



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) 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.

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. 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
PC08	I.[PC 08.2]-09	Total uso valorado económicamente de recursos CICT.	Semestral	CICT	23.819,90	26644,76	31.546,38 €	45.280,99 €	50415,65	NP	65968,03	
PC08	I.[PC 08.2]-10	Número de servicios prestados.	Semestral	CICT	4.855	5628	6480	7525	9554	NP	9623	
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%	95,26	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%	97,49	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%	0,07	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	>= 80%	91,59	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
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	>=90%	99,07	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-15-PC08	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.	100	100	63,46	100	100	4,42	4,38	4,67	4,48	4,43	4,3	4,11	4,58	4,32	4,3

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	-	-	-	-	-	-	4

*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

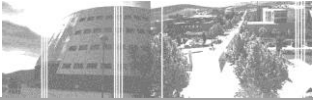
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

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_PC08.docx

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

Hemos recibido 4 felicitaciones/agradecimientos en las reuniones anuales con usuarios.

Encuestas:

AnalisisEncuestaGeneral_2018.docx

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.

En el ciclo 2019 podemos prever sostener el porcentaje de satisfacción global por encima del 88%.

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 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.

Código:	38-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción 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		
Objetivo de la mejora:	Adecuado tiempo de finalización de servicios de apoyo científico-técnico y de la resolución de incidencias/averías.		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable 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 prestación del servicio.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	No es necesario realizar ningún análisis complementario a lo descrito en las mejoras 36-2018 y 39-2018.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	123-2018	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	 PeticionesGsy_2018.docx Nuevos desarrollos de GSYA		
Causa para su implantación:	Identificada por el personal CICT para aumentar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión		
Objetivo de la mejora:	Facilitar la gestión a los usuarios y técnicos, así como la identificación de datos necesarios de facturación		
Recursos previstos:			
Responsable de implantación:	CICT		
Previsión de resultados:	Reflejar necesidades de la gestión de altas en autoservicio, al reactivar un usuario e incluir detalles de facturación requeridos por otras Universidades.		



Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Implantados nuevos desarrollos en GSYA		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

	124-2018	Naturaleza de la mejora:	Servicio
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	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		
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en la encuesta general		
Objetivo de la mejora:	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable 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 del solicitante		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	La visita a los SCAI de la Universidad de Córdoba permitió establecer la base para que ellos realicen el análisis estadístico de datos tras solicitud del investigador, y comprobar in situ la imposibilidad de poder disponer de un servicio propio de bioinformática/bioestadística dado el volumen de los recursos necesarios. Las necesidades de personal se han transmitido a la Gerencia, pero no hay posibilidades actuales de aumentar el personal en plantilla relacionado con los servicios que ya prestamos. La mejora de instalaciones de limpieza se ejecutaron por parte de la Unidad Técnica.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			



	125-2018	Naturaleza de la mejora:	Servicio
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Descripción de la mejora:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: revisión protocolo de apagado de equipos de espectrometría de masas en períodos vacacionales, adaptación de canastilla de usuario al MIniprosesor, instalación de un fregadero en la sala del criostato, correo de GSYA de las reserva realizadas, análisis estadístico de proteómica.		
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios 2017		
Objetivo de la mejora:	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos:	CICT		
Responsable 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 del solicitante		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Julio 2018		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jul-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	La instalación de un fregadero y el análisis estadístico de proteómica ya se han comentado en la mejora de código 124-2018. El resultado de la revisión del protocolo de apagado de los equipos de espectrometría de masas en períodos vacacionales fue remitido al grupo interesado en julio. La mejora propuesta para GSYA ha sido programada para desarrollarla en 2019. Y, por ahora, la usuaria interesada no dispone de ninguna canastilla que se deba adaptar al miniprosesor.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

Código:	Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos	
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	
Descripción:	Renovación de una cámara de cultivos vegetales y actualización del espectrómetro VCD del CICT	
Causa:	Equipos envejecidos y descatalogados por el fabricante	
Objetivo:	Disponer de nuevo equipamiento a la vanguardia de la tecnología	
Recursos:	Concedida subvención MINECO 2015 para infraestructura científica	
Responsable:	SCPA para la adquisición, CICT para la instalación	
Previsión de resultados:	Equipos instalados a final de 2018	



Prioridad:	Alta
Fecha de Autorización de la Gerencia:	
Desarrollo temporal:	Inicio: enero-18 Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Conclusión de la mejora 62-2017, equipos instalados en el último trimestre del año.
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	


(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	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Descripción de la mejora	 NuevosDesarrollos GSYA_2019.docx Nuevos desarrollos de GSYA		
Causa para su implantación	Identificada por el personal CICT para aumentar la eficiencia de nuestra plataforma de gestión, y por sugerencias de usuarios presentada por canales formales e informales		
Objetivos de la mejora	Facilitar la gestión a los usuarios, técnicos y administración		
Recursos previstos			
Responsables de implantación	CICT		
Previsión de Resultados	Mejorar para gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso del aplicativo GSYA.		
Grado de prioridad	Alta		
Unidad	CICT	Año	2019
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Descripción de la mejora	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: reducir tiempo para citas en microscopía. La referente a la revisión de la pregunta de encuesta "satisfacción por las mejoras percibidas" la hemos elevado como objetivo general para SIGCSUA. (más información en el documento de Análisis de Encuestas)		



Causa para su implantación	Sugerencias recogidas en la encuesta general		
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: Satisfacción del solicitante		
Grado de prioridad	Medio		
Unidad	CICT	Año	2019
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
Descripción de la mejora	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios: Revisión del protocolo de uso de la lámpara UV en las cabinas de seguridad biológica del Laboratorio de Cultivos Celulares, Interés en que se concluya la puesta a punto del análisis cuantitativo en el FESEM. (Memoria de seguimiento de las reuniones con usuarios del año 2019, Reuniones con usuarios UJA.)		
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: Satisfacción del solicitante		
Grado de prioridad	Medio		
Unidad	CICT	Año	2019
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora		
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		

Código:		Naturaleza de la mejora:	Recursos
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica		



Descripción:	Renovación y adquisición de equipos del CICT, en base a las subvenciones de Infraestructura Científica de la Junta y del Ministerio		
Causa:	Equipos envejecidos y descatalogados por el fabricante, y ampliar los servicios prestados		
Objetivo:	Disponer de nuevo equipamiento a la vanguardia de la tecnología		
Recursos:	Concesión de subvenciones Ministerio y Junta, y posterior Visto Bueno de la Comisión de Infraestructuras para saber qué y cuándo empezar el proceso de compra.		
Responsable:	Comisión Infraestructuras para decidir qué y cuándo, SCPA para la adquisición, CICT para la instalación		
Previsión de resultados:	Algunos equipos instalados a final de 2019, otros en 2020.		
Prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Equipos disponibles para la prestación de servicios.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:			

(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	Todo SIGCSUA	Año	2019
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta	Mejora encuesta global		
Denominación			
Descripción	<p>Una de las preguntas obligadas por parte del SPE para todas las encuestas generales es la de "Satisfacción global sobre las mejoras percibidas". Pero creemos difícil que un usuario pueda contestarla adecuadamente por varias razones, por ejemplo, porque no haya tenido posibilidad de disfrutarlas directamente (las mejoras siempre tienen un ámbito de actuación definido) o bien porque sea un nuevo usuario y no sepa cómo eran las cosas anteriormente.</p> <p>Se propone intentar variar el texto por algo parecido a "Receptividad para el estudio e implantación por parte del Servicio ____ de nuevas propuestas y sugerencias", o bien incluir los detalles de las mejoras introducidas.</p>		
Objetivo de la propuesta	Facilitar la respuesta de la pregunta en la encuesta detección de las mejoras realizadas por parte de los usuarios		

Proceso	Todo SIGCSUA	Año	2019
Unidad, si procede			



Naturaleza de la propuesta	Mejora encuesta global
Denominación	
Descripción	No anonimato "opcional" de la encuesta general. De esta de manera ante un resultado de insatisfacción con poca información adicional, el Servicio podría contactar con la persona para obtener más datos ante una futura acción de mejora.
Objetivo de la propuesta	Facilitar posible acciones de mejora

(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	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
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	Indicadores
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	I.[PC 08.2]-11 Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles Nuevo valor límite y objetivo vL-85% Vo- 90%
Justificación/Objetivo	Recomendación de Auditoria Interna de ajustar dichos valores al al ser superados sin dificultad desde su implantación
Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	I.[PC 08.2]-12 Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT. Nuevo valor límite y objetivo vL-85% Vo- 90%
Justificación/Objetivo	Recomendación de Auditoria Interna de ajustar dichos valores al al ser superados sin dificultad desde su implantación
Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Indicadores



Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	I.[PC 08.2]-13 Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos Nuevo valor límite y objetivo vI 0-2 días >=80% vO 0-2 días >=85%
Justificación/Objetivo	Recomendación de Auditoría Interna de ajustar dichos valores al al ser superados sin dificultad desde su implantación
Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Indicadores
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	I.[PC 08.2]-14 Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2, 5 o menos días hábiles Nuevo valor límite y objetivo vI 0-2 días >=80% vO 0-2 días >=85% vL 0-5 días >= 90% vO 0-5 días >=92%
Justificación/Objetivo	Recomendación de Auditoría Interna de ajustar dichos valores al al ser superados sin dificultad desde su implantación
Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Partes interesadas
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	Revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas  NecesidadesyExpectativasPartesInteresadas
Justificación/Objetivo	<u>Objetivo de Calidad 2018 del SIGC-SUA. 2: Revisión del Anexo VI (documentación del proceso Clave): Atributos de calidad. Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Requisitos de Calidad.</u> Para esta revisión se han tenido en cuenta las oportunidades de mejora incluidas en el informe de auditoría externa de certificación del SIGC-SUA del Ciclo 2017
Unidad	CICT
Naturaleza de la propuesta	Análisis de riesgos y oportunidades
Proceso/s	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción	Actualización del análisis de riesgos y oportunidades  RiesgosyOport_PC08_CICT_rev01.docx

		UNIVERSIDAD DE JAÉN	Informe de seguimiento de los procesos claves. Ciclo de gestión 2018
			INF-SPC-PC

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.