



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SIGC-SUA

PC 08 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: 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
PC08	I.[PC 08.2]-09	Total uso valorado económicamente de recursos CICT.	Semestral	CICT	31.546,38 €	45.280,99 €	50415,65	65968,03	NP	60981,89	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-10	Número de servicios prestados.	Semestral	CICT	6480	7525	9554	9623	NP	9405	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles.	Semestral	CICT	96,63	96,14	96,87	95,26	>= 90%	95,01	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.	Semestral	CICT	97,69	99,09	97,93	97,49	>= 90%	98,13	Cumplido
PC08	I.[PC 08.2]-13	Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.	Semestral	CICT	0,1	0,20	0,0014	0,07	<1%	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	90,34	92,13	95,74	91,59	>= 85%	93,22	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	97,93	96,85	99,57	99,07	>=92%	99,15	Cumplido



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

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
EG-15-PC08	CICT	100	63,46	100	100	*	4,38	4,67	4,48	4,43	*	4,11	4,58	4,32	4,3	*

Sin informe por incidencia informática

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	PC08	-	-	-	-	-	-	-

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_PC08.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:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Descripción de la mejora:	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		
Objetivo de la mejora: (2)	Facilitar la gestión a los usuarios, técnicos y administración		
Recursos previstos: (3)			
Responsable de implantación:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		
Previsión de resultados:	Mejorar para gestión de la prestación de servicios y facilitar a los usuarios el uso del aplicativo GSYA.		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	<p>La programación establecida con la empresa se corresponde con el siguiente orden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Un botón para poner los mensajes GSYA pendientes de leer como leídos (sugerencia usuarios). 2.- Que en los recursos que no se aceptan solicitudes hasta que se entreguen resultados previos, los usuarios no puedan hacer otra nueva solicitud hasta que no se finalice el servicio a demanda previo. 3.-Que el usuario ponga en una solicitud a quien quiere que también llegue el aviso de finalización y los datos del estudio (sugerencia usuario). 4.- Que se automatice el paso de las solicitudes de altas en autoservicio a facturación como un servicio a demanda. 5.- que se envíe un mensaje GSYA con las reservas realizadas, pero que sea configurable por el usuario si quiere activar esta funcionalidad. (sugerencia reuniones usuarios). 6.- estudiar manera para que haya un técnico responsable y otro de apoyo en equipos. El de apoyo no sería contactado ni mostrado a usuarios. 7.- Crear informe de facturación mensual, análogo al que teníamos montado de manera externa. 		



Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	implantado. La empresa responsable del mantenimiento de la plataforma GSYA ha desarrollado las nuevas funcionalidades de GSSYA, habiéndose revisado programación (para optimización del diseño) y habiéndose implantado en la plataforma en las siguientes fechas (según numeración indicada en el apartado de planificación): 1.- abril 2019 2.- abril 2019 3.- mayo 2019 4.- julio 2019 5.- abril 2019 6.- julio 2019 7.- julio 2019		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	CICT-02 2019	Naturaleza de la mejora: (1)		
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: reducir tiempo para citas en microscopía.			
Causa para su implantación:	Sugerencias recogidas en la encuesta general			
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: Satisfacción del solicitante			
Grado de prioridad:(4)	Media			
Planificación de la implantación (5)	1.- Revisión del tema dentro del Área. 2.- Revisión de la documentación de los equipos para incluir cambios necesarios.			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización:	2019



Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantada (1 y 2): Inclusion de una mención expresa al proceso de asignación de citas en las SSD.
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)	

Código:	CICT-03 2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
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 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		
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: Satisfacción del solicitante		
Grado de prioridad:(4)	Media		
Planificación de la implantación (5)	1.- Revisión del protocolo de uso de la lámpara UV recomendado en la GUA, modificación si procede. 2.- Análisis de necesidades para abordar el análisis cuantitativo de silicatos en FESEM		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	1- Implantada. 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. 2- Implantada. La revisión de necesidades realizada supuso solicitar a la empresa la realización de un curso de formación en nuestras instalaciones y la actualización del software.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			



Código:	CICT-04 2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
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:	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: (2)	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.- Revisión de la documentación del proceso para comprobar encaje de esos equipos "aletargados", modificación si procede. 2.- Revisión de GSYA para identificar cómo identificar esos equipos "aletargados", propuesta de cambios si procede.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Hito 1.- 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. Hito 2.- implantado. Se ha propuesto a la empresa desarrolladora de GSYA que en el año 2020 desarrolle una nueva funcionalidad de manera que los usuarios puedan identificar los recursos aletargados.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

Código:	CICT-05 2019	Naturaleza de la mejora: (1)	
Proceso:	PC08 Gestión de la prestación de servicios científico-técnicos		
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico - Técnica		



Descripción de la mejora:	Renovación y adquisición de equipos del CICT, en base a las subvenciones de Infraestructura Científica de la Junta y del Ministerio. Elaboración de pliegos técnicos.		
Causa para su implantación:	Llegar a disponer de nuevos equipos		
Objetivo de la mejora: (2)	Disponer de los pliegos técnicos para adquirir nuevo equipamiento a la vanguardia de la tecnología		
Recursos previstos: (3)	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 de implantación:	Comisión Infraestructuras para decidir qué y cuándo, SCPA para la adquisición, CICT para la instalación		
Previsión de resultados:	Pliegos técnicos terminados en 2019		
Grado de prioridad:(4)	Alta		
Planificación de la implantación (5)	1.- Visto bueno de la UJA a la adquisición, nº equipos a adquirir 2.- Identificación de los equipos para los que elaborar pliegos técnicos de los equipos. 3.- Elaboración de pliegos técnicos y de los criterios de valoración automáticos. 4.- Traspaso de toda la documentación a SCPA.		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	2019	Finalización: 2019
Descripción de resultados obtenidos y valoración del grado de implantación: (6)	Implantado, todos los concursos en marcha.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede: (7)			

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2019.

Unidad	CICT	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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	
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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	
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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	
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 analizarán 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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora			
Unidad/es:	CICT			
Descripción de la mejora:	Avanzar en la creación de una nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades (rev03_Febrero 2020)			
Objetivo de la mejora: (2)	Dar cobertura a un mayor número de investigadores UJA, de acuerdo con programa electoral del rector			
Recursos previstos: (3)	Vicerrectorado de Investigación, SCAI			
Responsable de implantación:	Vicerrectorado de Investigación, Gerencia			
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)	1.1. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado de Investigación y la Gerencia en diseñar una hoja de ruta, planificando hitos con fechas.			



	<p>1.2. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado en elaborar normativa para la regulación de esos nuevos servicios de apoyo a la investigación dentro del modelo SCAI.</p> <p>1.3. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado para que se comunique adecuadamente esta ampliación de servicios de los SCAI.</p> <p>1.4. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado para integrar equipos y servicios del Fablab (Laboratorio de Prototipado).</p> <p>1.5. Acción: Trabajar con el Vicerrectorado para integrar clústeres científicos.</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)				

Código:	Naturaleza de la mejora: (1)			
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora			
Unidad/es:	CICT			
Descripción de la mejora:	Diferenciar niveles y tareas en el personal técnico CICT			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades (rev03_Febrero 2020)			
Objetivo de la mejora: (2)	Posible opción para resolver bajas temporales de personal muy especializado			
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>1.- Formación en las tareas a realizar.</p> <p>2.- Prestación de servicios, inicialmente supervisada y posteriormente de manera coordinada pero autónoma.</p> <p>3.- Seguimiento de avances, identificando puntos fuertes y débiles.</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)

Código:	Naturaleza de la mejora: (1)			
Proceso:	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora			
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 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción:	Inclusión de recursos aletargados en IT.[PC.08.2]-03_Gestión de recursos en  IT.[PC.08.2]-03_Gestión de los autoservicio autoservicio
Justificación/Objetivos	Actualización modos de trabajo.

Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	Modificación de instrucción técnica
Procesos	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción:	Inclusión de recursos aletargados en IT.[PC.08.2]-04_Gestión de prestación de servicios a demanda  IT.[PC.08.2]-04_Gestión de prestación de
Justificación/Objetivos	Actualización modos de trabajo.

Unidad/es	CICT
------------------	------



Naturaleza de la propuesta	Actualización del Cuadro de Análisis de Contexto Interno y Externo
Procesos	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción:	 Contexto_rev01_Septiembre2019.docx  Contexto_rev02_Febrero2020.docx
Justificación/Objetivos	Reflejar cambios

Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	Actualización del Cuadro de Gestión de Riesgos y Oportunidades
Procesos	PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora
Descripción:	 RiesgosyOport_PC08_CICT_rev02_Septie  RiesgosyOport_PC08_CICT_rev03_Febrer
Justificación/Objetivos	Reflejar cambios

Unidad/es	CICT
Naturaleza de la propuesta	Retoque Plan de Comunicación
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

* 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.

En la medida que sea posible, nos gustaría que se retrasara el proceso de auditoría interna de cierre ciclo, que ahora suele requerir enviar documentación a mediados de enero, lo que representa tener sólo 5-7 días laborables para su preparación desde la vuelta de vacaciones.

Tras el período navideño, volvemos a retomar nuestro trabajo. Nuestras primeras actuaciones a nivel técnico suponen restablecer los equipos que se hayan apagado y retomar la prestación de servicios. Y en el plano administrativo, nuestra primera actuación es cerrar el mes de diciembre y pasar a facturación.

Para nosotros el año termina el mismo 31 de diciembre, no antes, así que nos resulta humanamente imposible poder cerrar de manera confiable en 5-7 d, además, un año completo de trabajo, más teniendo en cuenta que estamos hablando de más de 9000 registros.