



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC 04 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.

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-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Semestral	CICT	97.4	99,18	99,69	99,8	98,69	99%	>=93%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-11	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.	Anual	CICT	2.35	8,43	3	5,83	7,7900	17%	NP	
PC04	I.[PC 04.13]-14.1	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Semestral	CICT	57.65	49,4	52	45,63	61,04	44,16	>=40%	Cumplido



Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.2	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Semestral	CICT	65.88	62,65	65	54,37	74,03	57,14	>=50%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.3	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Semestral	CICT	76.47	74,7	72	71,84	84,42	67,53	>=70%	Incumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.4	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Semestral	CICT	83.53	87,95	87	86,41	89,61	79,22	>=80%	Incumplido

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/ Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-24	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo	Semestral	CICT	1ª semestre 5.26 2ª 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%	4%	No procede	
PC04	I.[PC 04.13]-25	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 en los que se han atendido incidencias o mantenimientos correctivos.	Semestral	CICT				42,42	29,82	15%	No procede	



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.

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

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-CICT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Análisis de los indicadores y de sus tendencias



Análisis_indicadores_2017_PC04.docx

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2017/tendencias.:

Quejas y sugerencias:



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2017 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:

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

Otras fuentes de información:

Reuniones periódicas con usuarios, disponible en la web la Memoria de seguimiento de las reuniones con usuarios 2017, [ReunionesUsuarios_2018](#), donde se incluye el seguimiento de las sugerencias propuestas en las reuniones de 2016.

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

En la actualización del Plan de Comunicación hemos incluido una ficha donde se refleja el modo de difusión de nuestros resultados incluida las encuestas

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento del CICT	ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Poner al alcance de la comunidad universitaria y sociedad en general los datos más relevantes de la actividad del CICT		
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS
			INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Dirección CICT Grupo de mejora de procesos	Comunidad universitaria y sociedad en general	Semestral (indicadores) Anual	Tablones informativos Página web CICT
RESULTADOS	Publicación de indicadores SIGC-SUA (PC04, PC08) Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios Informe de reuniones con usuarios Memoria de utilización del CICT	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT Grupo de mejora de procesos



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.

Este proceso no tiene encuestas de satisfacción relacionadas.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017



CICT_globalMejora_2017.docx

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Se incorporan las opciones de mejora identificadas por el personal CICT; las sugerencias recogidas en reuniones periódicas con usuarios y en la encuesta general; las observaciones, recomendaciones y oportunidades de mejora de las auditorías internas y externa, así como las surgidas durante la prestación de servicios a lo largo del año.

Código:	27-2007	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Segunda 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:	Aún no está aceptado el presupuesto para este nuevo desarrollo de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 1406 euros.		
Responsable:	CICT		
Previsión de resultados:			
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización: jun-17
Descripción de resultados obtenidos:	Disponible un nuevo aplicativo de GSYA para la gestión de los mantenimientos preventivos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		



Código:	28-2007	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos		
Causa:	Disponer de recursos CICT en mejor estado de conservación		
Objetivo:	Conseguir alargar la vida útil de grandes equipos muy costosos y además poder reducir su gasto general de mantenimientos correctivos.		
Recursos:	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017		
Responsable:	CICT		
Previsión de resultados:			
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	may-17	Finalización: nov-17
Descripción de resultados obtenidos:	Cumplida al 100% la programación establecida para 2017 de mantenimientos preventivos por SAT externos		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada en su totalidad		

Código:	37-2017-AIA	Naturaleza de la mejora:	Indicadores
Proceso:	PC04 Gestión del mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las recomendaciones de la auditoría interna		
Causa:	Recomendación auditores		
Objetivo:	Revisión del proceso		
Recursos:	Propios		
Responsable:	CICT		
Previsión de resultados:	La Unidad ha realizado tras un análisis el ajuste de los valores objetivos a la capacidad real del proceso, aumentado el valor objetivo de un indicador, no obstante se sigue observando en algún indicador, todavía, un recorrido significativo para este ajuste, por ejemplo el I.[PC 04.13]-14.1 Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.		
Prioridad:	Baja		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización: Dic-17
Descripción de resultados obtenidos:	La Unidad considera que debemos mantener los valores objetivos, más ahora que debemos comprobar la influencia de la reducción sufrida en RRHH.		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	CICT	Año	2017
---------------	------	------------	------



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

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Se incorporan las mejoras identificadas mediante el análisis del contexto-necesidades de grupos de interés-gestión de riesgos y oportunidades anual, las recogidas en reuniones periódicas con usuarios y en la encuesta general, así como las determinadas por el personal CICT.

Unidad	CICT	Año	2018
Proceso/s	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Realizar un seguimiento periódico de las actividades de mantenimiento correctivo para facilitar un buen ritmo en la resolución de averías/incidencias.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
Objetivos de la mejora	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías		
Recursos previstos	CICT		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Cumplimiento programación revisión de la Dirección Técnicos. Impacto en los resultados del proceso: Posiblemente podamos llegar a identificar causas de la dilatación del tiempo de respuesta y agilizar ciertos situaciones, si fuera el caso.		
Grado de prioridad	Medio		

Unidad	CICT	Año	2018
Proceso/s	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Analizar las posibles causas que provocan el no cumplimiento de objetivos (edad recurso, participación de SAT externos, complejidad en el diagnóstico, complejidad en la resolución, ...) y las opciones de cambio. Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
Objetivos de la mejora	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías		



Recursos previstos	CICT
Responsables de implantación	CICT
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.
Grado de prioridad	Alto

Unidad	CICT		2018
Proceso/s	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Analizar la posibilidad de incluir criterios para priorizar la resolución de incidencias/averías (criticidad, complejidad, ...). Revisar la documentación del proceso para incluir las modificaciones que se desprendan.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
Objetivos de la mejora	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías		
Recursos previstos	CICT		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Adecuar tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		
Grado de prioridad	Alto		

Unidad	CICT	Año	2018
Proceso/s	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, así los técnicos podrán centrarse en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC08 y PC04		
Objetivos de la mejora	Adecuado tiempo de finalización de servicios de apoyo científico-técnico y de la resolución de incidencias/averías.		
Recursos previstos	CICT		
Responsables de implantación	CICT		



Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.
Grado de prioridad	Alto

Unidad	CICT		2018
Proceso/s	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Analizar opciones para reducir la influencia de la exclusividad del fabricante en la resolución de incidencias/averías, por ejemplo con otros centros homólogos en el marco del convenio suscrito por las universidades andaluzas.		
Causa para su implantación	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
Objetivos de la mejora	Elevados costes del mantenimiento correctivo de equipamiento científico sujeto a exclusividad del proveedor		
Recursos previstos	CICT		
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Reducir costes de resolución de incidencias/averías.		
Grado de prioridad	Bajo		

Unidad	CICT		2018
Proceso/s	PC 04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos		
Causa para su implantación	Identificada por personal CICT para 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 específica en presupuesto CICT 2018		
Responsables de implantación	CICT		

Previsión de Resultados	
Grado de prioridad	

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

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

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

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

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Inclusión de nueva legislación y retirada de obsoleto
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	Nueva Instrucción técnica de organización y funcionamiento del CICT, y Reglamento obsoleto, Instrucción Organización y Funcionamiento
Justificación/Objetivo	

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

*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.

--