

PLAN DE MEJORA 2014 - 2015

DEL SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN-SAI

PRECEDENTES

- Plan de Mejora 2013 del SAI.

ELABORACIÓN

- La elaboración de este plan surge para ejecutar las siguientes actuaciones: las acciones de mejora que habían quedado pendientes tras la Autoevaluación llevada a cabo en el SAI en los años 2009 y 2010, las acciones de mejora inacabadas del Plan de mejora 2013, y las acciones propuestas tras el análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios de 2013.

APROBACIÓN

- Aprobado por la Comisión Científica del SAI en junio de 2014.

DIFUSIÓN/PUBLICACIÓN

- El 7 de julio de 2014 se publicó en la web del SAI, informando de este hecho al personal y a los usuarios del SAI a través del iSAI.

IMPLANTACIÓN

- ✓ Desde julio de 2014.

SEGUIMIENTO

- ✓ Inicialmente trimestral, posteriormente semestral.

FINALIZACIÓN

- ✓ Dado que la mayoría de las acciones de mejora contenidas en este Plan de Mejora se consideran realizadas a fecha de noviembre de 2017, en la Comisión Científica del SAI celebrada en esta fecha se da por finalizado el mencionado plan.

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 2014 - 2015

ACCIONES DE MEJORA FINALIZADAS

1.- Asegurar la implantación de la nueva estructura organizativa definida en el Reglamento del SAI aprobado el 30 de noviembre de 2011¹.

- El convenio con el IACS se firmó el 3/12/2014. En la reunión de la comisión científica del 13/11/2014 se acordó que en el área biomédica del SAI iba a haber dos comisiones de división, una para los servicios que se gestionan de forma conjunta con el IACS (punto 4 de la página 7) y que se regulará de acuerdo con este convenio y otra para los servicios propios de la Universidad de Zaragoza y que se regulará según el Reglamento del SAI.
- Sin embargo, a raíz del proceso de acreditación de la Fundación ISS Aragón, se acuerda que se constituyan dos comisiones asesoras dentro de la división biomédica: la comisión asesora de los SCT biomédicos, área de biología molecular y celular; y la comisión asesora de los SCT biomédicos, área de experimentación animal. Ambas comisiones se regularán según el convenio firmado con el IACS. Ambas comisiones se constituyeron el 14/04/2015.

2.- Definir la Misión, Visión y Valores del SAI y establecer el procedimiento para su comunicación y para su revisión y actualización.

- La misión, visión y valores del SAI se aprobaron en Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza el 28/01/2016.
- En la comisión científica del SAI del 12 de junio de 2015 se dio luz verde al “procedimiento de elaboración y seguimiento del plan estratégico”. Se aprobó el 25/09/2015 y se difundió en el iSAI y en la web del SAI.

3.- Identificar claramente todos los grupos de interés del SAI y establecer cómo se van a conocer sus necesidades y expectativas, cómo se registran y cada cuánto se deben actualizar.

- Aprobación (18-06-2014) e implantación del procedimiento “Relaciones con los grupos de interés”.

4.- Analizar cómo se van a cubrir las necesidades y expectativas encontradas y plasmarlo en un Plan Estratégico del SAI. Establecer el sistema de seguimiento y revisión del Plan Estratégico.

- El plan estratégico del SAI se aprobó en Consejo de Gobierno de la Universidad el 28/01/2016.
- En la comisión científica del SAI del 12 de junio de 2015 se dio luz verde al “procedimiento de elaboración y seguimiento del plan estratégico”. Se aprobó el 25/09/2015 y se difundió en el iSAI y en la web del SAI.

5.- Estudiar y registrar cómo va repercutiendo la implantación del Plan Estratégico en la mejora de los Servicios.

- El procedimiento de elaboración y seguimiento del plan estratégico (aprobado el 25/09/2015) prevé la cuantificación de los beneficios obtenidos con la implantación del plan.
- Además, mensual o bimestralmente se registran en los correspondientes archivos, por un lado, las nuevas actuaciones realizadas para alcanzar los objetivos incluidos en el plan estratégico y, por otro, la actualización de los indicadores.

6.- Además de poner en marcha y llevar a término actividades de motivación ya incluidas en otras acciones de mejora (establecer objetivos individuales y de cada Servicio, realizar jornadas de puertas abiertas y seminarios internos del SAI), proponer acciones de cara a la carrera profesional del PAS.

- Acuerdo de 11 de diciembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento para la regulación de la carrera profesional horizontal del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza.

8.- Estudio de proveedores (en colaboración con Patrimonio) para su unificación y toma de decisiones. Ejecución de las decisiones tomadas en el estudio de proveedores¹.

- El 8/02/2016 se publicó en el BOE la Resolución de la Universidad de Zaragoza por la que se anuncia la licitación del expediente 137-2015: suministro de líquidos criogénicos y gases a los diferentes Servicios de los Servicios de Apoyo a la Investigación durante 2016-2017.
- En mayo y junio de 2016 se firman los contratos con todos los proveedores de gases y líquidos criogénicos que serán válidos durante dos años, con la posibilidad de prorrogarlos por otros dos años más.

9.- Estudiar y analizar las sinergias, la coordinación y la complementariedad de los Servicios ofrecidos en la Universidad de Zaragoza.

- El 9 de diciembre de 2014 se presentó al Consejo de Dirección para su aprobación la normativa para regularizar los servicios científico-técnicos gestionados por Institutos de Investigación o por grupos de investigación o departamentos universitarios. Este procedimiento se hizo llegar a los diferentes responsables de servicios con el objeto de que regularicen los mismos y con ello se pueda elaborar un catálogo de servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza. Conforme se vayan regularizando los servicios, se irán incluyendo en la siguiente página web que se gestionará desde el SAI: <http://sai.unizar.es/otrosServiciosUnizar.html> .Dado que la iniciativa a partir de este momento corresponde al Vicerrectorado de Política Científica y a los distintos servicios, damos por finalizada esta acción en julio de 2016.

10.- Materializar acuerdos con otras Universidades (por ejemplo, las del G9 o las del Campus Iberus) para aumentar la oferta tecnológica del SAI en la UZ.

- Se elaboró un catálogo de prestaciones y técnicas que ofrecen los servicios de apoyo a la investigación de las universidades integrantes del G9, el cual fue aprobado en la reunión de rectores del G9 del 2 de julio de 2015. Desde el 3 de julio dicho catálogo está visible en la web del G9 y en la web del SAI.
- También se acordó en ese momento que todas las Universidades ofrecerían en las tarifas de los servicios de apoyo a la investigación una tarifa G9 que es un 10% inferior a la tarifa OPI.
- A partir de la información obtenida de las diferentes universidades del Campus Iberus, se va a elaborar un catálogo de servicios del Campus Iberus similar al anterior. Como esta tarea ya no depende del SAI, damos por concluida esta acción en julio de 2016.

14.- 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 Servicio¹.

- El técnico informático del SAI ha diseñado y desarrollado una aplicación informática en la que los usuarios pueden registrarse, registrar sus proyectos de investigación y hacer solicitudes a los distintos servicios del SAI. Con dicha aplicación, asimismo, los técnicos de los Servicios del SAI generan el albarán de trabajo para confeccionar la factura o documento interno. Por otro lado, en dicha aplicación también se ha implementado un espacio para que los técnicos de los Servicios soliciten la autorización de los gastos de funcionamiento que requiera el Servicio.
- La primera semana de mayo de 2016 se incorporó el último Servicio del SAI a la aplicación informática citada.

19.- Establecer el sistema de control adecuado, en función de las características de la prestación de cada uno de los Servicios, para asegurar que sus productos y servicios son conformes con las especificaciones de los clientes.

- Cada Servicio, en función del producto o servicio que ofrece al usuario, ha establecido el sistema de control necesario que le permite asegurarse de que el producto o servicio entregado es conforme con las requisitos solicitados por el usuario.

20.- 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. Analizar los datos y tomar decisiones¹.

- Se han registrado y cuantificado los plazos de entrega en los siguientes periodos:
 - 1/06/2013-----31/12/2013
 - 1/01/2014-----31/05/2014
 - 1/06/2014-----31/12/2014

- 1/01/2015-----25/05/2015
- Tras analizar los datos de estos periodos, el director de división envió en julio de 2015 un informe con sus conclusiones y sus propuestas al director del SAI.
- Dado que este indicador se ha incluido en el cuadro de seguimiento de indicadores de los procesos clave, se da por finalizada esta acción en marzo de 2016.

21.- Elaborar procedimientos de trabajo en el SEA.

- Se han redactado, aprobado y difundido entre el personal del SEA los siguientes procedimientos:
 - Entrada y salida de animales.
 - Ovino.
 - Pollos producción.
 - Perros.
 - Animalario de encefalopatías.
 - Nave 49.
 - Desratización de instalaciones.

23.- Implantar las actuaciones derivadas del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción usuarios 2013 y de los resultados de la actividad en 2013¹.

- Se han realizado las siguientes actuaciones:
 - Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia. Analizar los beneficios y los inconvenientes de realizar la facturación del equipo de monocristal por tiempo invertido. Se realizó en la revisión de tarifas de octubre de 2014.
 - Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia. Decidir sobre la adquisición del equipamiento del difractómetro de polvo (el intercambiador de muestras y el software). Instalado en 2015.
 - Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia. Reparación del equipo de aire acondicionado ubicado en la sala del equipo de fluorescencia. Reparado en el verano de 2014.
 - Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia. Solicitar información, a las empresas para las que trabaja el equipo de fluorescencia, sobre los requisitos de calidad que debe cumplir el Servicio o los ensayos/análisis que realiza el equipo de fluorescencia. Se está redactando el procedimiento básico de ensayo o medición.
 - Servicio de medidas físicas. Eliminar el descuento del 50% en fines de semana y festivos. Realizado en la revisión de tarifas de octubre de 2014.
 - Servicio de medidas físicas. Preparar una memoria por cada curso que prevea impartir el Servicio para enviarlas a la comisión de formación de la UZ. En diciembre 2014 se presenta la memoria del curso propuesto por el SMF

denominado: Caracterización Física de Materiales y Aplicaciones del Equipo Physical Properties Measurement System (PPMS).

- Servicio de microscopia de materiales. Incluir un campo en los albaranes electrónicos en el que las técnicas indiquen cuántas horas reales se emplean en cada sesión. Ya se indican las horas reales empleadas en cada sesión. Con el indicador grado de uso de los equipos se calcula la diferencia entre las máximas horas disponibles de los equipos y las horas empleadas.
- Servicio de microscopia de materiales. Analizar todas las solicitudes del FESEM y decidir, junto con los usuarios, los trabajos que se pueden derivar al SEM. La responsable técnica del Servicio informa del SEM a los usuarios y decide junto con ellos qué técnica es la más adecuada para cubrir las necesidades expuestas.
- Servicio de mecánica de precisión. Valorar la propuesta de establecer una reserva de tiempos para los usuarios en la solicitud electrónica y contactar con el técnico informático del SAI en caso de llevarla a cabo. En diciembre de 2015 el Servicio de mecánica de precisión pone en marcha la reserva de tiempos para la realización de consultas relativas a los trabajos a realizar.
- Servicio de instrumentación electrónica. Indicar todas las horas de dedicación en los albaranes (aunque sean anulados). Se está haciendo desde el año 2015.
- Servicio de instrumentación electrónica. Informar a los usuarios de que es más beneficioso para ellos pagar las compras de materiales al proveedor, aunque la gestión de la compra la hagan los técnicos del Servicio. En los casos en los que es posible, se está llevando a cabo esta acción.
- Servicio de líquidos criogénicos. Realizar el seguimiento de la cantidad de litros de He suministrados a usuarios y de la cantidad de litros de He comprados a proveedor desde enero de 2013. Sí se está llevando a cabo desde entonces hasta la actualidad.
- Servicio de líquidos criogénicos. Valorar la adquisición de uno o dos dewars de He de 60 litros para uso de los usuarios que no disponen de líneas de recuperación de He gas. En lugar de esto, se ha logrado que los usuarios que estaban en esta situación estén conectados a la línea de recuperación.
- Servicio de microscopia óptica e imagen. Elaborar un tríptico que describa lo más significativo del Servicio, conteniendo ejemplos de trabajos atractivos, novedosos, que aporten valor añadido y que sean representativos (por ejemplo, se puede incluir la toma de medidas de las observaciones al microscopio óptico). El tríptico se elaboró en diciembre de 2014 y se publicó en la web del SAI.
- Servicio de microscopia óptica e imagen. Difundir el tríptico a través de varios canales: en papel (disponible en el propio Servicio de microscopia óptica e imagen), IUNIZAR y correo electrónico a los usuarios. Salió publicado en iSAI y en iUNIZAR el 7 y el 21 de enero de 2015. Desde el 7 de enero de 2015 está disponible en la web del SMOI. El 27 de enero de 2015 se envió al responsable del gabinete de imagen de la Universidad los dos posters electrónicos (SMOI y SMESB) para que los incluyera en las pantallas electrónicas.

- Servicio de microscopía óptica e imagen. Potenciar el uso de microscopio petrográfico. El 24 de octubre de 2016 se envió un correo electrónico con el tríptico a los Servicios centrales de la Universidad de Zaragoza y a los Servicios de asistencia a la comunidad universitaria, es decir, a 47 Servicios.

24.- Recoger la información sobre los indicadores de proceso y de satisfacción de los clientes y ver si existe una correlación.

- El indicador de proceso *Tiempo de entrega del producto* que se mide en los Servicios de mecánica de precisión, soplado de vidrio, instrumentación electrónica y preparación de rocas y materiales duros, de forma semestral desde el 1 de junio de 2013 ofrece unas tendencias en cada uno de los Servicios que se reflejan con absoluta claridad en las percepciones que los usuarios muestran en el ítem denominado *El servicio da respuesta rápida a sus solicitudes* de las encuestas de satisfacción de usuarios enviadas en diciembre de 2013, 2015 y 2017.

25.- Crear una correlación entre los indicadores de satisfacción de los empleados y los correspondientes indicadores de proceso.

- Existe una correlación entre los datos aportados por el indicador de satisfacción de los empleados llamado “la formación recibida a través del plan de formación de la Universidad para el SAI es suficiente para el desempeño de las funciones asignadas a mi puesto de trabajo”, con el indicador de proceso “número de actividades formativas realizadas por el personal del SAI” a lo largo de los años.

ACCIONES DE MEJORA EN MARCHA

7.- Coordinar con los responsables correspondientes de la Universidad de Zaragoza que se recoja en las funciones de los puestos la actividad que se está realizando realmente².

- A lo largo del último trimestre de 2016, el nuevo Vicegerente de Recursos Humanos y la Vicegerente de Investigación, junto con el Gerente en la mayoría de las ocasiones, visitó todos los Servicios del SAI y la Unidad Administrativa para conocer la situación del personal trabajador y otros temas relacionados, entre ellos, la actualización de las funciones de los puestos de trabajo del SAI. No obstante, el análisis y posterior actualización de las funciones de los puestos de trabajo se abordarán de manera generalizada en toda la relación de puestos de trabajo de la Universidad de Zaragoza.

11.- 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 realización¹.

- Se ha diseñado y desarrollado un espacio en la base de datos de Filemaker para recoger el listado de equipos de cada Servicio con sus características (datos de la compra y datos del equipo). Asimismo, en dicho espacio se puede registrar para cada

equipo el plan de mantenimiento que se debe realizar; las operaciones de mantenimiento, calibración y verificación ejecutadas; las incidencias observadas; y las reparaciones efectuadas con sus gastos asociados.

- Se ha actualizado el inventario de equipos de todos los Servicios del SAI en la aplicación UXXI y se ha registrado dicho inventario en el archivo de Filemaker de cada Servicio.
- La mayoría de Servicios han registrado en el Filemaker el plan de mantenimiento o de calibración de los equipos que lo requieren.

12.- Cumplimentar los correspondientes registros de mantenimiento interno cuando proceda¹.

- La mayoría de los Servicios ya están registrando en Filemaker las operaciones de mantenimiento y calibración de sus equipos.

13.- Respecto a las tarifas, conocer el coste real de cada prestación que realizan los Servicios e incluir el porcentaje en que cada prestación contribuye a la facturación total del Servicio ¹.

- Se realizaron 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 las prestaciones nuevas que se están proponiendo, se está considerando el coste real de la prestación a la hora de establecer su tarifa.
- Se ha calculado el coste real de las prestaciones del SLC, del SMF, del SIE, del SMOI, del SAM, del SMESB y de alguna prestación del SMEM.

17.- Identificar todos los Procesos Clave de los Servicios, documentarlos y difundirlos a las personas de los Servicios. Generar las Fichas de Proceso completas.

a. Incluir en ellas unos indicadores de proceso para cada Servicio. Analizar los resultados de esos indicadores, de la actividad.

b. Definir en ellas criterios únicos para todos los Servicios.

- Se ha definido el mapa de procesos del SAI, donde están recogidos los procesos clave del SAI, y se ha presentado en la comisión científica del SAI del 20 de noviembre de 2017.
- Se han creado las fichas de proceso de todos los procesos clave, pero todavía no se han difundido a los técnicos de cada Servicio.
- En todas las fichas de proceso se han definido unos indicadores de actividad, salvo para el Servicio de experimentación animal.
- Se han calculado los valores de dichos indicadores.

18.- Definir y documentar los procesos soporte más relevantes de los Servicios.

- Se ha definido el mapa de procesos del SAI, donde están recogidos los procesos soporte del SAI, y se ha presentado en la comisión científica del SAI del 20 de noviembre de 2017.
- Las fichas de proceso de los procesos soporte “Gestión de compras y proveedores” y “Control de equipos” no se han realizado.

26.- Crear una correlación entre los indicadores de percepción social y los correspondientes indicadores de proceso.

- El indicador de proceso diseñado es el número de participaciones en actividades de divulgación o difusión científica.
- Se ha solicitado a la responsable de las actividades de divulgación en la Facultad de Ciencias que nos aporte los resultados de las encuestas de satisfacción que cumplimentan los estudiantes tras asistir a las actividades de divulgación en las que participa algún Servicio del SAI.

ACCIONES DE MEJORA NO INICIADAS

15.- Definir una política de protección medioambiental del SAI.

- El SAI asume y hace suyas las políticas de protección medioambiental desplegadas por la Universidad de Zaragoza a través de la Oficina Verde (creada en septiembre de 2007). Los esfuerzos realizados por dicha Oficina se han encaminado en gran medida a potenciar el ahorro y uso racional de recursos energéticos con el objetivo de minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la actividad universitaria.

16.- Proponer a la Oficina Verde la realización de un inventario de aspectos medioambientales de cada Servicio y establecer un plan de implantación los correspondientes registros de mantenimiento interno cuando proceda.

- En este punto hacemos referencia a los informes anuales que emite la Oficina Verde respecto a los aspectos medioambientales generados por la Universidad: Resumen de consumo de gas natural, resumen anual de gestión de residuos, resumen de consumo eléctrico y resumen anual de consumo de agua.
- Por otro lado, nos vemos reflejados en la Memoria de responsabilidad social 2015/2016 de la Universidad de Zaragoza.

22.- Realizar una evaluación de las cargas de trabajo en todos los Servicios. Analizar los datos y tomar decisiones.

- Esta acción corresponde a la acción 1.1.1. del Plan Estratégico del SAI 2016-2019.



¹ Acción no finalizada en el Plan de Mejora 2013. Se traslada a este Plan de Mejora 2014-2015 para el seguimiento hasta su finalización.

² Acción incluida como consecuencia del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios llevada a cabo en diciembre 2013-enero 2014.