

2017

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

FECHA: 27/07/2017

REVISIÓN: 08



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: Nicolás Ruiz Reyes.	Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.
Cargo: Coordinador del equipo de proceso.	Cargo: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Gerente.
Fecha: Ciclo de gestión (24/07/2017)	Fecha: 24/07/2017	Fecha: 25/07/2017
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 08	Fecha de entrada en vigor: 27/07/2017
-----------------	----------------	--



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

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 del Centro de Instrumentación Científico-Técnica y del Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA).
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

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 técnico/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 las 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 Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	UTLA
▪ 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		
PC 08. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico.	Según desagregación de procesos		
PC 08.1. Gestión de mejoras y nuevos servicios TIC.	SINF		
PC 08.2. Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente e investigadora.	CICT	UTLA	
PC 08.3 Gestión de peticiones de servicios TIC.	SINF		
PC 08.4 Gestión de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos.	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.	UTLA
R.[PC 08.2]-08	Registro de solicitudes electrónicas de servicios de apoyo a la docencia / investigación o por otros medios.	CICT/UTLA
R.[PC 08.2]-09	Catálogo de equipos e instrumentación científico-técnica.	CICT/UTLA
R.[PC 08.2]-10	Registro de verificaciones de los equipos principales y auxiliares.	UTLA
R.[PC 08.2]-11	Base de datos propia: datos y seguimiento de la actividad.	CICT/UTLA
R.[PC 08.2]-12	Registro de incidencias.	CICT/UTLA
R.[PC 08.2]-13	Registro de resolución práctica de consultas técnicas.	UTLA
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 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.

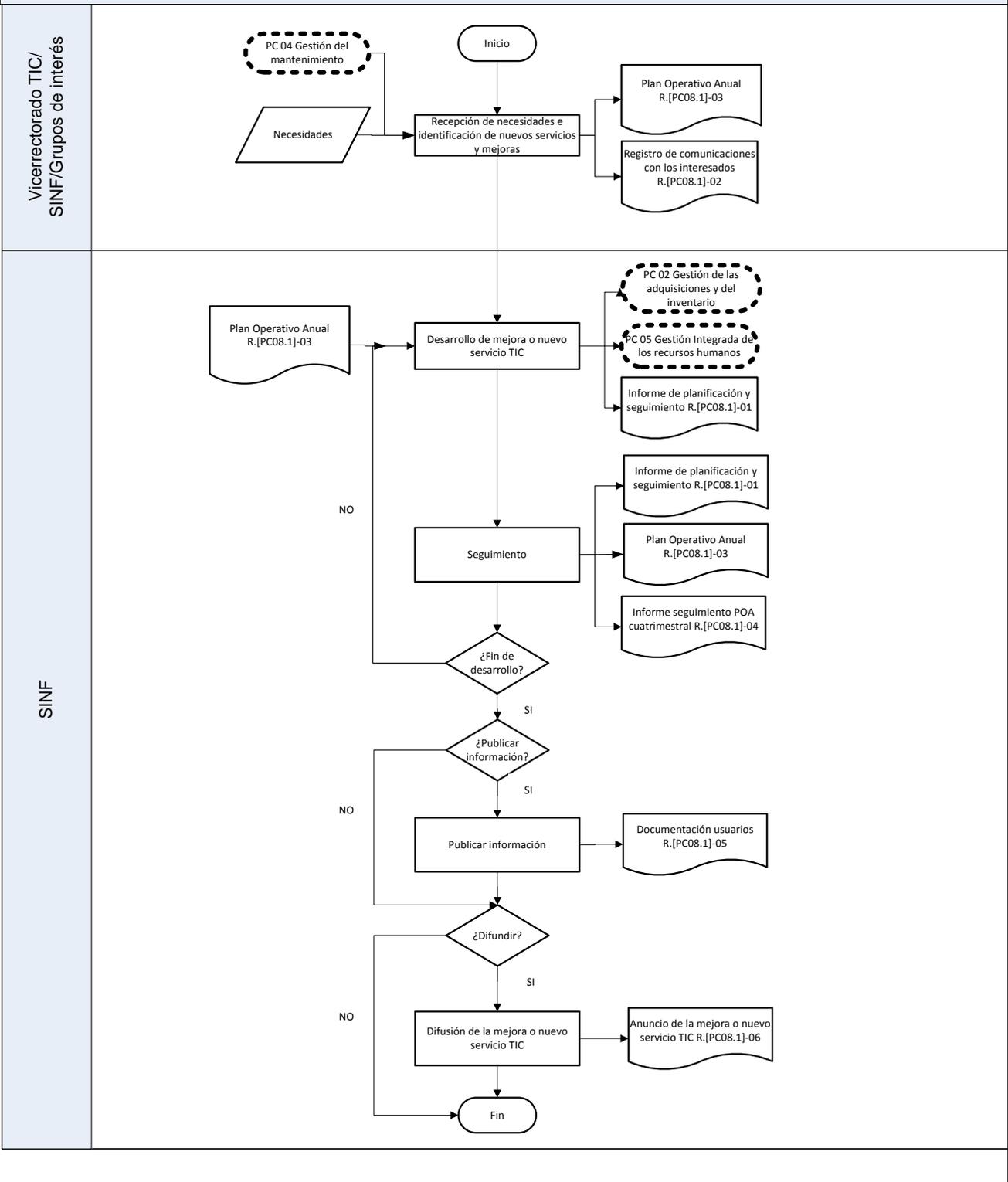


11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS



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

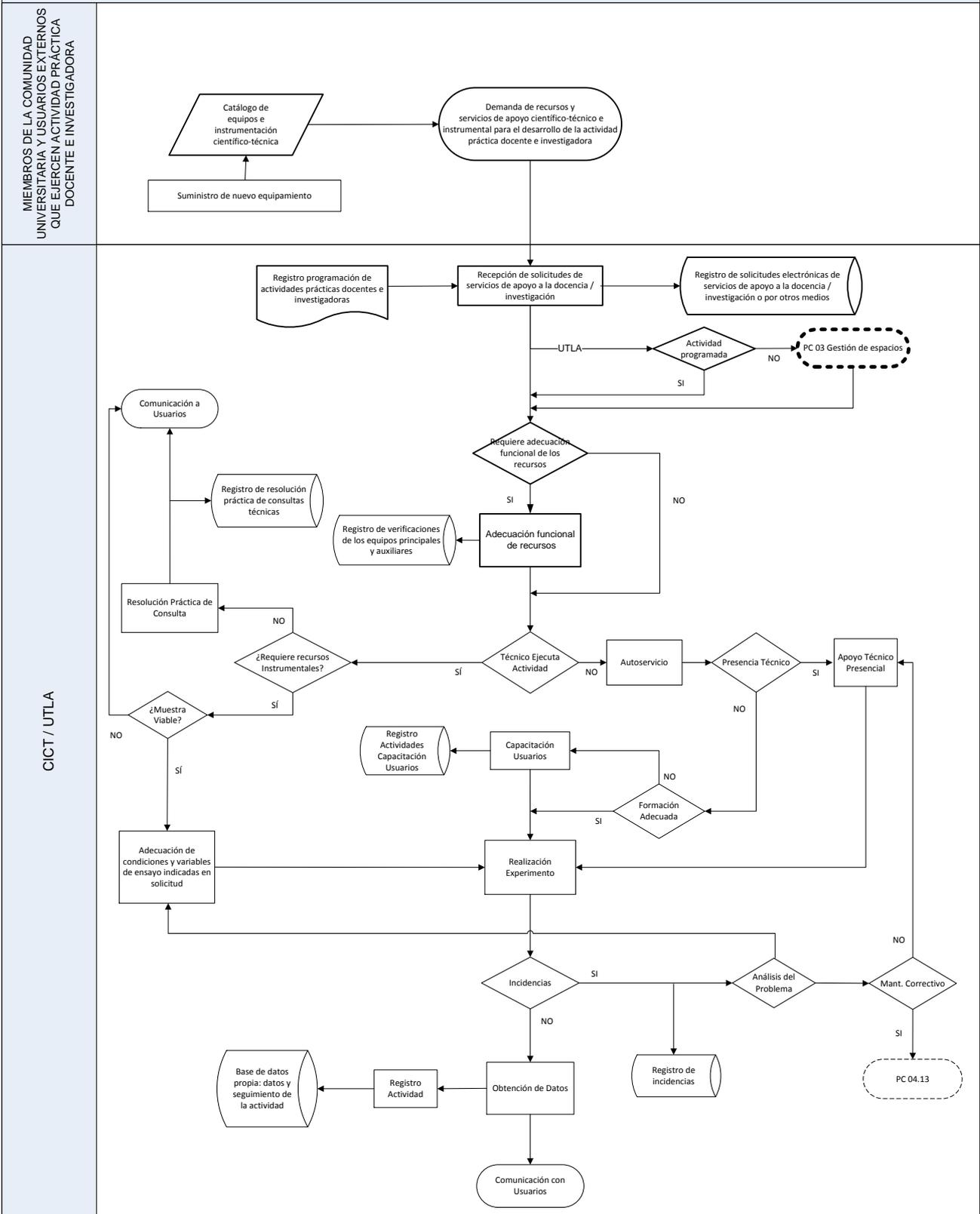
PC 08.1.- GESTIÓN DE MEJORAS Y NUEVOS SERVICIOS TIC

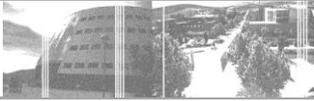




PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

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



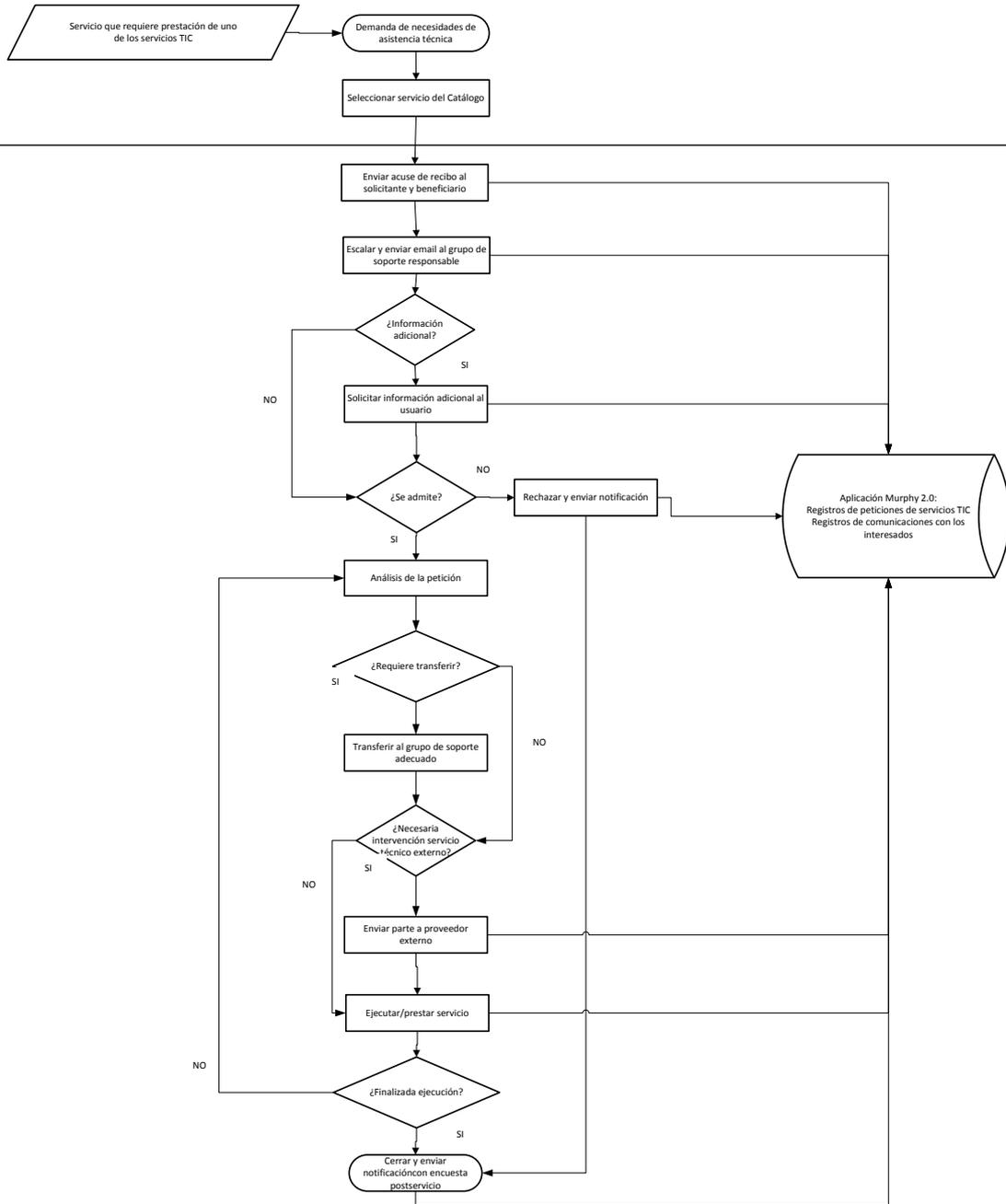


PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO

PC 08.3.- GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIOS TIC

OEU / SUA / COMUNIDAD UNIVERSITARIA

SINF



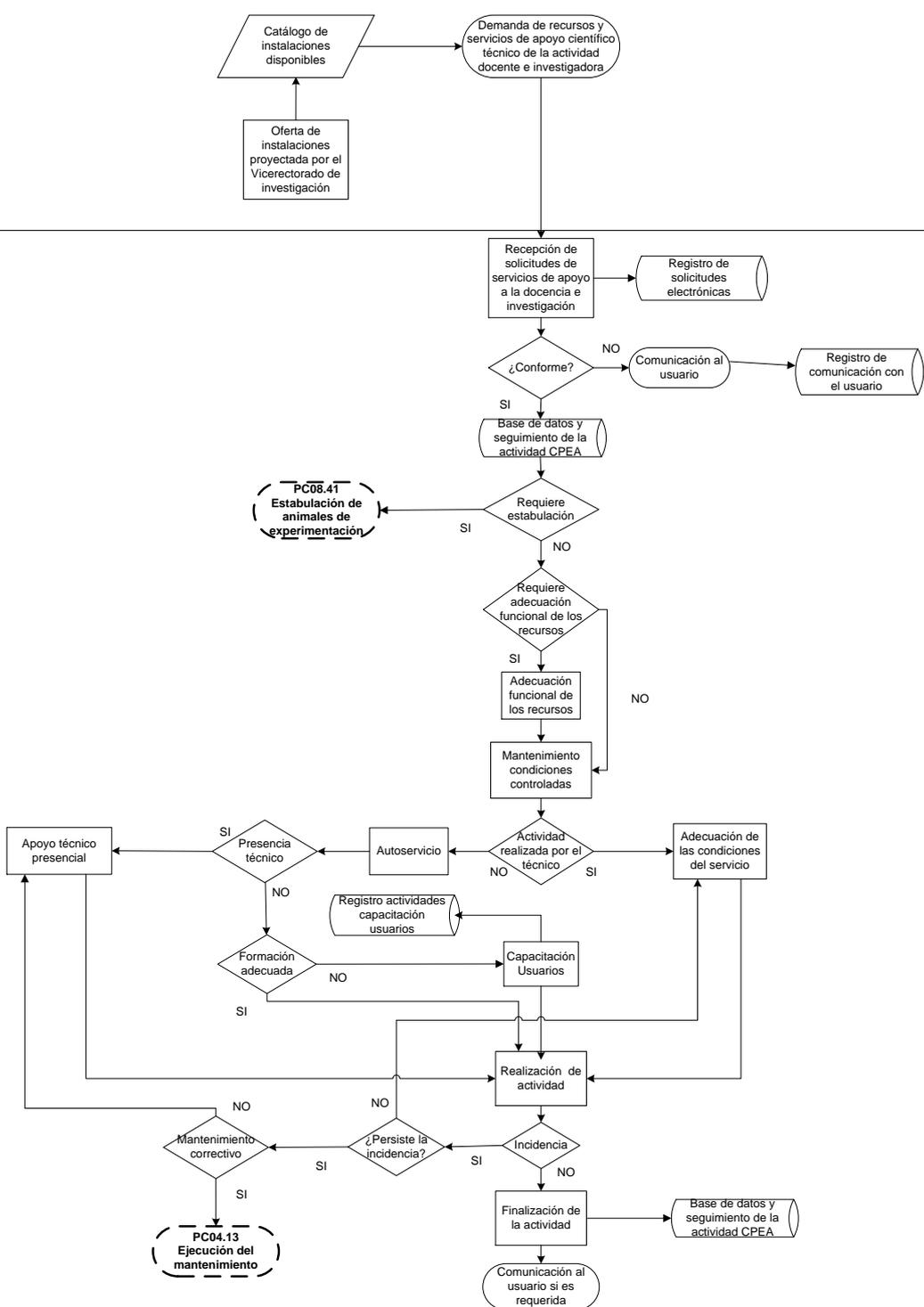


PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

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

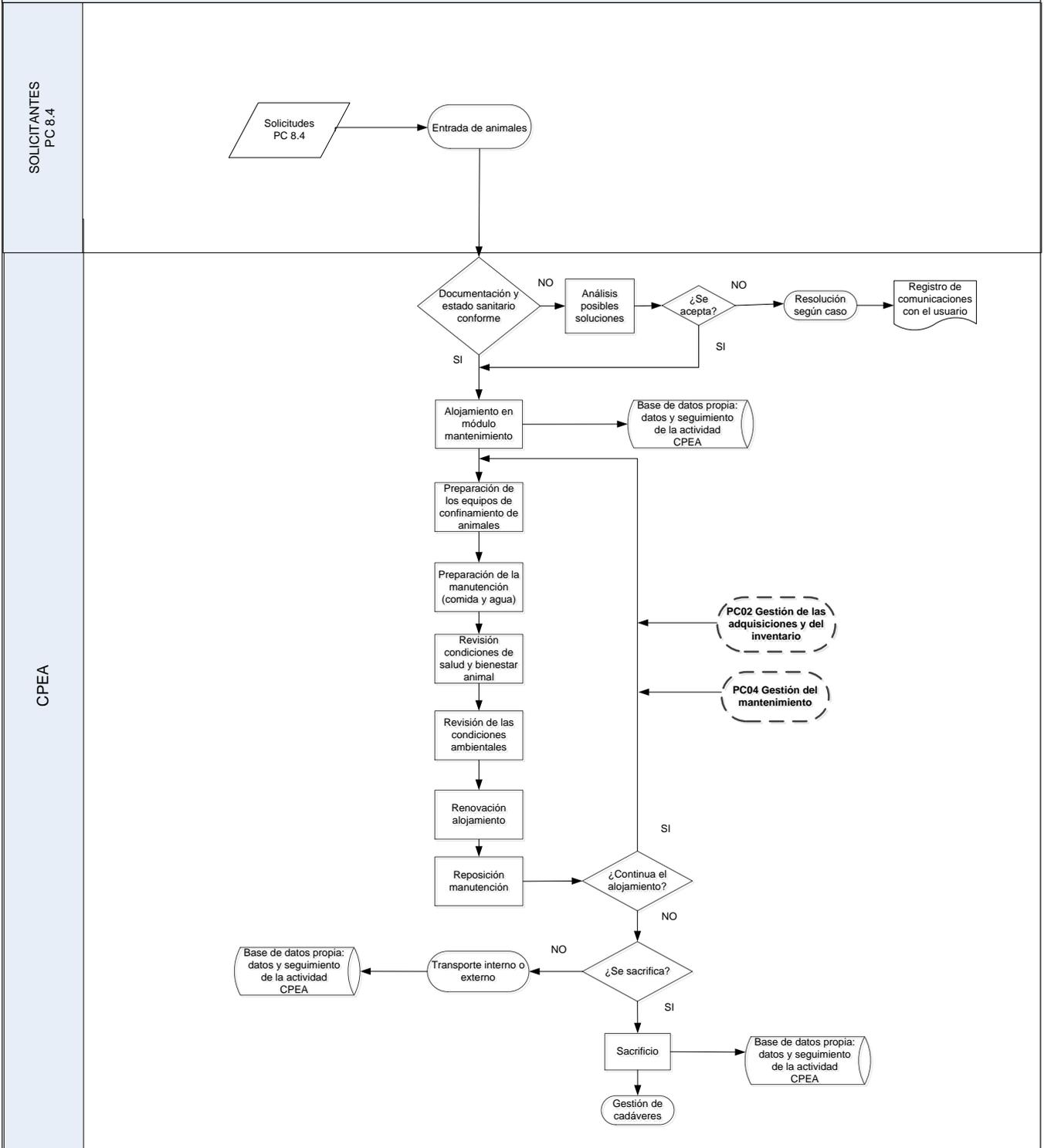




PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

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

PC 08.41- ESTABILACIÓN 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	Objetivos terminados 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 solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.
I.[PC 08.2]-06	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.
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.
PC 08.3 Prestación de servicios TIC.	
I.[PC 08.3]-16	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 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.
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.

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	Objetivos terminados en el año natural.		
FORMULACIÓN:	Cálculo porcentual de objetivos del plan anual que a 31 de diciembre han concluido la fase V, VI y VII sobre el total de los planificados.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
1 ^{er} cuatrimestre 10%	1 ^{er} cuatrimestre 15%	Periodicidad medición:	Cuatrimestral
2 ^o cuatrimestre 30%	2 ^o cuatrimestre 45%		
3 ^{er} cuatrimestre 60%	3 ^{er} cuatrimestre 80%		
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	El valor del 2 ^o y 3 ^{er} cuatrimestre es el acumulado del año natural. Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I- Definición. Fase II - Planificación. Fase III - Implantación. Fase IV - Pruebas Fase V - Explotación, Fase VI - Anulado por el solicitante. Fase VII - Anulado por el SINF.		
CONTROL	Código de versión: 06		
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
1 ^{er} Semestre 2	1 ^{er} Semestre 4	Periodicidad medición:	Semestral
2 ^o Semestre 5	2 ^o Semestre 10		
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 objetivos del plan anual que a 31 de diciembre se encuentran en fase VI o fase VII.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
		Periodicidad medición:	Cuatrimestral
Responsable medición:	Jefa del Servicio de Informática	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Fases y descripción: Fase 0 - No iniciado. Fase I- En estudio. Fase II - En desarrollo. Fase III - En desarrollo avanzado. Fase IV - Pruebas Fase V - Explotación, Fase VI - Anulado por el solicitante. Fase VII - Anulado por el SINF.		
CONTROL	Código de versión: 01		
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:	Σ 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 UTLA	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 solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde la solicitud.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas como resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables} / \text{Total solicitudes con resolución técnica de consulta}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=90%	>=95%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se intenta recoger en este indicador un número importante de solicitudes de asesoramiento, en el ámbito de la docencia e investigación que requiere el estudio y participación del técnico para la toma de decisiones, pero que no llega a tener la entidad de la emisión de un Informe extenso, pero sí la aportación de una Información valorable para toma de decisiones. Segmentado por Unidades de Gestión.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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

I.[PC 08.2]-06	Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.		
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 >= 40%	>= 45%	Periodicidad medición:	Trimestral
5 días >= 55%	>= 65%		
10 días >= 70%	>= 75%		
20 días >= 75%	>= 80%		
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	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.			
No se establece valores límite y objetivo hasta conocer los resultados de las primeras mediciones.			
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 UTLA	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 UTLA	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 del Centro de Instrumentación Científico –Técnica	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 del Centro de Instrumentación Científico –Técnica	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:	$(n^{\circ} \text{ SSD finalizadas en 5 o menos días hábiles} / n^{\circ} \text{ total SSD}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0-5 días $\geq 70\%$	0-5 días $\geq 80\%$	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora del Centro de Instrumentación Científico –Técnica	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: 02		
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:	$(\sum \text{ días de disponibilidad de cada recurso RI1} / \text{Total de recursos RI1}) * 100 / 365$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
$\geq 75\%$	$\geq 80\%$	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora del Centro de Instrumentación Científico –Técnica	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: 01		
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:	$(n^{\circ} \text{ estudios fallidos por errores operativos} / n^{\circ} \text{ SSD finalizadas}) * 100.$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
$\leq 5\%$	$\leq 3\%$	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora del Centro de Instrumentación Científico –Técnica	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: 02		
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:	$(n^{\circ} \text{ SAA tramitadas en 2 o menos días hábiles} / n^{\circ} \text{ total SAA}) * 100$ $(n^{\circ} \text{ SAA tramitadas en 5 o menos días hábiles} / n^{\circ} \text{ total SAA}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0-2 días $\geq 70\%$ 0-5 días $\geq 80\%$	0-2 días $\geq 80\%$ 0-5 días $\geq 90\%$	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora del Centro de Instrumentación Científico –Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: SAA=solicitudes de alta en autoservicio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
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 UTLA	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 08.3]-16	Porcentaje de peticiones TIC finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos: en 0 días, 0-2, 0-5 días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(PTF0/PT) * 100 ; (PTF2/PT) * 100 ; (PTF5/PT) * 100 ;$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
0 días $\geq 25\%$ 0-2 días $\geq 50\%$ 0-5 días $\geq 75\%$	$\geq 35\%$ $\geq 60\%$ $\geq 80\%$	Periodicidad medición:	Semestral
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 16 – 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 y descuentos en vigor) de los recursos en explotación gestionados por el CPEA.		
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:	Recursos en explotación= puestos al servicio de los usuarios.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2016		

Ficha nº 17 – 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.		
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			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2016		

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

I.[PC 08.41]-19	Número medio de animales atendidos en el CPEA.		
FORMULACIÓN:	$\frac{\Sigma \text{diario de alojamientos}}{n^{\circ} \text{ días}}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Desagregado por especie		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 19 – 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:	$\frac{\Sigma \text{diario de jaulas mantenidas}}{n^{\circ} \text{ días}}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Desagregado por especie		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 20 – 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 del Centro de Instrumentación Científico-Técnica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 21 – 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:	Número de animales adultos con alta en el CPEA.		
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: Desagregados en animales producidos en la instalación y en animales de origen externos			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 22 – I. [PC 08.41]-22. 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 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	▪ 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]	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.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 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica (B.O.E. 304/45329)	<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 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Modificación de la LOPD. Disposición final quincuagésima sexta.	<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 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.09. [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.10. [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.11. [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.12. [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.13.	Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC



[PC 08]	del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC
Leg. Ex.14. [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.15. [PC 08]	Real Decreto 1891/1991, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Aparatos de Rayos X. (BOE nº 3, de 3 de enero de 1992)	<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.16. [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.17. [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.18. [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.19. [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.20. [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.21. [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.22. [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	<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



	telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. (BOE 28-02-2003)	
Leg. Ex.23. [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.24. [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.25. [PC 08]	Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad 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 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.27. [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.	<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]	Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 08.1 Gestión de Mejoras y Nuevos Servicios TIC
Leg. Ex.29. [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.30. [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.31. [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.32. [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. In.01. [PC 08]	Reglamento de los Servicios Técnicos de Investigación. Aprobado por el Consejo de Gobierno el 1 de Junio de 2004. BOUJA nº 41, Mayo 2004. (En revisión)	<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 08.21 Gestión del Mantenimiento de Animales de Experimentación



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)	<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. In.03. [PC 08]	Regulación propia sobre reserva, uso, manejo, etc. ... de los equipos CPEA	<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. 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	<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

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



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	<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
F.[PC 08.1]-02	Informe de Planificación y Seguimiento	<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
F.[PC 08.2]-01	Inventario de recursos en el CICT	<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 08.2]-02	Alta en el parque de recursos en el CICT	<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 08.2]-03	Parque de recursos CICT	<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 08.2]-04	GUA del recurso	<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 08.2]-05	SSA del recurso	<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 08.2]-06	GUD del recurso	<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 08.2]-07	SSD del recurso	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.2 Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Instrumentación



		actividad práctica docente e investigadora	Científico-Técnica
F.[PC 08.2]-08	Solicitud Electrónica de Apoyo Científico-Técnico a la Docencia y a la Investigación	<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 Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 08.2]-09	Registro de actividades	<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 08.2]-10	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 Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 08.2]-11	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 Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC 08.3]-01	P-AV40 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/ACCES GRID	<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-AV30 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/GRABACIÓN ACTOS	<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-AV50 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/SEMINARIOS WEB	<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-AV20 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/VIDEOCONFERENCIA	<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-AI20 Petición de Servicio/AULAS DE INFORMÁTICA/INSTALACIÓN SW EN AULA INFORMÁTICA	<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-ME20 Petición de Servicio/CORREO	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de Servicios TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Informática



	ELECTRÓNICO/ALTA BUZÓN DE CORREO		
F.[PC 08.3]-07	P-ME40 Petición de Servicio/CORREO ELECTRÓNICO/ALTA DE ALIAS DE CORREO	<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-ME30 Petición de Servicio/CORREO ELECTRÓNICO/ALTA LISTA DE CORREO	<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-ME50 Petición de Servicio/CORREO ELECTRÓNICO/BAJA DE BUZÓN _ALIAS_ LISTA DE CORREO	<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-ME60 Petición de Servicio/CORREO ELECTRÓNICO/MODIFICACIÓN DE BUZÓN _ALIAS_ LISTA DE CORREO	<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-DE20 Petición de Servicio/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO/EQUIPO PARA PAS	<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	P-D18 Petición de Servicio/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO/EQUIPO PARA PDI/EQUIPO SOBREMESA Apple iMac	<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-DE16 Petición de Servicio/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO/EQUIPO PARA PDI/EQUIPO SOBREMESA WINDOWS	<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]-14	P-DE12 Petición de Servicio/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO/EQUIPO PARA PDI/PORTÁTIL Mac	<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]-15	P-DE14 Petición de Servicio/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO/EQUIPO PARA PDI/PORTÁTIL WINDOWS	<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]-16	P-DE30 Petición de Servicio/DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO/EQUIPO PARA SECRETARIADO EQUIPAM. DOCENTE	<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]-17	P-ID20 Petición de Servicio/IDENTIDAD (Cuenta TIC)/ALTA CUENTA 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]-18	P-ID40 Petición de Servicio/IDENTIDAD (Cuenta TIC)/BAJA DE CUENTA 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]-19	P-ID30 Petición de Servicio/IDENTIDAD (Cuenta TIC)/MODIFICACION CUENTA 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]-20	P-IN10 Petición de Servicio/INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN EL PC/INSTALACIÓN DE SOFTWARE ESPECIAL	<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]-21	P-MI10 Petición de Servicio/INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN EL PC/RESTAURACIÓN DEL SISTEMA	<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]-22	P-RD30 Petición de Servicio/RED DATOS/CREDENCIALES	<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]-23	P-RD50 Petición de Servicio/RED DATOS/DNS (alta_modificación_baja)/ALTA DE 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]-24	P-RD70 Petición de Servicio/RED DATOS/DNS (alta_modificación_baja)/BAJA DE 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]-25	P-RD60 Petición de Servicio/RED DATOS/DNS (alta_modificación_baja)/MODIFICACIÓN DE 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]-26	P-RD22 Petición de Servicio/RED DATOS/RIUJA (alta_baja_modificación)/ALTA DE CONEXIÓN A RIUJA	<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]-27	P-RD24 Petición de Servicio/RED DATOS/RIUJA (alta_baja_modificación)/BAJA DE CONEXIÓN A RIUJA	<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]-28	P-RD26 Petición de Servicio/RED DATOS/RIUJA (alta_baja_modificación)/MODIFICACIÓN EN CONEXIÓN RIUJA	<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]-29	P-SE20 Petición de Servicio/SEGURIDAD/MODIFICACIÓN POLÍTICA DE SEGURIDAD	<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]-30	A P-VO22 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA FIJA/ALTA TELEFONÍA 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]-31	P-VO24 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA FIJA/BAJA TELEFONÍA 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]-32	P-VO26 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA FIJA/CONSULTA GASTO TELEF. FIJO	<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]-33	P-VO28 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA FIJA/MODIFICACIÓN TELEF. 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]-34	P-VO32 Petición de Servicio/VOZ	<ul style="list-style-type: none"> PC 08.3 Gestión de Peticiones de 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de



	(Telefonía)/TELEFONÍA MÓVIL/ALTA TELEFONÍA MÓVIL	Servicios TIC	Informática
F.[PC 08.3]-35	MÓVIL P-VO34 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA MÓVIL/BAJA TELEFONÍA 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]-36	P-VO38 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA MÓVIL/CONSULTA GASTO TELEF. 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]-37	P-VO36 Petición de Servicio/VOZ (Telefonía)/TELEFONÍA MÓVIL/MODIFICACIÓN TELEF. 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]-38	P-WE20 Petición de Servicio/WEB/ALTA HOSPEDAJE WEB o BLOG	<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]-39	P-WE40 Petición de Servicio/WEB/ALTA SERVIDOR WEB AUTORIZADO	<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]-40	P-WE50 Petición de Servicio/WEB/BAJA HOSPEDAJE WEB_BLOG_SERVIDOR WEB	<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]-41	P-WE30 Petición de Servicio/WEB/MODIFICACIÓN HOSPEDAJE WEB o BLOG	<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]-42	P-AV65 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/ALTA DE CONTENIDO AUDIOVISUAL	<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]-43	P-AV66 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO AUDIOVISUAL	<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]-44	P-AV67 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/BAJA DE CONTENIDO AUDIOVISUAL	<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]-45	P-AV68 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/PUBLICACIÓN CONTENIDO AUDIOVISUAL EN WEB TV UJA	<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]-46	P-AV70 Petición de Servicio/AUDIOVISUALES/GENERACIÓN DE CONTENIDOS DOCENTES (MINIVIDEOS)	<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	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



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	Procedimiento de planificación de mejoras y nuevos servicios TIC	<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	<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	<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	<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 Funcional de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación
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

**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



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 Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación 	<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"> Desarrollo y mantenimiento en plataforma ILIBERI
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)

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



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 de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
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
1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. 2. Servicios y unidades administrativas. 3. PDI. 4. Doctorales, post-doctorales y	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del servicio. • Indicadores del proceso. • Quejas/sugerencias/felicitaciones. • Encuestas post-servicio y de satisfacción. 	<u>Necesidad:</u> Apoyar la actividad práctica docente e investigadora <u>Atributos:</u> <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 	- Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%. - Parque de



<p>alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.</p> <p>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>		<p>cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Priorización en el cumplimiento de los plazos de ejecución en las solicitudes de apoyo a la docencia e investigación [3,4 y 5] (2) 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>recursos científicos adecuado a las necesidades docentes.</p> <p>- Satisfacción de los usuarios.</p> <p>- Disponer de personal especializado para la prestación de servicios.</p>
--	--	--	--



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:	Marzo 2018
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.

Grupo de interés/Cientes-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. ▪ 2.2. Disponer de personal especializado para la prestación de servicios. ▪ 2.3. Adecuado plazo de finalización de servicios. ▪ 2.4. Confianza en los datos obtenidos. ▪ 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"> ▪ Mostrar equipamiento de vanguardia a los alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1. Facilidad de acceso para visitar y usar el equipamiento en prácticas 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. ▪ Asegurarse el servicio postventa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1. Cumplimiento de la Ley de Contratos de los Servicios Públicos



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:	Marzo 2018
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.

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 en experimentación animal 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 internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes. ▪ Encuestas. ▪ Reuniones globales. ▪ Indicadores del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza y fiabilidad en los servicios prestados. ▪ 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"> ▪ 2.1. Disponer de animales y espacio para la realización de sus procedimientos experimentales. ▪ 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. Facilidad para investigar. ▪ 2.5. 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.



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:	10 de abril del 2018
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)

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 y Grupos Focales 	<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>	1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO. 2. Cumplimiento de los tiempos de respuesta en los servicios demandados según los compromisos establecidos. 3. Ejecutar los objetivos operativos asociados al despliegue anual del PEUJA.



		<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.• 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



ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

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

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:	Marzo 2018
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.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	1.- Madurez de la gestión por procesos en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico. 2.- Capacidad técnica, implicación y motivación para prestar servicios de apoyo científico-técnico. 3.- Aplicativos para la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico. 4.- Documentación de consulta para usuarios donde se delimitan los servicios prestados, se identifican los datos y materiales a aportar.	1.- Dificultad de adaptación de recursos humanos para mantener el nivel y ampliar la prestación de servicios con los recursos científicos actuales. 2.- Elevada variabilidad de opciones y necesidades en la prestación de servicios con un mismo recurso. 3.- Estructura informática de complejo mantenimiento para facilitar el suministro y tratamiento de datos a los usuarios.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	1.- Convocatorias externas de personal técnico de apoyo. 2.- Disponibilidad de una estrategia para detectar y evaluar necesidades de nuevo equipamiento I+D+i de los grupos de interés, y establecimiento de criterios para incorporarse al CICT. 3.- Convocatorias de financiación externas para la renovación/ampliación del equipamiento CICT.	1.- Cambios, a menudo rápidos y frecuentes, en el uso del equipamiento científico, según los estudios, las muestras... 2.- Ampliación del parque de recursos en base a necesidades de los investigadores, sin reflejarse en incrementos de recursos humanos. 3.- Excesiva dependencia de financiación externa para la adquisición y renovación de equipamiento I+D+i. 4.- Externalización de la administración y mantenimiento de la estructura informática precisa para el suministro y tratamiento de datos.



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 de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
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

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia en la resolución de incidencias 2. Equipo profesional con amplia experiencia. 3. Personal cualificado y con alta capacidad de adaptación. 4. Actitud del técnico abierta al cambio y la mejora. 5. Importante inclinación vocacional. 6. Interés por la formación continua. 7. Amplia oferta de servicios. 8. Baja conflictividad laboral. 9. Disponibilidad de recursos para la formación. 10. Recursos y servicios bibliográficos. 11. Existencia de recursos suficientes para el desempeño de los puestos. 12. Red de distribución asentada. 13. Plataforma de petición de trabajo asentada (PETRUS) 14. Página Web muy intuitiva. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escaso conocimiento de segundo idioma. 2. Alta demanda que no siempre recibe una respuesta adecuada. 3. Necesidad de mejora continua 4. Formación no orientada a la especificidad de nuestro puesto de trabajo. 5. Heterogeneidad de las tareas a realizar. 6. Excesiva dedicación del técnico a tareas administrativas
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rápida evolución tecnológica. 2. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas. 3. Aparición de nuevos servicios y clientes. 4. Creciente interés y demanda de docencia e investigación. 5. Alta fidelización de nuestros clientes. 6. Utilización de nuevos canales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiente e inadecuada formación. 2. Escasa consideración profesional del PAS a nivel de la U.J.A. 3. Falta de incentivos para la mejora. 4. El incumplimiento de los procedimientos y normas establecidas por parte de nuestros clientes. 5. Cambio de hábitos de los clientes o



		<p>consumidores.</p> <ol style="list-style-type: none">6. Entrada de nuevos clientes.7. Desconocimiento por parte de los servicios de la carga de trabajo.8. La falta de establecimiento de funciones concretas genera ciertas diferencias en las actuaciones de los diferentes miembros de la Unidad con sus respectivos departamentos.9. Descenso progresivo de clientes.10. Competitividad con otras universidades, servicios o Unidades.11. Sobrecarga de trabajo.12. Excesiva dedicación del técnico a tareas administrativas, motivada por la complejidad e ineficacia de la U.J.A.13. Nueva legislación que afecte al sector.14. Ausencia del catálogo de funciones.15. Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes con la institución.
--	--	--



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:	Marzo 2018
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.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	1.- Capacidad técnica, implicación y motivación para prestar servicios de estabulación y de apoyo a la experimentación con animales. 2.- Aplicativos para la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico. 3.- Organización del trabajo con rotación por todas las zonas.	1.- Bastantes cambios en el personal técnico y veterinario. 2.- Las especificaciones de trabajo deben ser concretas y estrictas. 3.- Muchas indicaciones/órdenes verbales. 4.- No suficiente antelación e información sobre el inicio de nuevos proyectos.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	1.- Empresa de mantenimiento subcontratada con aviso de incidencias 24/7/365. 2.- Elevada propuesta de reforma del CPEA para diversificar servicios y aumentar clientes, satisfaciendo necesidades de investigadores UJA.	1.- Instalación considerada muy costosa. 2.- Los reactivos biológicos estabulados son insustituibles y de elevado valor. 3.- El diseño de la instalación. 4.- Necesidad de acreditaciones específicas para poder trabajar con animales de experimentación.



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:	10 de abril del 2018
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)

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS*	<p>F1.- Aplicativo para la gestión de peticiones de servicios TIC.</p> <p>F2.- Alta satisfacción de los usuarios en la gestión de peticiones.</p> <p>F3.- Catálogo de servicios TIC alineado con CRUE.</p>	<p>D1.-Ausencia de herramienta para la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC</p> <p>D2.- Falta de recursos humanos para afrontar mejoras tecnológicas y nuevos servicios TIC.</p> <p>D3.- Insatisfacción del personal del Servicio en determinados apartados de la encuesta de clima laboral.</p> <p>D4.- Demoras en la revisión de documentación de los servicios TIC.</p> <p>D5.- Ausencia de procedimiento para la gestión de cambios en los servicios.</p> <p>D6.- Resistencia al cambio.</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS*	<p>01.- Alianzas con proveedores de servicios.</p> <p>02.- Comité TI.</p> <p>03.- Comité de Seguridad de la Información.</p> <p>04.- Financiación externa.</p> <p>05.- Innovación tecnológica</p>	<p>A1.- Impacto en TI de los cambios normativos.</p> <p>A2.- Cambios en la estrategia TI por parte de los órganos de gobierno.</p> <p>A3.- Dependencia de proveedores externos.</p> <p>A4.- Proliferación de desarrollos y sistemas informáticos externos no coordinados con el SINF (Shadow IT)</p>



		A5.- Dotación insuficiente de recursos en próxima RPT. A6.- Demora en la planificación anual estratégica (órganos de gobierno) y operativa (unidades administrativas).
--	--	---

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

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

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:	Marzo 2018
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.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Resultado Esperado: ■ Tiempo de finalización de servicios de apoyo científico-técnico.	1.-Riesgo: Disponibilidad limitada de recursos humanos para la prestación de servicios o parra la puesta en marcha de nuevos, por concurrencia de equipos y/o dedicación a otras tareas. Detectado: DAFO: Debilidad interna-D1. Amenaza externa-A2. Efecto potencial: Falta de personal especializado – asociado a requisitos de calidad (1.2, 2.2). Incremento del tiempo de finalización del servicio- asociado a requisitos de calidad (1.2., 2.3). Evaluación del riesgo: Valoración del efecto/impacto= 3 Valoración de la probabilidad= 4 Nivel de riesgo= 12 - B. Riesgo no deseable.	1.1. Acción: Analizar posibles soluciones para reducir la concurrencia de actividades en los técnicos y la influencia en el tiempo de respuesta, como la posibilidad de trasladar a empresas externas la ejecución del mantenimiento correctivo, así los técnicos podrán centrarse en la prestación de servicios de apoyo [<i>optando por compartir el riesgo</i>]. Acción ya definida en el estudio de riesgos y oportunidades del PC04- 2.3.
	2.-Riesgo: Imprescindible adaptación del uso del equipamiento al caso en estudio, a lo que se le suma probablemente una consulta de asesoramiento técnico. Detectado:	



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
	<p>DAFO: Debilidad interna-D1. Amenaza externa-A2.</p> <p>Efecto potencial: Incremento del tiempo de finalización del servicio- asociado a requisitos de calidad (2.2., 2.4).</p> <p>Evaluación del riesgo: Valoración del efecto/impacto= 4 Valoración de la probabilidad= 2 Nivel de riesgo= 8 - C. Riesgo aceptable con controles.</p>	<p>Cada caso y cada situación nos amplía el conocimiento sobre la técnica y el equipo, por lo que podría ser contemplado como una oportunidad.</p>

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 de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
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

1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo. **Riesgo 3 (Moderado)**
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación. **Riesgo 3 (Moderado)**
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión. **Riesgo 4 (Considerable)**
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. **Riesgo 4 (Considerable)**



6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos. **Riesgo 3 (Moderado)**
7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio. **Riesgo 4 (Considerable)**
9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo. **Riesgo 4 (Considerable)**

EVALUACIÓN DE RIESGOS

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
-Riesgo: Detectado: Efecto potencial:	ESCALA 1-5 1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.	ESCALA 1-5 1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Probleable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.	Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D D. Aceptar riesgo [< 5] C. Aceptar riesgo con controles. [6-8] B. Riesgo no deseable. [9-14] A. Riesgo inaceptable. [= >15]

**MAPA DE RIESGOS PRIORIZADOS Y RELACIONADOS CON LA MATRIZ DAFO**

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego [valoración]	
1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo.	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación.	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles
7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo.	4	3	4*3=12	B-Riesgo no deseable



8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.	4	3	4*3=12	B-Riesgo no deseable
9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.	4	4	4*4=16	A-Riesgo inaceptable

RELACIÓN DE ACCIONES

RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
1.-Riesgo: Incremento de riesgos psicosociales y personales, derivados del aumento de carga de trabajo por inclusión de nuevos clientes (TFG's/TFM's)...	Acción 1,2 y 3: Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes.
2.-Riesgo: Dificultad de la formación por la falta de homogeneidad del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.	
3.-Riesgo: Falta de definición expresa de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.	
4.-Riesgo: Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico.	Acción 4: Seguimiento de la planificación establecida por el Grupo de Seguimiento de Indicadores consistente en revisiones periódicas de los resultados y sus posteriores valoraciones, soluciones o respuestas a las posibles incidencias derivadas o presentadas por dicho grupo de trabajo, desde el grupo de indicadores, procesos y análisis(GIPA).
1.-Oportunidad: Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS	



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:	Marzo 2018
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.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Resultado Esperado: Errores menores en la ejecución de alguna tarea de estabulación o apoyo.	1.-Riesgo: Inexactitud o falta de capacidad de reacción en el trabajo a ejecutar. Detectado: DAFO: Debilidad interna-D2, D3, D4. Amenaza externa-A2. Efecto potencial: Tarea ejecutada con errores menores en tiempo o forma – asociado a requisitos de calidad (1.3, 2.3 y 2.4). Evaluación del riesgo: Valoración del efecto/impacto= 3 Valoración de la probabilidad= 2 Nivel de riesgo= 6 - C. Riesgo aceptable con controles.	1.1. Acción: Analizar en el grupo de mejora de procesos las posibles causas que pueden causar esa inexactitud o falta de capacidad de reacción en la ejecución de tareas, y formular cambios en el proceso para corregirlas [<i>optando por eliminar la fuente de riesgo</i>]. 1.2. Acción: Potenciar la disposición de protocolos por escrito y su consulta [<i>optando por modificar la probabilidad</i>].
Resultado Esperado: Ampliar espacio en zona convencional.	2.-Oportunidad: Habilitar la zona SPF como ampliación de la zona con nivel de contención 1. Detectado: DAFO: Oportunidad-O2. Amenaza externa-A3. Efecto potencial: Incremento del espacio de investigación de la zona convencional (1.3., 1.4., 2.1.). Evaluación del riesgo: Valoración del efecto/impacto= 4 Valoración de la probabilidad= 3 Nivel de oportunidad= 12 - B. Oportunidad deseable.	2.1.- Acción: Poner operativa la zona SPF, pero con parámetros de nivel de contención 1. 2.2.- Acción: Habilitar el laboratorio SPF, 2 módulos para experimentación y 1 módulo para cría.



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:	10 de abril del 2018
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)

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [E]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego [valoración]	
	1-5	1-5		
Dificultad para asumir las demandas de mejoras y nuevos servicios TIC recogidas en el PEUJA anual (D2, A1, A2)	3	5	15	A-Inaceptable
Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas (D3)	3	5	15	A-Inaceptable
Pérdida de calidad de los servicios (D2, D4, A5)	3	3	9	B-No deseable
Incumplimiento del indicador PC08.1-01 (D2, A5, A6)	4	5	20	A-Inaceptable
No disponibilidad del Plan Anual Operativo al inicio del año natural (A6)	3	5	15	A-Inaceptable
Falta de eficiencia en el seguimiento de la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC (D1)	2	4	8	C-Aceptable con controles
Dificultad para desarrollar e implantar nuevos requisitos para mejoras o nuevos servicios TIC con proveedores externos (A3)	3	4	12	B-No deseable
Problemas de continuidad, compatibilidad e integración de sistemas implantados no coordinados con el SINF (A4)	3	3	9	B-No deseable
No entrada en explotación de nuevas mejoras o servicios TIC planificados por falta de implicación del promotor (D3, D6, A2)	4	5	20	A-Inaceptable



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Alcanzar el valor objetivo del indicador PC08.1-01	Incumplimiento del indicador PC08.1-01 Detectado: DAFO (D2, A5, A6)	Adecuar la planificación anual a los recursos disponibles
Alcanzar el valor objetivo del indicador PC08.1.-01	No entrada en explotación de nuevas mejoras o servicios TIC planificados por falta de implicación del promotor Detectado: DAFO (D3, D6, A2)	Realizar reuniones de planificación y seguimiento con los promotores de los objetivos
Disponibilidad de POA al inicio del año natural	No disponibilidad del Plan Operativo Anual al inicio del año natural Detectado: DAFO (A6)	Instar al Vicerrectorado TIC-UD a la revisión y mejora del procedimiento para la aprobación del POA
Alcanzar el valor objetivo del indicador PC08.1.-01	Dificultad para asumir las demandas de mejoras y nuevos servicios TIC recogidas en el PEUJA anual Detectado: DAFO (D2, A1, A2)	Instar al Comité TI al ajuste de la planificación a la capacidad de recursos humanos del SINF
Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral	Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas (D3)	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo