



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC08

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

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.

Elaborado por: Equipo de Procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Alejandro Castillo López
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Vicegerente, Gerente en funciones
Fecha: 24/04/2015	Fecha: 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
PC08	I.[PC 08.2]-09	Total uso valorado económicamente de recursos CICT.	CICT			72068.13	23.819,90	26644,76	NP	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-10	Número de servicios prestados.	CICT			4101	4.855	5628	NP	No Procede
PC08	I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.	CICT				89,06	95,59	>= 70%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	CICT				97,09	95,17	>=80%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-13	Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	CICT				0,51	0	<= 5%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-14.1	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos hábiles.	CICT				87,35	91,22	>= 80%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-14.2	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	CICT				97,59	97,97	>=90%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.21]-15 Suspensión provisional	Porcentaje de avisos de recepción de animales de experimentación comunicados en plazo no superior a 1 día	CICT				sin mediciones		>=95%	Suspensión provisional

Proceso	Código-2014	Nombre Indicador	Servicio / Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Valor Objetivo 2014	Cumplimiento 2014
PC08	I.[PC 08.21]-16 Suspensión provisional	Porcentaje de avisos de problemas significativos en animales de experimentación comunicados en un plazo no superior a un día hábil.	CICT				sin mediciones		>=95%	Suspensión provisional
PC08	I.[PC 08.21]-17 suspensión provisional	Porcentaje medio de estabulación de ratones.	CICT	73.0	78.69	67.76	sin mediciones		NP	Suspensión provisional



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

Código de Encuesta	Servicio / Unidad	Indicador de Participación (%)				Valor Global				Valor Mejora			
		2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
EG-15-PC08-2013 EG-20-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	93,75	68,75	59,18	100	3,33	3,25	3,79	4,42	3,19	2,7	3,64	4,3

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Resultado de las encuestas post-servicio gestionadas directamente por el SPE:

Código de encuesta	Unidad	Indicador Participación %	Valor Global	Valor mejora
EP-40-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	0,67%	4,64	
EP-41-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	4,29%	4,68	

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

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.

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
PC08	CICT	-	-	-	-	-	-	3

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

Unidad	Año
No conformidades preventivas	2014
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	



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

Unidad		Año	2014
No conformidades de auditoría			
% 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_PC08

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

Quejas y sugerencias

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. La tendencia se mantiene invariable desde 2011.

Felicitaciones

Hemos recibido 3 felicitaciones en la encuesta general en el apartado "Observaciones".

Análisis de resultados de las encuestas post-servicio



EncuestaPostServicio
_2014_análisis.docx

**Análisis de resultados de la encuesta general**

EncuestaGeneral_20
14_análisis.docx

Otras fuentes de información

http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/cict/memoria_2014_def.pdf



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_PC08

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

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
Proceso/s	PC08.21 Gestión del mantenimiento de animales de experimentación		
Descripción de la mejora	Generación de un nuevo grupo de mejora de procesos		
Causa para su implantación	Reflejando la revisión de la Estructura y Organización de los Servicios Centralizados de Apoyo a la Investigación (SCAI) realizada por el Vicerrectorado de Investigación Desarrollo e Innovación, el subproceso PCOB.2 lo desarrolla la unidad de instrumentación denominada Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) mientras que el subproceso PCOB.21 lo desarrolla la unidad denominada Centro Producción y Experimentación Animal (CPEA)		
Objetivos de la mejora	Adaptar a la realidad actual el subproceso de gestión de apoyo a la producción y experimentación animal		
Recursos utilizados	Propios		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CPEA		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha constituido el equipo de trabajo, si bien, queda pendiente la propuesta de nuevos flujogramas e indicadores de proceso.		

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	Actualización de la página web		
Causa para su implantación	Migración al nuevo gestor de contenidos de la UJA		
Objetivos de la mejora	Acercar el CICT a los usuarios		
Recursos utilizados	Propios		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha migrado la web del CICT de acuerdo al plan de trabajo establecido. Destaca especialmente información del "seguimiento CICT".		



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	En los autoservicios en los equipos que no son autoconfirmados el usuario debería disponer de un lugar donde dejar claro la configuración de hardware requerida..		
Causa para su implantación	El técnico necesita tener la información unidad a la solicitud de reserva		
Objetivos de la mejora	Mejorar la comunicación usuario-técnico		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Aparece un campo "observaciones" editable donde indicar las necesidades. Se ha logrado una mejor interacción con el usuario a través de la revisión del formato electrónico de autoservicio.		

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	Sugerencia de los usuarios: que cuando tengan cambios en la plataforma les llegue un email a su correo personal del tipo "Tienes un cambio en GSYA", o al menos para determinados mensajes que se envíen por la plataforma.		
Causa para su implantación	Sugerencia de usuarios en reuniones de trabajo con grupos de investigación		
Objetivos de la mejora	Adaptarse a la demanda de usuarios		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha logrado una mejor interacción con el usuario a través del servicio de notificaciones.		



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	Los usuarios en autoservicio tienen interés en poder ver quienes son los otros que tienen reservado un equipo		
Causa para su implantación	Sugerencia de usuarios en reuniones de trabajo con grupos de investigación		
Objetivos de la mejora	Adaptarse a la demanda de usuarios		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha logrado una mejor interacción con el usuario a través de la revisión del formato electrónico de los calendarios de reservas.		

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	Los usuarios en autoservicio tienen interés en poder reservar períodos menores a 1 hora, nos piden que al menos pudiera ser media hora.		
Causa para su implantación	Sugerencia de usuarios en reuniones de trabajo con grupos de investigación		
Objetivos de la mejora	Adaptarse a la demanda de usuarios		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha logrado adaptar a su sugerencia la gestión de los calendarios de reservas.		

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	Mejorar la gestión de recursos que se tarifican por meses, facilitar la reserva por el usuario y la gestión de la facturación		
Causa para su implantación	Facilitar la reserva por el usuario y la facturación		
Objetivos de la mejora	Adaptarse al nuevo modo de gestión, antes no se gestionaba por períodos largos		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Desestimada la propuesta de mejora para el ciclo 2014		
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	Reducir el tiempo de anticipación para la formalización de reservas		
Causa para su implantación	Sugerencia de usuarios en reuniones de trabajo con grupos de investigación		
Objetivos de la mejora	Adaptarse a la demanda de usuarios		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Se ha logrado adaptar a su sugerencia la gestión de los calendarios de reservas.		

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	Instaurar un FAQ		
Causa para su implantación	Sugerencia de usuarios en reuniones de trabajo con grupos de investigación		
Objetivos de la mejora	Adaptarse a la demanda de usuarios		
Recursos utilizados	Empresa externa, Servicio de Informática y CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Desestimada la sugerencia para el ciclo 2014		
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	Elaboración de pósteres divulgativos para el CICT		
Causa para su implantación	Retirados los posters anteriores por obsolescencia		
Objetivos de la mejora	Hacer la información y publicidad más atractiva y clara a los usuarios.		
Recursos utilizados	Propios		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación			
Resultados obtenidos	A fecha de auditoría se han elaborado los póster divulgativos por parte del equipo de trabajo correspondiente, si bien, se encuentran en fase de preimpresión en imprenta, por lo que se prevé en breve será posible dar su visto bueno e impresión definitiva.		



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	Revisión de las encuestas a usuarios		
Causa para su implantación	Baja participación y poca especificidad		
Objetivos de la mejora	Poder afrontar de una forma más directa las posibles actuaciones		
Recursos utilizados	Servicio de Planificación y Evaluación, CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Implantado		
Resultados obtenidos	Gran cambio en participación y resultados frente a años anteriores. http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/cict/seguimiento%20del%20cict/encuestas%20de%20satisfaccion		

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	Conclusión del estudio e implantación de las sugerencias recabadas en el I Ciclo de Reuniones con Grupos de investigación UJA (2012-2014)		
Causa para su implantación	Posibilidades de mejora detectadas por los usuarios		
Objetivos de la mejora	Estudiar las oportunidades de mejora recabadas		
Recursos utilizados	CICT		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Se recibieron 7 comentarios y 38 sugerencias. El 73,6% de las sugerencias se consideraron positivamente para su despliegue, alcanzándose un 100% de implantación.		
Resultados obtenidos	http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/cict/seguimiento%20del%20cict/reuniones%20con%20grupos		

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		



Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2014
Proceso/s	PC08.2		
Descripción de la mejora	Elaboración base de datos para mejoras espontáneas (MJ)		
Causa para su implantación	Se realizan MJ por iniciativa propia de los técnicos que quedan sin ser registradas		
Objetivos de la mejora	Realizar una prueba piloto para recopilar estas mejoras realizadas		
Recursos utilizados	propios		
Autorización, en su caso			
Responsables de implantación	CICT		
Estado actual de implantación	Creada la base de datos		
Resultados obtenidos	A implantar en 2015 la base de datos creada		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2014.

Unidad	Año	2014
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de mejora de procesos	4	
Equipo de pósteres	4	
Equipo de página web	4	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2015.

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2015
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	II ciclo de reuniones con grupos de investigación UJA		
Causa para su implantación	Con las encuestas no conseguimos suficiente retroalimentación para la mejora		
Objetivos de la mejora	Recabar información de los grupos de investigación UJA de manera directa		
Recursos previstos	Usuarios y CICT		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Memoria de seguimiento de las reuniones del CICT con grupos de investigación. II Ciclo		
Grado de prioridad	Alta		

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2015
Proceso/s	PC08.2		
Descripción de la mejora	Implantación de la base de datos para mejoras espontáneas (MJ)		
Causa para su implantación	Se realizan MJ por iniciativa propia de los técnicos que quedan sin ser registradas		
Objetivos de la mejora	Necesidad de recopilar estas mejoras realizadas		
Recursos previstos	propios		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Disponer de la mejoras identificadas e implantadas de manera proactiva por los técnicos CICT		
Grado de prioridad	Alta		

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

Proceso		Año	2015
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

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

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	
Justificación/Objetivo	

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