



# INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

## PC08

### GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

#### [UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIO DE DEPARTAMENTOS, INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN]

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y  
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

*Control de documentación.*  
*(A cumplimentar por el SPE)*

<b>Elaborado por:</b> Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Marina Gómez Torres / Cecilia Benítez Guerrero	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruíz Reyes
<b>Cargo:</b> Coordinadora / Secretaria	<b>Cargo:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 16-Enero-2018	<b>Fecha:</b>

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales

## 1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-04	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).	Anual	UTLA	1121	1.428	1548	1387	1692	1443	NP	
PC08	I.[PC 08.2]-05	Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.	Semestral	UTLA	90.79	94,87	98%	99%	98%	96%	>=95%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.1	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Trimestral	UTLA	80	62	92%	93%	74%	85%	>=45%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.2	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Trimestral	UTLA	90.	71	98%	96%	95%	94%	>=65%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.3	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Trimestral	UTLA	92	74	98%	99%	98%	98%	>=75%	Cumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-06.4	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Trimestral	UTLA	97	76	98%	99%	98%	100%	<b>&gt;=80%</b>	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes	Semestral	UTLA	89.66	12,9	17%	13%	15%	30%	<b>NP</b>	
PC08	I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes	Semestral	UTLA	86.04	80,3	98%	98%	99%	98%	<b>&gt;=95%</b>	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-15	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.	Anual	UTLA	29	23	31%	32%	31%	0,34	<b>NP</b>	



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
<a href="#">EG-16-PC08-2013</a>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	55,74	43,33	49,09	78,18	<b>65,45</b>	4,44	4,13	4,24	4,2	<b>4,13</b>	4,29	3,35	4,05	4,05	<b>4,11</b>

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código de encuesta	Unidad	2014			2015			2016			2017		
		Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora	Índice part.	M. Gobal	M. mejora
<a href="#">EP-42-PC08</a>	Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	32,23%	4,73	-	34,91%	4,76	-	25,82%	4,76		31,93%	4,85	

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

**Esta información la incorpora al informe de seguimiento el SPE, salvo la correspondiente al número de felicitaciones recibidas por el Servicio/Unidad.**

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UTLA	PC08	-	-	-	-	-	-	-

## 5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.



Unidad		Año	2017
No conformidades preventivas			
No conformidades correctivas			
Total No conformidades			
% total de NC cerradas			

## 6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

Unidad		Año	2017
No conformidades de auditoría			
% total de NC cerradas			



## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UTLA](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

### ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA UTLA

Se han recibido 21 encuestas, 16 de personal fijo y 5 de personal temporal interino, de un total de 32, por lo que la tasa de respuesta se sitúa en un 60.00%.

Desglose por bloques:

#### 1. Desempeño del puesto de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 89,31 % predominando con un 42,86% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 2. Condiciones para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 88,42%, predominando con un 52,63% el Valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 3. Participación:

Se ha obtenido una satisfacción del 87,27%, predominando con un 38,60% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 4. Formación/ Evaluación:

Se ha obtenido una satisfacción del 90,77% predominando con un 40,60% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 5. Relaciones internas de trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 94,29% predominando con un 39,47% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 6. Comunicación para el desarrollo del trabajo:

Se ha obtenido una satisfacción del 97,75% predominando con un 50,53% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 7. Promoción y desarrollo de carrera:

Se ha obtenido una satisfacción del 55,55% predominando con un 30,53% el valor de *Algo Satisfecho*.

#### 8. Recompensas, reconocimientos y atención a las personas:

Se ha obtenido una satisfacción del 79,59% predominando con un 30,92% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 9. Valoración general:

Se ha obtenido una satisfacción del 98,92% predominando con un 56,84% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 10. Evaluación de la acción de la coordinación de la calidad en su Unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 100% predominando con un 51,58% el valor de *Bastante Satisfecho*.

#### 11. Opinión general sobre el Servicio/Unidad:

Se ha obtenido una satisfacción del 91,94% predominando con un 48,12% el valor de *Bastante Satisfecho*.

**12. Opinión general sobre la encuesta:**

Se ha obtenido una satisfacción del 100% predominando con un 63,16% el valor de *Bastante Satisfecho*.





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” y “Recompensas, Reconocimientos y Atención a las Personas”.

Analizando las observaciones tomamos las siguientes medidas:

- *Si son cursos generales, no se tiene en cuenta incluirnos en grupos fuera de periodo de prácticas. Hay cursos que no podemos hacer por este motivo*

Los cursos de contenido general no se gestionan desde nuestra Unidad. Se ha trasladado de forma personal en reiteradas ocasiones esta incidencia al Servicio de Formación de la Universidad desde el cual se intenta que los cursos de contenido relacionado con la Unidad se lleven a cabo en periodo no lectivo. Se trasladará de nuevo esta sugerencia al citado Servicio.

- *27 años de jornada partida durante las prácticas en docencia en periodo lectivo y NINGUN COMPLEMENTO*

Es un tema que deberá ser atendido por los representantes de los trabajadores de esta Universidad.

- *Pregunta 39, Valor 5 para el departamento. Universidad valor 1*

No podemos evaluar esta sugerencia desde nuestra Unidad.

- *Las condiciones físicas del laboratorio para la realización de prácticas son buenas, el despacho y el ordenador con el que se me ha dotado, buenos, el inconveniente está en que este equipamiento está dentro del laboratorio. Así aunque no haya prácticas siempre estoy en el laboratorio, respirando el ambiente de los reactivos, residuos y olores que salen por las tuberías de otros laboratorios.*

Esta queja deberá ser trasladada al Servicio de Prevención de la Universidad.



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2017/tendencias.:

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

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2017, nos muestran que se han realizado 1443 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 4027. El total de prácticas presenciales en 2016 fue de 1692, en 2015 fue de 1387, en 2014 fueron 1548 y de 1428 en 2013.

No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2016, 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 solicitudes de apoyo científico-técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborales desde la solicitud.

En este indicador se intenta recoger un número importante de solicitudes de asesoramiento, en el ámbito de la docencia e investigación que requieren el estudio y participación del técnico para la toma de decisiones, pero no llega a tener la entidad de la emisión de un informe extenso, pero sí la aportación de una información valorable para toma de decisiones.

Hay que destacar que en los cuatro ciclo anuales 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.

Los valores obtenidos para dicho indicador en el 2013-2017 han sido respectivamente 96%, 98%, 99% y 98% 96% observando una estabilidad que valoramos como positiva.

#### I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.

Este indicador presenta para 2017 unos porcentajes de 85%, 94%, 98% 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.

La tendencia la podemos ver en la siguiente tabla:

	2013	2014	2015	2016	2017
2 días	80%	92%	93%	74%	85%
5 días	93%	98%	96%	95%	94%
10 días	97%	98%	99%	98%	98%
20 días	97%	98%	99%	98%	100%



### **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 30% (13-42). En 2016 fue del 15% (7-45), en 2015 fue un 13% (11-83), en el 2014 el valor fue de un 17% (16 de 93) y en el año 2013 el valor fue de un 26% (25 de 93).

En este ciclo ha aumentado el valor del indicador, de las 42 incidencias producidas 13 se han podido subsanar en el acto, lo cual indica que el técnico estaba presente en el momento de la incidencia y que el programa de mantenimiento preventivo se está llevando a cabo con efectividad.

### **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 2017 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 ese año, 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.

### **I.[PC 08.2]-15 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación.**

Las cifras que ofrece en 2017 nos dan a entender que de 1977 solicitudes de apoyo científico-técnico, 677 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 34% del total, valor muy próximo al de años anteriores (2016 33%, 2015 32%, 2014 31% y 2013 23%). 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.

**B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/Tendencias.:****PC08\_2017\_Encuestas****Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/Tendencias:**

En el año **2017** se han obtenido a través de la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios las siguientes sugerencias:

*“No se ven las letras e los botones de la encuesta”*

Con respecto a esta sugerencia, se le comunicará a los responsables del servicio correspondiente

*“Se tarda más en seguir el procedimiento para conseguir el servicio que en hacer las cosas uno mismo”*

Tendremos en cuenta su opinión para agilizar y/o facilitar, en la medida de lo posible, las actuaciones a seguir previas a la culminación del servicio. No obstante, tenemos dificultad para entender a qué se refiere con “hacer las cosas uno mismo” y cuál es ese procedimiento que le resulta tan arduo. Para solicitar un servicio hay que rellenar una solicitud electrónica indicando la naturaleza de dicho servicio, una vez recibida se procede a la ejecución del mismo por parte del técnico correspondiente. Le instamos a ponerse en contacto con la Unidad y aclarar nuestras dudas.

En el año **2016** 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.

Las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

*“Deberían diferenciar mejor en las preguntas lo que se refiere al personal y lo que se refiere a las infraestructuras, ya que las preguntas que hay no dejan claro a que se refieren, por lo que la encuesta no es lo suficiente fiable. Por otra parte el Petrus no facilita la comunicación con el personal técnico puesto que no se pueden adjuntar protocolos completos, no admiten algunos signos: en general es obsoleto y lo que hace es duplicar el trabajo al tener que enviar un email para completar la información o llamar por teléfono para comprobar que ha llegado (a veces no llega). En fin, se debería mejorar el sistema PETRUS”*

Con respecto a esta sugerencia, en primer lugar, nos vemos en la obligación de aclarar que se pregunta el grado de satisfacción con relación a los servicios de apoyo científico/técnico demandados por la actividad práctica docente e investigadora, realizados por el personal de esta unidad. Se revisarán los ítems de la encuesta con el grupo de trabajo correspondiente.

El Petrus es una herramienta de trabajo que permite solicitar un servicio por medio de una solicitud, en la cual existe un apartado en el que explicar brevemente el fin de ésta, aunque no está diseñada para permitir el envío de documentos adjuntos.

*“Es confuso que en el sistema PETRUS haya que confirmar la solicitud y se resalte tan poco que a penas se ve”*

La confirmación es necesaria para la correcta visualización y comprobación de la información detallada en la solicitud. Se valorará la posibilidad de resaltar el tick de confirmación.

*“Son muy eficientes en la preparación y disponibilidad al servicio de los profesores”*

Intentaremos seguir trabajando en la misma línea, agradeciendo su felicitación.



En el **ciclo de gestión 2015** las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

*“Como miembro recién incorporado al equipo docente e investigador de la universidad, aún no he tenido ocasión de hacer uso de muchos de estos servicios, únicamente del servicio de informática, el cual ha atendido mis dudas con eficiencia”*

Al no haber usado nuestros servicios no nos permite realizar ninguna acción respecto a su comentario.

*“El hecho de que los técnicos de laboratorio sean graduados en la carrera en la que ellos ejercen sus servicios, da mucho margen de seguridad al profesor, para que puedan encargarse de montar las prácticas, hacer reactivos, etc.”*

Consideraremos este comentario como una felicitación.

*“Es muy difícil valorar la prestación de los servicios de apoyo científico-técnicos e instrumental cuando el cuestionario obliga a una valoración general de ellos sin poder distinguir entre servicios y personas que lo llevan a cabo, ni si estos tienen finalidad docente e investigadora”*

La finalidad de esta encuesta es conocer la satisfacción de los usuarios/clientes con el servicio prestado, en general por la unidad, por lo que el cuestionario está enfocado al trabajo global realizado por ésta. De esta manera también se evita la individualización de las respuestas y se mantiene el anonimato del trabajador en cuestión.

*“Sería interesante saber lo que opinamos los profesores y los alumnos sobre la experiencia piloto de exámenes en Julio y desaparición de septiembre, y las razones por las que somos la única universidad que lo hace y, creo, sin visos de que ninguna otra lo haga*

No es una sugerencia relacionada con nuestra labor.

#### **Resultados 2017:**

**Nº encuestas enviadas = 300**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 55**

**Nº encuestas recibidas = 36**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 12%**

**Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 65,45%**

#### **Tendencias:**

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS</b>	61	60	55	55	55
<b>Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS</b>	34	26	27	43	36
<b>TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)</b>	55,74%	43,33%	49,09%	78,18%	65,45%



En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el

Año 2016 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 51,16%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 6,98% los INSATISFECHOS y de 0% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 43 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de BASTANTE SATISFECHO, con un porcentaje de 37,21%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 6,98% los INSATISFECHOS y de 0% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 43 encuestas.

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

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Media Total</b>	4,33	4,04	4,02	4,11	4,11
<b>Media Global</b>	4,44	4,13	4,24	4,20	4,13
<b>Media Percepción sobre la mejora</b>	4,29	3,95	4,05	4,05	4,11

### **Conclusiones:**

En este año se han modificado los destinatarios de esta encuesta, acotándolos a aquellos que realmente son nuestros clientes y/o usuarios y hacen uso de nuestros servicios. Por este motivo no podemos hacer un estudio de tendencias hasta la recogida de datos de varios ciclos de gestión. No obstante, desde la Unidad valoramos como muy positiva esta mejora.

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 38,89% en el primero y 41,67% 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 41,67%, 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 38,89% para la opción de “muy satisfecho”.



**C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)**

Con respecto a la mejora planteadas en el ciclo 2017 por la Unidad, se observa los siguientes resultados e impactos:

- En relación a los resultados obtenidos no se encuentran diferencias significativas con ciclos anteriores, si bien cabe destacar que tras la modificación en la forma de realizar las peticiones a través de nuestro Portal Petrus (aumentando el tamaño del botón de confirmación en las solicitudes) no se han presentado incidencias en este aspecto.



## 9 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Se adjunta al correo el documento de Excel "Fichas de Mejoras Propuestas. Implantación de las Mejoras de los Procesos"(Anexo4)

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Acotar los destinatarios de las encuestas de satisfacción, destinando estas a aquellos que hagan uso del portal Petrus.		
<b>Causa para su implantación</b>	La baja participación observada en este tipo de encuestas		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Aumentar la participación		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente Organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>	No		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	No se ha producido un aumento en la participación con respecto al ciclo anterior aunque si con respecto a la tendencia observada en ciclos anteriores. Desde la unidad se ha valorado la implantación de esta mejora como positiva.		

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Modificación de los valores límite y objetivo del indicador PC08.02-06 (Porcentaje de asistencias técnicas)		
<b>Causa para su implantación</b>	Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites.		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mantener la mejora continua		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>	No		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de la implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	Se han cumplido los nuevos valores establecidos sin incidencias.		





<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2017
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Mejorar la visualización del botón de confirmación en las solicitudes de servicios del portal Petrus.		
<b>Causa para su implantación</b>	Sugerencia derivada de la encuesta de satisfacción		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Subsanar incidencias derivadas de la no confirmación		
<b>Recursos utilizados</b>	Meramente organizativos		
<b>Autorización, en su caso</b>	No		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Estado actual de la implantación</b>	Implantado		
<b>Resultados obtenidos</b>	No se ha obtenido, a día de hoy, ninguna incidencia ni sugerencia relacionada con esta mejora, por los medios TIC's facilitados por la Unidad		

## 10 RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Coordinadores (COORD)	7	
Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis (GIPA)	9	
Grupo de Petrus (GP)	6	
Grupo de Página Web (GPW)	5	
Grupo de Mejora (GM)	10	
Grupo de Carta de Servicio (GCS)	8	
Grupo de Seguimiento de Indicadores (GSI)	8	
Grupo de Formación (GF)	8	

**Total: 31 (Totalidad de los miembros de la Unidad)**

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

<b>Unidad</b>	Unidad de técnicos de laboratorio de departamentos, institutos y centros de investigación.	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
<b>Descripción de la mejora</b>	Introducción de un nuevo indicador que contemple el porcentaje que representa el apoyo a la Docencia con respecto al total de solicitudes recepcionadas por nuestra Unidad		
<b>Causa para su implantación</b>	Derivada del análisis de los indicadores actuales de la Unidad por el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Cuantificar el peso de la Docencia en la labor de la Unidad		
<b>Recursos previstos</b>	Meramente organizativos		
<b>Responsables de implantación</b>	UTLA		
<b>Previsión de Resultados</b>			
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		



## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2018
Unidad, si procede	UTLA		
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			



### 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018\*

<b>Unidad</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Nuevo Indicador
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.
<b>Descripción</b>	Introducción de un nuevo indicador que contemple el porcentaje que representa el apoyo a la Docencia con respecto al total de solicitudes recepcionadas por nuestra Unidad
<b>Justificación/Objetivo</b>	Cuantificar el peso de la Docencia en la labor de la Unidad

<b>Unidad</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación del indicador [PC 08.2]-05
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
<b>Descripción</b>	Modificación del indicador "Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud" para que mida el porcentaje de resoluciones prácticas de consulta respecto al total de solicitudes de la Unidad.
<b>Justificación/Objetivo</b>	Actualmente se observa que el indicador [PC 08.2]-05 mide prácticamente lo mismo que el [PC08.2]-06, ya que las asistencias técnicas y las resoluciones técnicas de consulta son consideradas por nuestra Unidad de la misma naturaleza. Se procede a modificar este indicador para obtener la cuantificación del peso que suponen las resoluciones prácticas.

<b>Unidad</b>	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Modificación del nombre del indicador [PC 08.2]-06
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
<b>Descripción</b>	Modificación del nombre del indicador que pasará a denominarse "Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas"
<b>Justificación/Objetivo</b>	Desde la Unidad consideramos que es más rigurosos y se ajusta más al servicio que ofrecemos el término "consultas técnicas"

### 14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

Como en años anteriores la elaboración de este informe nos da una visión general del proceso, de la consecución o no de los objetivos y/o mejoras propuestos. Nos ayuda a localizar posibles grietas a arreglar.

La elaboración de este informe nos ha sido de gran utilidad para ver el proceso de una manera global e interrelacionar elementos que obtenemos de manera independiente pero que están muy relacionados entre ellos.

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



En el PC08 el aspecto más preocupante sigue siendo la falta de participación por parte de nuestros usuarios tanto en la elaboración de encuestas como en la aportación de quejas, sugerencias y felicitaciones. Es por esto por lo que nos esforzaremos en trasladar la importancia de dicha participación y la fomentaremos en las medidas de nuestras posibilidades.