



PLAN DE MEJORA 2013

DEL SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN-SAI

ELABORACIÓN

- La elaboración de este plan es fruto de la Autoevaluación realizada según el Modelo de Excelencia EFQM que se llevó a cabo en el SAI durante los años 2009 y 2010.

APROBACIÓN

- Aprobado por la Comisión Científica del SAI en diciembre de 2012.

DIFUSIÓN/PUBLICACIÓN

- En febrero de 2013 se publicó en la web del SAI, informando de este hecho a todo el personal del SAI a través de correo electrónico.

IMPLANTACIÓN

- ✓ Desde enero 2013.

SEGUIMIENTO

- ✓ Inicialmente mensual, posteriormente se ha aumentado la frecuencia.

FINALIZACIÓN

- ✓ Dado que la mayoría de las acciones de mejora contenidas en este Plan de Mejora se consideran realizadas a fecha de junio de 2014, en la Comisión Científica del SAI celebrada en esta fecha se da por finalizado el mencionado plan.
- ✓ Las acciones de mejora de este plan que en junio de 2014 se encuentran en fase de implantación o no realizadas se incorporan automáticamente al Plan de Mejora 2014-2015 aprobado en la Comisión Científica del SAI de junio de 2014.

RESULTADOS

- A continuación se expone un resumen de los resultados de cada una de las acciones de mejora contenidas en este Plan de Mejora.

RESUMEN DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA 2013

ACCIONES DE MEJORA FINALIZADAS

1.- Establecer un plan de difusión exterior.

- Definido en la reunión del equipo directivo del 5/02/2013 y concretado en su reunión del 15/03/2013. Difundido al personal del SAI en el iSAI de fecha 10/04/2013.

2.- Incluir en la web una búsqueda de equipos y técnicas.

- Buscador operativo en la página principal de la web del SAI desde el 8/04/2013.

4.a.- Definir el Plan de difusión interna.

- Definido en la reunión del equipo directivo del 5/02/2013 y concretado en su reunión del 15/03/2013. Difundido al personal del SAI en el iSAI de fecha 10/04/2013.

4.b.- Implantar el Plan de difusión interna.

- Realizada la Jornada de difusión del SAI el 11/09/2013.

5.- Destinar un espacio para la reunión del equipo directivo y para la unidad administrativa del SAI.

- Personal y espacios operativos en el nuevo Edificio del SAI (enero de 2013).

6.- Crear boletines informativos bimestrales de difusión a todas las personas del SAI.

- Se decide un sistema de comunicación quincenal: iSAI. Primer boletín enviado el 20/02/2013.
- El 22/05/2013 se establece que dicho boletín quincenal aparezca, además, publicado en iUnizar, para conocimiento de toda la comunidad universitaria.

7.- Establecer un procedimiento para quejas y sugerencias de las personas de los Servicios.

- Procedimiento aprobado y publicado en web. Todo el personal del SAI está informado en fecha 6/02/2013.

8.- Establecer el sistema para entregar certificados con reconocimientos a las personas del SAI.

- Se han expedido certificados por la impartición de formación en 2012, por la participación en la Semana de Inmersión en Ciencias 2012, por la participación en la Jornada de puertas abiertas de la facultad de Ciencias 2012 y por la participación en el proyecto de divulgación del ICMA-ISQCH CSI Zaragoza 2012 (julio 2013).

- En junio de 2014 se aprueba el procedimiento que establece la obligación de la entrega de reconocimientos a las personas del SAI que participen en unas determinadas actividades.

9.- Establecer el plan de objetivos anual del SAI.

- La propuesta del Plan de objetivos anual del SAI se presentó en la comisión científica del 2/05/2013.
- En mayo de 2013 se entregó a la gerente de la UZ.
- El 22/5/2013 se publicó en iSAI.

11.a.- Realizar la planificación presupuestaria anual tanto conjunta como distribuida para cada Servicio.

- El presupuesto del SAI fue aprobado en la comisión científica del 4/12/2012. En la reunión del equipo directivo del 5/02/2013 se decide que no se va a realizar un presupuesto por cada Servicio.
- El proyecto de presupuesto de la UZ para el 2013 fue aprobado por el Consejo de Gobierno el 11/03/2013. Se eleva dicho proyecto al Consejo Social para su aprobación definitiva.

11.b.- Establecer y realizar el seguimiento de la planificación presupuestaria anual.

- Diseñada la plantilla para realizar el seguimiento de la planificación presupuestaria anual (abril 2013).
- Se ha solicitado a YILMOS la integración de esa plantilla en la base de datos Gestión SAI del SAI (16/05/2013).
- Integración de la plantilla en la base de datos Gestión SAI (diciembre 2013).
- Comunicación del acceso y del contenido de la base de datos 2014 al director del SAI, a los directores de división y a los responsables técnicos (marzo de 2014).

12.- Informar al nuevo equipo directivo del SAI y a los responsables técnicos sobre la base de datos de gestión económica.

- Comunicación del acceso y del contenido de la base de datos 2014 al director del SAI, a los directores de división y a los responsables técnicos (marzo de 2014).

15.b.- Realizar la actualización de las tarifas de todos los Servicios.

- Una vez acordadas con el IACS, las tarifas de los Servicios de la división biomédica del SAI a aplicar en el resto del año 2013 se aprobaron en Consejo de Gobierno el 29/04/2013.
- Las nuevas tarifas de todos los Servicios del SAI para el año 2014 se aprobaron en Consejo de Gobierno el 20/12/2013.

16.- Mejorar la gestión interna de los Servicios: eliminar la duplicidad de servicios prestados, optimizar el personal de los Servicios, reorganizar el número de Servicios. Estudiar sus sinergias, complementariedad y coordinación.

- Creación del nuevo Servicio de Microscopía óptica e imagen (diciembre de 2012).
- PAS operativo en el Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos: un técnico superior y la colaboración de una técnico especialista del Servicio de microscopía electrónica de materiales (desde enero de 2013).
- Todos los Servicios disponen de PAS.
- PAS que suple al conductor del SAI en sus ausencias ya dispone de la formación necesaria. En febrero de 2013 comienza a acompañar al conductor en su ruta de los miércoles.
- Reestructuración del Servicio de Biomedicina y Biomateriales en dos Servicios independientes. Aprobada en Consejo de Gobierno de la UZ del 29 de abril de 2013.
- Una técnico del Servicio de difracción de rayos X realiza trabajos en el Servicio de preparación de rocas, mientras M. Tricás está ausente y F. Del Río está de baja (junio de 2013).

20.- Integrar eficientemente la división biomédica del SAI en el CIBA.

- Traslado de los Servicios de Secuenciación y genómica funcional y de parte de biomedicina y biomateriales a edificio CIBA (octubre de 2012).
- El Servicio de secuenciación y genómica funcional tiene un funcionamiento conjunto y único (noviembre de 2012).
- El Servicio de cirugía experimental tiene un funcionamiento conjunto y único (abril de 2013).
- Los Servicios de microscopía electrónica de sistemas biológicos y de citómica colaboran con los técnicos del IACS pero el funcionamiento todavía es por separado.
- Las nuevas tarifas de los Servicios de la división biomédica del SAI se aprobaron en Consejo de Gobierno el 29/04/2013.
- Reuniones periódicas de seguimiento de la actividad entre las dos direcciones.
- Apertura del animalario del CIBA.
- Se registra el CIBA como un centro de experimentación animal de titularidad compartida IACS-Universidad de Zaragoza, obteniendo el correspondiente número de registro.
- Se abre el P2 del Animalario (agosto de 2013).
- Se abre la zona de estabulación convencional del animalario y empiezan a llegar animales a esta zona (octubre de 2013).
- Se abre la zona SPF del Animalario (noviembre de 2013).
- Reuniones semanales de la comisión técnica Unizar e IACS en las que se realiza seguimiento del Convenio, así como de la evolución económica y de actividad de los SCT mixtos.

- Se está trabajando conjuntamente en la elaboración de un "convenio específico para el establecimiento de un plan de gestión que regule los aspectos económicos y administrativos del CIBA y de los servicios científicos técnicos conjuntos" en desarrollo del Convenio firmado por la Universidad de Zaragoza y el IACS en 2006.
- Se ha aprobado el cierre de la nave 49 a realizar a finales de junio de 2014 con el fin de adaptarla a los nuevos usos de la misma dentro del SEA y realizar actividades complementarias al animalario del CIBA en el caso de estabulación de roedores.
- La Unidad de prevención de riesgos laborales (UPRL) ha realizado la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo en las distintas zonas del Servicio de animalario, así como de los puestos del Servicio de Secuenciación y genómica funcional, por lo que faltarían solamente los puestos del Servicio de cirugía experimental.
- Se ha acordado pasar información recíproca entre las dos instituciones sobre los planes de evacuación del edificio, riesgos de los distintos equipos de uso común, etc., así como mantener reuniones periódicas para atender las distintas situaciones que puedan surgir en el trabajo diario de los Servicios científico técnicos conjuntos.

23.- Diseñar e implantar un sistema de medida sistemática del grado de satisfacción de las personas del SAI. Analizar los resultados obtenidos y tomar las acciones correctivas oportunas.

- Encuesta de clima interno enviada el 28/05/2013 y retirada el 17/06/2013.
- Informe de resultados recibido el 2/07/2013, pero se solicita a la Unidad de Calidad y Racionalización la adición de información.
- Análisis de resultados mediante grupo de trabajo en mayo de 2014.
- Publicación del análisis de los resultados conteniendo las acciones acordadas (junio de 2014).
- En junio de 2014 se aprueba el procedimiento que sistematiza la medida del grado de satisfacción de las personas del SAI.

24.- Diseñar una política propia para participar en actividades de divulgación de la Universidad de Zaragoza.

- Realizada con fecha 6/11/2013 y aprobada en Comisión Científica.

ACCIONES DE MEJORA EN MARCHA

3.- Asegurar la implantación de la nueva estructura organizativa del SAI

- Director del SAI nombrado en abril de 2012.
- Directores de división nombrados en junio de 2012.
- Comisión científica del SAI constituida en junio de 2012.
- Comisión de división de experimentación animal constituida en diciembre de 2012.
- Comisión de división de servicios transversales constituida en abril de 2013.
- Comisión de división de caracterización física y química constituida en mayo de 2013.

- El Consejo de Gobierno de la UZ, en fecha 26/02/2014, acuerda modificar la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del PAS, incluyendo la figura de los responsables técnicos de los Servicios del SAI, punto de partida para la puesta en marcha del proceso de selección de los mismos.
- FALTA firmar el acuerdo de colaboración con el IACS y constituir la comisión de división biomédica o el organismo equivalente.

13.- Realizar un plan de mantenimiento de equipos propio de cada Servicio que incluya el mantenimiento interno y externo. Dicho plan de mantenimiento deberá contener las operaciones a llevar a cabo, su periodicidad y el responsable de su realización.

- Si bien se han revisado los planes de mantenimiento de los Servicios de la división de caracterización física y química, de los Servicios biomédicos (a excepción de Citómica) y del SEA, se ha realizado una **interrupción** en esta acción de mejora con el objeto de crear una aplicación informática de gestión general de todos los equipos del SAI para registrar las operaciones de mantenimiento y realizar su seguimiento, entre otras cosas. Por este motivo, esta acción de mejora se incluirá en el próximo plan de mejora del SAI.

15.a.- Conocer el coste real de cada una de las prestaciones de los Servicios.

- Se han realizado reuniones con cada uno de los Servicios para crear unos nuevos conceptos de gasto específicos de cada Servicio que sustituyan a los conceptos de gasto específicos anteriores. Estos nuevos conceptos de gasto están mucho más ligados a cada una de las prestaciones de cada Servicio, con el objetivo de poder conocer los gastos anuales asociados a cada prestación y poder considerarlos a la hora de actualizar las tarifas.
- En mayo de 2014 ya están asignados los gastos de 2013 de todos los Servicios a los nuevos conceptos establecidos. Únicamente FALTA establecer este análisis de los conceptos de gastos en los tres servicios que se gestionan conjuntamente con el IACS.

En la revisión de tarifas de 2015 se evaluarán estos costes con los datos obtenidos en 2013 y en 2014.

17.- Crear un grupo de trabajo para informatizar todo el proceso con los clientes, desde la solicitud de la prestación de los servicios hasta la factura, que permita la consulta de datos de la prestación del servicio tanto al cliente como al Servicio.

- Solicitud de prestaciones electrónica totalmente operativa en los Servicios de: secuenciación y genómica funcional, análisis químico, difracción de rayos X (solo en polvo y fluorescencia), preparación de rocas, experimentación animal y biomedicina y biomateriales.
- Implantación desde la primera semana de marzo de 2013 en los Servicios de mecánica de precisión, soplado de vidrio, preparación de rocas e instrumentación electrónica.

- Implantación en mayo de 2013 de la solicitud de prestación electrónica en difracción de rayos X en monocristal.
- Implantación en la primera semana de julio de 2013 de la solicitud de prestación electrónica completa del Servicio de experimentación animal.
- Implantación en octubre de 2013 de la solicitud de prestación electrónica en los Servicios de microscopía electrónica de sistemas biológicos y de microscopía electrónica de materiales.
- Implantación en abril de 2014 de la solicitud de prestaciones electrónica en el Servicio de líquidos criogénicos (solo nitrógeno líquido).
- Implantación en abril de 2014 del Programa de Gestión de usuarios, proyectos y solicitudes.
- Implantación en junio de 2014 de la solicitud de prestaciones electrónica completa en el Servicio de líquidos criogénicos.
- En proceso la elaboración de la solicitud de prestaciones electrónica en el SMOI.
- **FALTA** implantar la solicitud de prestaciones electrónica en los siguientes Servicios:
 - SMOI.
 - Citómica.
 - Seguridad microbiológica.
 - Medidas físicas.
 - Transporte.

18.a.- Registrar y cuantificar los plazos de entrega de producto de los servicios transversales de preparación de rocas, mecánica de precisión, soplado de vidrio e instrumentación electrónica.

- Se han registrado y cuantificado los plazos de entrega de producto en la base de datos.
- Se ha realizado un análisis de los datos en cuatro ocasiones (junio, julio y diciembre de 2013 y junio de 2014).
- Con esta información y con los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios de estos cuatro Servicios, **se decide continuar** realizando el seguimiento durante, al menos, un año más, antes de tomar otras decisiones al respecto.

19.- Elaborar procedimientos de trabajo en el SEA.

Se está redactando un procedimiento por especie animal.

- Adaptado al sistema de calidad el procedimiento de entrada y salida de animales (PENTYSAL).
- Los procedimientos de perros, conejos, ovino y encefalopatías se han de adaptar al sistema de calidad.
- El procedimiento de aves está en fase de revisión.

- Se decide esperar a que entren animales para elaborar los procedimientos de cerdos y terneros. También se decide esperar a realizar las obras en la nave 49 para llevar a cabo la elaboración de su procedimiento.

21.a.- Realizar una evaluación de las cargas de trabajo en todos los Servicios.

- La valoración de este ítem en la encuesta de clima interno realizada en junio de 2013 es un 16% mayor que en la encuesta de clima interno de 2010. No obstante, dado que la valoración en la última encuesta (2,90) se considera todavía mejorable, se va a aprovechar la inminente definición de la **plantilla de referencia de PAS de la Universidad de Zaragoza** para abordar y estudiar esta cuestión.

22.- Enviar un cuestionario breve y conciso anualmente a los clientes para conocer su satisfacción, incluyendo un campo "comentarios". Posteriormente, analizar los resultados obtenidos y tomar las acciones correctivas oportunas.

Encuesta de satisfacción clientes lanzada el 16/12/2013.

- Se han realizado reuniones para el análisis de resultados con los siguientes Servicios:
 - Microscopía electrónica de materiales
 - Análisis químico
 - Difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
 - Medidas físicas
 - Microscopía óptica e imagen
 - Soplado de vidrio
 - Preparación de rocas y materiales duros
 - Mecánica de precisión
 - Líquidos criogénicos
 - Instrumentación electrónica.
- **FALTA:**
 - analizar los resultados de las encuestas con el resto de Servicios.
 - Implantar en cada Servicio las actuaciones resultantes de este análisis individualizado.
- En junio de 2014 se aprueba el procedimiento que sistematiza la medida del grado de satisfacción de los clientes del SAI.



ACCIONES DE MEJORA NO INICIADAS

10.a.- Estudio de proveedores (en colaboración con Patrimonio) para su unificación y toma de decisiones.

14.- Cumplimentar los correspondientes registros de mantenimiento interno cuando proceda.

- A la espera de la creación de la nueva aplicación informática de gestión de los equipos del SAI.