



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

## PC 04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

### Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)

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. CICLO DE GESTIÓN 2018.**

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 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

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

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Semestral	CICT	99,18	99,69	99,8	98,69	99%	>=93%	99,75	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-11	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.	Anual	CICT	8,43	3	5,83	7,7900	17%	NP	6,14	
PC04	I.[ PC 04.13]-14.1	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Semestral	CICT	49,4	52	45,63	61,04	44,16	>=40%	52,63	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-14.2	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Semestral	CICT	62,65	65	54,37	74,03	57,14	>=50%	74,56	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-14.3	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Semestral	CICT	74,7	72	71,84	84,42	67,53	>=70%	89,47	Cumplido
PC04	I.[ PC 04.13]-14.4	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Semestral	CICT	87,95	87	86,41	89,61	79,22	>=80%	94,74	Cumplido

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	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	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	7,83- 1 semestre 3,45- 2 semestre	
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	37,6	



## 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 Felicidades
*CICT	PC04	-	-	-	-	-	-	-

\*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC08.PC04.PC03

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

No procede

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

No procede

## 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.

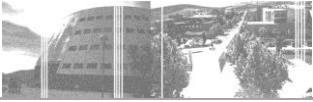
### A. Indicadores 2018/tendencias.:



Análisis\_Indicadores\_2018\_PC04.docx

### B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

Quejas y sugerencias:



De acuerdo con la información suministrada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2018 no tienen constancia de ninguna Queja o Sugerencia dirigida al 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 del año 2019, [Reuniones con usuarios UJA](#), donde se incluye el seguimiento de las sugerencias propuestas en las reuniones de 2018.

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

Igual que el ciclo anterior.

**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 2018: (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 2018**



CICT\_globalMejora\_2018.docx



## 9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

<b>Código:</b>	<b>35-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Seguimiento Periodico	
<b>Proceso:</b>	PC04 Gestión del mantenimiento,			
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Realizar un seguimiento periódico de las actividades de mantenimiento correctivo para facilitar un buen ritmo en la resolución de averías/incidencias.			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías			
<b>Recursos previstos:</b>				
<b>Responsable de implantación:</b>	CICT			
<b>Previsión de resultados:</b>	Mecanismo para la evaluación: Cumplimiento programación revisión de la Dirección Técnica. Impacto en los resultados del proceso: Posiblemente podamos llegar a identificar causas de la dilatación del tiempo de respuesta y agilizar ciertas situaciones, si fuera el caso.			
<b>Grado de prioridad:</b>	Media			
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Julio 2018			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	abr-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	El seguimiento más cercano de los MC por la Dirección Técnica, y la participación directa en ciertos casos, ha ayudado a mantener un buen ritmo en las reparaciones.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				

<b>Código:</b>	<b>36-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Análisis no cumplimiento objetivos	
<b>Proceso:</b>	PC04 Gestión del mantenimiento,			
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
<b>Descripción de la mejora:</b>	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. (Acción 1.2 y 1.3)			
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías			
<b>Recursos previstos:</b>	Dotación económica afectada en el presupuesto CICT 2017			
<b>Responsable 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 de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Julio 2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	mar-18	<b>Finalización:</b> dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	<p>El Grupo de Mejora de procesos analizó la desviación observada en el cumplimiento de algunos apartados del indicador, con fecha 09.03.2018 (acta GMP2018s10) . En la misma reunión se identificó una posible causa del incumplimiento de fácil abordamiento, que suponía que habíamos dejado de incorporar a la base de datos las incidencias y averías de resolución más rápida. Como primera medida a realizar se recordó a los técnicos del CICT la necesidad de realizar seguimiento a todas las incidencias y averías (no sólo a las de mayor plazo de resolución).</p> <p>Los resultados del indicador I.[ PC 04.13]-14.3 del primer semestre de 2018 estuvieron claramente dentro de los valores objetivos en todos los plazos revisados, y, además de observarse un notorio incremento en el número de MC. Todo ello permite inferir que la razón para el incumplimiento en 2017 identificada en el GMP2018s10 era cierta, se habían recogido menos MC de los que existieron y en particular fueron aquellos que menos plazo de resolución tuvieron. Tras el estudio realizado, el GMP ha descartado otras posibles causas como la edad de los recursos y ha vuelto a confirmar la relación en la demora de la resolución de los MC con la intervención de los SAT.</p>		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	<b>37-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Resolución incidencias
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.(Acción 2.1 y 2.2)		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuado tiempo de finalización de resolución incidencias/averías		
<b>Recursos previstos:</b>	A determinar		
<b>Responsable 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: Adecuar tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		





<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Julio 2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	mar-18	<b>Finalización:</b> dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No es necesario considerar ninguna modificación del proceso. Para más información ver la mejora 36-2018		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	<b>38-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC08 y PC04		
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Adecuado tiempo de finalización de servicios de apoyo científico-técnico y de la resolución de incidencias/averías.		
<b>Recursos previstos:</b>	CICT		
<b>Responsable 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 de los técnicos CICT y adecuado tiempo de respuesta en la resolución de incidencias/averías.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Julio 2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	No es necesario realizar ningún análisis complementario a lo descrito en las mejoras 36-2018 y 39-2018.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	<b>39-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Gestión interna
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del mantenimiento		
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
<b>Descripción de la mejora:</b>	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.		
<b>Causa para su implantación:</b>	Acción de gestión de riesgos y oportunidades CICT_PC04		



<b>Objetivo de la mejora:</b>	Elevados costes del mantenimiento correctivo de equipamiento científico sujeto a exclusividad del proveedor		
<b>Recursos previstos:</b>	CICT		
<b>Responsable 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: Reducir costes de resolución de incidencias/averías.		
<b>Grado de prioridad:</b>	Alta		
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Julio 2018		
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>		<b>Finalización:</b>
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	Para ciertos equipo complementario y pequeño equipamiento hemos encontrado una empresa generalista multimarca para reparaciones, en ciertos casos nos ha permitido no tener que utilizar los SAT del fabricante.		
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>			

<b>Código:</b>	<b>40-2018</b>	<b>Naturaleza de la mejora:</b>	Programación plurianual	
<b>Proceso:</b>	PC 04 Gestión del mantenimiento			
<b>Unidad/es:</b>	Centro de Instrumentación Científico-Técnica			
<b>Descripción de la mejora:</b>	Programación plurianual de mantenimiento de recursos por SAT externos			
<b>Causa para su implantación:</b>	Identificada por personal CICT para disponer de recursos CICT en mejor estado de conservación			
<b>Objetivo de la mejora:</b>	Conseguir alargar la vida útil de grandes equipos muy costosos y además poder reducir su gasto general de mantenimientos correctivos.			
<b>Recursos previstos:</b>	Dotación económica específica en presupuesto CICT 2018			
<b>Responsable de implantación:</b>	CICT			
<b>Previsión de resultados:</b>				
<b>Grado de prioridad:</b>				
<b>Fecha de Autorización de la Gerencia:</b>	Julio 2018			
<b>Desarrollo temporal:</b>	<b>Inicio:</b>	ene-18	<b>Finalización:</b>	dic-18
<b>Descripción de resultados obtenidos:</b>	El CICT ha revisado y actualizado la programación para 2019, además de que se han ejecutado las actuaciones previstas.			
<b>Verificación de resultados en auditoría, si procede:</b>				

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



## 10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de Mejora de Procesos del CICT	4 participantes.

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

## 11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	CICT	Año	2019
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	La mejora propuesta en el PC08.2 presentada por usuarios en la reunión anual , “Revisión del protocolo de uso de la lámpara UV en las cabinas de seguridad biológica del Laboratorio de Cultivos Celulares” puede tener influencia en el mantenimiento preventivo de ese recurso		
Causa para su implantación	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios 2019		
Objetivos de la mejora	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
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: Actualización de documentación del proceso, si procede		
Grado de prioridad	Medio		
Unidad	CICT	Año	2019
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento		
Descripción de la mejora	Revisar el proceso para reflejar el caso de los equipos “aletargados”, que se han incluido con la letra (q) en las Normas de ejecución Presupuestaria 2019		
Causa para su implantación	Ajustar las necesidades de RRHH y económicos en equipos con muy poco uso		
Objetivos de la mejora	Mejorar la eficiencia de los RRHH disponibles		
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: Actualización de documentación del proceso, si procede		
Grado de prioridad	Medio		

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

## 12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.


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



Proceso		Año	2019
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 2019\*

Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Identificación de Unidad dentro de los SCAI
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento
Descripción	
Justificación/Objetivo	En la nueva RPT en vigor ya están claramente identificadas las 2 Unidades actuales de los SCAI, CICT y CPEA. Así pues, nos gustaría que quedara reflejado en SIGCSUA que el CICT participa en los procesos PC08.2 y PC04, mientras que el CPEA lo hace en PC08.4 y PC08.4.1
Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Análisis de riesgos y oportunidades
Proceso/s	PC04 Gestión del mantenimiento
Descripción	Actualización del análisis de riesgos y oportunidades  RiesgosyOport_PC04_CICT_rev01.docx
Justificación/Objetivo	Firmada nueva RPT y concreción de la plantilla futura para las Áreas CICT tradicionales.

(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.

--