

2023

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA
UNIVERSIDAD DE JAÉN

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 10

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO.

CÓDIGO: PC 08

REVISIÓN:15



UNIVERSIDAD DE JAÉN





DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de proceso.	Revisado por: Servicio de Planificación y Evaluación.	Aprobado por: Gerencia.
Nombre: Alfonso Cruz Lendínez	Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Alfonso Cruz Lendínez
Cargo: Coordinador del equipo de proceso.	Cargo: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Gerente.
Fecha:	Fecha:	Fecha:
		FECHA DE FIRMA DIGITAL
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 15	Fecha de entrada en vigor: DESDE SU APROBACIÓN
-----------------	----------------	--



ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
02	18/02/2011	12.- Indicadores del proceso	Modificación de Indicadores
03	08/04/2013	Revisión general	Ficha de modificaciones
04	24/02/2014	Revisión general	Ficha de modificaciones
05	17/02/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	15/09/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
07	14/11/2016	Revisión general y documentación de un nuevo proceso PC8.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o	Ficha de modificaciones



		con requerimientos técnicos específicos.	
08	27/07/2017	Revisión general y documentación de un nuevo subproceso PC8.41 Estabulación de animales de experimentación.	Ficha de modificaciones
09	08/03/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
10	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
11	30/06/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones
12	23/04/2021	Actualización indicadores del Servicio de Informática	Ficha de modificaciones
13	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general	Ficha de modificaciones
14	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general	Ficha de modificaciones
No computa versión	DESDE SU APROBACIÓN	Corrección de erratas.	
15	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión General	Ficha de modificaciones

1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

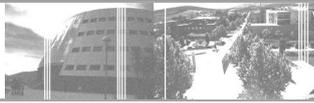
- Gerencia de la Universidad de Jaén.

Miembros:

- Jefa del Servicio de Informática.
- Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI) y del Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA).
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

- Responsables de Servicios y Unidades funcionales o equipos de procesos del sistema.



3.- MISIÓN

Realizar los procesos de apoyo técnico/científico necesarios para las actividades docentes, de investigación y de gestión de la Universidad.

Dichos procesos integran la gestión de los proyectos tecnológicos para el diseño y mejora de los servicios de naturaleza técnica y la gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad, asegurando la disponibilidad de recursos de apoyo técnico/científico que contribuyan a garantizar la calidad docente, investigadora y de gestión de la Universidad.

4.- ALCANCE

Entrada: Identificación de las necesidades de diseño y mejora de los servicios de apoyo técnicos/científico e identificación de las demandas de prestación.

Salida: Comunicación a los usuarios de la mejora o diseño de nuevos servicios de apoyo técnico/científico y la prestación del servicio de apoyo técnico/científico demandado.

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

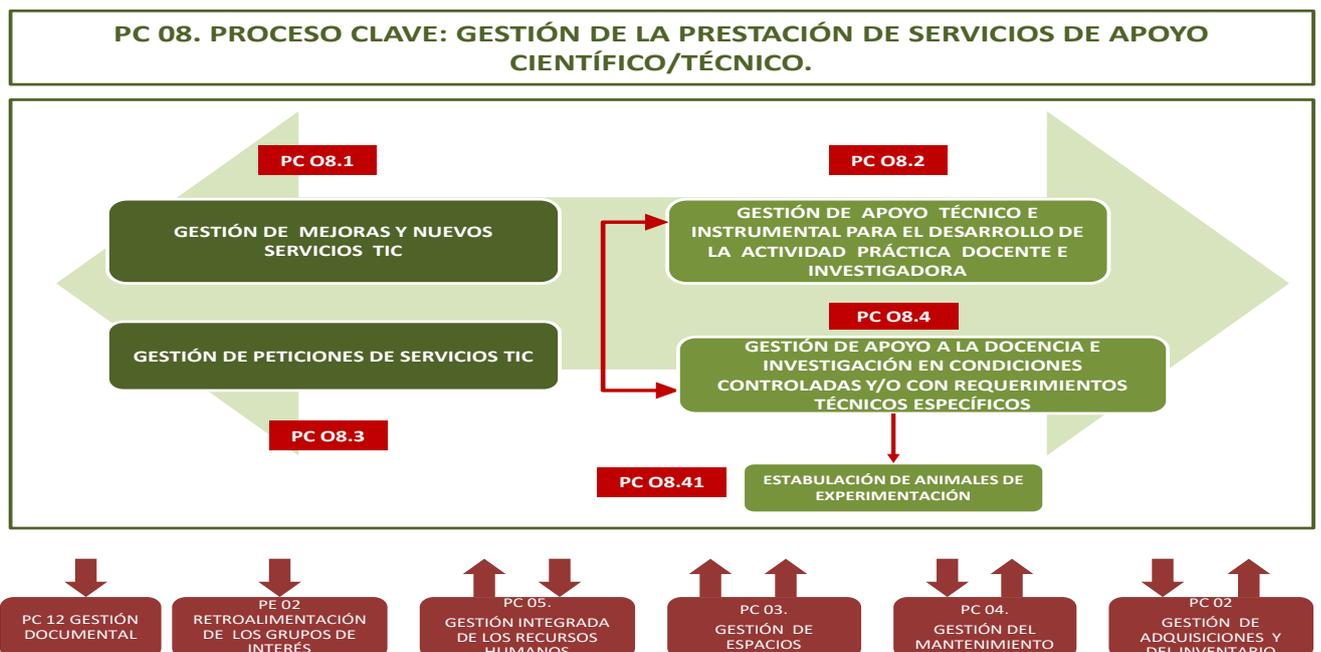


Figura nº [1-Doc-PC 08]. Mapa del Proceso PC 08.



6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de soporte, apoyo y de atención necesarias para gestionar el diseño y mejora de prestación de servicios de naturaleza científico/ técnico: PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC; y la prestación de servicios de naturaleza científico/técnico y TIC: PC08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora, PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC, PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos y PC 08.41 Estabulación de animales de experimentación, respectivamente.

El proceso **Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC (PC 08.1)**, secuencia las actividades de análisis, planificación, desarrollo, verificación para la explotación nuevos servicios o mejora de los ofertados en el ámbito de las tecnologías de información y la comunicación. Tiene como finalidad básica contribuir a la identificación de necesidades de los miembros de la comunidad universitaria y otros usuarios externos sobre servicios y recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de las funciones propias que se realizan en la Universidad, dando una respuesta satisfactoria, en el marco de sus responsabilidades.

El proceso **Gestión de Peticiones de Servicios TIC (PC 08.3)**, secuencia las actividades de gestión de la prestación de los servicios TIC demandados por órganos, estructuras y miembros de la comunidad universitaria. Tiene como finalidad básica proporcionar recursos de tecnología de la información y conocimiento en apoyo a la docencia, la gestión, la investigación y el estudio.

Los procesos **Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora (PC 08.2)** y **Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos (PC 08.4)**, secuencia las actividades de gestión de la prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental (**PC 08.2**), o de actividades en condiciones controladas (**PC 08.4**) o de **estabulación de animales de experimentación (PC 08.41)**, demandados por la actividad práctica docente e investigadora. Tiene como finalidad básica proporcionar servicios y recursos tecnológicos e instrumentales en su ámbito, contribuyendo a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria a disponer de los recursos y medios que permitan, bien la realización de las actividades docentes e investigadoras, bien a su formación y desarrollo de los estudios, así como su contribución a la excelencia de las actividades docentes e investigadoras de la Universidad.

Este proceso se incluye en un bucle de interrelaciones (además de las internas identificación de nuevos servicios y mejoras-prestación), externas con otros procesos del sistema. Así, se interrelaciona con el proceso de Gestión del Mantenimiento (PC 04), por la aplicación de los distintos tipos de mantenimiento a las instalaciones y equipamientos del ámbito de los servicios científicos/técnicos e instrumentales y TIC, así como con el proceso de Gestión de Espacios (PC 03), por los mecanismos de asignación de espacios, accesibilidad, adecuación y control de incidencias relativas al mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipamientos referidos. Y con el proceso Gestión Integrada de los Recursos Humanos PC05, por las necesidades de gestión de las acciones formativas y de capacitación para el diseño o mejoras de servicios de apoyo científico/técnico. Además del proceso, general para todo el sistema, de Gestión de Adquisiciones y del



Inventario (PC02) para atender la demanda de recursos externos que puedan requerirse en la prestación de éstos servicios.

Asimismo, el proceso de Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico y sus desagregaciones interrelaciona con los procesos de Gestión Documental (PC 12.) y Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE 02).

7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada “responsabilidad básica”, por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

Responsabilidad básica:

▪ Servicio de Informática	SINF
▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica	CICT
▪ Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.	UDTL
▪ Centro de Producción y Experimentación Animal	CPEA

Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.

PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS		
<i>PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.</i>	Según desagregación de procesos		
<i>PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC.</i>	SINF		
<i>PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.</i>	CICT	UDTL	
<i>PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.</i>	SINF		
<i>PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos.</i>	CPEA		

**PC 08.41 Estabulación de animales de experimentación.**

CPEA

Tabla nº [1-Doc-PC 08]. Responsabilidades- Proceso PC 08.

8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico, siendo estas responsables de su actualización periódica.

9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico son los indicados en la siguiente tabla.

PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC.		
Código	Registro	Responsable
R.[PC 08.1]-01	Informe de planificación y seguimiento	SINF
R.[PC 08.1]-02	Registro de comunicaciones con los interesados.	SINF
R.[PC 08.1]-03	Plan Operativo Anual.	SINF
R.[PC 08.1]-04	Informe de seguimiento POA cuatrimestral	SINF
R.[PC 08.1]-05	Documentación usuarios	SINF
R.[PC 08.1]-06	Anuncio de la mejora o nuevo servicio TIC	SINF
PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.		
R.[PC 08.2]-07	Programación de actividades prácticas docentes e investigadoras.	UDTL
R.[PC 08.2]-08	Registro de solicitudes electrónicas de servicios de apoyo a la docencia / investigación o por otros medios.	CICT/UDTL
R.[PC 08.2]-09	Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.	CICT/UDTL
R.[PC 08.2]-10	Registro de Partes de actuaciones de mantenimiento	UDTL
R.[PC 08.2]-11	Base de datos propia: datos y seguimiento de la actividad.	CICT/UDTL
R.[PC 08.2]-12	Registro de incidencias.	CICT/UDTL
R.[PC 08.2]-13	Registro de resolución práctica de consultas técnicas.	UDTL
R.[PC 08.2]-14	Registro de actividades de capacitación de usuarios.	CICT
PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.		
R.[PC 08.3]-15	Aplicación Murphy 2.0: Registros de peticiones de servicios TIC/Registros de comunicaciones con los interesados.	SINF
PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos.		
R.[PC 08.4]-16	Registro de solicitudes electrónicas.	CPEA
R.[PC 08.4]-17	Registro de comunicaciones con el usuario.	CPEA



R.[PC 08.4]-18	Base de datos propia: datos y seguimiento de la actividad.	CPEA
R.[PC 08.4]-19	Registro de actividades de capacitación de usuarios.	CPEA
PC 08.41 Estabulación de animales de experimentación.		
R.[PC 08.41]-20	Registro de comunicaciones con el usuario.	CPEA
R.[PC 08.4]-21	Base de datos propia: datos y seguimiento de la actividad.	CPEA

Tabla nº [2-Doc-PC 08]. Registros- Proceso PC 08.

10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos.
- Estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria: Personal técnico de gestión y de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI), personal de apoyo a la investigación y alumnado de la Universidad de Jaén.

Clientes externos:

- Organismos Públicos de Investigación (OPIS).
- Organismos privados de investigación.
- Demandantes externos de servicios técnicos.
- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios de suministro y asistencia de carácter tecnológico y científico-técnico a la Universidad.
- Sociedad en general.

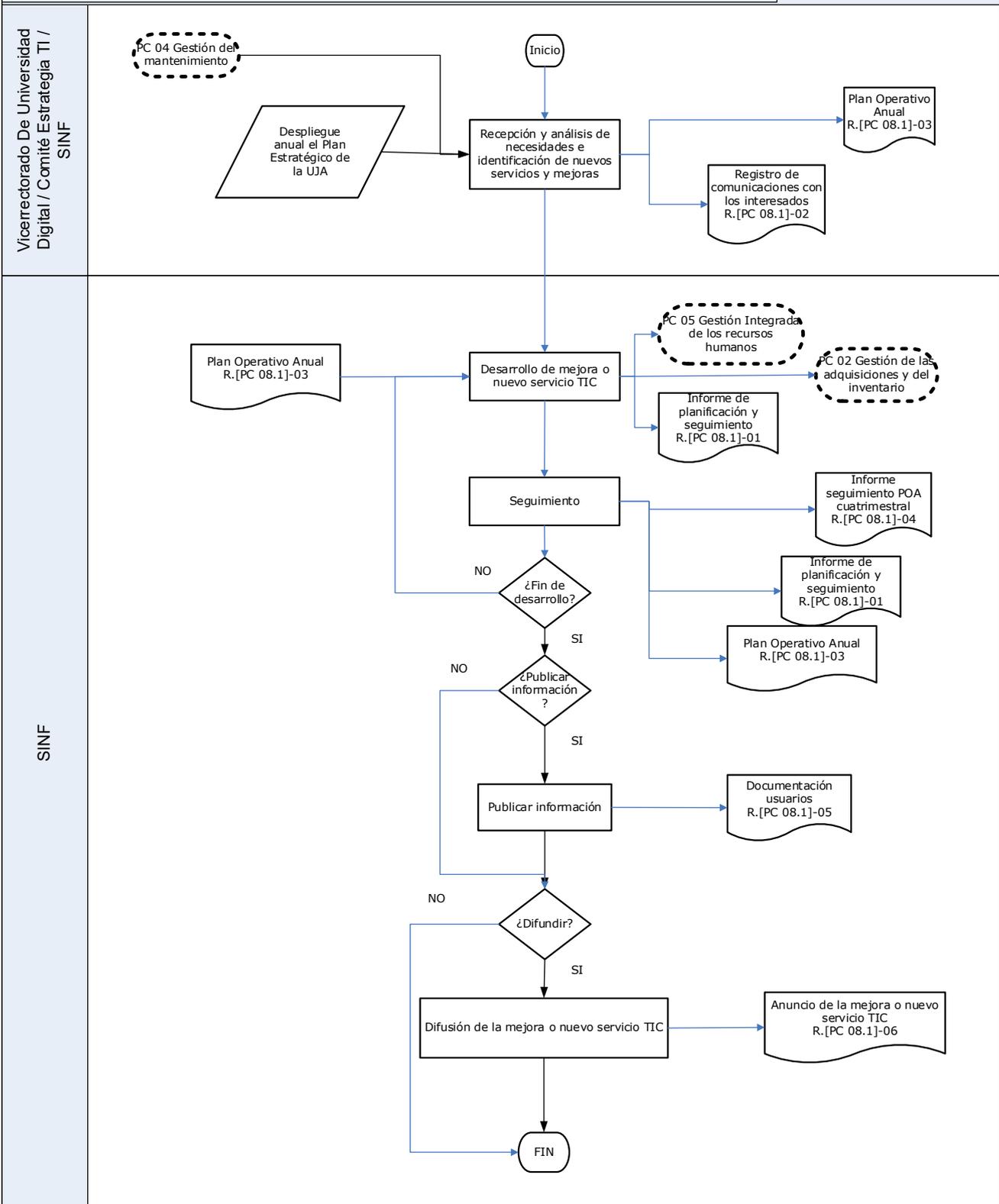


11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS



PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

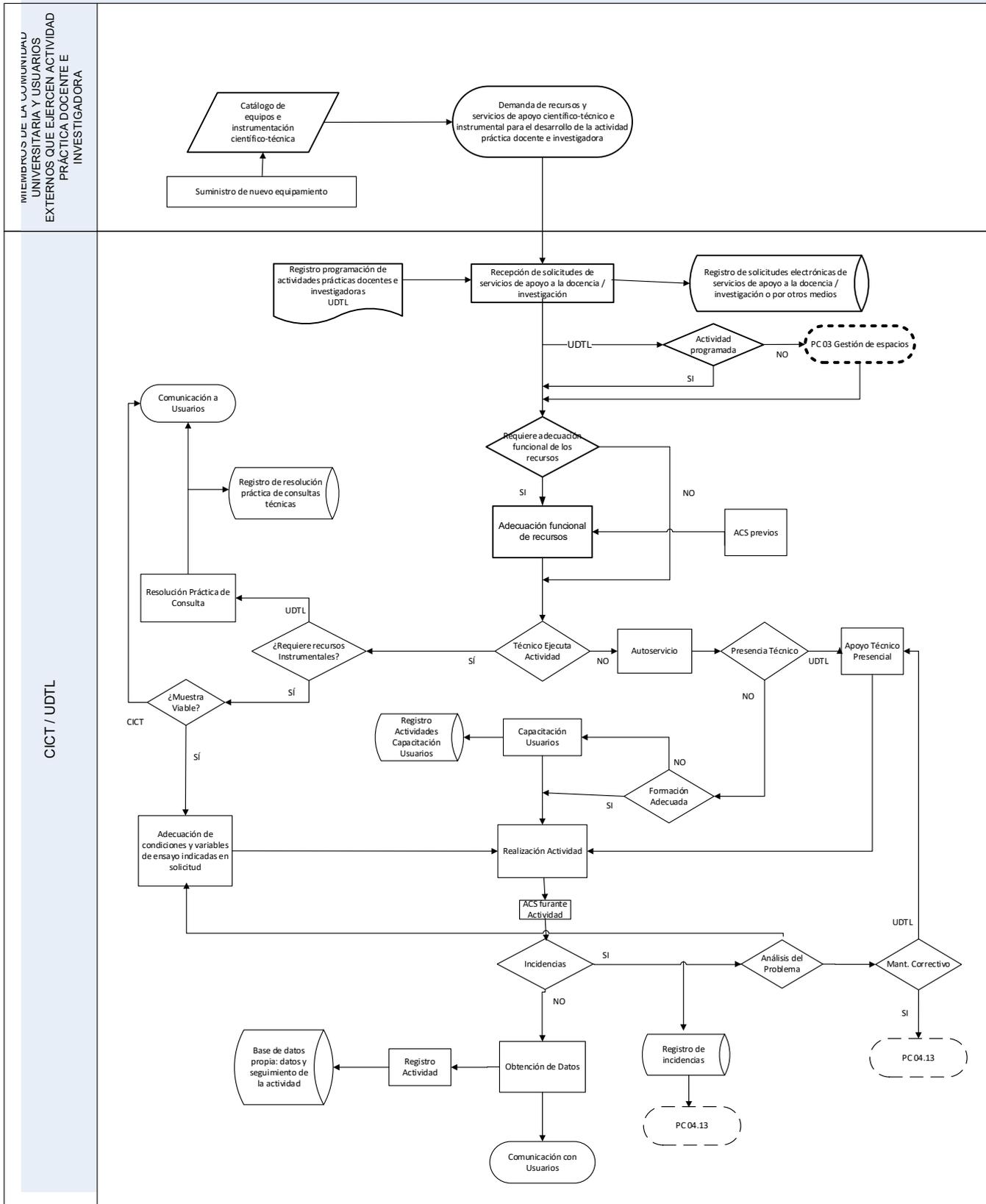
PC 08.1.- GESTIÓN DE MEJORAS Y NUEVOS SERVICIOS TIC





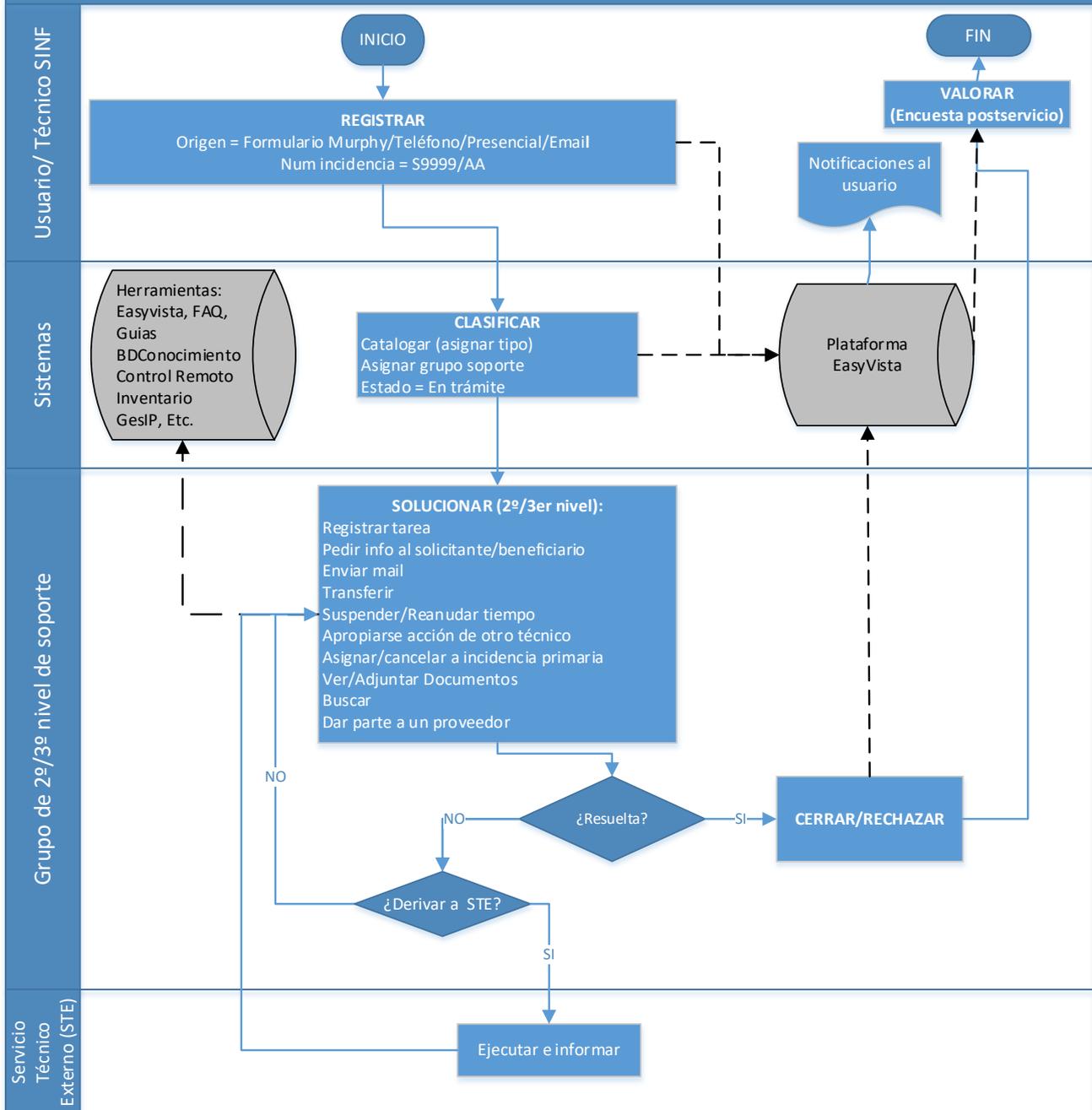
08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

08.2.- GESTIÓN DE APOYO TÉCNICO E INSTRUMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRÁCTICA DOCENTE E INVESTIGADORA





Flujograma de gestión de peticiones en el SINF (PC08.3)



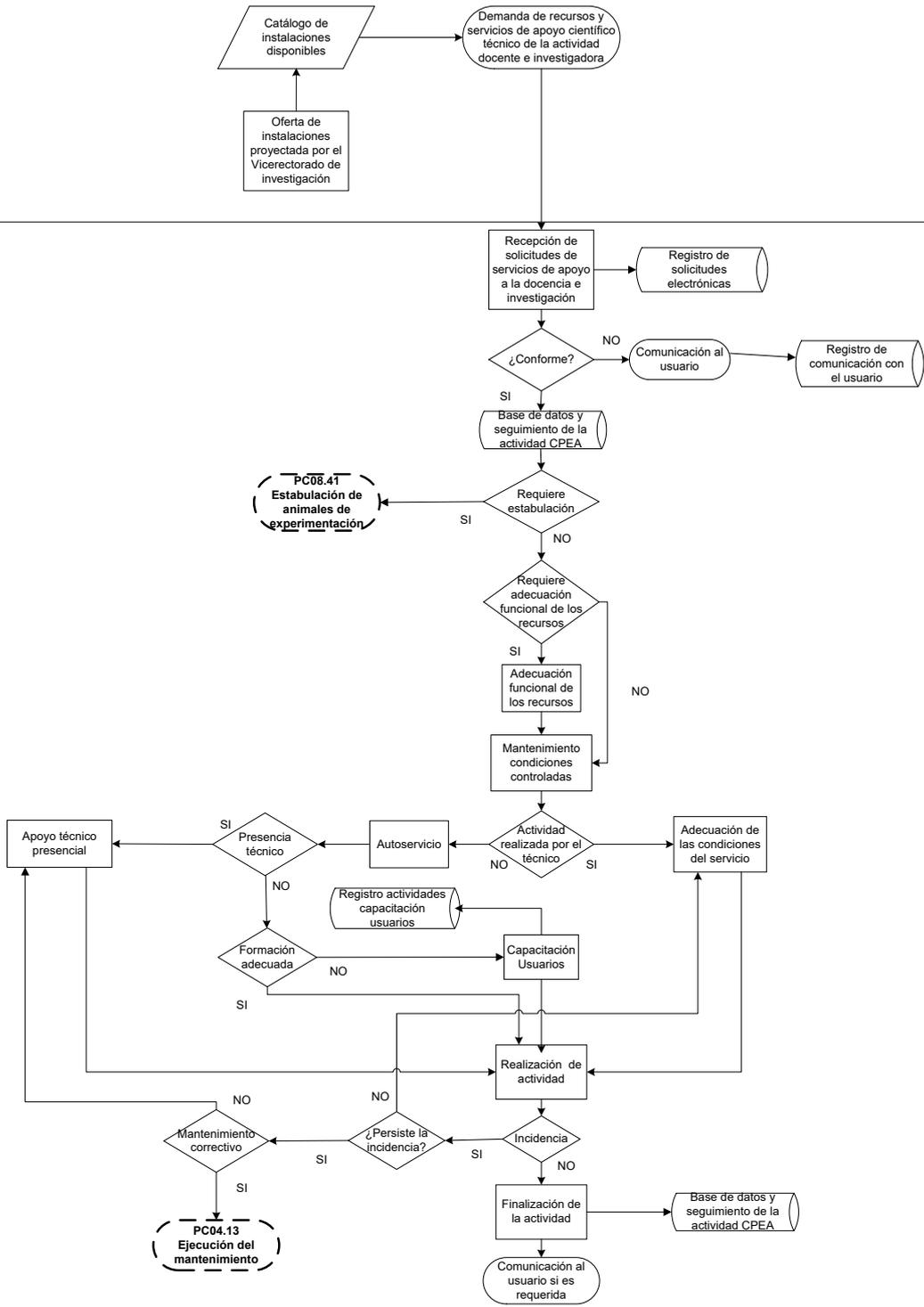


PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

PC 08.4.- GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CONDICIONES CONTROLADAS Y/O CON REQUERIMIENTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y USUARIOS EXTERNOS QUE DEMANDAN ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN

CPEA

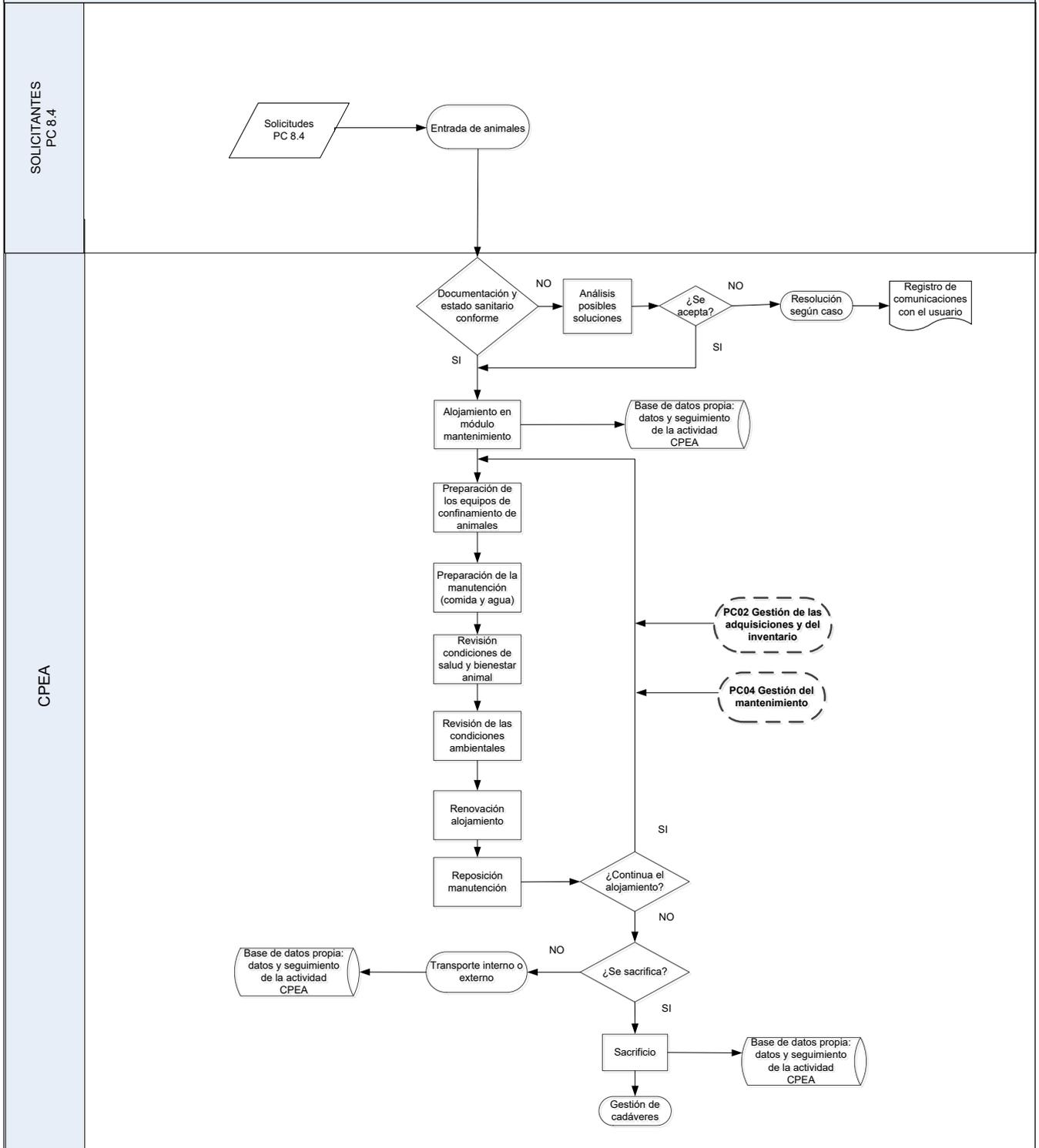




PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

PC 08.4.- GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CONDICIONES CONTROLADAS Y/O CON REQUERIMIENTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

PC 08.41- ESTABLACIÓN DE ANIMALES DE EXPERIMENTACIÓN





12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

PC 08.1 Gestión de proyectos tecnológicos para el diseño o mejoras de servicios TIC.	
Código	Indicador
I.[PC 08.1]-01	Proyectos finalizados en el año natural
I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.
I.[PC 08.1]-03	objetivos anulados en el año natural
PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	
I.[PC 08.2]-04	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).
I.[PC 08.2]-05	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas
I.[PC 08.2]-06	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5,10,20 días laborables desde su solicitud.
I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes.
I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.
I.[PC 08.2]-09	Total uso valorado económicamente de recursos CICT.
I.[PC 08.2]-10	Número de servicios prestados.
I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles.
I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.
I.[PC 08.2]-13	Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.
I.[PC 08.2]-14	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2, 5 o menos días hábiles.
I.[PC 08.2]-15	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.
I.[PC 08.2]-23	Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia
PC 08.3 Prestación de servicios TIC.	
I.[PC 08.3]-16	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles
PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos.	
I.[PC 08.4]-17	Total uso valorado económicamente de recursos CPEA.
I.[PC 08.4]-18	Total número de "proyectos" que han utilizado las instalaciones del CPEA.
I.[PC 08.4]-25	Porcentaje medio de uso/ocupación de laboratorios y módulos
I.[PC 08.4]-26	Número medio de proyectos al mes
I.[PC 08.4]-27	Porcentaje de solicitudes de servicio con cumplimiento de fecha
I.[PC 08.4]-28	Porcentaje de peticiones de uso de instalaciones atendidas
PC 08.41 Estabulación de animales de experimentación.	
I.[PC 08.41]-19	Número medio de animales atendidos en el CPEA.



I.[PC 08.41]-20	Número medio de unidades de confinamiento mantenidas en el CPEA.
I.[PC 08.41]-21	Número de remesas de animales con entradas al CPEA.
I.[PC 08.41]-22	Número de animales dados de alta en CPEA.
I.[PC 08.4.1.24	Porcentaje de animales con incidencias
I.[PC 08.41]-29	Porcentaje de incidencias de salud y bienestar en animales atendidas

Tabla nº [3-Doc-PC 08]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 08.

12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

- a) **Código del indicador:** Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
- b) **Formulación:** La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- c) **Valor límite:** Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
- d) **Valor objetivo:** Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
- e) **Periodicidad indicador:** Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- f) **Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- g) **Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
- h) **Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
- i) **Observaciones:** Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
- j) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02...).
- k) **Responsable de elaboración:** Equipo de Proceso.
- l) **Responsable de revisión:** Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
- m) **Responsable de Aprobación:** Gerencia.



I.[PC 08.1]-01	Proyectos finalizados en el año natural		
FORMULACIÓN:	Cálculo porcentual de proyectos finalizados de los programados en el plan anual .		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
60% para ambos semestres	80% para ambos semestres	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 07		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 1 - I.[PC 08.1]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.1]-02	Comunicados de nuevos servicios o mejoras de los ya existentes.		
FORMULACIÓN:	Cálculo del número absoluto de acciones de difusión para informar sobre nuevos servicios o mejoras de los ya existentes en un año natural		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
-	-	Periodicidad medición:	anual
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones El valor del 2º Semestre es el acumulado del año natural.			
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2011		

Ficha nº 2 - I.[PC 08.1]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.1]-03	Objetivos anulados en el año natural		
FORMULACIÓN:	Cálculo porcentual de proyectos anulados de los programados en el plan anual		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
		Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2015		

Ficha nº 3 - I.[PC 08.1]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-04	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).		
FORMULACIÓN:	∑ Solicitudes de apoyo presencial		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Solicitud de Apoyo presencial, que contabilizará las actuaciones que expresamente haya sido requerida la presencia del técnico para una sesión de prácticas determinada. Segmentado por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 4 - I.[PC 08.2]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.



I.[PC 08.2]-05	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Solicitudes de resoluciones prácticas de consultas técnicas} / \sum \text{solicitudes de Apoyo Científico Técnico})$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Este indicador nos informa sobre el porcentaje que corresponde a consultas técnicas, segmentando por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 5 - I.[PC 08.2]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-06	Porcentaje de resoluciones prácticas de consultas técnicas en un plazo no superior a 2,5, 10 y 20 días laborables desde su solicitud		
FORMULACIÓN:	$(PT_{F2}/PT)*100 ; (PT_{F5}/PT)*100 ; (PT_{F10}/PT)*100 ; (PT_{F20}/PT)*100 ;$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
2 días \geq 40%	\geq 45%	Periodicidad medición:	Trimestral
5 días \geq 55%	\geq 65%		
10 días \geq 70%	\geq 75%		
20 días \geq 75%	\geq 80%		
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: PT_{F2} = Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT_{F5} = Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT_{F10} = Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 10 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT_{F20} = Número de asistencias técnicas finalizadas en el plazo de 20 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición. PT = Número total de asistencias técnicas tramitadas con fecha comprendida en el trimestre objeto de la medición. Nota: este indicador se desagrega en una tabla con los datos parciales de las distintas especialidades que conforman los trabajos de asistencia técnica. La información extraída del análisis de las asistencias técnicas que no se han concluido en el plazo de 20 días hábiles debe ser fuente para diseñar acciones de mejora relacionadas con el proceso de asistencia técnica. Segmentado por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 6 - I.[PC 08.2]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-07	Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas Docentes		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Incidencias que no requieren Mantenimiento Correctivo} / \text{Total de incidencias}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
		Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia



Observaciones: Medimos el porcentaje de incidencias que no requieren mantenimiento correctivo y que son subsanadas en el momento, bien con la presencia del técnico o con la adecuación de las condiciones de ensayo. Incidencia: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo. Segmentado por Unidades de Gestión.

CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	2012

Ficha nº 7 - I.[PC 08.2]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-08	Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Adecuaciones de recursos} / \text{Total de solicitudes de adecuación de recursos}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=90%	>=95%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Las solicitudes de Apoyo Científico Técnico implican la adecuación de recursos de los laboratorios en la mayoría de los casos. En nuestro Gestor PETRUS, lo llamamos Nº de prácticas preparadas. En este indicador mediremos del total de prácticas que se nos solicitan con necesidad de adecuación de recursos, qué porcentaje se realizan (en tiempo y forma). Segmentado por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 8 - I.[PC 08.2]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-09	Total uso valorado económicamente de recursos CICT		
FORMULACIÓN:	Uso valorado (en euros, aplicando tarifas y descuentos en vigor) de los recursos en explotación gestionados por el CICT.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Recursos en explotación= puestos al servicio de los usuarios. Se calculan los importes facturados de los servicios prestados o presupuestados no cobrados, a la fecha de su finalización. En 2012 se tuvo en cuenta el CPEA.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 9 - I.[PC 08.2]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-10	Número de servicios prestados		
FORMULACIÓN:	Número de servicios prestados		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: En 2012 se tuvo en cuenta el CPEA			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 10 - I.[PC 08.2]-10. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-11	Porcentaje de solicitudes a demanda finalizadas en un plazo no superior a 5 días hábiles		
-----------------------	--	--	--



FORMULACIÓN: (nº SSD finalizadas en 5 o menos días hábiles/nº total SSD)*100			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0-5 días >=85%	0-5 días >= 92%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: SSD= solicitudes de servicios a demanda en recursos CICT RI1. Tiempo a considerar desde la recepción de muestras.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2013		

Ficha nº 11 - I.[PC 08.2]-11. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-12	Porcentaje medio de días en servicio de los recursos CICT.		
FORMULACIÓN: (\sum días de disponibilidad de cada recurso RI1/Total de recursos RI1) *100/365			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>= 92%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: RI1 según clasificación de recursos instrumentales del CICT. Para el cálculo de los días de disponibilidad de cada recurso se tendrá en cuenta los días de no funcionamiento por razones técnicas y un factor de ponderación según nivel de obsolescencia. Tiempo máximo disponible: año natural.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2013		

Ficha nº 12 - I.[PC 08.2]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-13	Porcentaje de estudios fallidos por errores operativos.		
FORMULACIÓN: (nº estudios fallidos por errores operativos /nº SSD finalizadas) * 100.			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<2%	<0,8%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Estudios fallidos comunicados por el usuario una vez entregados los datos. SSD= solicitudes de servicios a demanda en recursos CICT RI1.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Fecha:	2013		

Ficha nº 13- I.[PC 08.2]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 08

I.[PC 08.2]-14	Porcentaje de solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en los siguientes plazos: 2, 5 o menos días hábiles		
FORMULACIÓN: (nº SAA tramitadas en 2 o menos días hábiles/nº total SAA)*100 (nº SAA tramitadas en 5 o menos días hábiles/nº total SAA)*100			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0-2 días >=80%	0-2 días >= 85%	Periodicidad medición:	Semestral
0-5 días >=90%	0-5 días >=94%		
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: SAA=solicitudes de alta en autoservicio.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2013		

Ficha nº 14 - I.[PC 08.2]-14. Ficha de indicadores- Proceso PC 08



I.[PC 08.2]-15	Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Solicitudes de apoyo científico-técnico a la Investigación} / \sum \text{Solicitudes de apoyo científico-técnico}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Comparamos de la totalidad de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico, qué porcentaje son para investigación. Segmentado por Unidades de Gestión.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 15 - I.[PC 08.2]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.2]-23	Porcentaje de solicitudes de apoyo a la Docencia		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Solicitudes de apoyo a la Docencia} / \sum \text{Solicitudes de apoyo científico-técnico}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Comparamos de la totalidad de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico, qué porcentaje corresponden a docencia, segmentando por Unidades de Gestión		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 16 – I. [PC 08.2]-23. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.3]-16	Porcentaje de peticiones de servicios TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días y 0-5 días hábiles		
FORMULACIÓN:	$(\text{PTF0}/\text{PT}) * 100 ; (\text{PTF2}/\text{PT}) * 100 ; (\text{PTF5}/\text{PT}) * 100 ;$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0 días $\geq 25\%$	$\geq 35\%$	Periodicidad medición:	Semestral
0-2 días $\geq 50\%$	$\geq 60\%$		
0-5 días $\geq 75\%$	$\geq 80\%$		
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	PTF0= Número de peticiones TIC finalizadas en el mismo día de su tramitación, PTF2= Número de peticiones TIC finalizadas en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación. PTF5= Número de peticiones TIC finalizadas en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación. PT= Número total de peticiones TIC tramitada.		
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 17 – I. [PC 08.3]-16. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.



I.[PC 08.4]-17	Total uso valorado económicamente de recursos CPEA		
FORMULACIÓN:	Uso valorado (en euros, aplicando tarifas en vigor) de los recursos en explotación gestionados por el CPEA, , desglosando entre los estudios que usan animales y los que no		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición 2016. Recursos en explotación= puestos al servicio de los usuarios.			
CONTROL	Código de versión:		
Medición desde:	2016		

Ficha nº 18 – I. [PC 08.4]-17. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.4]-18	Total número de “proyectos” que han utilizado las instalaciones del CPEA.		
FORMULACIÓN:	Número de estudios atendidos, desglosando entre los que usan animales y los que no , y media mensual de estudios”		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2016		

Ficha nº 19 – I. [PC 08.4]-18. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.4]-25	Porcentaje medio de uso/ocupación de laboratorios y módulos		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{habitáculos usados} / \text{Total habitáculos destinados a estabulación o experimentación}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, inicio medición 2019. Segmentado por zonas CPEA. sólo se tendrán en cuenta los módulos destinados a estabulación o experimentación			
CONTROL	Código de versión: 2		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 20 – I. [PC 08.4]-25. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.



I.[PC 08.4]-26	Número medio de proyectos al mes		
FORMULACIÓN:	media mensual de estudios		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, inicio medición 2019.			
CONTROL	Código de versión:		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 21 – I. [PC 08.4]-26. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.4.27	Porcentaje de solicitudes de servicio con cumplimiento de fecha		
FORMULACIÓN N:	$(\sum \text{solicitudes de servicio con cumplimiento de fecha} / \text{Total solicitudes de servicio}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
95%	98%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, inicio medición 2019.			
CONTROL	Código de versión: 2		
Medición desde:	2019		

Ficha nº22 I.[PC08.4]-27. Ficha de indicadores-Proceso- PC08

I.[PC 08.4]-28	Porcentaje de peticiones de uso de instalaciones atendidas		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{solicitudes presentadas uso CPEA} / \text{Total solicitudes presentadas uso CPEA}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, inicio medición 2020.			
CONTROL	Código de versión:		
Medición desde:	2020		

Ficha nº23 – I.[PC08.4]-27. Ficha de indicadores-Proceso PC08

I.[PC 08.41]-19	Número medio de animales atendidos en el CPEA.		
FORMULACIÓN:	$\frac{\sum \text{diario de alojamientos}}{n^{\circ} \text{ días}}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Desagregado por especie			
CONTROL	Código de versión: 01		



Medición desde:	2017
------------------------	------

Ficha nº 24 – I. [PC 08.41]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.41]-20	Número medio de unidades de confinamiento mantenidas en el CPEA.		
FORMULACIÓN:	$\frac{\sum \text{diario de jaulas mantenidas}}{n^{\circ} \text{ días}}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual	
No procede	No procede	Periodicidad medición: Semestral	
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Desagregado por especie			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 25 – I. [PC 08.41]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.41]-21	Número de remesas de animales con entradas al CPEA.		
FORMULACIÓN:	Total de número de solicitudes de entradas de remesas de animales aceptadas.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual	
No procede	No procede	Periodicidad medición: Semestral	
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 26 – I. [PC 08.41]-21. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.41]-22	Número de animales dados de alta en el CPEA.		
FORMULACIÓN:	Nº de animales nacidos y dados de alta en el CPEA		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual	
No procede	No procede	Periodicidad medición: Semestral	
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Desagregados en animales producidos en la instalación y en animales de origen externos			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 27 – I. [PC 08.41]-22. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.4.1.24	Porcentaje de animales con incidencias		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{roedores con incidencias de salud y bienestar} / \text{Total roedores}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual	
No procede	No procede	Periodicidad medición: Semestral	
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Nuevo indicador, inicio medición 2019.			
CONTROL	Código de versión:		
Medición desde:	2019		



Ficha nº 28 – I. [PC 08.41]-24. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

I.[PC 08.41]-29	Porcentaje de incidencias de salud y bienestar en animales atendidas		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{incidencias de salud y bienestar atendidas} / \text{Total incidencias salud y bienestar}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
95%	98%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica de los Servicios Centrales de Apoyo a la Investigación (SCAI)	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, inicio medición 2020.			
CONTROL	Código de versión: 2		
Medición desde:	2020		

Ficha nº 29 – I. [PC 08.41]-24. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.



DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO



ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Registros de legislación.

Tabla [Leg-PC 08]. Listado de legislación General del Proceso

Legislación General (Leg. Ge).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ge.01. [PC 08]	Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.02. [PC 08]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.03. [PC 08]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.04. [PC 04]	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.05. [PC 04]	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.06. [PC 08]	la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos digitales?"	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.07. [PC 08]	Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico
Leg. Ge.08. [PC 08]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	▪ Todos los Procesos de PC 08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico

**Tabla [Leg-PC 08]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso**

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PC 08]	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.02. [PC 08]	Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.03. [PC 08]	Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.04. [PC 08]	Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.05. [PC 08]	Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril".	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.06. [PC 08]	Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.07 [PC 08]	Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.08. [PC 08]	Ley 6/2013, de 11 de junio, de modificación de la Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.09 [PC 08]	Ley 11/2003, de 24 de noviembre de Protección de los Animales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos ▪ PC 08.41 Estabulación de animales de experimentación
Leg. Ex. 10 [PC 08]	Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre privacidad y las comunicaciones electrónicas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.11 [PC 08]	Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex. 12 [PC 08]	Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC



	prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la directiva 2002/58/CE	
Leg. Ex.13. [PC 08]	Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.14. [PC 08]	Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones nucleares y radiactivas, modificado por Real Decreto 177/2015, de 13 de Marzo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora
Leg. Ex.15. [PC 08]	Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.16. [PC 08]	Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.17. [PC 08]	Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.18. [PC 08]	Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual (BOE nº 140 de 12 de junio)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.19. [PC 08]	Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.20. [PC 08]	Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.21. [PC 08]	Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC



	de certificados por los ciudadanos. (BOE 28-02-2003)	
Leg. Ex.22. [PC 08]	Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. (B.O.E. núm. 75 de 28 de marzo de 2003)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.23. [PC 08]	Real Decreto 1494/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.24. [PC 08]	Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.25. [PC 08]	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.26. [PC 08]	Real Decreto 53/2013, de 1 de febrero, por el que se establecen las normas básicas aplicables a para la protección de los animales utilizados en experimentación y otros fines científicos, incluyendo la docencia. Modificado por Real Decreto 1386/2018 de 19 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 53/2013 de 1 de febrero por Real Decreto 118/2021, de 23 de febrero.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.28. [PC 08]	Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.29. [PC 08]	Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.30. [PC 08]	Decreto 199/2005, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 142/2002, de 7 de mayo, por el que se crea y regula el registro de establecimientos de cría, suministradores y usuarios de animales de experimentación y otros fines científicos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.31. [PC 08]	Orden ECC/566/2015, de 20 de marzo, por la que se establecen los requisitos de capacitación que debe cumplir el personal que maneje animales utilizados, criados o suministrados con fines de experimentación y otros fines científicos, incluyendo la docencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. Ex.32. [PC 08]	REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC. ▪ PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.



	por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos.	
Leg. Ex.33. [PC 08]	DIRECTIVA (UE) 2016/2102 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.	PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC. ▪ PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.
Leg. Ex.34. [PC 08]	Real Decreto-Ley 12/2018 de 7 de septiembre de Seguridad en las Redes y Sistemas de Información.	▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.35. [PC 08]	Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos	PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC
Leg. In.01. [PC 08]	Instrucción Técnica por la que se regula la organización y el funcionamiento del Centro de Instrumentación Científico- Técnica, de Marzo 2018	▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪
Leg. In.02. [PC 08]	Normativa para la elaboración de la Carta de Servicios de la Universidad de Jaén (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 13 de marzo de 2006) (BOUJA, nº 57, Marzo-Abril-2006)	▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. In.03. [PC 08]	Regulación propia sobre reserva, uso, manejo, etc. ... de los equipos CPEA	▪ PC 08.2 Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora ▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
Leg. In.04. [PC 08]	Normas de funcionamiento del Centro de Producción y Experimentación Animal. Aprobado en Consejo de Gobierno de 19/12/2012, y posteriores modificaciones de 30/1/2015 y 25/5/2016	▪ PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIONES NORMATIVAS		
		MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	20/03/2012	X	X	X
3	08/04/2013	X		
4	17/02/2015	X		X
5	15/09/2015	X	X	X
6	14/11/2016	X	X	X
7	27/07/2017		X	X
8	08/03/2019		X	X



9	30/06/2020	x	X	
10	13/09/2021	x	x	X
11	13/10/2022	x	x	X



ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Registro de formatos

Tabla [F-PC 08]. Listado de Formatos del Proceso.

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC 08.1]-01	Plan Operativo Anual	▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.1]-02	Informe de Planificación y Seguimiento	▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.2]-01	Parque de recursos CICT	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-02	GUA del recurso (Actualización)	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-03	SSA del recurso (actualización)	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-04	GUD del recurso (Actualización)	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-05	SSD del recurso (Actualización)	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	▪ Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-06	Solicitud Electrónica de Apoyo Científico-Técnico a la Docencia y a la Investigación	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora	▪ Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC 08.2]-07	Registro de actividades	▪ PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la	▪ Centro de Instrumentación



		actividad práctica docente e investigadora	Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-8	Solicitud Electrónica de Resolución Técnica de Consulta	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC 08.2]-9	Solicitud de Resolución Práctica de Consultas Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC 08.2]-010	NUEVO RECURSO ACS.	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
F.[PC 08.3]-01	P-RD30. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/CREDE NCIAS RED INALÁMBRICA	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-02	P-RD40. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/DNS	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]- 03	P-SE20. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/GESTI ÓN DE FIREWALL	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-04	P-RD20. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/RED CABLEADA	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-05	P-RD90. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/RED SARA	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-06	P-VO20. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/TELEF ONÍA FIJA	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-07	P-VO30. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/TELEF ONÍA MÓVIL	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-08	P_Com_VPN. Petición de Servicio/COMUNICACIONES/VPN-SSL	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-09	P-ME10. Petición de Servicio/CORREO Y COLABORACIÓN/CORREO ELECTRÓNICO	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-10	P-AV20. Petición de Servicio/CORREO Y COLABORACIÓN/VIDEOCONFEREN CIA	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-11	P_Id_Cert. Petición de Servicio/IDENTIDAD DIGITAL/CERTI FICADOS DIGITALES	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-12	C-CT10. Petición de Servicio/IDENTIDAD DIGITAL/CUEN TA TIC	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática



F.[PC 08.3]-13	P-AV30. Petición de Servicio/PUBLICACIÓN WEB Y MULTIMEDIA/GRABACIÓN DE ACTOS Y DIFUSIÓN DE EVENTOS	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-14	P-AV60. Petición de Servicio/PUBLICACIÓN WEB Y MULTIMEDIA/PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-15	P-WE10. Petición de Servicio/PUBLICACIÓN WEB Y MULTIMEDIA/PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS WEB	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-16	P-SD80. Petición de Servicio/SOPORTE A DOCENCIA/CONVOCATORIA SW PARA DOCENCIA	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-17	P-SD70. Petición de Servicio/SOPORTE A DOCENCIA/DOCENCIA VIRTUAL	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-18	P-AV70. Petición de Servicio/SOPORTE A DOCENCIA/GENERACIÓN CONTENIDOS DOCENTES (MINIVIDEOS)	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-19	P-AI20. Petición de Servicio/SOPORTE A DOCENCIA/INSTALACIÓN SW EN AULA INFORMÁTICA	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-20	P-AV90. Petición de Servicio/SOPORTE A DOCENCIA/PRÉSTAMO MATERIAL AUDIOVISUAL	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-21	P-GU20. Petición de Servicio/SOPORTE A LA GESTIÓN UNIVERSITARIA/SOPORTE A SISTEMAS DE GESTIÓN	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-22	P-DE10. Petición de Servicio/SOPORTE A PUESTO DE USUARIO/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-23	P-IN10. Petición de Servicio/SOPORTE A PUESTO DE USUARIO/INSTALACIÓN DE SOFTWARE ESPECIAL	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática
F.[PC 08.3]-24	P-MI10. Petición de Servicio/SOPORTE A PUESTO DE USUARIO/RESTAURACIÓN DEL SISTEMA	▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC	▪ Servicio de Informática

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	24/02/2014	Modificación del anexo
3	17/02/2015	Inclusión y supresión de formatos
4	15/09/2015	Inclusión y supresión de formatos
5	14/11/2016	Supresión de formatos
6	27/07/2017	Supresión de formatos
7	13/09/2021	Supresión y actualización de formatos
8	01/10/202	Actualización de formatos CICT



ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC 08]. Listado de Instrucciones Técnicas.

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC.08.1]-01	Protocolo para el despliegue anual de los objetivos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT.[PC.08.2]-01	Gestión de los recursos instrumentales del CICT(revisado por grupo de mejora el 15/03/2023)	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
IT.[PC.08.2]-02	Gestión de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
IT.[PC.08.2]-03	Gestión de recursos en autoservicio (revisado por grupo de mejora el 22/10/2022)	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
IT.[PC.08.2]-04	Gestión de prestación de servicios a demanda (revisado por grupo de mejora el 22/10/2022)	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
IT.[PC.08.2]-05	Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
IT.[PC.08.2]-06	Regulación organización y funcionamiento del centro de instrumentación científico-técnica de la UJAA	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica
IT.[PC 08.3]-01	Procedimiento de actuación vip	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática
IT.[PC 08.3]-02	IT-SINF-005-Procedimiento de gestión de peticiones de servicios TIC	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	24/02/2014	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso
3	17/02/2015	Supresión de instrucción técnicas del proceso
4	15/09/2015	Inclusión de instrucciones técnicas del proceso
5	14/11/2016	Modificación de denominación de instrucciones técnicas del proceso y supresión de instrucción técnicas
6	08/03/2019	Inclusión de nuevas instrucciones técnicas del proceso.
7	30/06/2020	Actualización instrucciones técnicas del CICT (IT.[PC.08.2]-03, IT.[PC.08.2]-04)
8	13/09/2021	Actualización instrucciones técnicas del CICT (IT.[PC.08.2]-01) y añadida instrucción técnica de Servicio de informática (IT.[PC 08.3]-02)
9	10/01/2023	Actualización instrucciones técnicas del CICT



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Registro de Procedimientos Telematizados

Tabla [PT-PC 08]. Listado de Procedimientos Telematizados.

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Solicitudes de servicios de apoyo técnico, incidencias en aulas de prácticas, solicitudes de reserva de espacios de laboratorios, consulta inventario y programa de mantenimiento preventivo	PC 08. Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<ul style="list-style-type: none"> PC08-S2: Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> Universidad Virtual
Gestión de los servicios de apoyo instrumental a la docencia/investigación (GSYA)	PC 08. Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<ul style="list-style-type: none"> PC08-S2: Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación Científico-Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Empresa Externa
Solicitudes de petición de servicios	PC 08.3. Prestación de Servicios TIC	<ul style="list-style-type: none"> PC08-S2: Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de gestión de servicios TI (Easy vista)
Plataforma de gestión Anibio	PC 08. Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<ul style="list-style-type: none"> PC08.4 y PC08.41 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Producción y Experimentación Animal. 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de gestión Anibio.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	24/02/2014	Creación del anexo
2	10/03/2016	Modificación del anexo: introducción de procedimientos telematizados
3	15/06/2021	Modificación del anexo: introducción de procedimientos telematizados



4	13/10/2022	Modificación del anexo: introducción de procedimientos telematizados
5	10/01/2023	Modificación del anexo: Gestión de los servicios de apoyo instrumental a la docencia/investigación (GSYA)



ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO



ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Proceso:	PC08 Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico Técnico [PC08.2] Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora
Servicio prestado:	Realizar actividades de soporte, apoyo y de atención necesarias para gestionar el diseño y mejora de prestación de servicios de naturaleza científico técnico
Unidad/es:	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
Fecha:	Marzo 2021(informe seguimiento)
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
Seguimiento y revisión:	Proceso de revisión y mejora Informe del ciclo anual de gestión del proceso Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo Cuadro de indicadores asociados Estudio y modificación de encuestas Informe anual de resultados de encuestas Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
<ol style="list-style-type: none"> 1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. 2. Servicios y unidades administrativas. 3. PDI. 4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración. 5. Otros usuarios externos y 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del servicio. • Indicadores del proceso. • Quejas/sugerencias/felicitaciones. • Encuestas post-servicio y de satisfacción. 	<p><u>Necesidad:</u> Apoyar la actividad práctica docente e investigadora</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) 2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) 3. Priorización en el cumplimiento de los plazos de ejecución en las solicitudes de apoyo a la 	<ul style="list-style-type: none"> - Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%. [3,4 y 5] - Gestión de los recursos científicos adecuado a las necesidades docentes. [3,4 y 5]



<p>visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>		<p>docencia e investigación [3,4 y 5] (2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) 5. Atención y medida de la actividad docente e investigadora [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 6. Disponibilidad y operatividad de los equipos y recursos instrumentales [1,2,3,4 y 5] (3,4) 7. Rapidez en la gestión y resolución de las incidencias detectadas durante el desarrollo de la actividad [2, 3,4 y 5] (1) 8. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 9. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4) 10. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4) <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 8>1>4>6</p>	<p>- Satisfacción de los usuarios. [1,2,3,4 y 5]</p> <p>- Gestión de los recursos científicos adecuado a las necesidades investigadoras [3,4 y 5]</p>
---	--	---	---



Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora Gestión
Servicio prestado:	Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico a la docencia e investigación
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)
Fecha:	Rev3.Marzo 2023
Responsables:	Equipo de mejora de procesos del CICT
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directrices de dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena selección de recursos científicos. ▪ Buen servicio al usuario. ▪ Dar cobertura a muchos grupos de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.1. Parque de recursos científico adecuado a las necesidades de investigación y en la vanguardia tecnológica. ▪ 1.2. Satisfacción de los usuarios.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2. Grupos de investigación y usuarios internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes. ▪ Encuestas. ▪ Reuniones globales. ▪ Indicadores del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de equipos adecuados para su investigación. ▪ Facilidad en la gestión y seguimiento de sus solicitudes. ▪ Fiabilidad de los datos obtenidos. ▪ Adecuado tiempo de respuesta para la finalización del servicio. ▪ Buen trato. ▪ Disfrutar de un buen asesoramiento técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.1. Parque de recursos necesarios para su investigación, estando disponibles para la realización de actividades al menos el 80% de días del año natural. ▪ 2.2. Disponer de personal especializado para la prestación de servicios. ▪ 2.3. 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 de 70% de las solicitudes de alta en autoservicio tramitadas en menos de 2 días. ▪ 2.4. Confianza en los datos obtenidos, con un porcentaje de estudios a demanda fallidos inferior al 5%.



			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.5. Aplicativo para la gestión de la prestación de servicios. ▪ 2.6. Acceso fácil a sus datos y a su tratamiento.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3. Personal docente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar instrumentalmente la actividad docente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1. Participación del equipamiento CICT en actividades docentes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4. Empresas fabricantes/distribuidoras de equipamiento científico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidad en los procesos de adquisición de equipamiento. ▪ Asegurar el servicio postventa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1. Cumplimiento de la Ley de Contratos de los Servicios Públicos

Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación
Servicio prestado:	Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico a la docencia e investigación
Unidad/es:	Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)
Fecha:	Rev4.-Marzo 2022
Responsables:	Equipo de mejora de procesos del CPEA
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> • 1. Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices de dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de una instalación adecuada para la realización de estudios de experimentación animal. • Buen servicio al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1. Estudios de investigación con animales de experimentación o con condiciones controladas y/o requerimientos técnicos específicos realizados en instalación acreditada. • 1.2. Cumplir requisitos normativos • 1.3. Satisfacción de los usuarios. • 1.4. Ajustar gastos.
<ul style="list-style-type: none"> • 2. Grupos de investigación y usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes. • Encuestas. • Reuniones globales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza y fiabilidad en los servicios prestados. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1. Disponer de animales y espacio para la realización de sus procedimientos experimentales.



internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los tiempos estipulados en sus solicitudes. Facilidad en la gestión y seguimiento de sus solicitudes. Buen trato. Disfrutar de un buen asesoramiento técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> 2.2. Disponer de personal especializado para la estabulación y el apoyo a la experimentación con animales. 2.3. Adecuada supervisión y cuidado de los animales de experimentación. 2.4 Disponer de infraestructuras para el desarrollo de investigaciones en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos (OMGs tipo II, Nivel contención biológica 2/3). 2.5. Facilidad para investigar. 2.6. Acceso fácil al seguimiento de sus animales y solicitudes.
<ul style="list-style-type: none"> 3. Empresas subcontratadas mantenimiento y limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar su trabajo rutinario con normalidad. Conocimiento de los procesos y protocolos no rutinarios a ejecutar con suficiente antelación. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Comunicación fluida para coordinación de actividades.
<ul style="list-style-type: none"> 4.- Empresas fabricantes/distribuidoras de infraestructura animalario 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Coordinar con la Unidad Técnica las actividades de estas empresas, para encajarlas en el funcionamiento del CPEA.
<ul style="list-style-type: none"> 5. Comité de ética de la UJA. Comités de Ética a nivel autonómico Estructuras administrativas de Seguimiento de los estudios de experimentación animal 	<ul style="list-style-type: none"> Legislación y normativas aplicables 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de estudios en el CPEA (experimentación animal, investigación humana o con OMG) con los requisitos establecidos. Respeto a los principios fundamentales establecidos legalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> 5.1. Estudios de investigación realizados en instalación preparada y acreditada (ídem 1.1). 5.2. Cumplir requisitos normativos (ídem 1.2).



Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

Proceso:	PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO: PC 08.01 Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC PC 08.03 Gestión de peticiones de servicios TIC
Servicio prestado:	-Análisis, planificación, desarrollo y verificación para la explotación nuevos servicios o mejora de los ofertados en el ámbito de las tecnologías de información y comunicación. - Prestación de asistencia técnica y servicios TIC.
Unidad/es:	Servicio de Informática
Fecha:	6 de abril de 2022
Responsables:	Jefa del Servicio y Jefes de Unidad del Servicio de Informática
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso)

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de gobierno de la Universidad. 2. Servicios y Unidades administrativas. 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Proveedores externos para el mantenimiento de servicios TIC. 5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices de la Dirección • Encuestas de satisfacción generales y post-servicio • Quejas/ sugerencias/ felicitaciones • Seguimiento del proceso • Indicadores del proceso • Reuniones 	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acierto y precisión, ausencia de errores. • Prestación del servicio de forma correcta. • Metodología de trabajo para ofrecer el servicio. <p>Tangibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios. • Adecuación de la tecnología de soporte para la realización del servicio. <p>Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a. • Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda del usuario. <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad de la información aportada por el personal de la Unidad. • El comportamiento del personal de la Unidad transmite confianza a sus clientes/usuarios. • Amabilidad en el trato al usuario. <p>Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receptividad ante los problemas o situación personal del usuario. • Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. • Facilidad para contactar o acceder al profesional de referencia. 	1. Análisis y elaboración de informes en cada ciclo de gestión. 2. Cumplimiento de los tiempos de respuesta en los servicios demandados según los compromisos establecidos. 3. Cumplimiento de indicadores en la ejecución de los proyectos tecnológicos asociados al despliegue anual del PEUJA3-25 y Plan Director de Transformación Digital.



		<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de horarios. • Adecuación del servicio a las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios. <p>Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y cantidad de información sobre el servicio • Facilidad de acceso a la información <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento en la participación del servicio • Adecuación de los medios para la participación 	
--	--	--	--

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	15/09/2015	Modificación atributos de calidad del proceso de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación.
2	14/11/2016	Supresión de una ficha de atributos de calidad e introducción de una nueva ficha vinculada al nuevo proceso PC 8.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos
3	27/07/2017	Incorporación de nueva ficha de atributos de calidad del proceso estabulación de animales para experimentación.
4	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015
5	08/03/2019	Revisión Anexo 6
6	24/07/2019	Revisión Anexo 6 CICT Y CPEA
7	30/06/2020	Revisión Anexo 6 CPEA
8	13/09/2021	Revisión Anexo VI
9	13/10/2022	Revisión Anexo VI
10	01/10/2023	Revisión Anexo VI CICT



ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO	
Subproceso:	PC08.2 - Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora	
Servicio/ Unidad:	CICT - Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)	
Fecha informe:	Marzo2023	
Versión:	Rev 7 marzo 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 Insuficiente dotación de recursos humanos para mantener el nivel y ampliar la prestación de servicios con los recursos científicos actuales. D2 Elevada variabilidad de opciones y necesidades de los investigadores en la prestación de servicios con un mismo recurso.	F1 Madurez de la gestión por procesos en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico. F2 Capacidad técnica, implicación y motivación para prestar servicios de apoyo científico-técnico. F3 Aplicativo robusto, y en continuo proceso de mejora, para la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico. F4 Documentación de consulta para usuarios donde se delimitan los servicios prestados, se identifican los datos y materiales a aportar. F5 Personal fijo SCAI para ocuparse de la



		administración y mantenimiento de la estructura informática SCAI.
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	<p>A1 Cambios, a menudo rápidos y frecuentes, en el uso del equipamiento científico, según la evolución de las líneas de investigación, de la tecnología, los avances de otros investigadores...</p> <p>A2 Insuficientes mecanismos para detectar y evaluar necesidades de nuevo equipamiento I+D+i de los grupos de interés</p> <p>A3 Imposibilidad de disponer de más personal técnico ante una posible ampliación del parque de recursos.</p> <p>A4 Excesiva dependencia de financiación externa para la adquisición y renovación de equipamiento I+D+I</p> <p>A5 Dificultad para encontrar personas cualificadas para suplir bajas en el personal técnico CICT.</p> <p>A6 Drástica reducción del presupuesto.</p>	<p>O1 Convocatorias externas de personal técnico de apoyo.</p> <p>O2 Convocatorias de financiación externas para la renovación/ampliación del equipamiento CICT.</p> <p>O3 Creación de la nueva Área de Ingeniería y Computación científica en el CICT.</p>

Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Subproceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Servicio/ Unidad:	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)
Fecha informe:	Marzo 2023
Versión:	Rev.3 Abril 2020 Rev. - 4 Septiembre 2020 - Rev.5 Enero 2021- rev. 6 Marzo 2022- rev.7 Marzo 2023



	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Bastantes cambios en el personal técnico y veterinario.</p> <p>D2 Las especificaciones de trabajo deben ser concretas y rigurosas.</p> <p>D3 Algunas indicaciones/órdenes verbales.</p> <p>D4 Aplicativo de gestión sin diseño web</p> <p>D5 Trabajos de estabulación con mucha componente física manual repetitiva.</p>	<p>F1 Capacidad técnica, implicación y motivación para prestar servicios de estabulación de animales de experimentación.</p> <p>F2 Instalaciones preparadas para trabajar en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos con animales de experimentación o con agentes biológicos.</p> <p>F3 Aplicativos para la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.</p> <p>F4 Organización del trabajo con rotación por todas las zonas.</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Instalación considerada muy costosa.</p> <p>A2 Los reactivos biológicos estabulados son insustituibles y de elevado valor.</p> <p>A3 Instalación con diseño poco funcional.</p> <p>A4 Necesidad de acreditaciones específicas para poder trabajar con animales de experimentación.</p>	<p>O1 Empresa de mantenimiento subcontratada con aviso de incidencias 24/7/365.</p>



Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Subproceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Servicio/ Unidad:	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)
Fecha informe:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Escaso conocimiento de segundo idioma</p> <p>D2 Alta demanda que no siempre recibe una respuesta adecuada</p> <p>D3 Cantidad de material necesario a causa de duplicidad de prácticas con el correspondiente aumento de carga de trabajo</p> <p>D4 Dificultad de adaptación de los distintos puestos de trabajo a la realización del mismo a distancia.</p>	<p>F1 Eficiencia en la resolución de incidencias</p> <p>F2 Equipo profesional con amplia experiencia.</p> <p>F3 Personal cualificado y con alta capacidad de adaptación.</p> <p>F4 Actitud del técnico abierta al cambio y la mejora.</p> <p>F5 Interés por la formación continua</p> <p>F6 Amplia oferta de servicios</p> <p>F7 Existencia de recursos y servicios bibliográficos suficientes para el desempeño de los puestos.</p> <p>F8 Plataforma de petición de trabajo asentada (PETRUS)</p> <p>F9 Página Web muy intuitiva</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 El incumplimiento por parte de nuestros clientes de las instrucciones técnicas establecidas.</p> <p>A2 Heterogeneidad de las funciones a realizar, así como su desconocimiento.</p> <p>A3 Sobrecarga de trabajo.</p> <p>A4 Excesiva dedicación del técnico a tareas</p>	<p>O1 Rápida evolución tecnológica</p> <p>O2 Posibilidad de establecer alianzas estratégicas.</p> <p>O3 Aparición de nuevos servicios y clientes.</p> <p>O4 Creciente interés y demanda de docencia e investigación</p>



	<p>administrativas.</p> <p>A5 Nueva legislación que afecte al sector.</p> <p>A6 Comunicación inadecuada o deficiente en tiempo y/o forma.</p> <p>A7 Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes con la institución.</p> <p>A8 Premura en cambios de actuación por protocolos Covid.</p>	<p>O5 Utilización de nuevos canales.</p> <p>O6 Disponer de infraestructuras amplias y actualizadas.</p>
--	--	---

Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Subproceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Servicio/ Unidad:	SINF - Servicio de Informática (SINF)
Fecha informe:	Abril 2023
Versión:	11 de abril de 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Falta de recursos humanos para afrontar mejoras tecnológicas y nuevos servicios TIC.</p> <p>D2 Insatisfacción del personal del Servicio observada en la actualización de la evaluación de riesgos psicosociales del SINF.</p> <p>D3 Dependencias físicas actuales no adecuadas.</p> <p>D4 Formación en idiomas.</p> <p>D5 Aumento de bajas laborales por elevada</p>	<p>F1 Compromiso y adaptación a la variabilidad de situaciones por parte del personal del SINF.</p> <p>F2 Aplicativo para la gestión de peticiones de servicios TIC (Murphy).</p> <p>F3 Alta satisfacción de los usuarios en la gestión de peticiones.</p> <p>F4 Herramienta para la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (Midenet).</p> <p>F5 Madurez de la gestión por procesos del</p>



	<p>edad media del personal.</p> <p>D6 Ausencia de procedimiento para la gestión de cambios en los servicios.</p> <p>D7 Distorsión generada en los procesos de sustitución como consecuencia de las bajas laborales en el SINF.</p>	<p>sistema de la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Impacto en TIC de los cambios normativos</p> <p>A2 Dependencia de proveedores.</p> <p>A3 Impacto de la Ley de Contratos de Servicios Públicos en los procesos de suministros y servicios.</p> <p>A4 Desarrollos y sistemas informáticos externos no coordinados con el SINF (Shadow IT).</p> <p>A5 Desequilibrio entre la demanda de proyectos TIC y capacidad del SINF.</p> <p>A6 Falta de coordinación y alineación entre responsables de las diversas actuaciones a nivel operativo del despliegue del PEUJA3-25.</p> <p>A7 Incremento de los ciberataques en el ámbito universitario.</p> <p>A8 Aplicación del nuevo sistema de financiación universitario andaluz.</p>	<p>O1 Comité de Seguridad de la Información.</p> <p>O2 Acuerdos Marco con proveedores de servicios.</p> <p>O3 Uso de servicios e infraestructuras en entorno cloud.</p> <p>O4 Regulación del teletrabajo en la UJA.</p> <p>O5 Financiación externa.</p> <p>O6 Nuevo Plan Estratégico (PEUJA3-25).</p> <p>O7 Plan Director de Transformación Digital (PDTD).</p> <p>O8 Nuevas dependencias para el personal del SINF en edificio A-0</p>

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	01/04/2019	Modificación Anexo VII de UDTL
3	30/06/2020	Modificación Anexo VII de CICT y CPEA
4	13/09/2021	Revisión Anexo VII
5	13/10/2022	Revisión Anexo VII
6	01/10/2023	Revisión Anexo VII



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PC 08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO-TÉCNICO

Tabla nº 1. Gestión de riesgos y oportunidades.

Proceso:	PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora Gestión
Servicio prestado:	Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico a la docencia e investigación Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos
Unidad/es:	Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT)
Fecha:	Rev7-Marzo 2023
Responsables:	Equipo de mejora de procesos del CICT
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés. Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Resultado Esperado: Nuevos servicios científico-técnicos	1.-Oportunidad: Avanzar en la puesta en funcionamiento de la Unidad de Computación Científica. Detectado: Rectorado/Vicerrectorado Investigación. Efecto potencial: Ofrecer nuevos servicios científico-técnicos de apoyo a la investigación. Evaluación de la oportunidad: Valoración del efecto/impacto= 4 Valoración de la probabilidad= 4 Nivel de oportunidad=16.	1.1 Acción: Según se requiera por la Gerencia y el Vicerrectorado de Investigación, avanzar en el acondicionamiento del espacio asignado. 1.2. Acción: Según se requiera por la Gerencia y el Vicerrectorado de Investigación, avanzar en la incorporación de equipamiento a la Unidad de Computación.
Resultado Esperado: Mejorar el control y el seguimiento de los servicios prestados de apoyo a I+D+i	2.- Oportunidad: Visibilizar las acciones de seguimiento de la prestación de servicios. Detectado: Dirección Técnica SCAI Efecto potencial: Mejorar el control de los procesos de producción y provisión de los servicios prestados. Evaluación de la oportunidad: Valoración de efecto/impacto:4 Valoración de la probabilidad:5 Nivel de oportunidad: 20	2.1. Acción: Analizar soluciones al amparo del apartado 8.5 de la norma ISO 9001, "Producción y provisión del servicio". 2.2. Acción: Disponer de formatos para abordar ese control y seguimiento. 2.3. Acción: Implantación gradual de la solución en la prestación de servicios de apoyo a la I+D+i.
Resultado Esperado: Ampliar los servicios prestados en	3.- Oportunidad: Instalación, puesta en marcha y puesta en explotación de 2 nuevos espectrómetros de masas. Detectado: Dirección Técnica SCAI	3.1. Acción: Coordinar con los adjudicatarios la instalación y puesta en marcha de los 2 equipos.



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
espectrometría de masas	Efecto potencial: Disponer de equipos de vanguardia y ampliar los servicios prestados de apoyo a la investigación en espectrometría de masas. Evaluación de la oportunidad: Valoración de efecto/impacto:4 Valoración de la probabilidad:5 Nivel de oportunidad: 20	3.2. Acción: Asistir a la instalación, puesta en marcha y formación en el manejo y mantenimiento de los 2 equipos. 3.3. Acción: Avanzar en la puesta en explotación de los 2 equipos.
Resultado esperado: Poder mantener el nivel en la prestación de servicios	4.- Riesgo: Recursos económicos muy limitados. Detectado: DAFO rev05- Amenaza7 Efecto potencial: Paralizar o limitar el trabajo del CICT Evaluación del riesgo: Valoración del efecto/impacto=5 Valoración de la probabilidad= 4 Nivel de riesgo=20. A- Riesgo inaceptable	4.1. Acción: Transferir el riesgo=Confiar en las posibilidades de maniobra del Vicerrectorado de investigación y de la Gerencia
Resultado esperado: Poder mantener la prestación de servicios de la Unidad de Fabricación Mecánica en el nuevo edificio D4	5.- Riesgo: Traslado de la Unidad de Fabricación Mecánica al nuevo edificio D4. Detectado: Dirección Técnica SCAI Efecto potencial: Paralizar o limitar el trabajo de esta Unidad CICT Evaluación del riesgo: Valoración del efecto/impacto= 5 Valoración de la probabilidad= 5 Nivel de riesgo=25. A- Riesgo inaceptable	5.1. Acción: La UJA debe asumir la contratación de las empresas fabricantes para confiarles el diseñar la instalación, el desmontaje, traslado, reinstalación y puesta en marcha de los equipos IF09, IF11 y IF12, al menos. 5.2. Acción: Programar las actuaciones con dichas empresas y con la Unidad Técnica para intentar minimizar el impacto en la prestación de servicio.

Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO		
Subproceso:			
Servicio/Unidad:	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)		
Fecha informe:	Abril 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD D	DESCRIPCIÓN	ACCIONES



Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.	OPORTUNIDAD	Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS. Efecto potencial: Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.	
Minorizar el tiempo para la adecuación del espacio.	RIESGO	Incapacidad en la adecuación del espacio en tiempo y/o forma, por razones internas o en la relación con otras Unidades/Servicios. Efecto potencial: Minorizar el tiempo para la adecuación del espacio.	
Incremento en las valoraciones de satisfacción por los clientes	RIESGO	Inexactitud o falta de capacidad de reacción en el trabajo a ejecutar. Efecto potencial: Incremento en las valoraciones de satisfacción por los clientes	Análisis y posterior valoración de los resultados de las encuestas post-servicio, con sus correspondientes acciones correctivas.
Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar.	RIESGO	La calidad se ve mermada al tener que duplicar laboratorios. Efecto potencial: Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar.	Buena planificación y coordinación con el departamento.
Responder a la actual demanda de trabajo.	OPORTUNIDAD	El disponer de aulas amplias nos ha facilitado	



		<p>cumplir con los requisitos y protocolos establecidos por el servicio de prevención.</p> <p>Efecto potencial: Responder a la actual demanda de trabajo.</p>	
Subsanar la falta de asistencia de manera presencial por la modalidad de trabajo a distancia.	RIESGO	<p>Falta de asistencia a actividades presenciales no programadas en la modalidad de trabajo a distancia.</p> <p>Efecto potencial: Subsanar la falta de asistencia de manera presencial por la modalidad de trabajo a distancia</p>	<p>Continua disponibilidad y presencialidad cuando se requiera.</p>
Subsanar los errores presentados.	RIESGO	<p>Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus.</p> <p>Efecto potencial: Subsanar los errores presentados</p>	<p>Continua Actualización de la plataforma de trabajo Petrus.</p>
Subsanar la falta de comunicación con los clientes/usuarios.	OPORTUNIDAD	<p>Disposición de medios TIC's para la adaptación a las nuevas tecnologías como asistencia a reuniones telemáticas.</p> <p>Efecto potencial: Subsanar la falta de</p>	



		comunicación con los clientes/usuarios.	
--	--	---	--

Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO
Subproceso:	
Servicio/Unidad:	CPEA - Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA)
Fecha informe:	Marzo 2023

RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Prestar servicios científico-técnicos de apoyo a la investigación y la docencia en condiciones controladas y/o con requisitos técnicos específicos y estabular animales de experimentación	OPORTUNIDAD	<p>Visibilizar las acciones de seguimiento de la prestación de servicios.</p> <p>Efecto potencial: Mejorar el control de los procesos de producción y provisión de los servicios prestados</p>	<p>2.1. Acción: Analizar soluciones al amparo del apartado 8.5 de la norma ISO 9001, "Producción y provisión del servicio"</p> <p>2.2. Acción: Disponer de formatos para abordar ese control y seguimiento</p> <p>2.3. Acción: Implantación gradual de la solución en la presta</p>
Prestar servicios científico-técnicos de apoyo a la investigación y la docencia en	RIESGO	Riesgo de sobreesfuerzo físico y de sobrecarga	



condiciones controladas y/o con requisitos técnicos específicos y estabular animales de experimentación		postural en operaciones de estabulación. Efecto potencial: Accidentes laborales ligados a dichas actividades.	1. Solicitar al Servicio de Prevención un informe con el listado priorizado por impacto de actividades/tareas de estabulación a revisar. 3.- Ejecutar las revisiones preventivas consideradas para este período. 2. Analizar el informe de Prevención y tempori
---	--	---	---

Proceso:	PC08 - GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO		
Subproceso:	PC08.1 - Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC PC08.3 - Gestión de Peticiones de Servicios TIC		
Servicio/Unidad:	SINF - Servicio de Informática (SINF)		
Fecha informe:	Marzo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Mantener el tiempo de resolución de las peticiones de servicio	RIESGO	Pérdida de calidad de los servicios Detectado DAFO: D1,D2,D4,D5 y D7	Analizar los datos de las peticiones de servicio y uso de los grupos de servicios que más peticiones reciben (puesto de usuario, comunicaciones,



			identidad y colaboración) con la intención de determinar si el número de petición de servicio y su gestión es
Mantener el valor objetivo del indicador PC08.1.-01	RIESGO	Dificultad para asumir las demandas de mejoras y nuevos servicios TIC recogidas anualmente en el PEUJA3-25 y Plan Director de Transformación Digital.	Alinear el Plan Operativo Anual con el Plan Director de Transformación Digital y la capacidad del SINF.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	01/04/2019	Modificación Anexo VIII de UDTL
3	24/07/2019	Modificación Anexo VIII de CICT
4	30/06/2020	Modificación Anexo VIII de CICT y CPEA
5	13/09/2021	Revisión Anexo VIII
No computa versión	27-01-2023	Corrección Erratas.
6	01/10/2023	Revisión Anexo VIII