



## RESOLUCIÓN de 13 de marzo 2024, de la Presidencia del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, por la que se aprueba el Plan de Acción de Calidad e Innovación 2024, de la Agencia Estatal CSIC.

Por Resolución de 31 de enero de 2022 el Consejo Rector de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas aprobó el *Plan de Acción Plurianual del CSIC 2022-2025*, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13b) del Estatuto de la Agencia Estatal.

En julio de 2023 se aprobó el Contrato de Gestión (CdG) para el periodo 2023-2026 (Orden PCM/829/2023, de 20 de julio). El CdG permite al CSIC realizar una adecuada planificación de los objetivos a cumplir y desarrollar la mejor gestión posible de sus medios personales, financieros y materiales. Los objetivos estratégicos del CSIC que se recogen en el CdG contemplan la visión del Plan de Acción Plurianual de conseguir que la institución se posicione como una de las organizaciones más atractivas para desarrollar Ciencia en Europa.

A partir de este momento, el CdG marca la estrategia del CSIC, junto con los consecutivos “Programas Anuales de Cumplimiento”, cuyo objetivo es emprender proyectos de alto impacto para fortalecer al CSIC como referente de investigación nacional e internacional, moldeando el desarrollo científico de excelencia, y traduciéndose en una mayor repercusión económica y social.

El *Plan de Calidad e Innovación 2022-2025* se aprobó mediante Resolución de Presidencia el 28 de abril de 2022, estableciéndose como un soporte facilitador de la estrategia del CSIC desde la perspectiva de la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación. Este Plan se ejecutará siguiendo las directrices del CdG de una forma transversal hasta la finalización de su vigencia.

Anualmente se establece un Plan de Acción de Calidad e Innovación estructurado en Proyectos de Calidad transversales, agrupados en diferentes áreas de acción, que serán evaluados y revisados al concluir el año en curso.

En consecuencia, en ejercicio de las competencias atribuidas a la Presidencia del CSIC por los artículos 10.1 y 11.2.o) de su Estatuto, aprobado por Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, dispongo:

**Primero.-** Aprobación del *Plan de Acción de Calidad e Innovación 2024 de la Agencia Estatal CSIC*.

Mediante la presente Resolución se aprueba el Plan de Acción de Calidad e Innovación 2024 de la Agencia Estatal CSIC para el año 2024, cuyo texto se incluye a continuación, conforme a lo establecido en el Plan de Calidad e Innovación en la Agencia Estatal CSIC (2022-2025) en vigor.

**Segundo.-** Habilitación normativa.

Se autoriza al Secretario General para que dicte cuantas instrucciones y resoluciones sean necesarias para la interpretación, desarrollo y ejecución de lo previsto en este Plan.

**Tercero.-** Entrada en vigor.

El presente Plan entrará en vigor el día siguiente al de su aprobación.

Fdo. electrónicamente por la Presidencia del CSIC

Eloísa del Pino Matute





# PLAN DE ACCIÓN DE CALIDAD E INNOVACIÓN 2024

De acuerdo con las líneas estratégicas establecidas en el Plan de la Calidad e Innovación del CSIC 2022-2025, el Plan de Acción de Calidad e Innovación para el año **2024** está integrado por los siguientes 11 Proyectos de Calidad:

- I. Sistema de gestión de la calidad en la AECSIC.**
  1. Cartas de servicio y cartas de compromisos de calidad.
  2. Calidad en los servicios de Información Científica y Biblioteca.
  3. Quejas y Sugerencias.
  
- II. Certificación y acreditación en calidad.**
  4. Gestión de la Calidad en las Vicepresidencias.
  5. Certificación y acreditación de Laboratorios y servicios Científico-Técnicos.
  
- III. Divulgación y promoción de una cultura de la calidad.**
  6. Formación en calidad.
  7. Divulgación de la calidad y redes sociales.
  
- IV. Coordinación institucional en materia de calidad e innovación.**
  8. Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios en el CSIC.
  9. Calidad en las Agencias Estales.
  10. Red de Innovación de Calidad.
  11. Plan de Calidad e Innovación en Institutos y Centros.





## PROYECTOS DE CALIDAD 2024

### I. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA AECSIC.

#### PROYECTO DE CALIDAD 1

#### CARTAS DE SERVICIOS Y CARTAS DE COMPROMISOS DE CALIDAD

El proyecto está relacionado con el desarrollo del Marco General de Mejora de la Calidad en la AGE establecido en el RD 951/2005, a través de la elaboración y mantenimiento, de acuerdo a las directrices de dicho Real Decreto, de *Cartas de Servicios*. Estas tienen como objetivo informar a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que se les ofrecen y sobre los derechos que les asisten, estableciendo unos compromisos de calidad en relación a la prestación del servicio. Actualmente, el CSIC dispone de cuatro Cartas de Servicios aprobadas por el Ministerio de adscripción; son las relativas a las actividades del Real Jardín Botánico, de la Red de Bibliotecas, del Museo Nacional de Ciencias Naturales, y del Museo Geominero del Instituto Geológico y Minero de España, Centro Nacional de reciente incorporación al CSIC.

Como complemento a este proyecto, para dar una cobertura a otros servicios del CSIC, en el año 2013 se crearon las *Cartas de Compromisos de Calidad (CCC)* que, como las anteriores, relacionan los indicadores de calidad y las condiciones en que se presta el servicio. La diferencia es que las CCC son gestionadas íntegramente por el CSIC y no requieren de aprobación externa. El proyecto prevé la promoción de estas Cartas en el ámbito de todos los servicios científico-técnicos ofertados por el CSIC para prestación interna o externa, principalmente en esta última, pero está abierto a la incorporación de otros servicios y ámbitos competenciales que quieran acogerse a los mismos principios de funcionamiento.

**Unidades responsables:** Unidades, institutos y centros/ PRESIDENCIA/ UCALI/ VORI/ VICYT





## PROYECTO DE CALIDAD 2

### CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA Y BIBLIOTECA.

Este Proyecto tiene como objetivo potenciar la dinámica de la calidad y la evaluación en los servicios ofrecidos por las bibliotecas y archivos del CSIC, ya que es una tarea que se demanda desde todos los ámbitos, dado su volumen e importancia. Trabajar en este sentido supone gestionar la calidad como un aspecto más del trabajo de las bibliotecas y archivos y seguir impulsando su evaluación, análisis y difusión, así como la promoción de las políticas de mejora que permitan prestar un mejor servicio a los usuarios y a la sociedad en su conjunto.

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC realiza diferentes actividades orientadas a la mejora de los servicios a través del seguimiento y publicación de un Catálogo de Indicadores y de la realización de encuestas de satisfacción a usuarios y personal. La Red ha publicado sus compromisos de calidad en una Carta de Servicios, aprobada conforme al RD 951/2005, de los que realiza el seguimiento mediante los mencionados indicadores.

**Unidad responsable:** VORI/ URICI

## PROYECTO DE CALIDAD 3

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

Este proyecto implementa el Programa de Mejora de la Calidad en la AGE establecido en el RD 951/2005 y, a través del mismo, el CSIC asume el papel de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción, como las iniciativas de los ciudadanos y las felicitaciones, para mejorar la calidad de los servicios que reciben.

**Unidad responsable:** PRESIDENCIA/ UCALI.





## II. CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN EN CALIDAD

### PROYECTO DE CALIDAD 4

#### GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS VICEPRESIDENCIAS

La *Vicepresidencia Adjunta de Transferencia del Conocimiento* tiene implantado un sistema de gestión de la calidad bajo la norma 9001, certificado por una entidad externa. Este proyecto tiene como objetivo el mantenimiento de este sistema certificado, ampliando el alcance a toda la actividad de esta vicepresidencia. Esta vicepresidencia gestiona su proyecto.

**Unidades responsables:** VIT

### PROYECTO DE CALIDAD 5

#### CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS Y SERVICIOS CIENTÍFICO-TÉCNICOS

Para contribuir a la mejora de los resultados de la investigación y a la mejor prestación de los servicios en el CSIC, se cuenta con la participación de organizaciones externas en la evaluación de la actividad de los laboratorios y los servicios científico-técnicos de la Agencia Estatal. De esta forma estos servicios reciben la correspondiente validación o reconocimiento en forma de certificación o acreditación. El CSIC tiene ya una valiosa experiencia con algunos de sus laboratorios certificados, por una empresa certificadora, o acreditados por ENAC. En ese sentido, este proyecto tiene el objetivo de apoyar desde la Unidad de Calidad e Innovación con actuaciones de coordinación y asesoramiento, el mantenimiento de sus certificaciones o acreditaciones y orientar técnicamente a los nuevos laboratorios que quieran incorporarse a este proceso. En la actualidad, ya están involucrados 30 Institutos y Centros en este proyecto de cara a mantener sus reconocimientos externos.

Para apoyar e incentivar a estos servicios se cuenta con unas ayudas de calidad, gestionadas por la Unidad de Calidad e Innovación, que cofinancian parte del gasto generado para la obtención de este reconocimiento externo.

**Unidades responsables:** Institutos y Centros /SEGE/UCALI.





### III. DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE LA CALIDAD.

#### PROYECTO DE CALIDAD 6

#### FORMACIÓN EN CALIDAD

El Plan de Formación del CSIC es el marco general en el que se incluyen las actuaciones referidas a la mejora de la cualificación y capacitación del personal a través de diferentes acciones formativas. Las acciones formativas se plantean con un doble objetivo: por un lado, conseguir una mayor calidad en los servicios y actividades realizadas por el Organismo y, por otro lado, posibilitar a todo el personal la mejora de su capacitación profesional. Una vez realizadas, las actividades formativas son evaluadas para medir el cumplimiento de sus objetivos y disponer así de información para el adecuado diseño y planificación de los nuevos cursos. Además, se plantea anualmente la necesidad de programar acciones formativas en el campo de la calidad, tanto desde el punto de vista del laboratorio como de la gestión de la calidad en general. La Unidad de Calidad e Innovación participa en esta programación a través de cursos coordinados por ella y también con la participación de su personal en cursos y acciones diversas en los programados por otras unidades o instituciones.

**Unidades responsables:** SGARH/ UCALI.

#### PROYECTO DE CALIDAD 7

#### DIVULGACIÓN DE LA CALIDAD Y REDES SOCIALES

Entre los objetivos de este proyecto está divulgar los temas de calidad entre la plantilla del CSIC, ya que es una prioridad concienciar a todo el personal sobre la importancia que tiene considerar los aspectos de calidad de su trabajo para impulsar la mejora en los resultados. Además, es vital para el Organismo contar con canales de información abiertos al alcance de su personal y también hacia el exterior, como son en la actualidad las redes sociales.

En la intranet se puede acceder al *Foro de Calidad*, un sitio web que irá incluyendo nuevos contenidos que faciliten una información rápida y eficaz para el acercamiento a los temas de calidad en todos sus aspectos. El uso de las redes sociales constituirá así





una fuente de información para divulgar la calidad en la actividad científica y en su gestión, como también podrá utilizarse para obtener opiniones y críticas sobre su desarrollo.

También, la Unidad de Calidad e Innovación cuenta con una lista correo de distribución para difundir temas de calidad entre todo el personal del CSIC que esté inscrito.

**Unidades responsables:** UCALI.

#### IV. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL EN MATERIA DE CALIDAD E INNOVACIÓN.

##### PROYECTO DE CALIDAD 8

##### ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL CSIC.

Para obtener unos buenos resultados finales en el despliegue de todos los procesos de gestión a nivel institucional, es imprescindible conocer y gestionar las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios, respecto de los distintos equipos de gestión, sobre la eficacia en la estrategia desarrollada en la ejecución de los procesos y los mecanismos de apoyo empleados para conseguir esos buenos resultados.

El CSIC cuenta con una estructura organizativa descentralizada, compuesta, en la actualidad, por más de 120 centros, con diferentes idiosincrasias en sus equipos directivos, en los que convive personal de alta cualificación científica junto a otros con alto perfil técnico. Esto hace difícil a los servicios centrales y corporativos establecer procedimientos generales estandarizados en la gestión.

Las herramientas utilizadas para obtener toda esta información, necesaria para conocer las expectativas y el nivel de satisfacción (en la prestación de los distintos servicios que se prestan entre las partes intervinientes y en el desarrollo de una nueva cultura administrativa, que incluya la mejora y la simplificación de los procedimientos generales de gestión institucionales), son las encuestas realizadas a los clientes externos e internos o intermedios, como son los equipos de dirección y gerencia de los centros/institutos, grupos focales y análisis de quejas y sugerencias.

**Unidades responsables:** PRESIDENCIA/SEGE/UCALI





## PROYECTO DE CALIDAD 9

### CALIDAD EN LAS AGENCIAS ESTATALES

Las Inspecciones Generales de Servicios de los ministerios son los órganos de la Administración General del Estado que tienen encomendada la tarea permanente de inspección de los servicios, el seguimiento de objetivos y el análisis de riesgos y debilidades de todas las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes de los departamentos ministeriales y, desde la desaparición de la AEVAL, también la calidad en los organismos de la AGE. El CSIC, como mayor organismo público de Investigación del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, requiere para su adecuada planificación estratégica y mejora en la gestión disponer de datos de funcionamiento de carácter objetivo y que permitan integrarse dentro de marcos más amplios que el propio Organismo para dar coherencia y sentido general a las decisiones y previsiones estructurales que se adopten en todos los ámbitos de sus recursos (humanos, financieros, infraestructuras, etc.).

El objeto de este proyecto plural es, en colaboración con la Inspección General de Servicios del Ministerio de adscripción, el intercambio de datos e información y la elaboración de estudios para mejorar el funcionamiento y, en consecuencia, el rendimiento global del CSIC. Un hito en este proyecto es la elaboración anual del Informe de Calidad en las Agencias Estales.

**Unidades responsables:** UCALI

## PROYECTO DE CALIDAD 10

### RED DE INNOVACIÓN DE CALIDAD

La Red de Innovación de Calidad pretende proveer un espacio de discusión sobre temas relacionados con la Gestión de la Calidad y para explorar iniciativas de colaboración e intercambio de experiencias entre sus miembros.

Podrá pertenecer a esta red todo el personal interesado en temas de la calidad, priorizando a todo aquel personal que ejerza tareas de implantación y gestión de la calidad en servicios con reconocimiento externo.

Se celebrarán reuniones periódicas con los integrantes de la red para reforzar el trabajo colaborativo entre sus miembros.

**Unidades responsables:** UCALI





## PROYECTO DE CALIDAD 11

### PLAN DE CALIDAD E INNOVACIÓN EN INSTITUTOS Y CENTROS

La elaboración de planes de calidad en los institutos y centros del CSIC permitió en su momento ir introduciendo una cultura de calidad y de mejora continua en la Agencia estatal. A partir de ahí, y con las conclusiones de la experiencia extraída del Plan anterior, se puede establecer un marco conjunto y propio para desarrollar los proyectos de calidad de los ICUS, que no solo recoja la totalidad de las iniciativas en marcha de éstos, sino que además se acompañe de indicadores fiables y herramientas de trabajo común que permitan hacer un buen seguimiento y evaluación y también incorporar nuevas iniciativas en este ámbito.

El *Plan de Calidad e Innovación* de los institutos y centros estará compuesto por todas aquellas iniciativas, actividades y medios necesarios para alcanzar los objetivos que en materia de calidad, mejora continua e innovación se planteen para un periodo de tiempo concreto.

Las actividades recogidas en estos planes de calidad se desarrollarán bajo la forma de Proyectos de Calidad según la sistemática especificada en el Plan de Calidad e innovación 2023-2025. Por cada Proyecto de Calidad que contenga el Plan, se definirá al menos el objetivo o meta a alcanzar, plazo para conseguirlo, relación de actividades, responsable/s de la ejecución y frecuencia de seguimiento.

La UCALI asesorará y apoyará en la redacción y seguimiento en los Planes de Calidad e Innovación a todos aquellos Institutos y Centros que lo requieran.

**Unidades responsables:** PRESIDENCIA/UCALI





## ANEXO 1. Ficha de seguimiento

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN AÑO	
<b>PROYECTO DE CALIDAD (DENOMINACIÓN/TÍTULO)</b>	
<b>Objetivo</b>	
<b>Servicio/Unidad Participante/Responsable</b>	
<b>Fecha de inicio y grado de avance</b>	
<b>Descripción breve de las actividades realizadas y resultados obtenidos</b>	
<b>Grado de éxito alcanzado respecto a los objetivos fijados</b>	.....%
<b>Difusión de los resultados</b>	
<b>Observaciones e información complementaria</b>	

Código seguro de Verificación : GEN-d8c3-f242-364d-e810-230a-5164-a23d-b478 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

	<b>CSV : GEN-d8c3-f242-364d-e810-230a-5164-a23d-b478</b>
	DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <a href="https://portafirmas.redsara.es/pf/valida">https://portafirmas.redsara.es/pf/valida</a>
	<b>FIRMANTE(1) : ELOISA DEL PINO MATUTE   FECHA : 13/03/2024 19:56   NOTAS : F</b>



## ANEXO 2. Índice de siglas

AEVAL Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios  
(disuelta por Real Decreto 769/2017)

AGE Administración General del Estado

ICU Institutos, Centros y Unidades

ORGC Organización Corporativa

SEGE Secretaría General

SGAI Secretaría General Adjunta de Informática

SGARH Secretaría General Adjunta de Recursos Humanos

SGOI Secretaría General de Obras e Infraestructuras

TIC Tecnologías de la Información y la Comunicación

UCALI Unidad de Calidad e Innovación

URICI Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación

VAAC Vicepresidencia Adjunta de Áreas Científico Técnicas

VAPC Vicepresidencia Adjunta de Programación Científica

VARI Vicepresidencia Adjunta de Relaciones Institucionales

VATC Vicepresidencia Adjunta de Transferencia de Conocimiento

VICYT Vicepresidencia de Investigación Científica y Técnica

VORI Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales

VRI Vicepresidencia de Relaciones Internacionales

