

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	PC08

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 PC08	

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 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico
Unidad:	
Resultados:	DOCUMENTOS ASOCIADOS Descargar



8. Análisis ejecutivo de los resultados.

A. Indicadores 2013/tendencias.:

I.[PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes)

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2013, nos muestran que se han realizado 1428 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 3931. El total de prácticas presenciales en 2012 fue de 1121 y de 934 prácticas presenciales en 2011, existiendo pues una progresión significativa de la presencialidad que calificamos como positiva, al ser el apoyo técnico presencial un factor de calidad en nuestra Unidad.

No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2012, 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.

Si observamos la tendencia que ha tenido este indicador desde el 2010 al 2013 (90-90-94%), podemos observar que se ha acercado prácticamente en su totalidad a su valor objetivo,

I.[PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborales desde la solicitud.

Este indicador es de nueva creación en 2012. Debemos tener en cuenta que las actividades encuadradas en el concepto de Resolución Técnica de Consulta son variadas, como por ejemplo las cuestiones de asesoramiento técnico que se ofrecen a nuestros clientes, el tiempo dedicado a preparación de guiones de prácticas y estudio de los mismos, la preparación de las relaciones de material fungible e inventariable necesarios para el desarrollo de la actividad docente e investigadora en nuestros laboratorios, el tiempo dedicado a la petición de presupuestos a proveedores para este fin, etc. No hay duda de que el tiempo invertido en la realización de estas actividades es necesario concretarlo a través de indicador y cuantificarlo, porque su dedicación genera valor a nuestro trabajo. Es evidente por tanto, que este valor aumentará si la multiplicidad de actividades que engloban el concepto de Resolución Técnica de Consulta se realiza en el menor tiempo posible. No obstante existe una débil descompensación con el valor alcanzado en 2013 (95%) que será corregido con la correspondiente acción de mejora. Hay que destacar que en el ciclo trianual la mayoría de las resoluciones técnicas de consulta que requieren asesoramiento técnico se siguen realizando por parte de nuestros clientes a través del teléfono o email, siendo muy pocas las que se canalizan a

través de la correspondiente Solicitud de Servicio.

I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Este indicador presenta para 2013 unos porcentajes de 79-91-94 y 97% (2, 5, 10 y 20 días hábiles) lo que nos da a entender que las asistencias técnicas se finalizan en mayor porcentaje en la franja de 2 días (hay que tener en cuenta que este porcentaje es invertido, a menor porcentaje, más asistencias técnicas finalizadas en los días correspondientes y a más porcentaje, menos asistencias), con lo que al ser de nueva medición en 2013, podemos decir que la evolución de los datos del indicador, está siendo positiva para el conjunto de la Unidad.

I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren MC en prácticas docentes.

Este indicador es de nueva creación en 2012 y 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 fue un 12% (12 de 93). En 2012 el valor fue de un 89% (104 de 116) lo que señala que estas incidencias son resueltas en mayor parte sin llegar a requerir MC.

I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.

Este indicador es de nueva creación en 2012 y mide del total de prácticas preparadas con adecuación funcional de recursos, cuántas de ellas se realizan en tiempo y forma. El porcentaje de 2013 (80%) y 2012 (71%) presenta un valor por debajo del valor objetivo (95%), por lo que se establecerán las correspondientes acciones de mejora a través de una No Conformidad interna, aunque ya se ha diagnosticado la variable que hace que esta cifra no llegue a los valores comprometidos que está relacionada con la fecha de solicitud de la tarea, la cual no puede cerrarse a tiempo e interfiere en el cumplimiento del valor porcentual final. También se conoce ya la acción de mejora que se va a implementar para subsanar esta deficiencia, a través de una corrección de los parámetros que afectan al indicador en el Gestor PETRUS, que garantizará la consecución del valor objetivo.

I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación.

Este indicador es de nueva creación en 2012. Las cifras que ofrece en 2013 nos dan a entender que de 2266 solicitudes de apoyo científico-técnico, 535 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 23% del total. En 2012, supuso un porcentaje del 29%, pudiendo apreciar que los porcentajes son bastante similares. 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.

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 2011-2013 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.**

N° ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS*	61
N° DE ENCUESTAS RECIBIDAS	34
TASA DE RESPUESTA (sobre el n° 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.

DOCUMENTOS ASOCIADOS		Descargar
Anexo 5:	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 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		

Descripción de la mejora	Fomentar el conocimiento e Impulsar acciones de mejora relacionados con la disponibilidad de los diferentes registros que configuran la gestión del proceso.
Causa para su implantación	Déficit de conocimiento sobre la concreción de los registros de los diferentes procesos en los que participa la Unidad.
Objetivos de la mejora	Conocimiento por parte de los miembros de la Unidad de los diferentes registros existentes.
Recursos utilizados	No son necesarios recursos específicos.
Autorización, en su caso	No
Responsables de implantación	UTLA
Estado actual de implantación	Realizado
Resultados obtenidos	Se ha optimizado la identificación de registros en el Portal PETRUS, con la inserción de su signatura que identifican a cada uno de ellos. Las modificaciones realizadas se han comunicado a la totalidad de la Unidad a través de la lista de distribución.

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Se propone que el Grupo de Trabajo formado por un miembro de la UTLA en Ciencias, en EPS-Linares, EPS-Jaén y Coordinador de Calidad de la UTLA, se amplie para constituir un Equipo permanente de trabajo formado por todos los Coordinadores de Grupo de la UTLA. Este grupo se comunica principalmente a través de lista de distribución.		
Causa para su implantación	Establecer un núcleo de decisión y trabajo participativo, mixto y multifuncional entre la Coordinación de la Unidad y los Coordinadores de Grupo, a través de la creación de un Equipo de Trabajo de carácter permanente, para garantizar un desarrollo efectivo de la comunicación vertical y horizontal así como la búsqueda de la total implicación de los miembros de la Unidad en el proyecto permanente de la mejora continua		
Objetivos de la mejora	Disponer de un equipo de decisión rápida ante cuestiones que haya que solventar a corto y medio plazo. Cuando la disponibilidad de tiempo sea suficiente, los distintos grupos creados en la Unidad serán los que actuarán en las diferentes áreas competenciales que le han sido asignadas, ante los distintos temas que se vayan programando en la Unidad.		
Recursos utilizados	Organizativos.		
Autorización, en su caso	No		
Responsables de implantación	UTLA		

Estado actual de implantación	Realizado		
Resultados obtenidos	Se ha implementado esta mejora que se ha materializado en la realización de varias reuniones en el transcurso del ciclo de gestión y en la creación de una lista de distribución administrada por el Coordinador de la Unidad para mantener una comunicación efectiva en el grupo. La información dirigida a este equipo se codifica en la lista de distribución a través de las siglas COORD (en la línea del Asunto de los emails) para distinguirla específicamente de otra información enviada.		

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Proporcionar y actualizar la documentación específica de la Unidad en materia de calidad y la legislación aplicable a los diferentes procesos, para su consulta por los miembros de la UTLA en la página web propia.		
Causa para su implantación	Multiplicidad de información existente.		
Objetivos de la mejora	Conocimiento por parte de los miembros de la UTLA de la última información generada en la Unidad.		
Recursos utilizados	Los propios de los sistemas telemáticos de la Unidad.		
Autorización, en su caso	No es necesaria autorización.		
Responsables de implantación	UTLA		
Estado actual de implantación	Realizado		
Resultados obtenidos	Se ha implementado esta mejora introduciendo y optimizando la información en la página web de la Unidad. La documentación específica de la Unidad en materia de calidad se ha renovado en la web y también se han actualizado los enlaces a la normativa de los diferentes procesos.		

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2013
Proceso/s	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Identificar y armonizar las causas de incumplimiento de los indicadores para realizar las oportunas acciones correctivas o planificar estrategias concretas en departamentos con características específicas.		
Causa para su implantación	Identificar y solucionar las particularidades de aquellos Departamentos que generan resultados dispares en la medición de los indicadores que afectan al global de la Unidad, debido a diferentes		

	motivos.
Objetivos de la mejora	Armonizar la medición y seguimiento de los indicadores de procesos y el grado de consecución de los objetivos planificados
Recursos utilizados	No han sido necesarios recursos específicos.
Autorización, en su caso	No es necesaria autorización.
Responsables de implantación	UTLA
Estado actual de implantación	En fase de implantación
Resultados obtenidos	A través de una comprobación permanente de los datos por parte del Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis, se han detectado los posibles incumplimientos de los indicadores en la base de datos PETRUS de los Departamentos así como a nivel de toda la Unidad. Este grupo es el que mayor número y frecuencia de reuniones tiene de toda la Unidad, con objeto de establecer la planificación, análisis, acciones correctivas, etc. dentro de su campo de actuación. En el 2013 se han realizado multitud de correcciones y ajustes en el sistema telemático de indicadores PETRUS. En los primeros meses del año 2014 se están realizando las correcciones necesarias para aquellos valores que no alcanzaron los valores objetivos previstos en 2013.

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
	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	

Proceso/s	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.
Descripción de la mejora	Asegurar el cumplimiento del Valor Objetivo para el indicador I.[PC 08.2]-07
Causa para su implantación	No cumplimiento del valor objetivo
Objetivos de la mejora	Consecución del valor objetivo con carácter inmediato en el global de la Unidad y en la totalidad de los Departamentos
Recursos previstos	No son necesarios recursos materiales, solo organizativos y del propio sistema informático de la Unidad.
Responsables de implantación	UTLA
Previsión de Resultados	Alcanzar el Valor Objetivo del 95% de este indicador a través del correspondiente ajuste en el gestor PETRUS. Esta acción se complementará con el establecimiento de directrices comunes a toda la Unidad, para operar en el campo "Fecha Solicitada" incluido en la Solicitud de Servicios de Laboratorios de la UTLA.
Grado de prioridad	Urgente

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2014
Proceso/s	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Se propone la creación de un Grupo de Formación en la Unidad, de apoyo al Coordinador de Calidad en la gestión interna de las actividades y trámites relacionados con la Formación continua que se acuerden por parte de la Unidad, y/o que se soliciten por instancias superiores de la UJA. El grupo lo podrían constituir una persona de cada Centro (EPS Jaén, Experimentales Jaén y EPS Linares), además del Coordinador/a de la Unidad.		
Causa para su implantación	Necesidad de una estructura de grupo para realizar las tareas propias de la gestión interna en esta materia.		
Objetivos de la mejora	Crear la estructura organizativa interna necesaria para el tratamiento de información relativa la Formación continua en la Unidad, con la misión de comunicar al Coordinador/a de la UTLA los resultados que se establezcan, y que éste los eleve posteriormente a la Gerencia.		
Recursos previstos	Meramente organizativos.		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	Constitución del grupo en el primer cuatrimestre del ciclo 2014.		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Unidad funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos	Año	2014
Proceso/s	PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
Descripción de la mejora	Aumentar los niveles de participación de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias de forma telemática, a través de los medios con los que cuenta la Unidad.		
Causa para su implantación	Número de quejas o sugerencias por parte de los usuarios, prácticamente inexistente en los últimos ciclos de gestión (2012-2013).		
Objetivos de la mejora	Aumentar la facilidad y el acceso de los usuarios en la tramitación de quejas y sugerencias a la UTLA.		
Recursos previstos	Al igual que se ha hecho con la tramitación de las Incidencias en la Unidad, al incluir un hipervínculo en la parte inferior de la Solicitud de Servicios de Laboratorios, se prodría incluir otro adicional que enlazara con el sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG, independientemente de que en la página principal de la web de la Unidad, ya exista un enlace a dicho sistema.		
Responsables de implantación	UTLA		
Previsión de Resultados	La facilidad al acceso tendría resultados positivos en el número de sugerencias/quejas tramitadas.		
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 PC08	Responsables de Servicios/Unidades en Proceso	17/01/2014		