|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-01-2019 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | |  | | |
| ***Proceso:*** | PC 04 Gestión del Mantenimiento | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Hacer partícipes de las reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores a aquellos miembros de la Unidad que reincidan en el incumplimiento de alguno de los Indicadores | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Reiteración de incumplimientos en algunos indicadores. | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Subsanar los incumplimientos reiterados | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente Organizativos | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Al tener una comunicación más directa con la persona afectada, se prevé una mejora en la medición de dichos indicadores | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta siendo su implantación desde este ciclo de gestión hasta la consecución del objetivo perseguido | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** | Se instará al personal del Departamento afectado a su participación en las reuniones del GSI | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | Ene-19 | ***Finalización:*** | Dic-19 |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | | Implantada. Se observa una estabilización en los valores objetivos establecidos para dicho indicador. | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |
|  | | |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-02-2019 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | No Conformidad AE | | |
| ***Proceso:*** | PC 04 Gestión del Mantenimiento | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Elaboración de una Instrucción Técnica de la Gestión del control de Stock. | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Acción derivada de la no conformidad | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Clarificar la gestión del control de Stock para el cumplimiento de los Factores de Calidad A1 y A6 siendo el grupo de interés afectado el G3. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos requiriendo previa validación de la Dirección Departamental correspondiente | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Gestión adecuada del control de Stock. | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta. Se llevará a cabo a lo largo del actual ciclo de gestión | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** | 1. Reunión previa con el Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis (21 Marzo 2019) 2. Elaboración de la Instrucción Técnica 3. Envío de dicha Instrucción para su inclusión en la documentación del SIGC-SUA 4. Publicación y difusión por medio de la página web de nuestra Unidad. | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | Ene-19 | ***Finalización:*** | Mar-19 |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | | Implantada. Clarificación y unificación de la gestión del control de Stock en la UDTL. | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |
|  | | |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-03-2019 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Riesgo 1 y Oportunidad | | |
| ***Proceso:*** | PC 04 Gestión del Mantenimiento | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Continua actualización de la herramienta de trabajo PETRUS | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Tabla de riesgos y oportunidades | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS actualizada, reforzándose los atributos de calidad A4, A5 y A6, afectando a nuestros grupos de interés G3 y G4. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos. | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Mantener una fluida comunicación entre los clientes y usuarios para el buen desarrollo diario de nuestra actividad. | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta, se aplicará de manera indefinida en el tiempo | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** | 1. Detección de posibles mejoras o errores detectados. 2. Traslado al responsable de la plataforma para su subsanación o implantación. 3. Comprobación del éxito del cambio. | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | Ene-19 | ***Finalización:*** | Dic-19 |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | | Implantada. Subsanación de los errores detectados. | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |
|  | | |  | | | |

PC08

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-01-2019 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Riesgo 3 | | |
| ***Proceso:*** | PC08 Gestión de la prestación de servicios de Apoyo Científico/Técnico | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Envío de un correo agradeciendo la participación y valoración positiva recibida en las encuestas post-servicio y en las de satisfacción de nuestros clientes-usuarios. | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Resultados obtenidos en el ciclo 2018 | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Fomentar la participación en las diferentes encuestas y dar transparencia a los resultados obtenidos, para los factores de calidad A8 y A10 siendo el grupo de interés afectado el G3 y G4. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos. | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Motivar la participación de nuestros clientes en dichas encuestas. | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta siendo su implantación desde este ciclo de gestión hasta la consecución del objetivo perseguido. | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** | 1. Análisis de las diferentes encuestas. 2. Envío de correo de agradecimiento a nuestros clientes-usuarios. | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | Oct-18 | ***Finalización:*** | Oct-19 |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | | Implantada. Enviado el correo el 19 de Octubre.  En este ciclo de gestión se ha observado un aumento en la participación en la encuesta de satisfacción, pasando de un 10,13% de participación en el año 2018 a un 22,94% en el 2019 y en la encuestas post servicio donde el aumento es menos notorio, pasando de un 37,13% a un 38,82%. | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |
|  | | |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-02-2019 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Riesgo 2 | | |
| ***Proceso:*** | PC08 Gestión de la prestación de servicios de Apoyo Científico/Técnico | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo técnico a laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Hacer partícipes de las reuniones del Grupo de Seguimiento de Indicadores a aquellos miembros de la Unidad que reincidan en el incumplimiento de alguno de los Indicadores | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Reiteración de incumplimientos en algunos indicadores | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Subsanar los incumplimientos reiterados. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos. | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Al tener una comunicación más directa con la persona afectada, se prevé una mejora en la medición de dichos indicadores | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta siendo su implantación desde este ciclo de gestión hasta la consecución del objetivo perseguido. | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** | Se instará al personal del Departamento afectado a su participación en las reuniones del GSI. | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** | Ene-19 | ***Finalización:*** | Dic-19 |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | | Implantada. No ha sido necesario aplicar esta medida ya que no ha habido incumplimientos reiterados de desviaciones en los indicadores. | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |
|  | | |  | | | |

2020 PC08

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-01-2020 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Riesgo1 y oportunidad | | |
| ***Proceso:*** | PC08 Apoyo a la Docencia y a la Investigación | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Corregir posibles errores en la Plataforma Petrus | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Detectado fallo en el cálculo del indicador I [PC08.2]-23 Porcentaje de Solicitudes de Apoyo a la Docencia. | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Subsanar dicho fallo. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos. | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Medición de los valores reales en la Unidad. | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** |  | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** |  | ***Finalización:*** |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | |  | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |

PC04

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-01-2020 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Auditoría Interna | | |
| ***Proceso:*** | PC 04 Gestión del Mantenimiento. | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-05 (Porcentaje de equipos con Mantenimiento Preventivo) | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 80% y 85%. | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Mantener los valores Límite y Objetivo de los últimos ciclos de gestión. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Resultados de ciclos anteriores | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Apostar por la mejora continua y la persecución de nuevos objetivos | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** |  | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** |  | ***Finalización:*** |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | |  | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-02-2020 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Auditoría Interna | | |
| ***Proceso:*** | PC 04 Gestión del Mantenimiento. | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Modificación de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 04.11]-01 (Mantenimiento Preventivo) | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Tras análisis de procesos de los últimos ciclos de gestión se observan valores muy superiores a los establecidos como límites y se establece aumentar el valor límite y el valor objetivo a 90% y 95%. | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Mantener los valores Límite y Objetivo de los últimos ciclos de gestión. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Resultados de ciclos anteriores | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Apostar por la mejora continua y la persecución de nuevos objetivos | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** |  | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** |  | ***Finalización:*** |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | |  | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-03-2020 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Auditoría Externa | | |
| ***Proceso:*** | PC 04 Gestión del Mantenimiento. | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Modificación de la primera acción derivada de los riesgos y oportunidades del PC 04 | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Sugerencia de la auditoria externa | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Evitar la deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus. | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Mejorar la comunicación con nuestros clientes y/o usuarios | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** |  | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** |  | ***Finalización:*** |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | |  | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |

PC03

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Código:*** | UDTL-01-2020 | ***Naturaleza de la mejora: (1)*** | | Riesgo 1 y Oportunidad | | |
| ***Proceso:*** | PC 03 Gestión de Espacios | | | | | |
| ***Unidad/es:*** | Unidad departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios. | | | | | |
| ***Descripción de la mejora:*** | Mejora derivada de la continua actualización y revisión de la Plataforma  PETRUS desde el grupo de Petrus y la Unidad. | | | | | |
| ***Causa para su implantación:*** | Detectado Fallo en la Reserva de Laboratorios. | | | | | |
| ***Objetivo de la mejora: (2)*** | Subsanar dicho fallo | | | | | |
| ***Recursos previstos: (3)*** | Meramente organizativos | | | | | |
| ***Responsable de implantación:*** | UDTL | | | | | |
| ***Previsión de resultados:*** | Funcionamiento correcto de la plataforma PETRUS. | | | | | |
| ***Grado de prioridad:(4)*** | Alta | | | | | |
| ***Planificación de la implantación (5)*** |  | | | | | |
| ***Fecha de Autorización de la Gerencia:*** | | |  | | | |
| ***Desarrollo temporal:*** | | | ***Inicio:*** |  | ***Finalización:*** |  |
| ***Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)*** | | |  | | | |
| ***Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)*** | | |  | | | |