



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE 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.

Elaborado por: Grupo mejora procesos CICT	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Natividad Paredes Quesada	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Directora Técnica SCAI	Cargo: Gerente
Fecha: 20 febrero 2020	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS. CICLO DE GESTIÓN 2019.**

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-servicio.
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 de 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 2019.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2019.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2020.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2020.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2020.
14. Valoración o consideraciones finales del Equipo del Proceso o Servicio/Unidad, en su caso.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESOS.

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/Incumplido/No medido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[CICT]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Semestral	CICT	99,8	98,69	99%	99,75	>=93%	99,12	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-11	Porcentaje de ejecuciones de mantenimiento correctivo que han demandado recursos externos.	Anual	CICT	5,83	7,7900	17%	6,14	NP	3,13	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.1	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 2 días hábiles.	Semestral	CICT	45,63	61,04	44,16	52,63	>=40%	54,17	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.2	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 5 días hábiles.	Semestral	CICT	54,37	74,03	57,14	74,56	>=50%	71,88	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.3	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles.	Semestral	CICT	71,84	84,42	67,53	89,47	>=70%	86,46	SCumplido
PC04	I.[PC 04.13]-14.4	Porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 20 días hábiles.	Semestral	CICT	86,41	89,61	79,22	94,74	>=80%	94,79	Cumplido

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018	Valor Objetivo 2019	Resultado 2019	Cumplido/ Incumplido/ No medido
PC04	I.[PC 04.13]-24	Porcentaje de recursos instrumentales RI1 que han demandado 3 o más actuaciones semestrales de mantenimiento correctivo	Semestral	CICT	Primer semestre: 4,00% Segundo semestre: 6,06%	Primer semestre: 2,80% Segundo semestre: 3,60%	4%	7,83- 1 semestre 3,45- 2 semestre	NP	7,08- 1 semestre 1,77- 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%	37,6	NP	35,4	



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

La unidad no dispone de encuestas generales

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LAS ENCUESTAS POST-SERVICIO.

La unidad no dispone de encuestas post-servicio

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	-	-	-	--	--	--	-

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

No procede

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

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2019-CL-CICT](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2019/tendencias:



Análisis_Indicadores_2019_PC04.docx

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2019/tendencias:

De acuerdo con la información facilitada por el Servicio de Información y Asuntos Generales, en 2019 no tienen constancia de ninguna Queja o Sugerencia dirigida al CICT.

Las reuniones de usuarios sobre el año 2019 se han realizado recientemente, se colgará la información sobre felicitaciones, quejas y sugerencias en la memoria correspondiente en <https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios>



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

En nuestro Plan de Comunicación tenemos 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.

En el ciclo 2020 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 2019: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).



CICT_globalMejora_2019.docx

C.1 Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades 2019.



CICT_AccionesRiesgosYOportunidades_



9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2019.

Código:	CICT-01-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC-04-Gestión de mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.		
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		
Objetivo de la mejora: (2)	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos: (3)	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
Responsable de implantación:	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
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:(4)	Medio		
Planificación de la implantación (5)	1.- Una vez analizada la sugerencia en el PC08, procederemos a revisar el programa de mantenimiento preventivo, si fuera necesario.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Abr-2019	Finalización: Oct-2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantada. En la revisión se comprobó que no era necesario modificar el programa de mantenimiento preventivo. Se han instalado unos carteles informativos sobre cada una de las cabinas de seguridad biológica del laboratorio de cultivos celulares donde se indica el modo de utilización adecuado de las lámparas de luz ultravioleta, y asimismo se ha actualizado la GUA.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



Código:	CICT-02-2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC-04-Gestión de mantenimiento		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica.		
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		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la eficiencia de los RRHH disponibles		
Recursos previstos: (3)	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
Responsable de implantación:	Centro de Instrumentación Científico- Técnica		
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:(4)	Medio		
Planificación de la implantación (5)	1.- Revisar instrucciones del PC04 para comprobar el encaje de estos equipos "aletargados", cambiar versiones si procede para incluir este tipo de equipos.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Abr-2019	Finalización: Oct-2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantado. Revisada documentación y aprobado por el grupo de mejora de procesos del CICT, en su sesión del 3 de octubre, la actualización de las instrucciones: IT.[PC04.11]-03_Mantenimiento_Preventivo_de_los_recursos_instrumentales_del_CICT, IT.[PC.08.2]-03_Gestión de recursos en autoservicio y IT.[PC.08.2]-04_Gestión de prestación de servicios a demanda, para incluir los recursos aletargados.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Año	2019
Denominación del Equipo/ Comité		Nº de participantes	
Grupo de Mejora de Procesos		4	

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS PROCESOS 2020.

Código:	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC-04-Gestión de mantenimiento	
Unidad/es:	CICT	
Descripción de la mejora:	 NuevosDesarrollos GSYA_2020.docx Nuevos desarrollos GSYA	
Causa para su implantación:	Identificadas necesidades por el personal CICT para aumentar la eficiencia y usabilidad de nuestra plataforma de gestión, y por sugerencias de usuarios presentada por canales formales e informales	
Objetivo de la mejora: (2)	Facilitar la usabilidad de GSYA a los usuarios, técnicos y administración	
Recursos previstos: (3)	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:(4)		
Planificación de la implantación (5)	1.- Identificar tesis que se están realizando, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 2.- Identificar los programas de mantenimiento incorporados a GSYA, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar 3.- Que los usuarios identifiquen rápidamente los recursos aletargados, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar 4.- Que los recursos informáticos asociados a un recurso se clasifiquen en "ademanda y en autoservicio o ambos, , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 5.- Si alguien hace una reserva en equipos especiales, nadie puede hacer una reserva a esas horas en ningún otro equipo de la sala, clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 6.- Dar de alta los usuarios y centros de gastos externos como se hace a nivel	



	interno , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar. 7.- Incluir mensajes personalizados ante averías/incidencias para informar al solicitante afectado , clarificar necesidades, analizar opciones e implementar..		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2020	Finalización: Diciembre 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	Naturaleza de la mejora: (1)		
Proceso:	PC-04-Gestión de mantenimiento		
Unidad/es:	CICT		
Descripción de la mejora:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios, se recogerán en la memoria del año 2020 en https://www.ujaen.es/servicios/scai/reuniones-con-usuarios		
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en las reuniones periódicas con usuarios		
Objetivo de la mejora: (2)	Satisfacción de los usuarios solicitantes		
Recursos previstos: (3)	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:(4)			
Planificación de la implantación (5)	Se considerará cada sugerencia como un hito, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2020	Finalización: Diciembre 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



Código:	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC-04-Gestión de mantenimiento	
Unidad/es:	CICT	
Descripción de la mejora:	Analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las sugerencias de usuarios recogidas en la encuesta de satisfacción, que no está realizada a fecha de cierre de este informe	
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en la encuesta anual de satisfacción de usuario	
Objetivo de la mejora: (2)	Satisfacción de los usuarios solicitantes	
Recursos previstos: (3)	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:(4)		
Planificación de la implantación (5)	Se considerará cada sugerencia como un hito, para el que se clarificarán necesidades, se analizaran opciones y se decidirá la implementación si procede.	
Fecha de Autorización de la Gerencia:		
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2020 Finalización: Diciembre 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)		

Código:	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC-04-Gestión de mantenimiento	
Unidad/es:	CICT	
Descripción de la mejora:	Identificar influencia de la Clasificación europea del polvo de sílice como cancerígeno	
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades (rev03_Febrero 2020)	
Objetivo de la mejora: (2)	Reducir riesgos personales	



Recursos previstos: (3)	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:(4)			
Planificación de la implantación (5)	<p>4.1. Acción: Solicitar actuaciones al servicio de prevención recogidas en el Informe preliminar.</p> <p>4.2. Acción: De acuerdo con el informe preliminar, habrá que trabajar individualmente en esa dependencia, lo que habrá de tenerse en cuenta en GSYA.</p>		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	Enero 2020	Finalización: Diciembre 2020
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)			
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2020.

Proceso:		Año)	2020
Unidad/es si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción:			
Objetivo de la propuesta)			



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2020*

Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	Modificación de instrucción técnica
Procesos	PC-04-Gestión de mantenimiento
Descripción:	 IT.[PC04.11]-03_Man tenimiento_Preventi
Justificación/Objetivos	Actualización modos de trabajo.
Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	PC-04-Gestión de mantenimiento
Procesos	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción:	 Nueva_FICHA DE COMUNICACIÓN.do
Justificación/Objetivos	Reflejar cambios
Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	Actualización del Cuadro de Análisis de Contexto Interno y Externo
Procesos	PC-04-Gestión de mantenimiento
Descripción:	 Contexto_rev01_Se ptiembre2019.docx  Contexto_rev02_Fe brero2020.docx
Justificación/Objetivos	Reflejar cambios
Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	Actualización del Cuadro de Gestión de Riesgos y Oportunidades
Procesos	PC-04-Gestión de mantenimiento



Descripción:	 RiesgosyOport_PC0 8_CICT_rev02_Septie  RiesgosyOport_PC0 8_CICT_rev03_Febrer
Justificación/Objetivos	Reflejar cambios

* En su caso, adjuntar 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.