



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

## PC04

### GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

#### Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)

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

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de procesos/Unidad	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Alejandro Castillo López</b>
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio/Unidad	<b>Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones</b>
<b>Fecha:</b> 24/04/2015	<b>Fecha:</b> 24/04/2015

**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 2014.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2014.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2015.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2015.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2015.
14. Valoración o consideraciones finales

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

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[ PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.	CICT		95.0	97.4	99,18	99,69	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-04	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo	CICT			1ª semestre 5.26 2º semestre 2.67	1º Semestre: 7,59 2º Semestre: 2,47	1º Semestre: 7,23% 2º Semestre: 3,06%	<b>En análisis</b>	No Procede
PC04	I.[ PC 04.13]-11-[CICT]	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos. Segmentado por Unidades.	CICT	26.0	5.17	2.35	8,43	3	<b>NP</b>	No Procede
PC04	I.[ PC 04.13]-14.1	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	CICT	67.11	44.83	57.65	49,4	52	<b>&gt;=35%</b>	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-14.2	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	CICT	9.21	20.69	65.88	62,65	65	<b>&gt;=50%</b>	Cumplido

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC04	I.[ PC 04.13]-14.3	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	CICT	7.89	12.07	76.47	74,7	72	>=70%	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-14.4	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	CICT	6.58	7.76	83.53	87,95	87	>=80%	Cumplido



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

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

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

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
CICT	PC04	-	-	-	-	-	-	-

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

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
No conformidades preventivas	0		
No conformidades correctivas	0		
Total No conformidades	0		
% total de NC cerradas			

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

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
No conformidades de auditoría	0		
% total de NC cerradas			

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

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2013-CL-CICT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



## 8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

### A. Indicadores 2014/tendencias.:

Análisis de los indicadores y de su tendencias



Análisis\_indicadores\_  
2014\_PC04.docx

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2014/Tendencias.:

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2014 no tienen constancia de ninguna Queja o Sugerencia dirigida al CICT.

No tenemos evidenciada ninguna felicitación recibida relacionada con el proceso de gestión del mantenimiento realizado por el CICT.

No se ha formalizado ninguna encuesta específica sobre el proceso de gestión del mantenimiento realizado por el CICT.

La tendencia se mantiene invariable desde 2011.

### C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2014: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen)

Valoración integrada de objetivos, mejoras y resultados



globalmejora\_PC04.d  
ocx



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2014.

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
Proceso/s	PC04.11 :-Gestión del mantenimiento preventivo PC04.13.Ejecución del mantenimiento, en particular del mantenimiento preventivo		
Descripción de la mejora	Modificar la tabla de recogida del cumplimiento de las actividades programadas de mantenimiento preventivo		
Causa para su implantación	Observación auditoría interna anual		
Objetivos de la mejora	Evidenciar en la tabla de recogida de datos parciales para la obtención del indicador 04.11-01		
Recursos utilizados	Propios		
Autorización, en su caso	Grupo de mejora de procesos		
Responsables de implantación			
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos			

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
Proceso/s	PC04.13.- Ejecución del mantenimiento, en particular del mantenimiento correctivo		
Descripción de la mejora	Modificaciones en nuestra aplicación informática de gestión que nos permitan analizar la extensión y circunstancias que provocan retrasos en la resolución de mantenimientos correctivos		
Causa para su implantación	Observación auditoría interna anual		
Objetivos de la mejora	concreción del alcance de nuestra actuación en la resolución de mantenimientos correctivos		
Recursos utilizados	Propios		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos			

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
Proceso/s	PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora (no PC08.21)		
Descripción de la mejora	Puesta en explotación, al servicio de los usuarios, de 19 nuevos recursos científicos		
Causa para su implantación	Adquisiciones de infraestructura aprobadas por el Vicerrectorado I+D+i		
Objetivos de la mejora	Ampliar el parque de recursos CICT		
Recursos utilizados	CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantada		
Resultados obtenidos	Disponibles para los usuarios en la plataforma GSYA, mantenidos y gestionados por el CICT		



<b>Unidad</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	<b>Año</b>	2014
<b>Proceso/s</b>	PC04.13		
<b>Descripción de la mejora</b>	Elaboración base de datos para mejoras espontáneas (MJ)		
<b>Causa para su implantación</b>	Se realizan MJ por iniciativa propia de los técnicos que quedan sin ser registradas		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Realizar una prueba piloto para recopilar estas mejoras realizadas		
<b>Recursos utilizados</b>	propios		
<b>Autorización, en su caso</b>			
<b>Responsables de implantación</b>	CICT		
<b>Estado actual de implantación</b>	Creada la base de datos		
<b>Resultados obtenidos</b>	A implantar en 2015 la base de datos creada		

## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

<b>Unidad</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	<b>Año</b>	2014
<b>Denominación del Equipo/Comité</b>	<b>Nº de participantes</b>		
Grupo de mejora de procesos	4		
Equipo de pósteres	4		
Equipo de página web	4		

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

<b>Unidad</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC04.11		
<b>Descripción de la mejora</b>	Difundir el catálogo de programas de mantenimiento preventivo (MP)		
<b>Causa para su implantación</b>			
<b>Objetivos de la mejora</b>	Mantener mejor informado al usuario		
<b>Recursos previstos</b>	propios		
<b>Responsables de implantación</b>	CICT		
<b>Previsión de Resultados</b>	Publicación enlace en página WWW CICT		
<b>Grado de prioridad</b>	Baja		





Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2015
Proceso/s	PC04.13		
Descripción de la mejora	Ajustar el calendario de días festivos en la base de datos MC (Mantenimiento Correctivo)		
Causa para su implantación	Mejorar la integridad de los indicadores		
Objetivos de la mejora	Mejorar el contaje de días hábiles		
Recursos previstos	propios		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Cruce del calendario de festivos de GSYA con la base de datos de MC		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2015
Proceso/s	PC04.13		
Descripción de la mejora	Desagregación de los indicadores de mantenimiento correctivo (MC)		
Causa para su implantación	Evitar repetidas consultas a la base de datos		
Objetivos de la mejora	Facilitar el análisis <i>in situ</i> de los resultados de los indicadores		
Recursos previstos	propios		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Presentación de los indicadores con tablas dinámicas desplegables		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2015
Proceso/s	PC04.13		
Descripción de la mejora	Nuevo campo "justificación" en la base de datos MC (Mantenimiento Correctivo)		
Causa para su implantación	Necesidad de explicar los MC con plazos mayores de 10 días		
Objetivos de la mejora	Facilitar su seguimiento		
Recursos previstos	propios		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Formulario con los MC con plazos mayores a 10 días		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2015
Proceso/s	PC04.13		
Descripción de la mejora	Nuevo formulario de colaboraciones en la base de datos de MC		
Causa para su implantación	Difícil seguimiento por parte de JCB de los MC en los que participa		
Objetivos de la mejora	Facilitar el seguimiento de JCB de los MC en los que participa		
Recursos previstos	propios		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		

<b>Unidad</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	<b>Año</b>	2015
<b>Proceso/s</b>	PC04.13		
<b>Descripción de la mejora</b>	Implantación de la base de datos para mejoras espontáneas (MJ)		
<b>Causa para su implantación</b>	Se realizan MJ por iniciativa propia de los técnicos que quedan sin ser registradas		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Necesidad de recopilar estas mejoras realizadas		
<b>Recursos previstos</b>	propios		
<b>Responsables de implantación</b>	CICT		
<b>Previsión de Resultados</b>	Disponer de la mejoras identificadas e implantadas de manera proactiva por los técnicos CICT		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2015.

<b>Proceso</b>		<b>Año</b>	2015
<b>Unidad, si procede</b>			
<b>Naturaleza de la propuesta</b>			
<b>Denominación</b>			
<b>Descripción</b>			
<b>Objetivo de la propuesta</b>			

## 13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2015\*

<b>Unidad</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Naturaleza de la propuesta</b>	Propuesta de nuevo indicador		
<b>Proceso/s</b>	PC.04		
<b>Descripción</b>	<b>I.[ PC 04.11]-xx</b>	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos.	
	<b>FORMULACIÓN:</b>	$\frac{n^{\circ}RI1 \text{ con } MC}{total \text{ RI1}} \times 100$	
	<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>
	En análisis	En análisis	Semestral
	<b>Responsable medición:</b>	<b>Responsable seguimiento:</b>	<b>Periodicidad medición:</b>
	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Gerencia	Semestral
	<b>Observaciones:</b>	RI1= recursos instrumentales del CICT con técnico asociado. MC= Número total de incidencias y mantenimientos correctivos a atender en el semestre objeto de la medición	
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2015		
	<i>Ficha nº 4 - I. [PC 04.11]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.</i>		
<b>Justificación/Objetivo</b>	Completar la información sobre la gestión del mantenimiento de los recursos CICT		

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

--