



# INFORME SEGUIMIENTO CICLO DE GESTIÓN 2020:

## Centro de Instrumentación Científico- Técnica

### PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

#### Bloque I: Identificación del proceso

##### 1.- Código y nombre proceso

PC08 - Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico

##### 2.- Códigos y nombre de los subprocesos asociados

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

##### 3.- Nombre Servicio o Unidad responsable

Centro de Instrumentación Científico-Técnica

##### 4.- Servicios prestados

Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora.

##### 5.- Cliente/s del proceso

- Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén.
- Grupos de investigación y usuarios internos y externos.
- Personal docente



- Empresas fabricantes/distribuidoras de equipamiento científico.

## 6.- Requisitos calidad (input proceso)

- Parque de recursos para investigación/docencia, estando disponibles para la realización de actividades al menos el 80% de días del año natural.
- Disponer de personal especializado para la prestación de servicios.
- Adecuado plazo de finalización de servicios, finalizando el 80% de las solicitudes a demanda en un plazo no superior a 5 días hábiles y al menos el 70% de las solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en menos de 2 días.
- Confianza en los datos obtenidos, con un porcentaje de estudios a demanda fallidos inferior al 5%.
- Aplicativo para la gestión de la prestación de servicios.
- Acceso fácil a los datos y a su tratamiento.
- Facilidad de acceso para visitar y usar el equipamiento en prácticas docentes.
- Cumplimiento de la Ley de Contratos de los Servicios Públicos.

## 7.- Resultado esperado

Prestar servicios con recursos científico-técnicos, confiables y con un adecuado tiempo de respuesta, para apoyar la docencia y la investigación

## Bloque II: Identificación de resultados del proceso

### 8.- Indicadores del proceso

[Acceso al fichero de indicadores](#)

### 9.- Resultados de satisfacción del cliente

[Acceso al fichero de resultados](#)

**10.- Incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones)**

- Nº de quejas: 0
- Promedio de días en responder a las quejas: No procede
- Porcentaje de quejas respondidas No procede
  
- Nº de sugerencias: 0
- Promedio de días en responder a las sugerencias: No procede
- Porcentaje de sugerencias respondidas: No procede
  
- Nº de felicitaciones: 0

**11.- No-conformidades internas y de auditoría**

No procede

**12a.- Recomendaciones de auditoría interna**

[Acceso a las fichas](#)

**12b.- Recomendaciones de auditoría externa**

No procede

**13.- Resultados de la encuesta de personas**

[Acceso a los informes](#)

**14.- Compromisos de calidad**

[Descripción de los compromisos de calidad](#)

**Compromisos integrados y NO integrados:**

Ver en el fichero en la pestaña de indicadores los que tienen un compromiso de calidad integrado y la pestaña Compromisos No integrados

[Acceso a la tabla de indicadores](#)

**Compromisos incumplidos:**

[Acceso a la tabla de compromisos incumplidos](#)

**15.- Identificación de acciones de mejora**

[Acceso a las fichas](#)

**16.- Equipo Interno**

[Acceso a la fuente de datos](#)

**17.- Registros / Evidencias**

No procede

**Bloque III: Análisis ejecutivo****18.- Ejecución del proceso: Factores del proceso. Actuaciones de liderazgo. Equipo interno.**

El año 2020 ha sido complejo y desafiante en el CICT, principalmente por la pandemia de COVID-19 que nos ha empujado a cambiar la manera de relacionarnos y reunirnos, a modificar protocolos de trabajo y a incluir la presencia de ese agente biológico en todo lo que hacemos. Pero también ha facilitado confirmar que somos un equipo de personas comprometidas con la UJA, adaptable a los cambios, volcado en lograr satisfacer a nuestros usuarios y enfocado en realizar nuestro trabajo con profesionalidad y responsabilidad. Y por todo ello debemos sentirnos orgullosos, no sólo por lo que hacemos sino también por cómo lo hacemos.

Desde el principio nos volcamos en instaurar unas adecuadas medidas preventivas ante la COVID-19 en el CICT, algo que ha influido en la ubicación y en el modo de trabajo de las personas del CICT, y también en la prestación de servicios a



usuarios, por ejemplo, hay mamparas separadoras para las sesiones asistidas a usuarios, tenemos reuniones y sesiones por videoconferencia y se ha establecido un aforo muy limitado en los laboratorios. Con participación de todo el personal diseñamos hasta 3 planes diferentes de regulación del funcionamiento del CICT, en marzo, mayo y octubre, según las circunstancias fueron evolucionando. Las personas CICT han sido capaces de adaptarse a esta situación tan inusual con un elevado compromiso institucional, sin miedo ni pánico, pero sí con el respeto, la responsabilidad y la disciplina que se requería. Asimismo, las personas usuarias fueron muy comprensivas ante los cambios en la prestación de servicios que tuvimos instaurar a causa de la COVID-19, y el Vicerrectorado de Investigación facilitó el proceso estableciendo un descuento en tarifas desde mayo, que sigue en vigor, de modo que la prestación de servicios a demanda no supone coste adicional alguno para los usuarios ya habilitados en la modalidad de autoservicio.

Se pusieron en marcha en nuestra plataforma de gestión, GSYA, las 7 nuevas funcionalidades programadas para el año 2020, entre las que estaban: identificar tesis en realización, avisos personalizados ante averías/incidencias o habilitar equipos con un uso privativo del laboratorio. Pero, además, a lo largo del año GSYA tuvo que adaptarse también para poder cumplir con las regulaciones del funcionamiento establecidas, como inhabilitar temporalmente los autoservicios o las altas en autoservicio, aplicar el descuento en tarifa o controlar aforos en los laboratorios. Esto no podría haberse conseguido sin el inestimable trabajo de la empresa mantenedora de la aplicación.

En el año 2020 pudimos contar con 4 técnicos más de apoyo temporal, 3 durante todo el año y 1 desde septiembre, con los que hemos abordado las acciones identificadas en el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades (rev3): nos hemos apoyado en los técnicos temporales para mantener los tiempos de respuesta en la prestación de servicios y a la vez poder volcarnos en los procesos de instalación y puesta en marcha de 24 nuevos equipos en el último semestre del año, y, además, hemos podido comprobar que la diversificación de tareas y niveles en la plantilla técnica entre seniors y juniors puede ser una opción factible para organizar el trabajo y para resolver, desde dentro, las posibles bajas del personal técnico altamente especializado del CICT.

A lo largo del año 2020 debíamos proceder a la instalación y puesta en servicio del equipamiento concedido por el Subprograma Estatal de Infraestructuras Científicas y Técnicas y de Equipamiento, pero la pandemia nos obligó a reprogramar el calendario de instalaciones y mayoritariamente se tuvieron que ejecutar en el segundo semestre. Se han renovado el Espectrómetro de Resonancia Magnética Nuclear (RMN) de 400 MHz, el Microscopio Raman Confocal y 2 Cámaras de cultivos vegetales, y se han adquirido 13 equipos portátiles para Ecofisiología, un liofilizador, 2 PCR's cuantitativas a tiempo real, un lector de microplacas, 2 fitotrones y un Espectrómetro de masas de ultraalta sensibilidad. Asimismo, se inició la obra para la instalación de un invernadero



experimental y el proceso de adquisición de un cromatógrafo de alta presión (UHPLC) para el Espectrómetro de masas Orbitrap. El CICT distingue entre la instalación y puesta en marcha de un equipo y su puesta en servicio como recurso. La instalación y puesta en marcha es un proceso incluido en el expediente de contratación del equipo, supone un período generalmente de varios meses en el que la empresa adjudicataria procede a la instalación del equipo en el CICT, a la comprobación y verificación de su funcionamiento, y a la progresiva capacitación, al menos en 2 fases, de los técnicos CICT en su manejo y mantenimiento, para lo que puede establecerse un período de pruebas con muestras de usuarios. Pero la puesta en servicio, o en explotación, supone su inclusión en el parque de recursos y, por tanto, su reconocimiento como recurso centralizado de apoyo a la investigación sujeto a los modos de trabajo, regulaciones y normativa CICT. Este concepto de puesta en explotación va más allá de tener y manejar un equipo, implica abordar numerosas acciones orientadas justamente hacia la prestación del servicio a usuarios, como, por ejemplo, establecer código, nombre y tarifas, crear el programa personalizado de mantenimiento preventivo-integral, definir las actividades de control, elaborar las guías de usuarios, elegir los modos y concretar los requisitos de la prestación de servicio, organizar la charla de presentación a los investigadores o proceder a su alta en GSYA. En estas etapas de instalación-puesta en marcha y puesta en explotación podemos contar con la participación de los asesores científicos CICT.

Desde el inicio del año 2020 se trabajó con el Vicerrectorado de Investigación y la Gerencia en la creación de la nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT, con el objetivo de dar cobertura a un mayor número de investigadores de la Universidad de Jaén. De manera conjunta se diseñó una hoja de ruta, con hitos planificados, pero la pandemia nos retrasó en el desarrollo así que, actualmente, se sigue trabajando con el Vicerrectorado en integrar los equipos y servicios del Fablab (Laboratorio de Prototipado) y en la difusión de estos servicios. De acuerdo con la decisión de la Gerencia, se ha pospuesto la integración de los clústeres científicos.

Y también 2020 fue el año elegido para la renovación del parque de servidores de los SCAI, puntal para la prestación de autoservicios y para la disponibilidad de software para el procesamiento de los datos obtenidos en los equipos CICT, por ejemplo. Evidentemente la pandemia supuso un retraso en la implantación de esos nuevos equipos, pero ya estamos en la etapa final de una migración con muy pocos incidentes y que ha sido transparente (sin interferencias) para los usuarios.



### 19.- Resultado del proceso (output proceso).

La realización de una valoración del grado de cumplimiento respecto a los requisitos de calidad del input del proceso es necesario para poder analizar la fluidez del proceso, y así poder atender las necesidades de los usuarios, internos o externos.

Para ello, es necesario identificar tanto, las necesidades como, las expectativas de los clientes/usuarios. Siendo estos los requisitos reconocidos:

1. Parque de recursos adecuados para investigación/docencia, estando disponibles para la realización de actividades al menos el 80% de días del año natural.

En base a los datos obtenidos para los indicadores (I.[PC04.13]-11) y I.[PC04.13]-14, los cuales, tratan del número de incidencias y mantenimientos correctivos acumulados en el periodo 2020, así como, los tiempos de respuesta hacia los mismos, se puede concluir que todos los recursos han estado disponibles para tareas docentes/investigadoras más del 80% del tiempo anual.

2. Disponer de personal especializado para la prestación de servicios.

Los técnicos que forman la plantilla del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT) tienen una formación base que permite una adecuada prestación de servicios, Pero, además, en el CICT se fomenta la continua formación de los técnicos para seguir ampliando las posibilidades de servicio.

Por otro lado, es una constante la presencia de nuevas incorporaciones en formación, a los que se les requiere los conocimientos y la formación base que les permitan realizar el trabajo de la mejor eficacia posible desde el inicio de su ingreso, aparte de recibir también formación especializada.

Por último, se considera muy enriquecedor para el equipo que las nuevas incorporaciones tengan menos de 30 años, y podamos tener en cuenta su punto de vista, opiniones, propuestas y soluciones.

3. Adecuado plazo de finalización de servicios, finalizando el 80% de las solicitudes a demanda en un plazo no superior a 5 días hábiles y al menos el 70% de las solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en menos de 2 días.

Como se puede ver en la tabla, es una constante desde 2013 que el total de servicios a demanda se realice en un periodo no superior a 5 días hábiles (I.[PC08.2]-11), a pesar de que el número de servicios a demanda ha ido aumentando con el paso del tiempo.

Porcentaje de solicitudes finalizadas en 5 días con respecto a las solicitudes a demanda.



| Año  | % solicitudes a demanda finalizadas en <= 5 días | total servicios a demanda |
|------|--|---------------------------|
| 2013 | 94,76  | 782                       |
| 2014 | 95,59  | 839                       |
| 2015 | 96,63  | 950                       |
| 2016 | 96,14  | 1011                      |
| 2017 | 96,87  | 1372                      |
| 2018 | 95,26  | 1499                      |
| 2019 | 95,01  | 1403                      |
| 2020 | 97.23  | 1482                      |

Por otro lado, se ha tramitado el 100% de las 34 solicitudes de alta en autoservicio en menos de 5 días laborables (I.[PC08.2]-14), manteniendo la tendencia de años anteriores, Sin embargo, el número de solicitudes es menor a años anteriores, debido a las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19, y al cambio en el protocolo de solicitud.

Porcentaje de solicitudes finalizadas en 5 días con respecto a las solicitudes de alta en autoservicio.

|      | Solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en |          | Total Solicitudes de alta en autoservicio |
|------|---|----------|---|
|      | 0-2 días  | 0-5 días |   |
| 2013 | 87,35   | 97,59    | 166                                       |
| 2014 | 91,22   | 97,97    | 148                                       |
| 2015 | 90,34   | 97,93    | 145                                       |
| 2016 | 92,13   | 96,85    | 127                                       |
| 2017 | 95,74   | 99,57    | 235                                       |
| 2018 | 91,59   | 99,07    | 214                                       |
| 2019 | 93,22   | 99,15    | 118                                       |
| 2020 | 94,12   | 100      | 34  |

4. Confianza en los datos obtenidos, con un porcentaje de estudios a demanda fallidos inferior al 5%.

Uno de los indicadores con mayor seguimiento es el (I.[PC08.2]-13), que estudia y evalúa el número de errores en los experimentos realizados en las solicitudes a demanda, y que nos sirve para plasmar la fiabilidad y la rigurosidad de los datos obtenidos por los técnicos con los equipos demandados. El porcentaje de estudios a demanda fallidos ha sido este año 2020 del 0.17%.



#### 5. Acceso fácil a los datos y a su tratamiento.

Por parte de CICT, está estandarizada y normalizada la plataforma creada para la gestión de solicitudes y el acceso a los datos, (GSYA). Dicha plataforma es una herramienta que se emplea como intermediario entre usuario/técnico, donde, no solo se puede tener fácil acceso a los datos o a la administración de solicitudes, si no, que se pueden consultar las llamadas guías de usuarios, donde se plasma el conocimiento, entendimiento de los equipos y posibilidades de análisis para realizar tareas investigadoras.

Además, el CICT pone a disposición de sus usuarios equipos informáticos con software científico específico para el procesado avanzado de los datos obtenidos en los recursos CICT.

#### 6. Facilidad de acceso para visitar y usar el equipamiento en prácticas docentes.

Este año por motivo del Covid-19, ha tenido como consecuencia que el aforo de todas nuestras instalaciones haya sido reducido, por motivos de seguridad y por seguir el protocolo establecido. Es por ello, que el acceso al equipamiento en visitas docentes se haya visto reducida hasta la nulidad desde marzo

Sin embargo, se el Vicerrectorado de Investigación ha acordado con el Vicerrectorado de Coordinación y Calidad de las Enseñanzas un nuevo modelo para prestar apoyo a la docencia práctica compatible con la pandemia y con vocación de futuro: disponer de videos sobre el funcionamiento de los equipos.

#### 7. Cumplimiento de la Ley de Contratos de los Servicios Públicos.

La adquisición de equipos CICT se realiza mediante el establecimiento de contratos públicos, publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público, <https://www.ujaen.es/servicios/secontra/perfil-del-contratante>, y sujeta a las auditorías habituales.

## 20.- Análisis resultados indicadores.

### [Acceso al documento original completo](#)

Los indicadores globales de gestión del proceso de prestación de servicios de apoyo científico, Total facturado y Nº de servicios prestados (I[PC08.2]-09 y I.[PC08.2]-10), muestran una caída en 2020 a valores similares al año 2016 en lo que respecta a la facturación; por otro lado, el número de servicios prestados cae aún más, a niveles de 2014. El descenso se debe fundamentalmente a los efectos de la pandemia causada por la Covid-19, que supuso el cierre total de la actividad con el confinamiento estricto de la



población entre marzo y mayo de 2020, y el posterior reinicio gradual de la misma con las limitaciones que ha habido que instaurar, no sólo en el CICT sino también en los laboratorios de investigación. Además, desde mayo 2020 se estableció que los recursos CICT se usaran, preferentemente, a demanda, sin coste adicional para los usuarios ya habilitados en la modalidad de autoservicio, por decisión del Vicerrectorado de Investigación.

Además, en 2020 hemos conseguido:

- finalizar solicitudes y entregar datos antes de 5 días laborables en el 97.23% de los 1482 servicios prestados a demanda (I.[PC08.2]-11). De nuevo, el número de solicitudes atendidas está claramente vinculado a los efectos de la situación de pandemia en 2020, ya que desde la vuelta en mayo se estableció que los recursos CICT se usaran, preferentemente, a demanda.

- tener un 0,17% de estudios o experimentos fallidos sobre los 1482 servicios a demanda prestados (I.[PC08.2]-13). Este indicador plasma la fiabilidad de los datos obtenidos, la rigurosidad y el celo del trabajo desarrollado por los técnicos con los equipos.

- mantener operativos (en correcto funcionamiento) los recursos 359 de los 365 días del año (1,7% de media de no operatividad, I.[PC08.2]-12), informando pormenorizadamente de las incidencias que suponen interrupciones del servicio mediante la plataforma de gestión GSYA.

- tramitar el 100% de las 34 solicitudes de alta en autoservicio en menos de 5 días laborables (I.[PC08.2]-14), manteniendo la tendencia de años anteriores. El número absoluto de solicitudes es mucho menor a años anteriores, debido de nuevo a las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19. De marzo a octubre se suspendieron la realización de este tipo de actividades, y desde octubre se estableció un nuevo modo de detección de necesidades, sin usar estas peticiones en GSYA.

## 21.- Análisis resultados satisfacción cliente. Sistemas de difusión.

[Acceso al documento](#)



## 22.- Análisis de incidencias (quejas, sugerencias, felicitaciones).

No procede

## 23.- Análisis de No Conformidades.

No procede

## 24.- Análisis de recomendaciones de auditoría.

Tras las reuniones llevadas a cabo por el GMP, en las que se revisaron las recomendaciones realizadas en la auditoría previa, se ha decidido implementar diversos cambios en los valores objetivo de algunos indicadores ya que, como bien indica dicho informe, se está en disposición de aumentar el porcentaje de cumplimiento de algunos factores que se evalúan dentro de nuestro centro.

En relación al PC 04 fueron dos los indicadores que fueron sujetos a modificación:

- [PC 04.13]-11: en la auditoría se detectó que, pese a realizar la medición de la ejecución de los mantenimientos correctivos semestralmente, en la documentación aparecía que se realizaba anualmente, por tanto, se ha procedido a corregir dicha errata.
- I. [PC 04.11]-01: se ha decidido aumentar el porcentaje del valor objetivo del grado de cumplimiento de las actividades programadas de mantenimiento preventivo del 93% al 95%, cumpliendo así con las recomendaciones que se llevaron a cabo en la auditoría.

Para el caso del PC 08 fueron cuatro los indicadores propuestos para la modificación:

- I.[PC 08.2]-11: se decidió aumentar el valor objetivo del porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles del 90% al 92%, siguiendo de esta manera la recomendación por parte de la auditoría.
- I.[PC 08.2]-12: de igual manera, tras la revisión del informe de auditoría, se procedió al aumento del valor objetivo del porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT de 90% a 92%, para cumplir con sus recomendaciones.
- I.[PC 08.2]-13: en este caso, con todo el consenso del GMP, se ha decidido reducir tanto el valor límite como objetivo del porcentaje de estudios fallidos por errores operativos de 3% a 2% y de 1% a 0,8%, respectivamente, haciendo efectivas las sugerencias de la auditoría interna.
- I.[PC 08.2]-14: para este último indicador, se decidió el ascenso de los valores objetivos de los porcentajes de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los plazos de 2, 5 o menos días hábiles, pasando de 85% a 87% para las de 2 o menos días hábiles y de 92% a 94% para las de 5 o menos días hábiles, ejecutando así las observaciones que se realizaron en la auditoría.



En conclusión, se han llevado a cabo todas las acciones propuestas por la auditoría con un amplio grado de cumplimiento debido al alto grado de calidad desempeñado en el CICT que permite aumentar, año tras año, los compromisos de calidad para las actividades desempeñadas por el mismo.

## 25.- Análisis de encuestas de personas.

Las encuestas de personal se realizan cada año con el fin de conocer el grado de satisfacción de los empleados dentro del SCAI (CICT y CPEA). En general, el grado de satisfacción es alto siendo el porcentaje medio de 89,32%. Estas encuestas se dividen en cuatro apartados principales que a su vez se dividen en distintos puntos:

- Desempeño del puesto de trabajo cuyos valores obtenidos para estos apartados han dejado claro el alto valor del personal para el desempeño del puesto de trabajo

1. Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña.

2. Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo.

- Condiciones para el desarrollo del trabajo, que nos dejan un grado de satisfacción superior a años anteriores en relación a las:

1. Condiciones físicas del lugar de trabajo.

2. Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos.

3. Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.

- Participación de los trabajadores, en los que las estadísticas nos vuelven a mostrar unas mejoras con años anteriores en relación a los distintos apartados:

1. Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo.

2. Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo.

3. Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad:

- Formación-Evaluación, en este apartado la satisfacción es evidente en todos los subapartados enumerados a continuación si bien en el último punto se producen un descenso en la satisfacción del trabajador en relación a la utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.



1. Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo.
2. Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas.
3. Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional.
4. Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo.
5. Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado.
6. Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.

En conclusión, podría decirse que el personal técnico del SCAI goza de una gran satisfacción desempeñando sus labores en sus respectivos puestos de trabajo, mejorando año tras año su formación e implicación en el ámbito que desempeñan.

## 26.- Análisis de compromisos de calidad.

En referencia a los compromisos de calidad por parte del CICT hay que mencionar cuatro diferentes, dos por parte de cada proceso clave por el que es evaluado nuestro centro. Cada uno de ellos evalúa, de manera totalmente objetiva, el grado de cumplimiento de la garantía de calidad por parte del centro. Los códigos de estos cuatro compromisos son I.[PC 04.11]-01-[CICT], I.[ PC 04.13]-14.3, I.[PC 08.2]-11 y I.[PC 08.2]-12.

Como resultado general, cabe destacar el cumplimiento, una vez más, de todos y cada uno de ellos. Sin embargo, se va a pasar a realizar un pequeño análisis de cada uno de ellos:

- I.[PC 04.11]-01-[CICT]: porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. El valor objetivo estaba fijado en un 93% y el obtenido ha sido de un 98,24%, por lo que podría considerarse un alto cumplimiento del compromiso en este ámbito.

- I.[ PC 04.13]-14.3: porcentaje de actuaciones de mantenimiento correctivo resueltas en los siguientes plazos: 10 días hábiles. En este caso el valor objetivo era de un 70% y se ha obtenido un 71,05%, cumpliendo así con el compromiso. Sin embargo, hay que apuntar que el porcentaje es inferior al obtenido en años anteriores, estando este ampliamente influenciado por la situación de la pandemia covid-19.

- I.[PC 08.2]-11: porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en 5 días hábiles. Para este ítem se había fijado un valor objetivo de 90%, obteniendo un valor de 97,23%, cumpliéndose de esta manera el compromiso de nuevo. Cabe destacar un aumento en este



porcentaje respecto al año anterior que podría ser debido al aumento del personal laboral del CICT mediante los técnicos de apoyo de Garantía Juvenil.

- I.[PC 08.2]-12: porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT. Para este compromiso de calidad el valor objetivo era del 90% y se ha superado ampliamente, obteniéndose un 98,27%, cumpliéndose de esta manera el compromiso de calidad de manera satisfactoria.

## **27.- Análisis específico de la eficacia de las acciones de mejora derivadas del análisis de riesgos y oportunidades del ciclo anterior.**

Ante la situación vivida en el año 2020 respecto al estado excepcional de alarma sanitaria por COVID-19, tanto durante el periodo de estado de alarma decretado por el Gobierno de España como al término del mismo, el CICT ha ido implantando una serie de medidas, adaptándose en todo momento a las medidas tomadas desde el rectorado de la Universidad de Jaén y a las recomendaciones sanitarias de los expertos.

A pesar de haber sido este año tan diferente y difícil, se ha trabajado con el Vicerrectorado de Investigación y la Gerencia, para la creación de la nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT, con el objetivo de dar cobertura a un mayor número de investigadores de la Universidad de Jaén. De manera conjunta se ha diseñado una hoja de ruta, planificando hitos con fechas, pero la pandemia nos retrasó en el desarrollo así que, actualmente, se sigue trabajando en integrar los equipos y servicios del Fablab (Laboratorio de Prototipado) y en la difusión de estos servicios. De acuerdo con la decisión de la Gerencia, se ha pospuesto la integración de los clústeres científicos.

Este año, la prestación de servicios se ha visto apoyada por personal temporal de garantía juvenil, ayudando a mantener los tiempos de respuesta, y evitando retrasar los tiempos de finalización de servicios a demanda, ante la instalación y puesta en marcha de nuevos equipos que se han incorporado al parque de recursos del CICT. Se ha obtenido un porcentaje de un 97.23% (I. [PC 08.2]-11) de respuesta en solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles y un porcentaje de un 98.2% (I. [PC 08.2]-12) en días en servicio de los recursos CICT. Desgraciadamente, ante la situación de alarma sanitaria, la formación y especialización de los técnicos temporales de garantía juvenil se vio interrumpida durante un largo periodo de tiempo, pero aún con ello, hemos podido comprobar que la diversificación de tareas y niveles en la plantilla técnica entre seniors y juniors puede ser una opción factible para organizar el trabajo y para resolver, desde dentro, las posibles bajas del personal técnico altamente especializado del CICT.

Tras el informe preliminar del técnico de higiene industrial sobre la clasificación europea del polvo de sílice como cancerígeno, se solicitaron actuaciones al servicio de prevención para trabajar en las posibles medidas a adoptar en los servicios de algunos equipos de corte y molienda de materiales duros, como, por ejemplo, cambios en la ubicación, modos de prestación del servicio o medidas de prevención. Sin embargo, suponemos que la pandemia ha hecho imposible actuar en este tema al servicio de prevención. Aun así, de acuerdo con el



informe preliminar, se ha preparado GSYA para poder evitar el uso de esos equipos especiales que pueden generar polvo de sílice en presencia de más usuarios (uso privativo de un laboratorio).

Finalmente, en cuanto a la sustitución temporal de la Directora Técnica por baja temporal, se eligió una fecha que no generó interferencia para los SCAI, y se formó previamente al sustituto en las tareas habituales.

## 28.- Análisis del cumplimiento del resto de acciones de mejora.

En este análisis se va a proceder a hacer una revisión del resto de acciones de mejora propuestas al CICT tanto para el PC04 como para el PC08. No se tendrán en cuenta aquellas propuestas realizadas en las auditorías interna o externa.

Han existido un total de cuatro propuestas de mejora en el apartado PC04 y de seis para el caso del PC08. En todos los casos se ha abordado de la mejor manera posible la mejora propuesta. Sin embargo, se va a pasar a realizar un pequeño análisis de la evolución de cada una de estas propuestas:

- PC04-CICT-01-2020: nuevos desarrollos GSYA. Todas las mejoras propuestas en relación al desarrollo de GSYA fueron implantadas a lo largo del año 2020.

- PC04-CICT-02-2020: analizar la viabilidad y posibilidades de implementación de las propuestas de usuarios, se recogerán en la memoria del año 2020. Se atendieron todas las propuestas y dudas generadas en la reunión con usuarios durante el año 2020, implantándose, desestimándose o resolviendo las dudas planteadas por los usuarios.

- PC-04-CICT-03-2020: 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. La encuesta de satisfacción del año 2020 no pudo realizarse por causas ajenas a nuestra voluntad, debido a un problema informático de la UJA de importantes consecuencias.

- PC-04-CICT-04-2020: identificar influencia de la Clasificación europea del polvo de sílice como cancerígeno. Se abordó el problema una vez planteado pero debido a la situación excepcional producida por la pandemia covid-19 el Servicio de Prevención no pudo dar las directrices necesarias para solucionar el problema.

Respecto a las mejoras propuestas para el PC08, se identifica que las referentes a los códigos PC08-CICT-01-2020, PC08-CICT-02-2020, PC08-CICT-03-2020 y PC08-CICT-



06-2020 tienen el mismo tratamiento que las correspondientes al PC04. Por tanto, su análisis es el mismo.

- PC08-CICT-04-2020: avanzar en la creación de una nueva Área de Ingeniería y Computación Científica en el CICT. La mayoría de las acciones propuestas se han llevado a cabo durante el año 2020. Sin embargo, la integración de los equipos y servicios de Fablab y la integración de los clústeres científicos están aún en proceso. Este retraso es debido, una vez más, a la situación excepcional generada por la COVID-19

- PC08-CICT-05-2020: diferenciar niveles y tareas entre el personal técnico CICT senior y junior. Este ítem se ha implantado en su totalidad durante el año 2020, obteniéndose un alto grado de formación de los técnicos de apoyo pese a la situación de la COVID-19.

#### **29.- Análisis de registros / evidencias aportados.**

No procede, son análisis en sí mismos

#### **30.- Análisis del contexto interno y externo del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

#### **31.- Análisis de riesgos y oportunidades del proceso.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

### **Bloque IV: Propuesta de nuevos objetivos y de acciones de mejora.**

#### **32.- Propuesta nuevos valores-objetivo en indicadores y en resultados satisfacción de los usuarios.**

**Propuestas valores objetivo en indicadores:** No hay

[Propuestas encuestas generales](#)



**33.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas al análisis de riesgos y oportunidades.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

**34.- Propuestas nuevas acciones de mejora asociadas a procesos, auditorías, encuestas...**

[Enlace a respuestas formularios](#)

**35.- Propuestas nuevos objetivos de mejora de la gestión del sistema global (SIGC-SUA).**

[Enlace a respuestas formularios](#)

**36.- Propuesta de modificación de la documentación del SIGC-SUA.**

[Enlace a respuestas formularios](#)

**37.- Valoración general / Consideraciones finales.**

Nada que aportar