**ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO**

PC03

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **PC03** Gestión de Espacios  **[PC03.121]** Demandas de la comunidad Universitaria  **[PC03.2]** Gestión del acceso y control de espacios |
| **Servicio prestado:** | Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UTLA. |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Fecha:** | Marzo 2018 |
| **Responsables:** | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Seguimiento y revisión:** | Proceso de revisión y mejora  Informe del ciclo anual de gestión del proceso  Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo  Cuadro de indicadores asociados  Estudio y modificación de encuestas  Informe anual de resultados de encuestas  Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

PC04

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **PC04** Gestión del mantenimiento  **[PC04.11]** Gestión del mantenimiento preventivo  **[PC04.12]** Gestión del mantenimiento correctivo  **[PC04.13]** Ejecución del mantenimiento |
| **Servicio prestado:** | Realización de actividades técnicas y de gestión necesarias para el mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Fecha:** | Marzo 2018 |
| **Responsables:** | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Seguimiento y revisión:** | Proceso de revisión y mejora  Informe del ciclo anual de gestión del proceso  Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo  Cuadro de indicadores asociados  Estudio y modificación de encuestas  Informe anual de resultados de encuestas  Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

PC08

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **PC08** Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico Técnico  **[PC08.2]** Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora |
| **Servicio prestado:** | Realizar actividades de soporte, apoyo y de atención necesarias para gestionar el diseño y mejora de prestación de servicios de naturaleza científico técnico |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Fecha:** | Marzo 2018 |
| **Responsables:** | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Seguimiento y revisión:** | Proceso de revisión y mejora  Informe del ciclo anual de gestión del proceso  Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo  Cuadro de indicadores asociados  Estudio y modificación de encuestas  Informe anual de resultados de encuestas  Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

**ANÁLISIS DAFO**

PC03

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FACTORES INTERNOS\* | FORTALEZAS\* | DEBILIDADES |
| 1. El alto nivel formativo del personal técnico en la seguridad en el laboratorio 2. Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes 3. Capacidad de autoformación 4. Eficacia del personal técnico a la hora de comunicar las distintas incidencias afines a este proceso. 5. La facilidad de gestionar el espacio a través de la plataforma PETRUS. 6. Página Web muy intuitiva. 7. Plataforma de gestión de espacios asentada. 8. Avanzado sistema de gestión y actualización de Recursos. 9. Alto nivel de informatización de servicios. 10. Infraestructuras recientes. | 1. Debido a la alta demanda de solicitudes del espacio, no siempre se da una respuesta adecuada desde la Unidad. 2. Mayor demanda que capacidad 3. Falta de criterios y objetivos en la asignación de recursos. 4. Canales internos de comunicación inadecuados. |
| FACTORES EXTERNOS\* | **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
| 1. Mejora en la visión de la UTLA. 2. Aumento de nuestros clientes. 3. Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (Tic´s) | 1. Continuo cambio en las normativas de residuos, seguridad de las personas y de prevención de riesgos laborales. 2. Sobrecarga de trabajo. 3. Imposición de criterios en la planificación. 4. Preferencia de cantidad y no de calidad por parte de nuestros clientes que no valoran la calidad del Trabajo. 5. Dependencia de resolución de incidencias en el laboratorio por parte de otros servicios y/o unidades que da lugar a un tiempo inadecuado de respuesta. 6. Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes 7. Canales externos de comunicación inadecuados. 8. Comunicación deficiente en tiempo y/o forma |

PC04

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FACTORES INTERNOS\* | FORTALEZAS\* | DEBILIDADES |
| 1. Eficacia del personal técnico en la resolución o gestión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo. 2. Diversidad de especialidades profesionales. 3. Alta cualificación del personal técnico. 4. Capacidad de autoformación ante el amplio catálogo de equipos y actualización de los mismos. 5. Prestación de Servicios clave en la organización. 6. Existencia de una planificación del mantenimiento preventivo que puede ser consultada por nuestros clientes y/o usuarios. 7. Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes. 8. Gestión informatizada de los partes de trabajo. (PETRUS). 9. Página Web intuitiva. 10. Plataforma del Programa de Mantenimiento asentada. 11. Avanzado sistema de Gestión y actualización de Recursos. 12. Alto nivel de información de servicios. 13. Sistematización de los equipos (Control de Stock). | 1. Adecuada actitud de respuesta técnica ante el incremento de exigencia de los clientes. 2. Indeterminación de los servicios que se prestan. 3. Problemas de competencia y coordinación entre técnicos del mismo departamento 4. Tiempo excesivo de respuesta sobre lo acordado. 5. Falta de autonomía suficiente para realizar nuestro trabajo. 6. Escasa capacidad de toma de decisiones en materias clave, dificultando la consecución de objetivos. 7. Posibles problemas derivados de la planificación debido a los planes establecidos y su posible solapamiento con otras actividades que puedan surgir. 8. No está normalizada toda la gestión con respecto al mantenimiento. 9. Inadecuada comunicación con los clientes. 10. Insuficiente e inadecuado espacio en relación con las necesidades profesionales. |
| FACTORES EXTERNOS\* | **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
| 1. Incremento de empresas que prestan todo tipo de servicios complementarios. 2. Crecimiento a través de una mayor oferta de Servicios. 3. Aprovechamiento de relaciones entre técnicos de distintos servicios, tanto desde un Plano profesional como personal. 4. Innovaciones tecnológicas. 5. Optimización de los recursos. 6. Financiación consolidad (Presupuestos MC) | 1. El procedimiento extenso hace que las necesidades externas para el mantenimiento se retrasen. 2. Incremento de las necesidades de financiación para cumplir la normativa de aplicación. 3. Exigen mayor nivel de eficacia en los tiempos de respuesta de acuerdo con los objetivos planificados que implican menor tiempo y menor coste. 4. Bajas sin sustitución. 5. Conflictos de competencia y escasa coordinación entre unidades y servicios 6. Solicitud de servicios por parte de otros Servicios y/o Unidades que no son nuestros clientes. 7. Escasos efectivos de personal en relación con la carga de trabajo. 8. Ausencia de incentivos profesionales. |

PC08

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FACTORES INTERNOS\* | FORTALEZAS\* | DEBILIDADES |
| 1. Eficiencia en la resolución de incidencias 2. Equipo profesional con amplia experiencia. 3. Personal cualificado y con alta capacidad de adaptación. 4. Actitud del técnico abierta al cambio y la mejora. 5. Importante inclinación vocacional. 6. Interés por la formación continua. 7. Amplia oferta de servicios. 8. Baja conflictividad laboral. 9. Disponibilidad de recursos para la formación. 10. Recursos y servicios bibliográficos. 11. Existencia de recursos suficientes para el desempeño de los puestos. 12. Red de distribución asentada. 13. Plataforma de petición de trabajo asentada (PETRUS) 14. Página Web muy intuitiva. | 1. Escaso conocimiento de segundo idioma. 2. Alta demanda que no siempre recibe una respuesta adecuada. 3. Necesidad de mejora continua 4. Formación no orientada a la especificidad de nuestro puesto de trabajo. 5. Heterogeneidad de las tareas a realizar. 6. Excesiva dedicación del técnico a tareas administrativas |
| FACTORES EXTERNOS\* | **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
| 1. Rápida evolución tecnológica. 2. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas. 3. Aparición de nuevos servicios y clientes. 4. Creciente interés y demanda de docencia e investigación. 5. Alta fidelización de nuestros clientes. 6. Utilización de nuevos canales. | 1. Insuficiente e inadecuada formación. 2. Escasa consideración profesional del PAS a nivel de la U.J.A. 3. Falta de incentivos para la mejora. 4. El incumplimiento de los procedimientos y normas establecidas por parte de nuestros clientes. 5. Cambio de hábitos de los clientes o consumidores. 6. Entrada de nuevos clientes. 7. Desconocimiento por parte de los servicios de la carga de trabajo. 8. La falta de establecimiento de funciones concretas genera ciertas diferencias en las actuaciones de los diferentes miembros de la Unidad con sus respectivos departamentos. 9. Descenso progresivo de clientes. 10. Competitividad con otras universidades, servicios o Unidades. 11. Sobrecarga de trabajo. 12. Excesiva dedicación del técnico a tareas administrativas, motivada por la complejidad e ineficacia de la U.J.A. 13. Nueva legislación que afecte al sector. 14. Ausencia del catálogo de funciones. 15. Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes con la institución. |

**ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

**Riesgos del PC03, PC04 y PC08:**

1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo. **Riesgo 3 (Moderado)**
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación. **Riesgo 3 (Moderado)**
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión. **Riesgo 4 (Considerable)**
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. **Riesgo 4 (Considerable)**
6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos. **Riesgo 3 (Moderado)**
7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio. **Riesgo 4 (Considerable)**
9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo. **Riesgo 4 (Considerable)**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| RIESGO | VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI] | VALORACIÓN PROBABILIDAD [P] | Nivel Riego |
| -Riesgo:  Detectado:  Efecto potencial: | ESCALA 1-5  1.-Insignificante.  2.- Mínimo.  3.-Moderado.  4.-Considerable.  5.-Grave. | ESCALA 1-5  1.-Excepcional.  2.- Poco probable.  3.-Problable.  4.-Muy probable.  5.-Seguro. | Cálculo [EI]\*[P].  ESCALA A-B-C-D  **D.** Aceptar riesgo [< 5]  **C.** Aceptar riesgo con controles. [6-8]  **B.** Riesgo no deseable. [9-14]  A. Riesgo inaceptable.  [=>15] |

**MAPA DE RIESGOS PRIORIZADOS Y RELACIONADOS CON LA MATRIZ DAFO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RIESGO** | **VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [EI]** | **VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]** | **Nivel Riego [valoración]** | |
| 1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo. | 3 | 2 | 3\*2=6 | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 1. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación. | 3 | 2 | 3\*2=6 | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 1. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo. | 4 | 2 | 4\*2=8 | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 1. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión. | 4 | 2 | 4\*2=8 | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 1. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico. | 4 | 2 | 4\*2=8 | C-Aceptar Riesgo con Controles. |
| 1. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos. | 4 | 2 | 4\*2=8 | C-Aceptar Riesgo con Controles |
| 1. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo. | 4 | 3 | 4\*3=12 | B-Riesgo no deseable |
| 1. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio. | 4 | 3 | 4\*3=12 | B-Riesgo no deseable |
| 1. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo. | 4 | 4 | 4\*4=16 | A-Riesgo inaceptable |

**RELACIÓN DE ACCIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| RIESGOS/OPORTUNIDADES | ACCIONES |
| 1.-Riesgo: Incremento de riesgos psicosociales y personales, derivados del aumento de carga de trabajo por inclusión de nuevos clientes (TFG´s/TFM´s)… | **Acción 1,2 y 3:** Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes. |
| 2.-Riesgo: Dificultad de la formación por la falta de homogeneidad del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio. |
| 3.-Riesgo: Falta de definición expresa de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo. |
| 4.-Riesgo: Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico. | **Acción 4:** Seguimiento de la planificación establecida por el Grupo de Seguimiento de Indicadores consistente en revisiones periódicas de los resultados y sus posteriores valoraciones, soluciones o respuestas a las posibles incidencias derivadas o presentadas por dicho grupo de trabajo, desde el grupo de indicadores, procesos y análisis(GIPA). |
| 1.-Oportunidad: Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS |  |

Tras revisión del cuadro de comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas en el proceso (atributos de calidad), que fue actualizado en nuestra Unidad en el ciclo de gestión 2015, no se cree conveniente la necesidad de realizar ninguna actuación al respecto. Dichos atributos de calidad aparecen modificados en la documentación del SIGC-SUA.