



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO- TÉCNICA

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: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**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 2016.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2016.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2017.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2017.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2017.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
PC04	I.[PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	CICT		95.0	97.4	99,18	99,69	99,8	98,69	>=93%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-11	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.	CICT	26.0	5.17	2.35	8,43	3	5,83	7,7900	NP	
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	45,63	61,04	>=35%	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	54,37	74,03	>=50%	Cumplido
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	71,84	84,42	>=70%	Cumplido



Proceso	Código-2016	Nombre Indicador	Servicio/ Unidad	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013	Resultados 2014	Resultados 2015	Resultado 2016	Valor Objetivo 2016	Cumplimiento 2016
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	86,41	89,61	>=80%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-24	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	Primer semestre: 7,23% Segundo semestre: 3,06%	Primer semestre: 4,00% Segundo semestre: 6,06%	Primer semestre: 2,80% Segundo semestre: 3,60%	En análisis	
PC04	I.[PC 04.13]-25	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos.	CICT						42,42	29,82	En análisis	



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 Felicitaciones
CICT	PC04	-	-	-	-	-	-	-

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades preventivas	
No conformidades correctivas	
Total No conformidades	
% total de NC cerradas	

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

Unidad	Año
	2016
No conformidades de auditoría	
% total de NC cerradas	

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2015-CL-CICT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2016/tendencias.:



Análisis de los indicadores y de su tendencias



Análisis_indicadores_
2016_PC04.docx

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2016 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.

Otras fuentes de información, cuando sea definitivo se colgará en la página web



ReunionesUsuarios_
memoria_2017_v01.c

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Desde el año 2014 el CICT dispone en su web de un apartado específico "Seguimiento del CICT" donde difunde:

- las memorias de utilización anuales,
- los indicadores de gestión SIGCSUA, que también se publican en los tabloneros informativos dispuestos en nuestras dependencias,
- los resultados de las encuestas de satisfacción, que también se publican en los tabloneros informativos dispuestos en nuestras dependencias,
- los informes de seguimiento de las reuniones con usuarios
- cómo presentarnos quejas y sugerencias.



Además, en el portal de transparencia de la UJA se ha incorporado un enlace a este apartado de "Seguimiento" de nuestra web.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

No procede ya que no tenemos encuesta de satisfacción en este proceso.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2016: (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_2016.d
OCX

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2016.

Código:	18-2016	Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Primera fase de incorporación del PC04 a GSYA_Mantenimiento preventivo		
Causa:	Unificar en GSYA actividades del PC04		
Objetivo:	Facilitar la programación de las actividades de mantenimiento preventivo y su seguimiento		
Recursos:	Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática		
Responsable:	CICT		



Previsión de resultados:	
Prioridad:	Media
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Abril 2016
Desarrollo temporal:	Inicio: Sep-16 Finalización: Oct-16
Descripción de resultados obtenidos:	Aunque en un primer momento se optó comenzar con la parte de mantenimiento preventivo, en reuniones posteriores se constató que los mantenimientos correctivos tienen más implicaciones con GSYA: equipos no disponibles por avería, parque de equipos, etc., por lo que finalmente se optó por implantar la base de datos de Mantenimientos Correctivos en GSYA.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	

Código:		Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Limpieza exhaustiva y desinfección anual de las cámaras de cultivo vegetales y las dependencias anexas.		
Causa:	Riesgo de contaminación por bacterias y hongos de las especies cultivadas en las cámaras		
Objetivo:	Mejorar el servicio prestado al evitar la aparición de posibles fitopatógenos ambientales		
Recursos:	Servicio de Prevención, CICT		
Responsable:	CICT		
Previsión de resultados:	Eliminación de riesgo de aparición de fitopatógenos ambientales		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio: Sep-16	Finalización: Dic-16	
Descripción de resultados obtenidos:	Incorporada en los programas de mantenimiento preventivo de cada una de las 5 cámaras una actividad anual consistente en la limpieza y desinfección en profundidad con análisis microbiológico anterior y posterior. Esta actividad se ha programado en fechas acordadas con los usuarios para minimizar la interferencia en sus investigaciones.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:		Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Remodelación del laboratorio de cultivos celulares		
Causa:	Riesgo de entrada de patógenos en la zona		
Objetivo:	Mejorar el servicio prestado evitando la entrada de patógenos ambientales		
Recursos:	UT, CICT		



Responsable:	CICT		
Previsión de resultados:			
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Marzo-16	Finalización: Sep-16
Descripción de resultados obtenidos:	Creación de un prevestíbulo y modificación de las medidas higiénicas de acceso.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:		Naturaleza de la mejora:	Recursos.
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Limpieza exhaustiva y desinfección anual del Laboratorio de Cultivos Celulares		
Causa:	Riesgo de contaminación por bacterias y hongos de las tejidos cultivados en la zona		
Objetivo:	Mejorar el servicio prestado al evitar la aparición de posibles especies contaminantes		
Recursos:	Servicio de Prevención, CICT		
Responsable:	CICT		
Previsión de resultados:	Eliminación de riesgo de aparición de bacterias y hongos en el ambiente		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Sep-16	Finalización: Dic-16
Descripción de resultados obtenidos:	Incorporada en los programas de mantenimiento preventivo de cada una de las 5 cámaras una actividad anual consistente en la limpieza y desinfección en profundidad con análisis microbiológico anterior y posterior. Esta actividad se ha programado en fechas acordadas con los usuarios para minimizar la interferencia en sus investigaciones.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2016.

Unidad	Año	2016
Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes	
Grupo de Mejora de Procesos del CICT	4 participantes. Dos sustituciones y una incorporación, que amplía el grupo de mejora a 5 miembros.	



11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2017.

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2017
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Segunda fase de incorporación del PC04 a GSYA_Mantenimiento preventivo		
Causa para su implantación	Unificar en GSYA actividades del PC04		
Objetivos de la mejora	Facilitar la programación de las actividades de mantenimiento preventivo y su seguimiento		
Recursos previstos	Aún no está aceptado el presupuesto para este nuevo desarrollo de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 1406 euros.		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Alta		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2017
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos		
Causa para su implantación	Disponer de recursos CICT en mejor estado de conservación		
Objetivos de la mejora	Conseguir alargar la vida útil de grandes equipos muy costosos y además poder reducir su gasto general de mantenimientos correctivos.		
Recursos previstos	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados			
Grado de prioridad	Media		


12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2017.

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


Proceso	PC04 Gestión del mantenimiento/PC08 Gestión de la prestación de servicio Científico-Técnico de apoyo	Año	2017
Unidad, si procede	Todas las Unidades que gestionen equipamiento o materiales que son usados por usuarios/clientes dentro de los procesos PC04 y PC08		
Naturaleza de la propuesta			
Denominación	Identificación de recursos		


Descripción	Disponer de una ficha identificativa en el recurso con: nombre de recurso, unidad, persona responsable, teléfono de contacto...
Objetivo de la propuesta	Facilitar al usuario la comunicación inmediata con el responsable del recurso.

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2017*

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento
Descripción	<p>Ajuste de los valores límite y objetivo del porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en el plazo de 2 días hábiles en el indicador I.[PC04.13]-14, de 25-35% a 30-40%, respectivamente</p> <p style="text-align: center;">  Páginas desde SIGCSUA_PC04 </p>
Justificación/Objetivo	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de su tendencias

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento
Descripción	<p>Ajuste de los valores límite y objetivo como "No procede" en el indicador I.[PC 04.13]-24</p> <p style="text-align: center;">  Páginas desde SIGCSUA_PC04 </p>
Justificación/Objetivo	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de su tendencias

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento
Descripción	<p>Ajuste de los valores límite y objetivo como "No procede" en el indicador I.[PC 04.13]-25</p> <p style="text-align: center;">  Páginas desde SIGCSUA_PC04 </p>
Justificación/Objetivo	Ver el informe de Análisis de los indicadores y de su tendencias

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

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

--

