodo de inactividad derivado del confinamiento y trabajo a distancia realizado entre Marzo y Septiembre de este ciclo.

Otras de las actuaciones generales aplicadas para dicho proceso es la justificación por parte de los miembros de la Unidad en el informe segmentado por departamentos de las posibles desviaciones en los resultados obtenidos en algunos de los indicadores, debido a la pandemia.

25.- Análisis de encuestas de personas.

Esta encuesta es de carácter bianual y se detalla en el archivo adjuntado a dicho proceso.

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 08, ya que el indicador que tiene asociado dicho compromiso se cumple 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.

Es conveniente tener presente que la dinámica de actuación para la detección de las acciones de mejoras derivadas de los riesgos y oportunidades planteados para el proceso, nos permite subsanar y analizar los resultados obtenidos siendo estos de gran utilidad para la Unidad.



Como podemos apreciar, para la acción de mejora propuesta derivada del Riesgo 1 y oportunidad “Corregir posibles errores en la Plataforma Petrus”, se ha detectado el fallo en el cálculo del indicador I [PC 08.2]-23. Porcentaje de Solicitudes de Apoyo a la Docencia que ha sido subsanado con gran celeridad, permitiéndonos reflejar la realidad de los valores recopilados, basándose en los resultados obtenidos para dicho indicador a lo largo del actual ciclo de gestión.

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

Por parte de la Unidad no se plantearon acciones de mejora derivadas de procesos, auditorias, encuestas, etc.

29.- Análisis de registros / evidencias aportados.

Se aprecia que en los resultados globales obtenidos por la Unidad la mayoría de los indicadores están dentro del valor límite y valor objetivo, a pesar de la situación vivida a lo largo del ciclo de gestión 2020 por la Covid-19.

Solo en uno de los indicadores el de “Mantenimiento Preventivo en fecha” el porcentaje ha sido de un 78% desviándonos de sus valores de referencia. Se ha intentado dar respuesta desde la Unidad, aunque debido al periodo de inactividad derivado del confinamiento y trabajo a distancia realizado entre los meses de Marzo y Septiembre, por la mayoría de los miembros de la Unidad y a la acumulación de tareas derivadas de dicha situación, nos ha sido imposible completar en su totalidad la planificación de muchos de los mantenimientos preventivos, viéndose afectados sobretodo el Tercer y Cuarto Trimestre.

Por otra parte, las encuestas post-servicio nos aportan la información sobre la valoración de los servicios prestados tanto para el proceso PC08 de SATISFECHO con un valor del 4.90 (Resolución Práctica de Consulta 4,93, Apoyo a la Docencia 4,85 y Apoyo a la Investigación 4,93) y para el PC04 de SATISFECHO con un 4,98.

No podemos hacer una comparación con los anteriores ciclos de gestión por la situación vivida.

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 la 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.

Otra de las problemáticas presentadas, es que nos encontramos en continua adaptación del puesto de trabajo por las medidas adoptadas según el nivel de riesgo en el que se encuentre nuestra localidad, comunidad y país y los continuos confinamientos domiciliarios del personal técnico y de clientes / usuarios.

Analizado y valorado cada uno de los puntos anteriormente indicados, nos sentimos satisfechos con los resultados obtenidos en los distintos procesos a los que pertenece la Unidad, habiéndose alcanzado para el Proceso PC08 todos los valores límite y objetivo marcados como referencia para los indicadores, los objetivos, acciones de mejora y la mayoría de las recomendaciones fijadas tanto en la auditoría interna como externa.