

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE
LA OTRI DE LA UNIVERIDAD DE MÁLAGA**

Málaga, 18 de Febrero de 2011

FICHAS DE COMPROMISOS DE LOS SERVICIOS

O.T.R.I.

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	80% de respuestas a consultas telefónicas con carácter inmediato.	% de respuestas a las consultas telefónicas con carácter inmediato.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	80% de respuestas a consultas vía e-mail en un plazo máximo de 3 días.	% de respuestas a las consultas vía e-mail en el plazo de 3 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	Dar cita para una reunión, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.	% de reuniones concertadas en el plazo de 3 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	Ante la demanda de colaboración de una empresa, búsqueda del grupo de investigación, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.	% de búsquedas del grupo de investigación realizadas en 3 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	Ante la demanda de colaboración de un grupo de investigación, búsqueda de la empresa, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 5 días.	% de búsquedas de la empresa a demanda del investigador realizada en 5 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	El 80% de la elaboración de contratos/convenios se hará en un plazo máximo de 3 días, una vez recibida la documentación completa para tal fin.	% de contrato/convenio elaborados en el plazo de 3 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	El 90% de la emisión de facturas se realizarán en un plazo máximo de 7 días desde la petición de la misma.	% de facturas emitidas en el plazo de 7 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Contratos/Convenios Específicos	El 90% de los nombramientos de becarios se harán en un plazo de 3 días desde la recepción de la documentación.	% de nombramientos de becarios realizados en 3 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Proyectos Europeos	Reuniones in situ, en el 90% de los casos, con el investigador que lo solicite para proporcionar información personalizada.	% de reuniones in situ con respecto al total de reuniones solicitadas.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Proyectos Europeos	Cumplimentación del 95% de formularios administrativos para la Comisión Europea en el plazo de 3 días.	% de formularios administrativos para la Comisión Europea en el plazo de 3 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Proyectos Europeos	Emitir el 80% de informes económicos dentro del plazo propuesto por el coordinador del proyecto.	% de informes económicos elaborados dentro del plazo con respecto al total.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Protección Industrial e Intelectual	Respuesta en 48 horas, al 85% de las peticiones de asesoramiento.	% de respuestas a las peticiones de asesoramiento realizadas en 2 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Protección Industrial e Intelectual	El 85% de los cuestionarios sobre una posible invención serán analizados en 5 días.	% de cuestionarios analizados sobre posibles invenciones en 5 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Protección Industrial e Intelectual	Recopilación y análisis del "estado del arte" en 5 días, en el 80% de los casos.	% de recopilaciones y análisis del "estado del arte" realizados en 5 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Protección Industrial e Intelectual	Preparación de documentos formales y formularios oficiales en 5 días en el 90% de los casos.	% de documentos y formularios oficiales cumplimentados en 5 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Protección Industrial e Intelectual	El 90% de las demandas para la negociación de las patentes serán atendidas en 5 días.	% de respuestas a las demandas de negociación hechas en 5 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Proyectos Colaborativos	Tramitar el 95% de los Proyectos Colaborativos, una vez registrados en la oficina, en un plazo máximo de 7 días.	% de Proyectos Colaborativos tramitados en el plazo de 7 días.	Porcentaje		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE COMPROMISOS DEL SERVICIO		O.T.R.I.	
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS OFERTADOS		OBLIGATORIO		VOLUNTARIO	
		INDICADOR	SISTEMA DE MEDIDA	PROPUESTA DE ACTIVIDADES	PROPUESTA DE INDICADORES
Laboratorios de la UMA	Mantener en la página WEB de la O.T.R.I. acceso directo a información de laboratorios.	Existencia del acceso directo a la Web de laboratorios a través de la Web OTRI.	SI/No		
Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 17/03/2009		Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 18/03/2009		Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 23/03/2009	



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**FICHA DE COMPROMISOS
DEL SERVICIO**

O.T.R.I.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN
RELACIÓN CON LOS SERVICIOS
OFERTADOS

OBLIGATORIO

VOLUNTARIO

INDICADOR

SISTEMA DE
MEDIDA

PROPUESTA DE
ACTIVIDADES

PROPUESTA DE
INDICADORES

Laboratorios de
la UMA

Ante las
demandas de
colaboración de
empresas,
búsqueda del
laboratorio de
la UMA más
adecuado a sus
necesidades, en
el 95% de los
casos, en un
plazo máximo
de 3 días.

% de
laboratorios de
la UMA
buscados en un
plazo máximo
de 3 días.

Porcentaje

Elaboración:

Cristina Quero González

Fecha: 17/03/2009

Revisión:

Coral Erades Pina

Fecha: 18/03/2009

Aprobación:

Isabel García Morales

Fecha: 23/03/2009

FICHAS DE INDICADORES

OTRI



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 1.3

NOMBRE DEL INDICADOR

% de reuniones concertadas en el plazo de 3 días.

OBJETO DEL INDICADOR /
COMPROMISO ASOCIADO

Dar cita para una reunión, en el 80% de los casos, en un
plazo máximo de 3 días.

MÉTODO DE OBTENCIÓN

$\% = (\text{N}^\circ \text{ de reuniones concertadas en 3 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de reuniones totales concertadas})$

UNIDAD DE MEDIDA

Porcentaje

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

Técnico de Calidad

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Mensual

FECHA

01/01/2010 a 31/12/2010

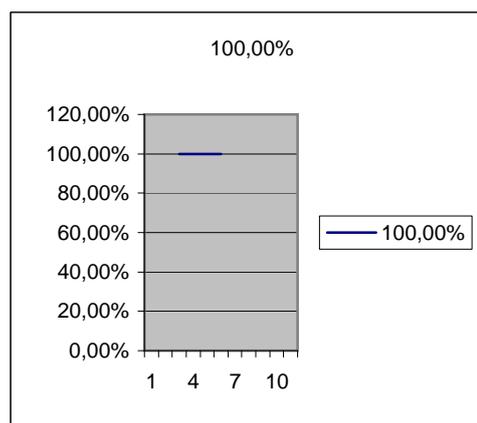
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 1.3

RESULTADOS

ENERO	100,00%
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	100,00%
MAYO	100,00%
JUNIO	100,00%
JULIO	100,00%
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	100,00%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	100,00%
DICIEMBRE	
VALOR MEDIO	100,00%

OBJETIVO

80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
80%
0,8



Elaboración:
Cristina Quero González

Revisión:
Coral Erades Pina

Aprobación:
Isabel García Morales

Fecha: 16/02/2011

Fecha: 17/02/2011

Fecha: 17/02/2010



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 1.4

NOMBRE DEL INDICADOR	% de búsquedas del grupo de investigación realizadas en 3 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Ante la demanda de colaboración de una empresa, búsqueda del grupo de investigación, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de búsquedas de grupos realizadas en 3 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de búsquedas de grupos totales realizadas})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de Calidad
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Mensual
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

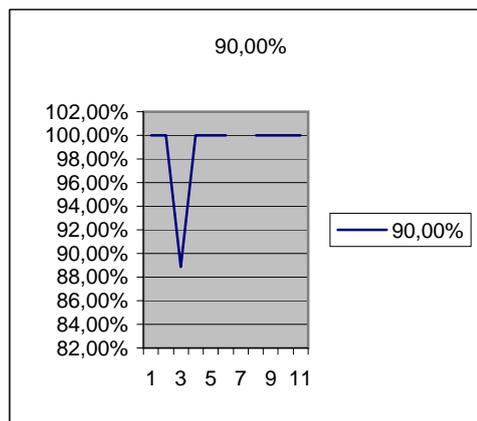
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 1.4

RESULTADOS

ENERO	90,00%
FEBRERO	100,00%
MARZO	100,00%
ABRIL	88,89%
MAYO	100,00%
JUNIO	100,00%
JULIO	100,00%
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	100,00%
OCTUBRE	100,00%
NOVIEMBRE	100,00%
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	98,08%

OBJETIVO

80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 1.5

NOMBRE DEL INDICADOR	% de búsquedas de la empresa a demanda del investigador realizada en 5 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Ante la demanda de colaboración de un grupo de investigación, búsqueda de la empresa, en el 80% de los casos, en un plazo máximo de 5 días.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de búsquedas de empresas realizadas en 5 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de búsquedas de empresas totales realizadas})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de Calidad
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Mensual
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

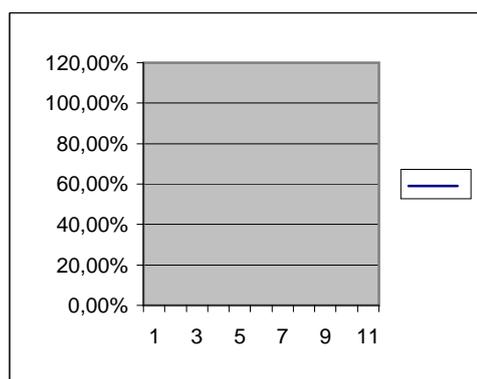
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 1.5

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
VALOR MEDIO	#¡DIV/0!

OBJETIVO

80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 1.6

NOMBRE DEL INDICADOR

% de contrato/convenio elaborados en el plazo de 3 días.

OBJETO DEL INDICADOR /
COMPROMISO ASOCIADO

El 80% de la elaboración de contratos/convenios se hará en un plazo máximo de 3 días, una vez recibida la documentación completa para tal fin.

MÉTODO DE OBTENCIÓN

$\% = (\text{N}^\circ \text{ de contratos elaborados en 3 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de contratos totales elaborados})$

UNIDAD DE MEDIDA

Porcentaje

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

Técnico de Calidad

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Mensual

FECHA

01/01/2010 a 31/12/2010

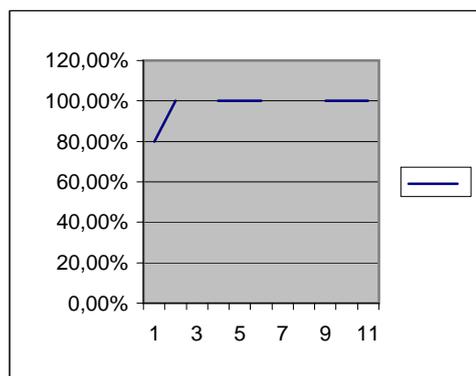
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 1.6

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	80,00%
MARZO	100,00%
ABRIL	
MAYO	100,00%
JUNIO	100,00%
JULIO	100,00%
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	100,00%
NOVIEMBRE	100,00%
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	97,50%

OBJETIVO

80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%
80,00%



Elaboración:
Cristina Quero González

Revisión:
Coral Erades Pina

Aprobación:
Isabel García Morales

Fecha: 16/02/2011

Fecha: 17/02/2011

Fecha: 17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 1.7

NOMBRE DEL INDICADOR

% de facturas emitidas en el plazo de 7 días.

OBJETO DEL INDICADOR /
COMPROMISO ASOCIADO

El 90% de la emisión de facturas se realizarán en un plazo máximo de 7 días desde la petición de la misma.

MÉTODO DE OBTENCIÓN

$\% = (\text{N}^\circ \text{ de facturas emitidas en 7 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de facturas totales emitidas})$

UNIDAD DE MEDIDA

Porcentaje

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

Técnico de Calidad

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Mensual

FECHA

01/01/2010 a 31/01/2010

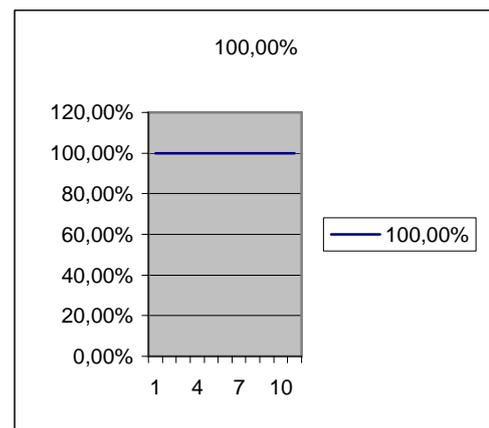
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 1.7

RESULTADOS

ENERO	100,00%
FEBRERO	100,00%
MARZO	100,00%
ABRIL	100,00%
MAYO	100,00%
JUNIO	100,00%
JULIO	100,00%
AGOSTO	100,00%
SEPTIEMBRE	100,00%
OCTUBRE	100,00%
NOVIEMBRE	100,00%
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	100,00%

OBJETIVO

90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%



Elaboración:

Cristina Quero González

Fecha: 16/02/2011

Revisión:

Coral Erades Pina

Fecha: 17/02/2011

Aprobación:

Isabel García Morales

Fecha: 17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 1.8

NOMBRE DEL INDICADOR

% de nombramientos de becarios realizados en 3 días.

OBJETO DEL INDICADOR /
COMPROMISO ASOCIADO

El 90% de los nombramientos de becarios se harán en un
plazo de 3 días desde la recepción de la documentación.

MÉTODO DE OBTENCIÓN

$\% = (\text{N}^\circ \text{ de nombramientos realizados en 3 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de nombramientos totales realizados})$

UNIDAD DE MEDIDA

Porcentaje

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

Jefe de Servicio

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO

Mensual

FECHA

01/01/2010 a 31/12/2010

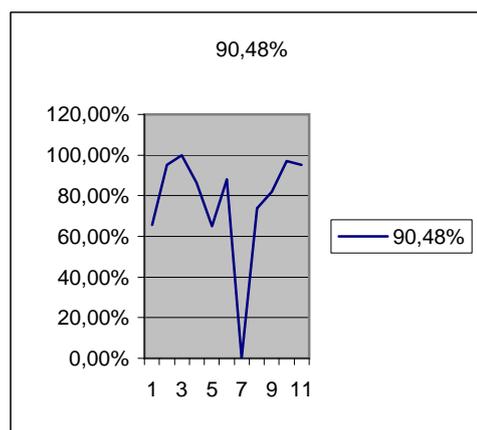
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 1.8

RESULTADOS

ENERO	90,48%
FEBRERO	65,52%
MARZO	95,24%
ABRIL	100,00%
MAYO	86,36%
JUNIO	65,00%
JULIO	87,88%
AGOSTO	0,00%
SEPTIEMBRE	73,91%
OCTUBRE	82,14%
NOVIEMBRE	96,97%
DICIEMBRE	95,24%
VALOR MEDIO	78,23%

OBJETIVO

90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%
90,00%



Elaboración:

Cristina Quero González

Fecha: 16/02/2011

Revisión:

Coral Erades Pina

Fecha: 17/02/2011

Aprobación:

Isabel García Morales

Fecha: 17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 2.1

NOMBRE DEL INDICADOR	% de reuniones in situ con respecto al total de reuniones solicitadas.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Reuniones in situ, en el 90% de los casos, con el investigador que lo solicite para proporcionar información personalizada.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de reuniones in situ} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de reuniones totales solicitadas})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de PE
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Semestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

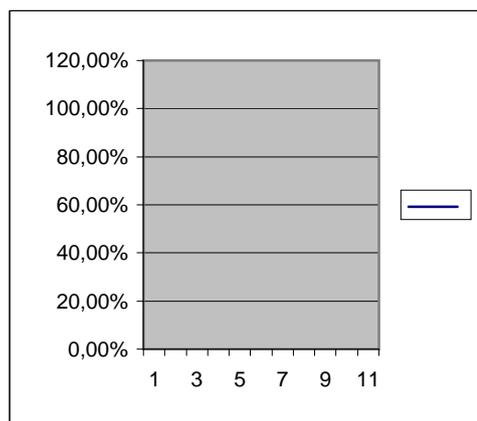
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 2.1

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	100,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	100,00%

OBJETIVO

	90%
	90%
	90,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 2.2

NOMBRE DEL INDICADOR	% de formularios administrativos para la Comisión Europea cumplimentados en el plazo de 3 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Cumplimentación del 95% de formularios administrativos para la Comisión Europea en el plazo de 3 días.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de formularios administrativos cumplimentados en 3 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de formularios administrativos totales cumplimentados})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de PE
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Semestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

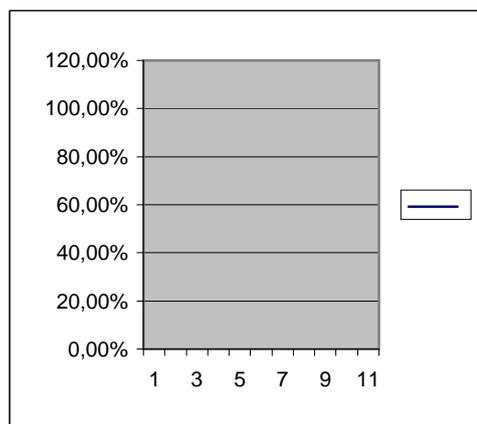
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 2.2

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	100,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	100,00%

OBJETIVO

	95,00%
	95,00%
	95,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 2.3

NOMBRE DEL INDICADOR	% de informes económicos elaborados dentro del plazo con respecto al total.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Emitir el 80% de informes económicos dentro del plazo propuesto por el coordinador del proyecto.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de formularios económicos emitidos en el plazo propuesto} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de formularios económicos totales emitidos})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de PE
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Semestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

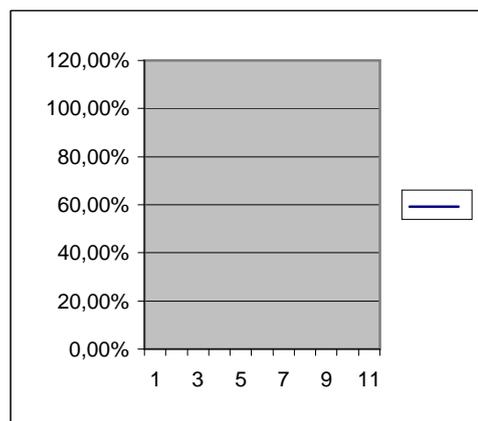
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 2.3

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	100,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	100%

OBJETIVO

	80,00%
	80,00%
	80,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 3.1

NOMBRE DEL INDICADOR	% de respuestas a las peticiones de asesoramiento realizadas en 2 días
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Respuesta en 48 horas, al 85% de las peticiones de asesoramiento.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de respuestas a peticiones de asesoramiento realizadas en 2 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de respuestas totales a peticiones de asesoramiento})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de Patente
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Trimestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

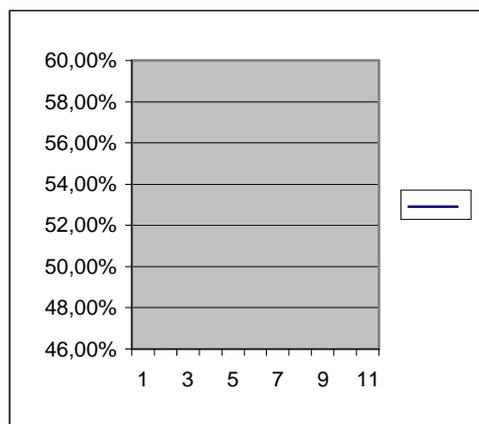
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 3.1

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	50,00%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	52,75%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	57,84%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	56,34%
VALOR MEDIO	54,23%

OBJETIVO

	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2010	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2010
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 3.2

NOMBRE DEL INDICADOR	% de cuestionarios analizados sobre posibles invenciones en 5 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	El 85% de los cuestionarios sobre una posible invención serán analizados en 5 días..
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de cuestionarios sobre posibles invenciones analizados en 5 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de cuestionarios totales sobre posibles invenciones analizados})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de Patente
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Trimestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

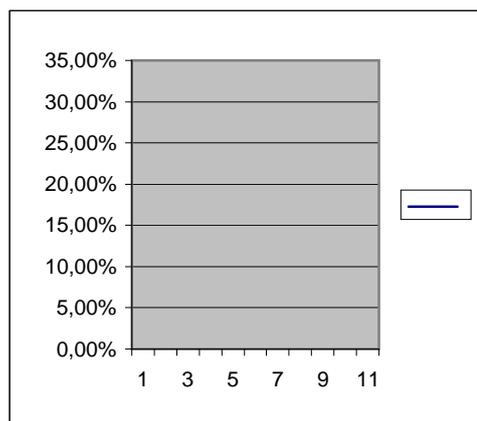
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 3.2

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	0,00%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	0,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	0,00%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	33,33%
VALOR MEDIO	8,33%

OBJETIVO

	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%



Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Cristina Quero González	Coral Erades Pina	Isabel García Morales
Fecha: 16/02/2011	Fecha:17/02/2011	Fecha:17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 3.3

NOMBRE DEL INDICADOR	% de recopilaciones y análisis del "estado del arte" realizados en 5 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Recopilación y análisis del "estado del arte" en 5 días, en el 80% de los casos.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de recopilaciones y análisis del "estado del arte" realizados en 5 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de recopilaciones y análisis del "estado del arte" totales realizados})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de Patente
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Trimestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

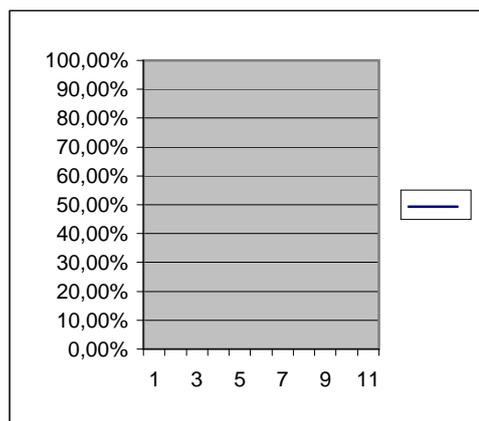
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 3.3

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	0,00%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	0,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	0,00%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	0,00%
VALOR MEDIO	0,00%

OBJETIVO

	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 3.4

NOMBRE DEL INDICADOR % de documentos y formularios oficiales cumplimentados en 5 días.

OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO Preparación de documentos formales y formularios oficiales en 5 días en el 90% de los casos.

MÉTODO DE OBTENCIÓN $\% = (\text{N}^\circ \text{ de documentos y formularios oficiales cumplimentados en 5 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de documentos y formularios oficiales totales cumplimentados})$

UNIDAD DE MEDIDA Porcentaje

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Técnico de Patente

PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO Trimestral

FECHA 01/01/2010 a 31/12/2010

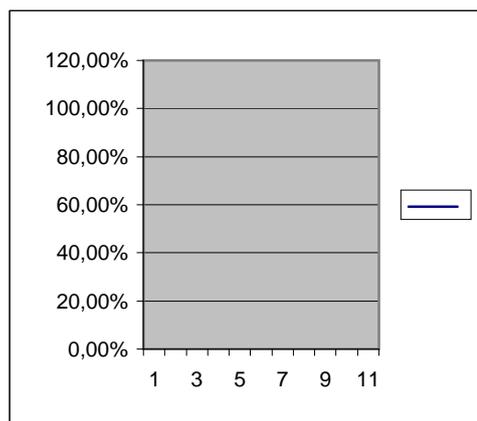
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 3.4

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	100,00%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	50,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	40,00%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	50,00%
VALOR MEDIO	60,00%

OBJETIVO

	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%
	85,00%



Elaboración:

Cristina Quero González

Fecha: 16/02/2011

Revisión:

Coral Erades Pina

Fecha: 17/02/2011

Aprobación:

Isabel García Morales

Fecha: 17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 3.5

NOMBRE DEL INDICADOR	% de respuestas a las demandas de negociación hechas en 5 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	El 90% de las demandas para la negociación de las patentes serán atendidas en 5 días.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de respuestas a las demandas de negociación hechas en 5 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de respuestas a las demandas de negociación totales})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de Patente
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Trimestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

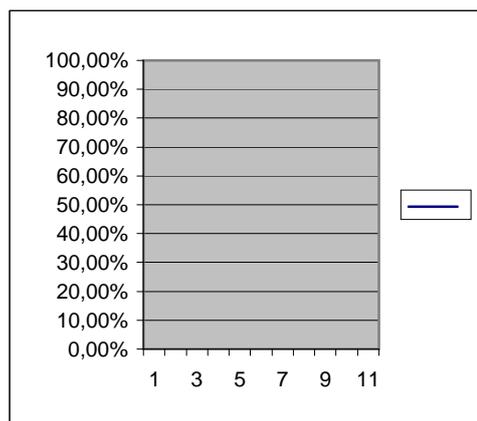
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 3.5

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	0,00%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	0,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	0,00%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	0,00%
VALOR MEDIO	0,00%

OBJETIVO

	90,00%
	90,00%
	90,00%
	90,00%
	90,00%
	90,00%



Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 16/02/2011	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 17/02/2011	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 17/02/2011
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 4.1

NOMBRE DEL INDICADOR	% de Proyectos Colaborativos tramitados en el plazo de 7 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Tramitar el 95% de los Proyectos Colaborativos, una vez registrados en la oficina, en un plazo máximo de 7 días.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de documentos de proyectos colaborativos tramitados en 7 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de documentos de proyectos colaborativos totales tramitados})$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Jefe de Unidad (CyH)
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Semestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

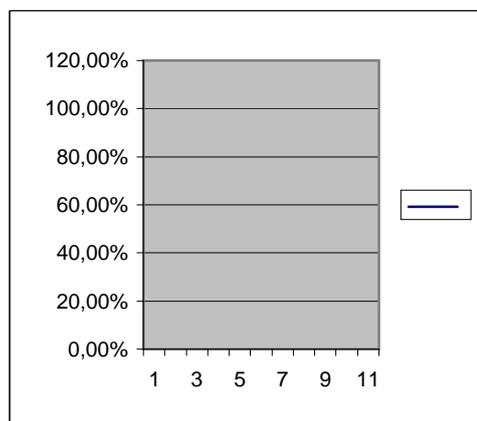
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 4.1

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	100,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	100,00%

OBJETIVO

	95,00%
	95,00%
	95,00%



Elaboración: Cristina Quero González	Revisión: Coral Erades Pina	Aprobación: Isabel García Morales
Fecha: 16/02/2011	Fecha: 17/02/2011	Fecha: 17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 6.1

NOMBRE DEL INDICADOR	Existencia del acceso directo a la Web de laboratorios a través de la Web OTRI.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Mantener en la página WEB de la O.T.R.I. acceso directo a información de laboratorios.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	http://www.otri.uma.es/laboratorios.html
UNIDAD DE MEDIDA	si/no
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Jefe de Servicio
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Trimestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

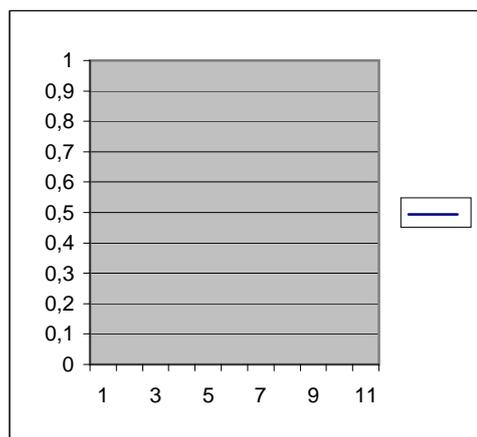
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 6.1

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	si
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	si
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	si
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	si
VALOR MEDIO	#¡DIV/0!

OBJETIVO

	si
	si
	si
	si
	#¡DIV/0!



Elaboración:
Cristina Quero González

Revisión:
Coral Erades Pina

Aprobación:
Isabel García Morales

Fecha: 16/02/2011

Fecha:17/02/2011

Fecha:17/02/2011



DEFINICIÓN DEL INDICADOR 6.2

NOMBRE DEL INDICADOR	% de laboratorios de la UMA buscados en un plazo máximo de 3 días.
OBJETO DEL INDICADOR / COMPROMISO ASOCIADO	Ante las demandas de colaboración de empresas, búsqueda del laboratorio de la UMA más adecuado a sus necesidades, en el 95% de los casos, en un plazo máximo de 3 días.
MÉTODO DE OBTENCIÓN	$\% = (\text{N}^\circ \text{ de búsquedas de laboratorios en 3 días} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de búsquedas de laboratorios totales realizadas})$
UNIDAD DE MEDIDA	porcentaje
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Técnico de calidad
PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	Trimestral
FECHA	01/01/2010 a 31/12/2010

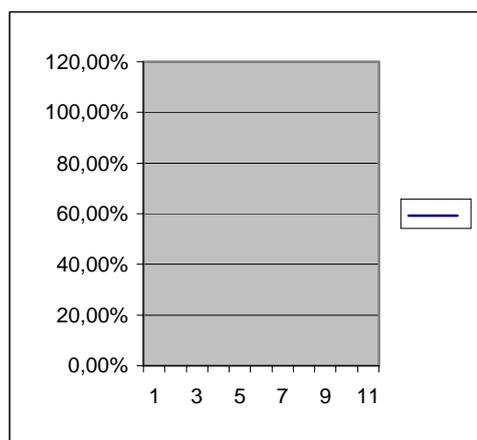
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR 6.2

RESULTADOS

ENERO	
FEBRERO	
MARZO	100,00%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	100,00%
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	100,00%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	100,00%
VALOR MEDIO	100,00%

OBJETIVO

	95,00%
	95,00%
	95,00%
	95,00%
	95,00%



Elaboración:
Cristina Quero González

Revisión:
Coral Erades Pina

Aprobación:
Isabel García Morales

Fecha: 16/02/2011

Fecha:17/02/2011

Fecha:17/02/2011

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES

OTRI



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**CUADRO DE SEGUIMIENTO
DE LOS INDICADORES**

O.T.R.I.

Nº	INDICADORES POR SERVICIO PRESTADO	VALORES ALCANZADOS AL TRIMESTRE				VALOR OBJETIVO (compromiso)	GRUPOS DE INTERÉS
		1º	2º	3º	4º		
1.	CONTRATOS Y CONVENIOS ESPECÍFICOS (Art. 83 LOU)						
1.1.	% de respuestas a las consultas telefónicas con carácter inmediato.	92,11%	83,72%	93,33%	97,06%	80%	Grupos de investigación y empresas.
1.2.	% de respuestas a las consultas vía e-mail en el plazo de 3 días.	96,15%	95,83%	100%	100%	80%	Grupos de investigación y empresas
1.3.	% de reuniones concertadas en el plazo de 3 días.	100%	100%	100%	100%	80%	Grupos de investigación y empresas
1.4.	% de búsquedas del grupo de investigación realizadas en 3 días.	95,65%	95,65%	100%	100%	80%	Grupos de investigación y empresas
1.5.	% de búsquedas de la empresa a demanda del investigador realizada en 5 días.	Ningún caso	Ningún caso	Ningún caso	Ningún caso	80%	Grupos de investigación y empresas
1.6.	% de contrato/convenio elaborados en el plazo de 3 días.	83%	100%	100%	100%	80%	Grupos de investigación y empresas
1.7.	% de facturas emitidas en el plazo de 7 días.	100%	100%	100%	100%	90%	Grupos de investigación y empresas
1.8.	% de nombramientos de becarios realizados en 3 días.	81,69%	86,49%	80,70%	91,46%	90%	Grupos de investigación y empresas
2.	PROYECTOS EUROPEOS						
2.1.	% de reuniones in situ con respecto al total de reuniones solicitadas.		100%		100%	90%	Grupos de investigación
2.2.	% de formularios administrativos para la Comisión Europea cumplimentados en el plazo de 3 días.		100%		100%	95%	Grupos de investigación
2.3.	% de informes económicos elaborados dentro del plazo con respecto al total.		100%		100%	80%	Grupos de investigación
3.	PROTECCIÓN INDUSTRIAL E INTELLECTUAL						
3.1.	% de respuestas a las peticiones de asesoramiento realizadas en 2 días.	50%	52,75%	57,84%	56,34%	85%	Grupos de investigación
3.2.	% de cuestionarios analizados sobre posibles invenciones en 5 días.	0%	0%	0%	33,33%	85%	Grupos de investigación
3.3.	% de recopilaciones y análisis del "estado del arte" realizados en 5 días.	0%	0%	0%	0%	80%	Grupos de investigación
3.4.	% de documentos y formularios oficiales cumplimentados en 5 días.	100%	50%	40%	50%	90%	Grupos de investigación
3.5.	% de respuestas a las demandas de negociación hechas en 5 días.	0%	0%	0%	0%	90%	Grupos de investigación

FICHAS DE ACCIONES DE MEJORAS

OTRI



Denominación

Registrar en el campo denominado "Entrada documentación" que existe en la base de datos de becarios la fecha en la que dispone de toda la documentación requerida de forma correcta para la elaboración del nombramiento del becario. Se utilizará esta nueva fecha registrada para el calculo del indicador "1.8: % de nombramientos de becarios realizados en 3 días".

Prioridad	Baja	Media	Máxima	Fecha propuesta de inicio	Día	Mes	Año
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		23	febrero	2011

Período ejecución	C/P	M/P	L/P	Período impacto	C/P	M/P	L/P	ML/P
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Responsable ejecución

Técnico Especialista de Contratos

Potenciales beneficiario/as

Técnico Especialista de Contratos.

Justificación

Se utiliza la fecha de registro de entrada en la OTRI de la documentación que manda el investigador solicitando el nombramiento del becario, para el calculo de días que se emplea en el nombramiento. En ocasiones, esta documentación viene incompleta o con errores los cuales el técnico tiene que subsanar y retrasa le elaboración del mismo siendo circunstancias que dependen del investigador y no de la Oficina.

Viabilidad

Existe un campo en la base de datos del SITUE para registrar la fecha de entrada de toda la documentación necesaria para la elaboración del nombramiento.

Recursos necesarios

RRHH: Técnico Especialista de Contratos.
Sistema de Gestión de la Información (SITUE).

Indicador de seguimiento y mejora

% de campos "Entrada documentación" rellenados con la fecha de entrada de la documentación completa.

<p>Elaboración:</p> <p>Cristina Quero González</p> <p>Fecha: 16/02/2011</p>	<p>Revisión:</p> <p>Coral Erades Pina</p> <p>Fecha: 17/02/2011</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Isabel García Morales</p> <p>Fecha: 17/02/2011</p>
-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Seguimiento Acciones de Mejoras abiertas en años anteriores.

En 2009 se abrieron las tres acciones de mejoras que se muestran a continuación:



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA

**UNIDAD ORGANIZATIVA O
FUNCIONAL**

Denominación

Modificación del programa informático que contabiliza los indicadores asociados a los compromisos del servicio de Contratos/Convenios para que tenga en cuenta los días laborales en lugar de los naturales como hace hasta ahora.

Prioridad	Baja <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>	Máxima <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha propuesta de inicio	Día 15	Mes Abril	Año 2009	
Período ejecución	C/P <input checked="" type="checkbox"/>	M/P <input type="checkbox"/>	L/P <input type="checkbox"/>	Período impacto	C/P <input checked="" type="checkbox"/>	M/P <input type="checkbox"/>	L/P <input type="checkbox"/>	ML/P <input type="checkbox"/>

Responsable ejecución

Técnico informático

Potenciales beneficiario/as

Técnico de contratos.

Justificación

Los compromisos recogidos en la Carta de Servicios están definidos en días laborales y los indicadores se están midiendo en días naturales. Como consecuencia, hay valores de indicadores que no cumplen con el valor aceptable cuando en realidad sí están dentro de los límites permitidos cuando se tiene en cuenta el calendario laboral.

Viabilidad

El programa informático que contabiliza los indicadores ha sido elaborado por el propio técnico informático y está preparado para someterse a mejoras como es introducir el calendario laboral.

Recursos necesarios

RRHH: Técnico informático.

Indicador de seguimiento y mejora

Programa informático actualizado (SI/NO)

Porcentaje de indicadores medidos en días laborales (%)

Elaboración: Cristina Quero González Fecha: 23/03/2009	Revisión: Coral Erades Pina Fecha: 24/03/2009	Aprobación: Isabel García Morales Fecha: 24/03/2009
------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Comentario:

En 2010 los indicadores asociados a la carta de servicios que están informatizados y son proporcionados por el sistema de gestión de la información (SITUE) utilizado en la OTRI, han sido calculados teniendo en cuenta los días laborales.

Por tanto los indicadores asociados a esta acción de mejora alcanzan los siguientes resultados satisfactorios:

Programa informático actualizado: SI

Porcentaje de indicadores medidos en días laborales: 100%.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA

**UNIDAD ORGANIZATIVA O
FUNCIONAL**

Denominación

Modificación de los compromisos asociados al servicio de Propiedad Industrial e Intelectual en la actual Carta de Servicios de la OTRI.

Prioridad	Baja <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>	Máxima <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha propuesta de inicio	Día 01	Mes Junio	Año 2009	
Período ejecución	C/P <input checked="" type="checkbox"/>	M/P <input type="checkbox"/>	L/P <input type="checkbox"/>	Período impacto	C/P <input type="checkbox"/>	M/P <input checked="" type="checkbox"/>	L/P <input type="checkbox"/>	ML/P <input type="checkbox"/>

Responsable ejecución

Técnico de Patentes

Potenciales beneficiario/as

Grupos de investigación de la UMA

Justificación

El técnico de patentes no estimó adecuadamente el tiempo que precisa para prestar algunos de sus servicios por lo que le resulta casi imposible cumplir con lo comprometido. Asimismo, los porcentajes establecidos en los compromisos no tienen en cuenta el valor tan pequeño de la población objeto de estudio. Así, por ejemplo, cuando se mide el porcentaje de documentos y formularios oficiales cumplimentados en 5 días, cuyo compromiso establecido es del 90% de los casos, se obtiene en el tercer trimestre del 2008 un valor de 80%. A primera vista no cumplimos el compromiso, sin embargo, después de un análisis más profundo vemos que de 5 servicios prestados en 4 de ellos sí se realizó en 5 días o menos, lo cual no está nada mal.

Viabilidad

En Junio de 2009 se cumple un año de la publicación de la carta de servicios de la OTRI y, por tanto, a partir de esa fecha se puede proceder a su modificación.

Recursos necesarios

500 ejemplares de la carta de servicios modificada para su difusión.

Indicador de seguimiento y mejora

Porcentaje de compromisos del servicio de Protección Industrial e Intelectual revisados (%)

Carta de Servicios de OTRI modificada (SI/NO)

<p>Elaboración:</p> <p>Cristina Quero González</p> <p>Fecha: 23/03/2009</p>	<p>Revisión:</p> <p>Coral Erades Pina</p> <p>Fecha: 24/03/2009</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Isabel García Morales</p> <p>Fecha: 24/03/2009</p>
-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

 UNIVERSIDAD DE MÁLAGA		FICHA DE ACCIÓN DE MEJORA		UNIDAD ORGANIZATIVA O FUNCIONAL		
Denominación						
Eliminar de la Carta de Servicios de la OTRI el servicio de Divulgación Científica.						
Prioridad		Baja	Media	Máxima	Fecha propuesta de inicio	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Día	Mes
					01	Junio
					Año	2009
Período ejecución		C/P	M/P	L/P	Período impacto	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C/P	M/P
					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsable ejecución						
Técnico de Calidad						
Potenciales beneficiario/as						
Grupos de investigación de la UMA, empresas y sociedad.						
Justificación						
En Junio de 2008 se constituye una unidad nueva en la UMA denominada Servicio de Documentación (SEDOC) que se responsabiliza de la divulgación científica y, por tanto, la OTRI deja de ofrecer este servicio.						
Viabilidad						
En Junio de 2009 se cumple un año de la publicación de la carta de servicios de la OTRI y, por tanto, a partir de esa fecha se puede proceder a su modificación.						
Recursos necesarios						
500 ejemplares de la carta de servicios modificada para su difusión.						
Indicador de seguimiento y mejora						
Carta de Servicios de OTRI modificada (SI/NO)						
Elaboración:		Revisión:		Aprobación:		
Cristina Quero González		Coral Erades Pina		Isabel García Morales		
Fecha: 23/03/2009		Fecha: 24/03/2009		Fecha: 24/03/2009		

Comentario:

Tanto esta acción de mejora como la anterior están relacionadas con la modificación de la carta de servicios.

A fecha de enero de 2011 se ha enviado al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social la nueva versión de la carta de servicios de la OTRI para que tras su revisión y aceptación pueda ser enviada para su publicación en BOJA.