



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

## **Servicios Generales de Investigación**

# **INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

Fecha de aprobación: 22/02/2022

[www.ehu.eus](http://www.ehu.eus)

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

## ÍNDICE

1. Revisión Formal..... pag.2
2. Incidencias Detectadas..... pag.4
3. Resultados de Compromisos..... pag.7
4. Resultados de Gestión..... pag.10
6. Plan de Acciones de Mejora..... pag.12

## 1. REVISIÓN FORMAL

Las respuestas negativas indican que no ha habido ningún cambio en el apartado analizado.  
Las positivas informan de modificaciones en los mismos.

UCAL-PR02, Acceso a infraestructura.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS DE INTERÉS	No
RECURSOS	Sí (1*)
PARTICIPANTES	Sí (2*)
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

(1\*) Ampliación de infraestructura científica. (2\*) Se ha introducido dentro de las participantes a la nueva directora, Itziar Alkorta, que sustituyó a Maribel Arriortua en septiembre 2021.

UCAL-PR02, Diseño de métodos y realización de ensayos.	
DESCRIPCIÓN	No
GRUPOS DE INTERÉS	No
RECURSOS	No
PARTICIPANTES	Si (1*)
FLUJOGRAMA	No
NORMATIVA	No
DOCUMENTACIÓN ANEXA	No
INDICADORES	No
COMPROMISOS	No
FACTORES CLAVE	No

(1\*) Se ha introducido dentro de las participantes a la nueva directora, Itziar Alkorta, que sustituyó a Maribel Arriortua en septiembre 2021.

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

## UCAL-PR14 , Formación.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>No</b>
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>No</b>
<b>RECURSOS</b>	<b>No</b>
<b>PARTICIPANTES</b>	<b>Si (1*)</b>
<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>No</b>
<b>NORMATIVA</b>	<b>No</b>
<b>DOCUMENTACIÓN ANEXA</b>	<b>No</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>No</b>
<b>COMPROMISOS</b>	<b>No</b>
<b>FACTORES CLAVE</b>	<b>No</b>

(\*) Se ha introducido dentro de las participantes a la nueva directora, Itziar Alkorta, que sustituyó a Maribel Arriortua en septiembre 2021.

## 2. INCIDENCIAS DETECTADAS

Las incidencias detectadas están vinculadas a la gestión del riesgo en los SGiker y están gestionadas por la Unidad de Calidad a través de los controles que efectúa el personal técnico SGiker y las empresas auditadoras que periódicamente supervisan los procesos de formación, análisis de ensayos y alquiler de equipamiento científico.

Incidencia	Estado	Causa	Calendario
<b>Proceso de facturación.</b>  Contratación insuficiente de personal administrativo para facturación interna	<b>Abierto</b>  No existe ningún control actual salvo la recepción de los albaranes para el cobro posterior. Se contrata personal eventual de modo sucesivo pero no continuo al que hay que enseñar desde cero el proceso de facturación. De este modo se salva la situación de modo precario.	Contratación insuficiente de personal administrativo para facturación interna	19/02/2021
<b>Proceso de Realización de ensayos.</b>  Acumulación de carga de trabajo en los Servicios por liberaciones por estudio del euskara.	<b>Cerrado-Satisfactorio</b>  Gestión controlada de liberaciones por estudio de euskara. Existe el riesgo de que el personal investigador contrate los trabajos a empresas externas, pero es difícil porque los precios de la UPV/EHU son bastante competitivos y están orientados hacia la comunidad docente e investigadora vinculada a la UPV/EHU.	La liberación del personal técnico de los SGiker para estudiar euskara porque este idioma será preceptivo en el acceso a algunas de las plazas que ocupan actualmente. La reducción de horas de este personal podría producir un retraso en la entrega de los resultados de los análisis y ensayos.	04/03/2021
<b>Proceso de Gestión y Contratación de personal.</b>  Pérdida de personal altamente cualificado y de conocimiento o "know how" a causa de la modalidad contractual de parte del personal de los SGiker	<b>Pendiente.</b>  Se explica a los sindicatos y a la dirección de la Universidad la situación y se intenta negociar una salida a la situación.	Existen puestos en el área administrativa y técnica de los SGiker que no están incluidos en la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) de la UPV/EHU, de modo que las personas que ahora los ocupan no van a poder optar al desempeño de las mismas, con el riesgo de perder conocimientos,	11/03/2021

		formación y experiencia de alto nivel, tanto a nivel del funcionamiento técnico del equipamiento tecnológico, como el de la gestión administrativa y técnica del sistema de calidad.	
<b>Proceso de Gestión de Personal.</b>  Pérdida del conocimiento y la experiencia laboral (KNOW HOW) de personal altamente cualificado en el área técnica y administrativa de los SGiker porque el euskara es preceptivo en los puestos que se desempeñan.	<b>Cerrado-satisfactorio.</b>  El riesgo de perder el personal no es tan elevado como pudiera pensarse, aunque se deben de considerar. Otras personas de la misma plantilla técnica y administrativa de los SGiker, que tienen el perfil, podrían ocupar ese puesto. El personal que no cuente con el perfil lingüístico preceptivo puede integrar las bolsas de sustitución de personal interino y finalmente integrarse de modo eventual de nuevo.	Parte del personal SGiker no reúne la cualificación necesaria en el nivel lingüístico exigido en el acceso a las plazas (euskeria preceptivo), que hoy ocupan, y saldrán a concurso público en las próximas oposiciones de la UPV/EHU. La dirección de los SGiker y los sindicatos trabajan para que la preceptividad sea exigible teniendo en cuenta el nivel de euskara de la persona que ocupa en ese momento la plaza.	
<b>Ejercicios de intercomparación.</b>  En la evaluación de los resultados emitidos para la ronda 24AEO del ejercicio de intercomparación, se han emitido dos resultados dudosos para el mismo elemento, en este caso, el C, en una sustancia pura y en una silicona concretamente.	<b>Abierto.</b>  En el caso de los ensayos recogidos en el alcance de acreditación, los límites inferiores son lo suficientemente superiores (en señal) como para que sepueda distinguir entre la señal del blanco y la señal problema, por lo que la probabilidad de emitir un resultado con la marca de ENAC, que esté comprometido es muy baja.  Los resultados que estén por debajo del alcance acreditado y de los cuales a veces se informa, fuera del alcance de acreditación, pueden verse comprometidos, según en que	Según el plan de calidad de los resultados, está establecida una señal de blanco (a partir de un histórico y de los datos de la validación) y se controla en cada tanda.	11/05/2021

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

	porcentajes nos estemos moviendo		
<b>Auditoria externa (AENOR):</b>  Se detecta una necesidad de formación en quimiometría, cálculo de incertidumbres, etc.	<b>Abierto</b>  Auditorías internas y externas para comprobar la competencia técnica	La probabilidad de que se ponga en duda la competencia técnica del personal no es muy alta, ya que se han repasado todos los cálculos de las incertidumbres que se han hecho hasta ahora y está todo bajo control. Con respecto al cálculo de futuras incertidumbres, en función de la dificultad técnica que pueda conllevar podría haber complicaciones.	21/10/2021

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

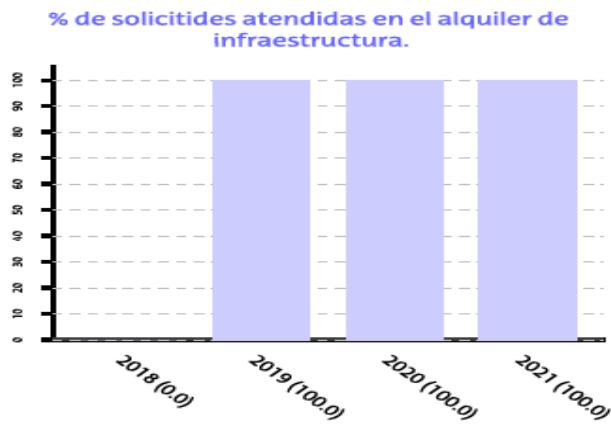
Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

## 3. RESULTADOS DE COMPROMISOS

### Porcentaje de solicitudes atendidas en el alquiler de infraestructuras

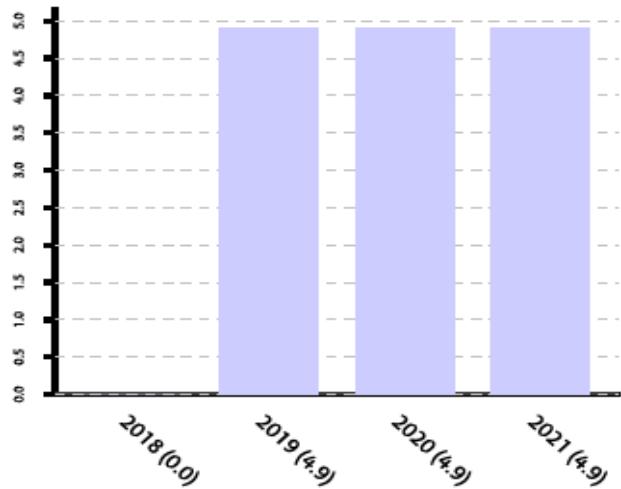
Atender las solicitudes de autoservicio en un plazo no superior a 5 días hábiles para el 100 % de las mismas, según el calendario publicado del Servicio, siempre y cuando la solicitud haya sido cumplimentada adecuadamente y haya entrado de acuerdo a lo establecido en el protocolo de acceso.



### Grado de satisfacción respecto a la atención recibida.

Prestar un servicio acorde a la solicitud realizada, de manera clara, concreta y con atención personalizada, para obtener una valoración global del mismo superior a 4 puntos sobre los 5 posibles.

### Grado de satisfacción con respecto a la atención recibida.



# REVISIÓN DEL AÑO 2021

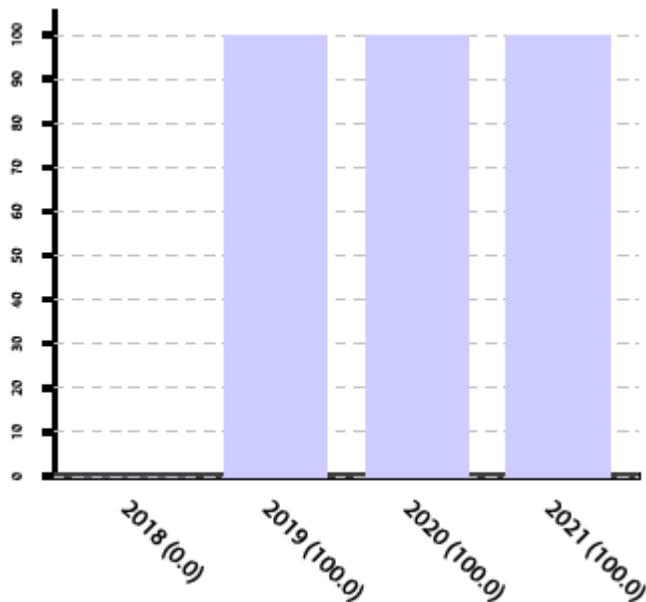
Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

## Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.

Obtener una valoración global del curso de 4 puntos sobre los 5 posibles con respecto a la oferta formativa del Servicio. El curso se impartirá siempre y cuando se alcancen los requisitos mínimos establecidos en la oferta formativa.

### % de solicitudes atendidas en plazo.



## Grado de formación respecto al curso de formación.

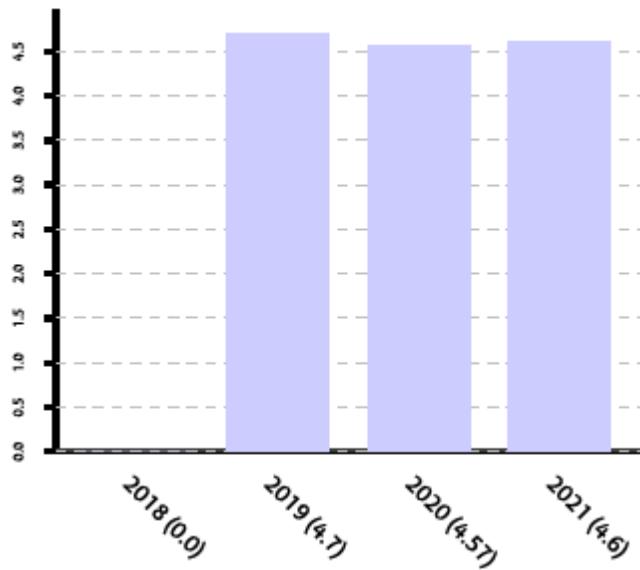
Obtener una valoración global del curso de 4 puntos sobre los 5 posibles con respecto a la oferta formativa del Servicio. El curso se impartirá siempre y cuando se alcancen los requisitos mínimos establecidos en la oferta formativa.

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

Grado de satisfacción con respecto al curso de  
formación.



### 4. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

UCAL-PR02, Acceso a infraestructura.				
INDICADOR	2021	2020	2019	2018
% de solicitudes atendidas en el alquiler de infraestructura.	100.00	100.00	100.00	

#### Puntos Fuertes

1. La propia descentralización acerca las tecnologías de los SGiker a los grupos de investigación que las demandan. El personal se involucra en la prestación y mejora de los servicios ofertados.
2. Contratación basada en la igualdad de mérito y cumplimiento de la base normativa.
3. Alto nivel de formación del personal técnico, con un porcentaje muy alto de personal doctor/doctora y una alta especialización a disposición del personal investigador de la UPV/EHU.
4. Capacidad para ofertar servicios transversales y solucionar problemas desde diferentes puntos de vista científicos.
5. Firme apuesta por la formación y transmisión del conocimiento al personal investigador. Estabilización de la oferta formativa y mejora de su eficiencia. Apoyo a la docencia y a la investigación como por ejemplo a los másteres universitarios, entre otros.
6. Disponibilidad de recursos que facilitan la transformación digital y la implantación de herramientas de gestión on line. Actualización de infraestructuras e instalaciones competitivas para la investigación.
7. Disponibilidad de un extenso currículum de trabajos realizados para la RVCTI y consolidación de la demanda del número de trabajos proveniente de esta red de colaboración.
8. Constante aumento de la producción científica de la UPV/EHU apoyada por las Unidades de los SGiker. Resultado obtenido mediante la oferta de nuevas y actualizadas técnicas.
9. Amplia experiencia en proyectos de divulgación científica, generación de vocación investigadora, en colaboración con centros educativos en todas las etapas de la educación.
10. Modelo de gestión que integra las normas ISO 9001, ISO 17025 y de las Cartas de Servicio. Se dispone de un sistema robusto que permite la integración de nuevos procesos (Fuente AENOR).
11. La diversidad de los trabajos realizados por el personal técnico aumenta su conocimiento y competencia revertiendo así en el aumento de las prestaciones del servicio.

#### Áreas de Mejoras

1. Descentralización de las unidades de los SGiker en diversos centros. Problemas para la normalización de la gestión y aumento de los gastos de traslado y transporte de personas, materiales, muestras y animales.
2. Personal contratado como PAS y como PDI (PIC). Falta de seguridad en el personal adscrito en relación

# REVISIÓN DEL AÑO 2021

## Servicios Generales de Investigación

### Vicerrectorado de Investigación

a la estabilidad de los puestos de trabajo.

3. Elevada cualificación del personal focalizada al puesto de referencia, limitándose así la movilidad entre técnicas. Falta de recursos para gestionar, de forma eficiente, toda la infraestructura disponible.
4. Demanda de procedimientos que permitan una comunicación más eficaz entre las diferentes unidades y el personal técnico para poder ofrecer servicios y cursos de forma integrada, colaborativa y unificada.
5. Debido a la compatibilización de actividades en las Unidades, falta de recursos para poder desarrollar nuevos contenidos formativos y actualizar de forma integral la oferta formativa, con el consiguiente riesgo de reducción de inscripciones y participantes.
6. Demora en la implantación de las nuevas herramientas de gestión on line.
7. Gestión administrativa lenta y heterogénea y dependencia de otras áreas y servicios dentro de la UPV/EHU.
8. Falta de modelos de relación y de colaboración con entidades como la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación (RVCTI).

## 5. PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.

### Indicadores de seguimiento

**Fuente:** Auditoria AENOR (08/06/2021).

**Descripción:** Definir indicadores para el seguimiento interno de plazos entre las distintas etapas del servicio (solicitud, inicio del ensayo, comunicación de resultados...).

**Resultados potenciales:**

- Sirve para la mejora continua en el procedimiento de solicitud, análisis y entrega de resultados.
- El seguimiento de la solicitud y entrega de resultados ayuda.
- Vinculado a la implementación del nuevo software, una ERP, denominada IKERKUDE.

**Estado:** abierta.

### Proceso de entrada de animales.

**Fuente:** Auditoria AENOR (25/05/2021).

**Descripción:** Se recomienda reflejar en un campo específico de la "Entrada de animales Externos" las posibles incidencias en las cantidades de animales aprovisionados.

**Resultados potenciales:**

- Optimiza el control de entrada de animales al incluir los desajustes posibles en el número de los recepcionados, estado de los mismos, etc...
- Potencia la trazabilidad y asegura la calidad y cantidad de animales de los que harán uso los equipos investigadores, por lo que agilizarán y mejorarán los resultados científicos.
- Mejora en la eficiencia en el uso de los recursos y excelencia en la gestión.

**Estado:** cerrada satisfactoria.

## Proceso de solicitud de servicio.

**Fuente:** AENOR (25/05/2021)

**Descripción:** Definir indicadores para el seguimiento interno de plazos entre las distintas etapas del servicio (solicitud, inicio del ensayo, comunicación de resultados...)

### **Resultados potenciales:**

- Definir indicadores para el seguimiento interno de plazos entre las distintas etapas del servicio (solicitud, inicio del ensayo, comunicación de resultados...)
- Influye en la satisfacción del personal usuario de los servicios porque se puede establecer previamente un tiempo de respuesta, aunque éste sea variable y no homogéneo en todos los servicios, debido a la diversidad del tipo de análisis y ensayos.
- Este modelo de indicadores está establecido en el sistema de Calidad, en los plazos para el diseño y la planificación de los cursos de Formación. Resulta coherente incluirlos en el ámbito de solicitud de servicios para mejorar la atención a las personas usuarias. Vinculado la eficiencia en el uso de los recursos y la tecnología, así como a la transparencia en los procedimientos de gestión.

**Estado: cerrada satisfactoria.**

## Informe de Revisión por la Dirección

**Fuente:** Auditoria de AENOR (25/05/2021).

**Descripción:** Incluir en el informe de revisión por dirección la reducción de la valoración del riesgo conseguida como resultado de la implantación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

### **Resultados potenciales:**

- Añadir en el informe de Revisión por la Dirección la reducción de la valoración de los riesgos en la medida en que se aplican acciones para tratar los riesgos y las oportunidades.
- Permite informar a la dirección de la evolución del proceso de gestión de los riesgos y las oportunidades de mejora.
- Mejora en la información sobre la evolución en la valoración de los riesgos y oportunidades y mayor control sobre los mismos.

**Estado: cerrada satisfactoria.**

#### Mejora de la oferta tecnológica.

**Fuente:** Dirección (10/01/2022).

**Descripción:** Adquisición de un equipo MALDI-ORBITRAP de última generación que ayudará a aumentar el nº de servicios prestados, así como la calidad de los mismos.

#### **Resultados potenciales:**

- Aumento del número de servicios y de la calidad de los mismos.
- La difusión de los servicios.
- Crecimiento tecnológico.
- Satisfacción del personal investigador y mejora de los procesos.

**Estado:** abierta

#### Ampliación de la oferta tecnológica.

**Fuente:** Dirección (10/01/2022).

**Descripción:** Adquisición de un equipo XPS de última generación que ayudará a aumentar el nº de servicios prestados, así como la calidad de los mismos.

#### **Resultados potenciales:**

- Aumento del nº de servicios prestados.
- Aumento de la calidad de los resultados dada las prestaciones de resolución.
- Potencia el proceso de difusión del servicio.
- Crecimiento tecnológico.
- Satisfacción del personal investigador y mejora de los procesos.

**Estado:** abierta

## Ampliación de la oferta tecnológica

Fuente: Dirección (10/01/2022).

**Descripción:** Optimización de la oferta tecnológica del servicio de RMNG. Mejores prestaciones en análisis de sólidos con el 500 y con la ampliación del 400, aumento del nº de servicios prestados.

**Resultados potenciales:**

- Mejora de la oferta tecnológica del servicio de RMNG. Mejores prestaciones en análisis de sólidos con el 500 y con la ampliación del 400, aumento del nº de servicios prestados.
- Nº de servicios prestados.
- Crecimiento tecnológico.
- Satisfacción del personal investigador y mejora de los procesos.

**Estado:** abierta

## Mejora de la oferta tecnológica

Fuente: Dirección (10/01/2022).

**Descripción:** Adquisición de tres equipos de última generación en RAMAN que ayudarán a aumentar el nº de servicios prestados, así como la calidad de los mismos.

**Resultados potenciales:**

- Aumento en el nº y calidad de los servicios.
- Potencia la difusión del servicio
- Satisfacción del personal investigador.

**Estado:** cerrada satisfactoria.