

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESO ESTRATÉGICOS PE01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y PE02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por:	Aprobado por:
Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	
Nombre:	Nombre:
JUAN CARLOS SÁNCHEZ RODRÍGUEZ	(PAS) ARMANDO MORENO CASTRO
Fecha:	Fecha:

1. Resultados indicadores de procesos

Informe de Indicadores de Histórico:

2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios

Código de la encuesta	
Servicio SIGC-SUA	
Código del proceso	PC03

Unidad	
Resultados de las encuestas:	

Anexo 1:

3. Resultados del seguimiento de encuestas post-servicios

Anexo 2:

4. Resultado del seguimiento de quejas / sugerencias / felicitaciones

Código del proceso:	
Unidad:	
Resultados encuestas:	

5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.

Código del proceso/s :	
Unidad:	
Identificación, control y tratamiento de No Conformidades	

Internas:	
------------------	--


Anexo 3:

6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorias

Código del proceso/s :	
Unidad:	
Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorias.:	

Anexo 4 :

7. Resultados del seguimiento de encuesta de personas

Código del proceso:	PC 03. Gestión de espacios	
Unidad:		
Resultados:	DOCUMENTOS ASOCIADOS	
	Informe clima laboral UTLA-SIGC-SUA 2013	Descargar 

8. Análisis ejecutivo de los resultados.

A. Indicadores 2013/tendencias.:

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

Durante el ciclo de gestión trianual 2010-2013 se estudiaron las diferentes situaciones presentadas en los Departamentos para interpretar de forma homogénea y bajo un mismo criterio la gestión de los espacios, al existir diferentes planteamientos de cara a la recogida de datos y la forma utilizada para presentar la planificación de los mismos en algunos de ellos, hecho que generó la elevación de una No Conformidad en el primer ciclo de gestión de este trienio. En el análisis y cierre de la No Conformidad generó como acción de mejora la posibilidad de que la mayoría de los departamentos atendieran las solicitudes de forma común

En el año 2013 han sido atendidas 675 solicitudes de Gestión de Espacios, con una evolución en estos tres años de 418-812-675 solicitudes atendidas. Se ha producido un decremento de las solicitudes atendidas durante 2013 con respecto a 2012, debido en mayor parte a que la Unidad incluye con una misma fórmula la reserva de espacios derivada de la actividades no programadas, no siendo así en años anteriores. Este hecho se ha debido sobre todo a la implantación de la acción de mejora consistente en un Tutorial de Indicadores para consulta en la web de la Unidad, y la política de comunicación efectuada por los diferentes medios con los que la Unidad cuenta.

Se observa que existe un cumplimiento prácticamente total del Valor Objetivo para los tres ciclos de gestión en el conjunto de la Unidad (99-100-100%), con un leve desajuste en 2011 no significativo y que por consiguiente no altera el montante de las cifras totales.

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

Se ha comunicado 335 incidencias en el año 2013, lo que supone que se ha logrado sistematizar completamente el registro de incidencias en el Gestor PETRUS por parte de la Unidad, permitiendo su clasificación según se tramiten éstas a la Unidad Técnica, Servicio de Informática o Servicio de Prevención.

En cuanto a la evolución de la tendencia para el periodo de los últimos tres años, el número de incidencias comunicadas ha sido de 8-354-335. La primera cifra corresponde a su implementación en el último mes de 2010 por lo que no es significativa y una posterior estabilización del número de éstas en el conjunto de la Unidad en los dos últimos años, cantidad que previsiblemente se mantendrá para los ciclos de gestión futuros.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2013/Tendencias.:

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2013/Tendencias.:

Quejas, sugerencias y felicitaciones 2013:

En el año 2012 y 2013 no se han recibido quejas ni sugerencias a través del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG (existe un enlace al mismo en la página principal de la web de la UTLA). Sí se han recibido algunas sugerencias a través de otros medios, no siendo los adecuados para ello, como por ejemplo el formulario de observaciones incluido en la Encuesta General de Usuarios.

En el **ciclo de gestión 2013** se recibieron algunas sugerencias utilizando el formulario incluido en las Encuestas Generales de Usuarios. Las sugerencias recibidas son las siguientes:

1. *"Las solicitudes y comunicaciones electrónicas son innecesarias por la proximidad del personal técnico e investigador en el CAAI".*
2. *"Debería hacerse encuestas personalizadas, al igual que se hace con el profesorado. Gracias."*

En el **ciclo de gestión 2012** se recibieron las siguientes sugerencias, utilizando también el formulario incluido en la Encuesta General de Usuarios:

1. *"Veo una pérdida de tiempo que nos hace falta para otras gestiones el tener que pedir todo lo que se haga por correo electrónico o a través de una página web".*
2. *"Esta encuesta no se ajusta a la realidad del servicio. Utilizo este servicio habitualmente cuando tengo prácticas. Distinguiría entre los ítems relacionados con el personal de apoyo en el laboratorio (muy positivos) y los demás"*

En el **ciclo de gestión 2011** se recibieron las siguientes sugerencias a través del mismo medio:

1. *"Se debería considerar que la prestación de un servicio por parte del personal Técnico no es un favor que se hace a un investigador, sino a la institución. El hecho de que una buena docencia e investigación repercute positivamente en la carrera del PDI puede llevar a la anterior consideración. Sin embargo, la que finalmente se beneficia del trabajo bien hecho es la institución. Hay que trabajar aun mucho, por trasladar esta idea a la comunidad universitaria. Una institución con un nivel elevado de calidad permite su sostenibilidad, de otra forma, no habrá forma de mantenerla en el tiempo, será económicamente y socialmente inviable"*

Al no haberse tramitado las sugerencias a través de medio establecido, no se pudo responder a las personas que las realizaron. No se han recibido **felicitaciones** documentadas en el ciclo de gestión 2013.

El no haber recibido ninguna queja o reclamación en la Unidad en los tres años, nos podría hacer pensar en la posibilidad de los usuarios no tengan facilidad en su tramitación formal a través de los medios con los que cuenta la Unidad, aún contando con la posibilidad de poder tramitarlas directamente a través de la página principal de la web de la UTLA. Se ha incluido una propuesta de mejora para 2014, encaminada a intentar facilitar el acceso a su tramitación, puesto que la recogida de iniciativas (**sugerencias**) redundaría en la mejora de la calidad, así como en el conocimiento de las insatisfacciones sobre el servicio que prestamos. Actualmente las **quejas** que se comunican se hacen sobre todo de forma verbal, dada la

proximidad inmediata que la Unidad tiene con sus usuarios (Personal Docente e Investigador, becarios, etc.) con lo que no quedan registradas en nuestros sistemas de manera formal.

Encuesta General de Usuarios 2013

En este ciclo de gestión 2013, la Unidad ha considerado no modificar los ítems de las encuestas; sí se han realizado algunos ajustes en la expresión de algunos ítems, pero sin modificaciones profundas en los mismos.

Se realizó un único lanzamiento. Al tener como usuarios de la encuesta al PDI, se procedió a seleccionar de forma aleatoria un número determinado de clientes a los que enviar la encuesta, debido a que este colectivo interactúa con un número elevado de Servicios/Unidades, evitando así que los usuarios se vieran saturados con su cumplimentación. También, por parte del Coordinador de la Unidad se envió un mensaje a las direcciones departamentales (una vez que las encuestas ya habían sido remitidas por el SPE) para que fuera distribuido a través de sus listas de distribución, con la intención de promover el cumplimiento de las encuestas.

Resultados 2013:

- N° encuestas enviadas = 250
- N° óptimo de encuestas cumplimentadas = 61
- N° encuestas recibidas = 34
- Tasa de respuesta (sobre el n° total de encuestas enviadas) = 13,60%
- Tasa de respuesta (sobre el n° óptimo) = 55,74%

Tendencia y análisis de resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios

- **Niveles de participación del ciclo 2011**

N° ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	61
N° DE ENCUESTAS RECIBIDAS	7
TASA DE RESPUESTA (sobre el n° óptimo)	11,48%

- **Niveles de participación del ciclo 2012.**

N° ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	61
N° DE ENCUESTAS RECIBIDAS	71

TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	100,00%
---	----------------

- **Niveles de participación del ciclo 2013.**

Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	61
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	34
TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)	55,74%

Podemos observar una evolución significativa en el nº de encuestas recibidas en los tres años. El año 2011 el número de encuestas recibidas fue muy escaso (7) con una 8,45% sobre el número óptimo, pasando en 2012 a 71 encuestas recibidas que suponen el 100% de tasa de respuesta. En el año 2013 se ha vuelto a reducir sustancialmente, teniendo 34 encuestas que equivalen a un 55,74% de tasa de respuesta sobre el número óptimo. Esta evolución final, se deduce en parte al haberse reducido a más de la mitad el número de encuestas recibidas, pasando a 34 de 71 que tuvimos en 2012 (de un total de 250 encuestas enviadas). Esto hace que los resultados obtenidos en 2013 sean menos representativos.

Por parte de la Unidad y de otras instancias de la UJA, habrá que profundizar en el establecimiento de medidas que fomenten la participación de los usuarios en la cumplimentación de las encuestas generales de usuarios.




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 47,06 puntos, siendo un 34,29% el del pasado año para este mismo nivel. Los datos de **INSATISFACCIÓN** vuelven a situarse en cifras poco significativas, dando un 5,88% los **INSATISFECHOS** y de 0,00% los **MUY INSATISFECHOS** sobre un total de 34 encuestas.

En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el año 2013 se ha aumentado de 44,29% (2012) a 58,82% el porcentaje de satisfacción global, situándose en el nivel de MUY SATISFECHO, quedando el valor de **INSATISFECHO** en un 5,88% (2 personas de un total de 34), con lo que podemos ver que la Unidad ha mejorado en este aspecto puesto que los niveles de relación satisfacción/insatisfacción comparativamente respecto a 2012, han evolucionado positivamente.

Hay que tener en cuenta que la realización de la Encuesta General de Usuarios en la UTLA, se plantea bajo una perspectiva de Servicio/Unidad y al no tener nuestros usuarios totalmente asumida todavía una idea de Servicio/Unidad en la prestación de servicio del colectivo de laboratorios, la respuesta de la encuesta estaría directamente vinculada con la prestación personal que éstos reciben del propio técnico/as en el departamento, siendo difícil que el encuestado traslade respuestas con una visión de conjunto. Este inconveniente se irá solucionando con el tiempo, cuando los usuarios vayan tomando conocimiento y asumiendo las posibilidades derivadas de la prestación de servicios que ofrece y tiene el colectivo como Unidad.

Anexo 5:

DOCUMENTOS ASOCIADOS	Descargar
-----------------------------	------------------

INFORME DE FRECUENCIAS ENCUESTA GRAL. USUARIOS UTLA PC08 2013	
FICHA TÉCNICA ENCUESTA GRAL. USUARIOS UTLA PC08 2013	
Informe de Quejas y Sugerencias 2013 UTLA	

9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos.

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC 03. Gestión de Espacios		
Descripción de la mejora	Optimización del sistema telemático de reservas de espacios a través de web y adecuación del gestor PETRUS para esta mejora.		
Causa para su implantación	Algunos departamentos o el propio técnico, no pueden incluir las reservas de espacios con el sistema establecido actualmente		
Objetivos de la mejora	Existencia de un sistema común para la publicación de horarios y reservas de espacios que aglutine la diferente casuística que hay en el colectivo de técnicos de laboratorios		
Recursos utilizados	No se necesitan recursos específicos		
Autorización, en su caso	No es necesaria autorización		
Responsables de implantación	Pedro Aguilar se encargará de las modificaciones en el Código del Portal PETRUS		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha optimizado el sistema de reserva de espacios en PETRUS, atendiendo a las especificidades de los departamentos que presentaban sistemas propios de reserva de espacios, que no estaban integrados en el gestor telemático.		

10. Relación de equipos internos para la calidad.

Unidad	Año	2013
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
GRUPO DE MEJORA (GM)	11	
GRUPO DE INDICADORES, PROCESOS Y ANÁLISIS (GIPA)	9	
GRUPO DE CARTA DE SERVICIOS (GCS)	6	
GRUPO DE PÁGINA WEB (GPW)	4	
GRUPO DE PETRUS (GP)	9	
COORDINADORES DE GRUPO (COORD)	5	

11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Unidad	Año	2014
Proceso/s		
Descripción de la mejora		
Causa para su implantación		
Objetivos de la mejora		
Recursos previstos		
Responsables de implantación		
Previsión de Resultados		
Grado de prioridad		

12 Propuestas de nuevos objetivos de calidad y mejora de la gestión del SIGC-SUA

13 Propuesta de acciones de revisión y mejora de la documentación de los procesos.

Unidad		Año	2013
Proceso/s			
Tipo de incorporación			
Norma			

Unidad			
Naturaleza de la propuesta			
Proceso/s			
Descripción			
Justificación/Objetivo			

Anexo 6:

14. Valoración o consideraciones finales.

FASES					
#	Responsable	Nombre	Fecha	Estado	Acciones
0	Creado por	admin069 admin069			
3	Responsables de Servicios/Unidades en Proceso PC03	Responsables de Servicios/Unidades en Proceso			