



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.

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/U nidad | Resultados 2010 | Resultados 2011 | Resultados 2012 | Resultados 2013 | Resultados 2014 | Resultados 2015 | Resultado 2016 | Valor Objetivo 2016 | Cumplimiento 2016 |
|---------|------------------|---|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|----------------|---------------------------|----------------------|
| PC08 | I.[PC 08.2]-09 | Total uso valorado económicamente de recursos CICT. | CICT | | | 72068.13 | 23.819,90 | 26644,76 | 31.546,38 € | 45.280,99 € | NP | |
| PC08 | I.[PC 08.2]-10 | Número de servicios prestados. | CICT | | | 4101 | 4.855 | 5628 | 6480 | 7525 | NP | |
| PC08 | I.[PC 08.2]-11 | Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles. | CICT | | | | 89,06 | 95,59 | 96,63 | 96,14 | >= 70% | Cumplido |
| PC08 | I.[PC 08.2]-12 | Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT. | CICT | | | | 97,09 | 95,17 | 97,69 | 99,09 | >=80% | Cumplido |
| PC08 | I.[PC 08.2]-13 | Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos. | CICT | | | | 0,51 | 0 | 0,1 | 0,20 | <= 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 | 90,34 | 92,13 | >= 80% | 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 |
|---------|------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| 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 | 97,93 | 96,85 | >=90% | Cumplido |



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

| Código encuesta | Unidad | Indicador Participación (%) | | | | | | Valor global | | | | | | Valor mejora | | | | | |
|----------------------------|---|--------------------------------|-------|-------|------|------|-------|--------------|------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|------|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| EG-15-PC08 | Centro de Instrumentación Científico-Técnica. | 93,75 | 68,75 | 59,18 | 100 | 100 | 63,46 | 3,33 | 3,25 | 3,79 | 4,42 | 4,38 | 4,67 | 3,19 | 2,7 | 3,64 | 4,3 | 4,11 | 4,58 |

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

| Código de encuesta | Unidad | 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|----------------------------|--|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|--------------|----------|-----------|
| | | Índice part. | M. Gobal | M. mejora | Índice part. | M. Gobal | M. mejora | Índice part. | M. Gobal | M. mejora |
| EP-40-PC08 | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | 0,67% | 4,64 | - | 2,65% | 4,88 | - | 100%(*) | 4,79(*) | - |
| EP-41-PC08 | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | 4,29% | 4,68 | - | 11,71% | 4,77 | - | 100%(*) | 4,9(*) | - |

(*) Período de referencia: 1 de enero a 30 de junio de 2016. Ambas encuestas se suprimen y se refunden en la EG-15-PC08

Pulse sobre el código de encuesta para acceder al informe detallado

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 | PC08 | - | - | - | - | - | - | - |

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_PC08.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 prestación de servicios realizado por el CICT.

Encuestas



analisisencuestaGe
neral2016.docx

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.

En el ciclo 2017 se prevé en cuanto a la satisfacción global, al menos sostener el porcentaje de satisfacción por encima del 90% (o que supere en al menos 4 puntos la media de satisfacción).

En cuanto a la valoración de la mejora percibida, se prevé sostener los resultados de satisfacción al menos por encima



CICT_Propuesta
sistema de objetivos

del 85% (o que supere en al menos 4 puntos la media de satisfacción).

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: | 59-2016 | Naturaleza de la mejora: | Gestión interna |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora (no PC08.21) | | |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | | |
| Descripción: | Reservas de recursos de 1 día | | |
| Causa: | El formulario de reserva facilitará a los usuarios la reserva de estos recursos marcando tan solo el día deseado | | |
| Objetivo: | Permitir que determinados recursos puedan reservarse por intervalos de 1 día | | |
| 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: | Abr-16 | Finalización: May-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Habilitada la realización de reservas de día completo en lugar de tramos de horas. | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|-----------------|
| Código: | 60-2016 | Naturaleza de la mejora: | Gestión interna |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | | |
| Descripción: | Entidades concertadas con convenios específicos | | |
| Causa: | Cambio en el criterio de aplicación de las tarifas a las entidades concertadas en base a convenios específicos | | |
| Objetivo: | Adaptar GSYA para que gestione los convenios | | |
| Recursos: | Dotación económica para nuevos desarrollos de GSYA en el Servicio de Informática | | |
| Responsable: | CICT | | |
| Previsión de resultados: | | | |



| | |
|---|--|
| Prioridad: | Alta |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 |
| Desarrollo temporal: | Inicio: jun-16 Finalización: jul-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Habilitada la adaptación de tarifas a convenios específicos. |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | |

| | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------------|
| Código: | 61-2016 | Naturaleza de la mejora: | Gestión interna |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | | |
| Descripción: | Filtrado automático de las unidades de medida de un recurso dependiendo del tipo servicio | | |
| Causa: | Reducir tiempos y errores en la gestión de los servicios prestados | | |
| Objetivo: | Mejora de utilización de GSYA por los técnicos | | |
| 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: may-16 | Finalización: | may-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Tarifa ya filtrada según modo de prestación de servicio. | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | | | |

| | | | |
|---------------------|--|---------------------------------|----------|
| Código: | 62-2016 | Naturaleza de la mejora: | Servicio |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | | |
| Descripción: | Reservas grupales para miembros de un período | | |
| Causa: | Mejorar la reserva de períodos y de su gestión | | |
| Objetivo: | Ahora solo uno de los miembros de un mismo período de uso de un recurso tendrá que realizar la reserva del mismo y todos los integrantes del grupo podrán acceder a los laboratorios | | |
| 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: abr-16 Finalización: may-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Con una única reserva de una persona todos los colaboradores de su grupo tienen el acceso permitido mensual o anual. |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | |

| | | | |
|--|--|---------------------------------|----------|
| Código: | 63-2016 | Naturaleza de la mejora: | Servicio |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | | |
| Descripción: | Complementar la identificación, junto a cada recurso que lo requiera, con: nombre de recurso, unidad, persona responsable, teléfono de contacto... | | |
| Causa: | El usuario puede tener dudas sobre a quién dirigirse en caso de incidencias o problemas surgidos en el uso de un recurso. | | |
| Objetivo: | Facilitar al usuario la comunicación inmediata con el técnico responsable del recurso. | | |
| Recursos: | Propios | | |
| Responsable: | CICT | | |
| Previsión de resultados: | | | |
| Prioridad: | Media | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Abril 2016 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: jun-16 | Finalización: jul-16 | |
| Descripción de resultados obtenidos: | Se ha identificado cada equipo con una etiqueta en la que consta nombre y teléfono del responsable | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Código: | | Naturaleza de la mejora: | |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. | | |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | | |
| Descripción: | Puesta en servicio de nuevos recursos en todas las áreas del CICT | | |
| Causa: | Equipos nuevos instalados en el CICT | | |
| Objetivo: | Poner a disposición del usuario los nuevos recursos adquiridos. | | |
| Recursos: | Propios | | |
| Responsable: | CICT | | |
| Previsión de resultados: | Operatividad de los recursos | | |
| Prioridad: | Alta | | |



| | |
|--|--|
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: ene-16 Finalización: dic-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Incorporación al parque de recursos de dos difractómetros de rayos X, un equipo de microfluorescencia de rayos X, un espectrómetro de actividad óptica Raman, equipamiento para el procesamiento de proteínas para su análisis posterior por espectrometría de masas, un detector STEM para el microscopio de barrido, un microscopio invertido de fluorescencia |

| | |
|--|--|
| Código: | Naturaleza de la mejora: |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica |
| Descripción: | Adaptación de la 4ª planta y traslado de recursos del CICT. |
| Causa: | Cambio de dedicación de la 4ª planta (antes animalario y tratamiento de imagen) |
| Objetivo: | Reubicar el parque de recursos del CICT. |
| Recursos: | UJA-CICT |
| Responsable: | UT-CICT |
| Previsión de resultados: | |
| Prioridad: | Alta |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: ene-16 Finalización: may-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Recursos de espectroscopía y procesamiento de muestras biológicas trasladados y unificados en la 4ª planta. |

| | |
|--|--|
| Código: | Naturaleza de la mejora: |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica |
| Descripción: | Incorporación de tres técnicos de Garantía Juvenil |
| Causa: | |
| Objetivo: | Aumentar el número de técnicos que prestan servicio en el CICT |
| Recursos: | Subvención MINECO-UJA |
| Responsable: | CICT |
| Previsión de resultados: | Mejora de la prestación de servicios |
| Prioridad: | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | |



| | | |
|---|-----------------------|-----------------------------|
| Desarrollo temporal: | Inicio: ene-16 | Finalización: ene-18 |
| Descripción de resultados obtenidos: | | |

| | |
|--|--|
| Código: | Naturaleza de la mejora: |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora. |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica |
| Descripción: | Diseño de la adecuación futura del Jardín experimental |
| Causa: | Instalación necesaria de mejora por obsolescencia |
| Objetivo: | Actualización del recurso |
| Recursos: | Propios |
| Responsable: | CICT |
| Previsión de resultados: | |
| Prioridad: | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: Enero 2016 Finalización: Diciembre 2016 |
| Descripción de resultados obtenidos: | |

| | |
|---|---|
| Código: | Naturaleza de la mejora: Recursos. |
| Proceso: | PC08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora |
| Unidad/es: | Centro de Instrumentación Científico-Técnica |
| Descripción: | Remodelación del laboratorio de cultivos celulares, incluyendo creación de un prevestíbulo y adición de medidas higiénicas de acceso. |
| Causa: | Riesgo de contaminación |
| Objetivo: | Evitar la aparición de posibles patógenos |
| Recursos: | |
| Responsable: | CICT |
| Previsión de resultados: | |
| Prioridad: | Alta |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: Sep-16 Finalización: Dic-16 |
| Descripción de resultados obtenidos: | |
| 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 | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos | | |
| Descripción de la mejora | Nuevos desarrollos de GSYA | | |
| Causa para su implantación | Aumentar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión | | |
| Objetivos de la mejora | Facilitar la gestión a los usuarios y técnicos, así como la identificación de datos de interés para el Vicerrectorado de Investigación | | |
| Recursos previstos | Aún no está aceptado el presupuesto para estos nuevos desarrollos de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 4070 euros. | | |
| Responsables de implantación | CICT | | |
| Previsión de Resultados | | | |
| Grado de prioridad | Alta | | |

| Unidad | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | Año | 2017 |
|------------------------------|---|-----|------|
| Proceso/s | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos | | |
| Descripción de la mejora | Renovación de una cámara de cultivos vegetales, del espectrómetro ICP-masas, del analizador elemental y la actualización del espectrómetro VCD del CICT | | |
| Causa para su implantación | Equipos envejecidos y descatalogados por el fabricante | | |
| Objetivos de la mejora | Disponer de nuevo equipamiento a la vanguardia de la tecnología | | |
| Recursos previstos | Concedida subvención MINECO 2015 para infraestructura científica | | |
| Responsables de implantación | SCPA para la adquisición, CICT para la instalación | | |
| Previsión de Resultados | Equipos instalados a final de 2017 | | |
| Alta | Alta | | |

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

| Unidad | Centro de Instrumentación | Año | 2017 |
|--------|---------------------------|-----|------|
|--------|---------------------------|-----|------|

| | | | |
|------------------------------|---|--|--|
| | Científico-Técnica | | |
| Proceso/s | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos | | |
| Descripción de la mejora | Primera fase de adecuación del Jardín Experimental | | |
| Causa para su implantación | Actualización de las instalaciones y de la dotación material disponible | | |
| Objetivos de la mejora | Reforma del jardín experimental y avanzar en la gestión de este recurso | | |
| Recursos previstos | Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017 | | |
| Responsables de implantación | UT,CICT | | |
| Previsión de Resultados | Recurso renovado a final de 2017 | | |
| Alta | Media | | |

| | | | |
|------------------------------|--|-----|------|
| Unidad | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | Año | 2017 |
| Proceso/s | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos | | |
| Descripción de la mejora | Puesta en servicio del ultramicrotomo | | |
| Causa para su implantación | Poder hacer cortes ultrafinos con el ultramicrotomo | | |
| Objetivos de la mejora | Poder tener el equipo operativo y aprender a manejarlo | | |
| Recursos previstos | CICT | | |
| Responsables de implantación | CICT | | |
| Previsión de Resultados | Técnico formado en su uso y equipo dado por operativo | | |
| Alta | Media | | |

| | | | |
|------------------------------|---|-----|------|
| Unidad | Centro de Instrumentación Científico-Técnica | Año | 2017 |
| Proceso/s | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos | | |
| Descripción de la mejora | Identificar las necesidades de los usuarios para incrementar la versatilidad de algunos recursos de procesamiento de muestras | | |
| Causa para su implantación | Recursos CICT enfocados a una única aplicación | | |
| Objetivos de la mejora | Diversificar la utilización de algunos recursos CICT | | |
| Recursos previstos | CICT | | |
| Responsables de implantación | CICT | | |
| Previsión de Resultados | Análisis de las necesidades de los usuarios y de la adquisición de los accesorios, si procede | | |
| Alta | 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 | Año | 2017 |
|---------|------------------|-----|------|

| | |
|-----------------------------------|---|
| | mantenimiento/PC08 Gestión de la prestación de servicio Científico-Técnico de apoyo |
| Unidad, si procede | Todas las que gestionan 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*

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

| | |
|-----------------------------------|---|
| Unidad | Centro de Instrumentación Científico-Técnica |
| Naturaleza de la propuesta | Indicadores |
| Proceso/s | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos |
| Descripción | Ajuste de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 08.2]-11, de 60-  Páginas desde SIGCSUA_PC08 70% a 70-80%, respectivamente, |
| 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 | PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos |
| Descripción | Ajuste de los valores límite y objetivo del indicador I.[PC 08.2]-13 ,de  Páginas desde SIGCSUA_PC08 10-5% a 5-3%, respectivamente. |
| 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.