



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

## PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.

### 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/Unidades	<b>Aprobado por:</b> Gerencia
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre: Nicolás Ruiz Reyes</b>
<b>Cargo: Jefe de Servicio/Unidad</b>	<b>Cargo: Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

### **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
PC08	I.[PC 08.2]-09	Total uso valorado económicamente de recursos CICT.	Semestral	CICT	72068.13	23.819,90	26.644,76	31.546,38	45.280,99	50.415,65	NP	
PC08	I.[PC 08.2]-10	Número de servicios prestados.	Semestral	CICT	4101	4.855	5628	6480	7525	9554	NP	
PC08	I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.	Semestral	CICT		89,06	95,59	96,63	96,14	96,87	>= 80%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	Semestral	CICT		97,09	95,17	97,69	99,09	97,93	>=80%	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-13	Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	Semestral	CICT		0,51	0	0,1	0,20	0,0014	<=3%	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
PC08	I.[PC 08.2]-14.1	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2 o menos hábiles.	Semestral	CICT		87,35	91,22	90,34	92,13	95,74	<b>&gt;= 80%</b>	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-14.2	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 5 o menos hábiles.	Semestral	CICT		97,59	97,97	97,93	96,85	99,57	<b>&gt;=90%</b>	Cumplido



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

		Indicador					Valor global					Valor mejora				
		Participación (%)														
		2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
<a href="#">EG-15-PC08-2013</a>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	59,18	100	100	63,46	100	3,79	4,42	4,38	4,67	4,48	3,64	4,3	4,11	4,58	4,32

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

## 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	PC08	-	-	-	-	-	-	2

## 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\_PC08.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.

Agradecemos las 2 felicitaciones recibidas, referentes al mismo recurso y sobre la misma persona.

**Encuestas:**

AnalisisEncuestaGeneral\_2017.docx

**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

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

En el ciclo 2018 podemos prever sostener el porcentaje de satisfacción global por encima del 90%.

En cuanto a la valoración de la mejora percibida, se prevé sostener los resultados de satisfacción al menos por encima del 85%.

**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.

<b>Código:</b>	61-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción:</b>	Nuevos desarrollos de GSYA		
<b>Causa:</b>	Aumentar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión		
<b>Objetivo:</b>	Facilitar la gestión a los usuarios y técnicos, así como la identificación de datos de interés para el Vicerrectorado de Investigación		
<b>Recursos:</b>	Aún no está aceptado el presupuesto para estos nuevos desarrollos de GSYA por el Vicerrectorado TIC. Son 4070 euros.		
<b>Responsable:</b>	CICT		
<b>Previsión de resultados:</b>			
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	mayo-17	<b>Finalizació:</b> dic-17



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Identificación del número de análisis/muestras realizadas, cerrar automáticamente solicitudes sin atender por el usuario, secuencias de servicios, incorporación de fungibles de manera automática por equipo
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad

<b>Código:</b>	62-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción:</b>	Renovación de una cámara de cultivos vegetales, del espectrómetro ICP-masas, del analizador elemental y la actualización del espectrómetro VCD del CICT		
<b>Causa:</b>	Equipos envejecidos y descatalogados por el fabricante		
<b>Objetivo:</b>	Disponer de nuevo equipamiento a la vanguardia de la tecnología		
<b>Recursos:</b>	Concedida subvención MINECO 2015 para infraestructura científica		
<b>Responsable:</b>	SCPA para la adquisición, CICT para la instalación		
<b>Previsión de resultados:</b>	Equipos instalados a final de 2017		
<b>Prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	may-17	<b>Finalizació:</b> dic-17
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Analizador elemental e ICP-Masas puestos a servicio del usuario; actualización del VCD a falta de su instalación; cámara de cultivo en adjudicación provisional, ya MINECO concedió una prórroga hasta diciembre de 2018 para la conclusión del proyecto		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de Implantación, prórroga concedida		

<b>Código:</b>	63-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción:</b>	Primera fase de adecuación del Jardín Experimental		
<b>Causa:</b>	Actualización de las instalaciones y de la dotación material disponible		
<b>Objetivo:</b>	Reforma del jardín experimental y avanzar en la gestión de este recurso		
<b>Recursos:</b>	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017		
<b>Responsable:</b>	UT,CICT		
<b>Previsión de resultados:</b>	Recurso renovado a final de 2017		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	may-17	<b>Finalizació:</b> dic-17



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Reparación y rehabilitación así como limpieza y amueblado del laboratorio y del almacén; colocación de una nueva estructura para soportar los elementos de sombreo; renovación y ampliación del sistema de riego; adquisición de 6 nuevas tapas de semilleros
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad

<b>Código:</b>	64-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Recursos
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción:</b>	Puesta en servicio del ultramicrotomo		
<b>Causa:</b>	Poder hacer cortes ultrafinos con el ultramicrotomo		
<b>Objetivo:</b>	Poder tener el equipo operativo y aprender a manejarlo		
<b>Recursos:</b>	CICT		
<b>Responsable:</b>	CICT		
<b>Previsión de resultados:</b>	Técnico formado en su uso y equipo dado por operativo		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	may-17	<b>Finalizació:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No concluida. Se requiere aumentar la destreza del operador en los cortes ultrafinos		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	En proceso de Implantación		

<b>Código:</b>	65-2017	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Servicios
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción:</b>	Identificar las necesidades de los usuarios para incrementar la versatilidad de algunos recursos de procesamiento de muestras		
<b>Causa:</b>	Recursos CICT enfocados a una única aplicación		
<b>Objetivo:</b>	Diversificar la utilización de algunos recursos CICT		
<b>Recursos:</b>	CICT		
<b>Responsable:</b>	CICT		
<b>Previsión de resultados:</b>	Análisis de las necesidades de los usuarios y de la adquisición de los accesorios, si procede		
<b>Prioridad:</b>	Media		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Mayo 2017		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	may-17	<b>Finalizació:</b> dic-17



<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Molino de mortero habilitado para la molienda de material biológico
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	Implantada en su totalidad, según requerimientos de los usuarios

<b>Código:</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
<b>Descripción:</b>	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios
<b>Causa:</b>	Sugerencias usuarios
<b>Objetivo:</b>	Interés en la puesta a punto de un proceso de trabajo para la extracción de ADN desde el organismo origen, Interés en la puesta a punto del análisis cuantitativo de materiales geológicos en el Microscopio Electrónico de Barrido y Interés en poder disponer en GSYA de la secuencia de trabajo agrupada Miniprosesor + FESEM, sin tener que pedir servicios individuales
<b>Recursos:</b>	Propios
<b>Responsable:</b>	CICT
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor satisfacción de los usuarios
<b>Prioridad:</b>	Normal
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> Febrero 2017 <b>Finalización:</b> Diciembre 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Puesto a punto un protocolo de trabajo que consideramos viable para realizar los análisis, a definir por el grupo solicitante cuando acometer la comprobación de manera extensiva en muestras de extracción en bruto, sigue en desarrollo el análisis de materiales geológicos y está completamente implantada el disponer de una secuencia de trabajos en una única solicitud.
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	

<b>Código:</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>
<b>Proceso:</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica
<b>Descripción:</b>	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias recogidas en la encuesta general del CICT
<b>Causa:</b>	Sugerencias usuarios
<b>Objetivo:</b>	Poder hacer solicitudes en bloque y borrado en grupo de mensajes GSYA.
<b>Recursos:</b>	Propios
<b>Responsable:</b>	CICT
<b>Previsión de resultados:</b>	Mayor satisfacción de los usuarios
<b>Prioridad:</b>	Normal
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b> Febrero 2017 <b>Finalización:</b> Diciembre 2017
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Completamente implantada el disponer de una secuencia de trabajos en una única solicitud, pospuesta para otro momento la otra modificación de GSYA.
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>	

<b>Código:</b>	<b>75-2017-AIA</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Indicadores
<b>Proceso:</b>	<b>PC04 Gestión del mantenimiento</b>		
<b>Unidad/es:</b>	<b>Centro de Instrumentación Científico-Técnica</b>		
<b>Descripción:</b>	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las recomendaciones de la auditoría interna		





	Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la prestación del servicio.
<b>Grado de prioridad</b>	Alto

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

<b>Unidad</b>	CICT	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
<b>Descripción de la mejora</b>	Nuevos desarrollos de GSYA		
<b>Causa para su implantación</b>	Identificada por el personal CICT para aumentar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Facilitar la gestión a los usuarios y técnicos, así como la identificación de datos necesarios de facturación		
<b>Recursos previstos</b>	.		
<b>Responsables de implantación</b>	CICT		
<b>Previsión de Resultados</b>	Reflejar necesidades de la gestión de altas en autoservicio, al reactivar un usuario e incluir detalles de facturación requeridos por otras Universidades.		
<b>Grado de prioridad</b>	Alta		

<b>Unidad</b>	CICT	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
<b>Descripción de la mejora</b>	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: mejora instalaciones de limpieza (agua caliente y fregadero) en la sala del Abencor y del criostato, servicio de bioinformática/estadística para proteómica, necesidad de ampliar el personal técnico		
<b>Causa para su implantación</b>	Sugerencias recogidas en la encuesta general		
<b>Objetivos de la mejora</b>	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
<b>Recursos previstos</b>	CICT		
<b>Responsables de implantación</b>	CICT		
<b>Previsión de Resultados</b>	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante		
<b>Grado de prioridad</b>	Medio		

<b>Unidad</b>	CICT	<b>Año</b>	2018
<b>Proceso/s</b>	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
<b>Descripción de la mejora</b>	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: revisión protocolo de apagado de equipos de espectrometría de masas en periodos vacacionales, adaptación de		

	canastilla de usuario al MIniprocador, instalación de un fregadero en la sala del criostato, correo de GSYA de las reserva realizadas, análisis estadístico de proteómica.
<b>Causa para su implantación</b>	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios 2017
<b>Objetivos de la mejora</b>	Satisfacción de los usuarios solicitantes
<b>Recursos previstos</b>	CICT
<b>Responsables de implantación</b>	CICT
<b>Previsión de Resultados</b>	Mecanismo para la evaluación: Análisis y decisiones tomadas, implementación en los términos establecidos si procede. Impacto en los resultados del proceso: Satisfacción del solicitante
<b>Grado de prioridad</b>	Medio

## 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).

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

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

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

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

(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.

--

