

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	(Gerente) 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	PC04
Unidad	

Resultados de las encuestas:

Anexo 1:

3. Resultados del seguimiento de encuestas post-servicios

Anexo 2:

DOCUMENTOS ASOCIADOS	Descargar
RESULTADOS ENCUESTAS POST-SERVICIO 2013 UTLA PC04	

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. Auditorías.:	

Anexo 4 :

7. Resultados del seguimiento de encuesta de personas

Código del proceso:	PC 04. Gestión del mantenimiento
Unidad:	
Resultados:	<div>DOCUMENTOS ASOCIADOS</div> <div>Descargar</div>

	Informe clima laboral UTLA-SIGC-SUA 2013	
--	--	---

8. Análisis ejecutivo de los resultados.

A. Indicadores 2013/tendencias.:

- **I.[PC 04.11]-01 Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en MP:** Segmentado por unidades: En el ciclo 2013 se sigue aumentando la programación de MP de los equipos, con un resultado por encima de 9 puntos sobre el valor objetivo. El indicador señala una cifra de 3364 actividades de MP cumplidas para un total de 3379 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 tres últimos años es de 505-1598-3364. Podemos apreciar que el aumento más significativo de este cumplimiento se encuentra en el segmento de 2013, con una tasa de 2.10 puntos en relación al 2012. 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 2013 un porcentaje de cumplimiento de un 99%, así pues se está desarrollando de manera idónea la programación de MP y los valores asociados a este indicador.

- **I.[PC 04.11]-05 Porcentaje de Equipos que forman parte del catálogo de MP:** Sigue aumentando el Catálogo de unidades a las que se asocia un programa periódico de MP, debido en mayor parte a la adquisición de nuevos equipos y la inclusión de los mismos en la programación periódica. Este indicador presentará un incremento anual positivo para los próximos ciclos de gestión, teniendo en cuenta estas dos variables. En el año 2103 los datos son de 2219 equipos con MP de un total de 2454 registrados en el Catálogo, que supone un incremento de 10 puntos porcentuales sobre el Valor Objetivo.
- **I.[PC 04.13]-15 Mantenimiento Preventivo frente a Mantenimiento Correctivo:** En el año 2013 ha aumentado considerablemente el número de actuaciones de MP realizadas (3364 unidades) frente 321 de MC.

La modificación efectuada en el indicador en 2012 que quedó configurado como tasa, sumado al incremento de las acciones programadas en MP, han supuesto una considerable reducción del MC en el ciclo trianual, viendo cómo los resultados de las ratios correspondientes se han venido reduciendo desde 2010, arrojando unas cifras de 10,48-4,98 y 2,43, lo que nos vuelve a confirmar para este ciclo la consolidación y solidez del plan preventivo y el Catálogo de equipos desde su creación. Así, podemos observar que se está consolidando el plan preventivo a la vez que aumenta el número de actuaciones de MP en el catálogo de equipos de la UTLA y se disminuye el de MC para los tres últimos años.

- **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 2013 el porcentaje de partes de MC finalizados en 2, 5, 10 y 20 días han sido de 80, 90, 93 y 98%. Comparativamente respecto de los dos años anteriores, se observa que

los datos del indicador se van adecuando progresivamente a los objetivos previstos, con un tiempo de resolución cada vez menor.

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 n° 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](#)

FICHA TÉCNICA ENCUESTA GRAL. USUARIOS UTLA PC08 2013	
INFORME DE FRECUENCIAS ENCUESTA GRAL. USUARIOS UTLA PC08 2013	

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

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Posibilitar la digitalización de la Normativa y Manuales Técnicos referentes al Catálogo de Equipos (poder adjuntar archivos .pdf a las fichas, en el catálogo de equipos. (en realidad esto ya es posible aunque se puede mejorar)		
Causa para su implantación	Dificultad para incorporar esta información a las fichas.		
Objetivos de la mejora	Optimizar y completar las posibilidades de información en las fichas de equipos. Mayor conocimiento sobre nuestros equipos.		
Recursos utilizados	No han necesitado recursos específicos.		
Autorización, en su caso	No ha sido necesaria autorización		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha comprobado la imposibilidad de adjuntar archivos pdf en el servidor, debido a la limitación de su capacidad y al elevado número de aparatos del catálogo, por lo que se ha abierto la posibilidad de acceder a la información descrita a través de URL en la ficha de cada aparato		

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		

Descripción de la mejora	En relación al compromiso UTLA_201X_CC2 (Compromiso Servicio Mantenimiento Correctivo), afianzar la valoración de la encuesta postservicio en un valor de: BUENA. En caso de obtener una valoración inferior se creará el compromiso de llevar a cabo un estudio segmentado por Departamentos.
Causa para su implantación	Incertidumbre en la consecución del valor actual, debido a las variaciones que se pueden producir por la especificidad de la actividad de cada departamento
Objetivos de la mejora	Asegurar el valor óptimo teniendo en cuenta los departamentos que pueden hacer modificar la variable.
Recursos utilizados	No se necesitaron recursos específicos.
Autorización, en su caso	No es necesario autorización
Responsables de implantación	UTLA
Estado actual de implantación	Implantado
Resultados obtenidos	Para el ciclo de gestión 2013 se ha mantenido el valor de BUENA en este compromiso, por tanto no procedió realizar el estudio descrito.

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Posibilitar en el gestor PETRUS la opción de préstamo de equipos		
Causa para su implantación	Actualmente no existe una base de datos centralizada donde podamos recoger los datos de los equipos que tenemos asignados y que el PDI, becarios, PAS, etc. retira para su uso temporal (excursiones, otras actividades docentes o investigadoras, etc.)		
Objetivos de la mejora	Conocimiento permanente de la situación física de un equipo		
Recursos utilizados	No se necesitan recursos específicos		
Autorización, en su caso	No se necesita autorización		
Responsables de implantación	Pedro Aguilar a través de la modificación del código en el gestor PETRUS.		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha implementado la opción de préstamo, abriendo esta posibilidad en el Gestor PETRUS.		

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	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2014
Proceso/s	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Descripción de la mejora	Comunicación recursos externos		
Causa para su implantación	Recomendación auditoría interna 2013		
Objetivos de la mejora	Informar del número de MC que requieren de recursos externos en plataforma PETRUS.		
Recursos previstos	Reuniones de grupo de PETRUS		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

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 PC04	Responsables de Servicios/Unidades en Proceso	17/01/2014		