



Museo Nacional de Ciencias Naturales

Plan de Calidad 2018-2021



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



El Museo Nacional de Ciencias Naturales tiene su origen en 1771 con la creación del Real Gabinete de Historia Natural por Su Majestad el Rey Carlos III. En estos casi 250 años ha pasado por todo tipo de situaciones en función de las circunstancias históricas de nuestro país. Sin embargo, hoy en día nuestra institución es un Museo moderno en constante actualización para mantenerse vivo y en competencia con instituciones similares en todo el mundo. Las actividades de nuestro centro incluyen: la investigación científica, con alrededor de 90 investigadores trabajando en diversas áreas de las Ciencias de la Vida y más de 1,5 millones de euros invertidos en proyectos científicos en marcha; las colecciones, que superan los 10 millones de ejemplares, y las exposiciones y actividades para el público que atraen a más de 300.000 visitantes anuales. Todo este trabajo necesita, evidentemente, de un soporte administrativo y de gestión muy importante que garantice la gestión adecuada de proyectos de investigación, la atención al público y la conservación de las colecciones.

Para cumplir con todas estas funciones es necesario un esfuerzo de modernización en el que nos hallamos plenamente envueltos y que se ve reflejado en el plan de calidad que aquí se presenta. Mediante las medidas que se ponen en marcha con este plan no sólo pretendemos mejorar nuestra atención al público, la accesibilidad de personal científico y no científico a la información que atesora el Museo y la calidad de nuestros laboratorios e instalaciones, así como la formación de nuevas generaciones de investigadores, sino también disponer de una gestión ágil y moderna que permita el correcto funcionamiento de todas nuestras actividades. Está dirigido por tanto no sólo al usuario externo sino también, y muy especialmente, al interno, intentando mejorar la experiencia desde su ingreso en el Museo, incluyendo a personal en formación, hasta el momento de su partida. Al mismo tiempo el Museo tiene el compromiso de ser un centro ejemplar desde el punto de vista medioambiental por lo que también se incluye el control del impacto de nuestra actividad.

Este plan supone, por lo tanto, un paso más en la búsqueda de excelencia que ha caracterizado a nuestra institución desde su creación. El Museo Nacional de Ciencias Naturales es hoy en día un museo del siglo XXI y pretende seguir siendo un referente para las generaciones futuras.

Santiago Merino
Director MNCN-CSIC



ÍNDICE

- Prólogo del Director del MNCN.
- Resumen ejecutivo del Plan de Calidad 2018-2021 del Museo Nacional de Ciencias Naturales.
- Tipología de proyectos (según el Plan de Calidad CSIC 2018-2021).
- Proyectos de calidad de carácter transversal.
 - MNCN-01.- *Establecimiento de un Plan de Acogida.*
 - MNCN-02.- *Reforzamiento de los compromisos de calidad en la Carta de Servicios del MNCN.*
 - MNCN-03.- *Encuestas de satisfacción de usuarios de servicios.*
 - MNCN-04.- *Mejora de la gestión medioambiental.*
- Proyectos de calidad de Gerencia.
 - MNCN-05.- *Puesta en marcha del sistema de Coordinación de Actividades Empresariales.*
 - MNCN-06.- *Creación del Servicio de Contratación.*
 - MNCN-07.- *Estudio de procesos en Gerencia.*
- Proyecto de calidad de la Vicedirección de Colecciones y Documentación.
 - MNCN-08.- *Sistema de gestión integral para Colecciones y Documentación del MNCN. Desarrollo del nodo de información de Biodiversidad del MNCN.*
- Proyecto de calidad de la Vicedirección de Formación Científica y Profesional.
 - MNCN-09.- *Puesta en marcha de la Vicedirección de Formación Científica y Profesional.*
- Proyectos de calidad de las Vicedirecciones de Comunicación y Cultura Científica y Exposiciones.
 - MNCN-10.- *Creación de espacio gastro-científico educativo.*
 - MNCN-11.- *Mejora de la accesibilidad a las actividades y exposiciones del MNCN.*
- Proyectos de calidad de la Vicedirección de Investigación.
 - MNCN-12.- *Campaña de igualdad de género en el estamento de investigación en el MNCN y apoyo a investigadoras jóvenes.*
 - MNCN-13.- *Buenas prácticas de Laboratorio.*
 - MNCN-14.- *GESINLAB.*
 - MNCN-15.- *Libros de registro de actividad de los equipos científico-técnicos.*
 - MNCN-16.- *Accreditación del Laboratorio Nacional de Referencia de Nematodos Fitopatógenos de acuerdo a la Norma ISO 17025.*
 - MNCN-17.- *Certificación por Norma ISO 9001 del Servicio de Técnicas No Destructivas.*
 - MNCN-18.- *Encuesta de satisfacción de estudiantes y trabajadores en prácticas del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.*
 - MNCN-19.- *Inclusión del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones en la Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid (REDLAB).*
 - MNCN-20.- *Mejora del modelo de gestión de calidad en el Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.*
 - MNCN-21.- *Calendario de tareas del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.*
- Cronogramas



RESUMEN EJECUTIVO DEL PLAN DE CALIDAD 2018-2021 DEL MUSEO NACIONAL DE CIENCIAS NATURALES

El Plan de Calidad del Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN) que aquí se presenta, es consecuencia del mandato administrativo establecido en el punto 2.2 del *Plan de Calidad e Innovación de la Agencia Estatal CSIC 2018-2021* y llevado a cabo por la *Instrucción de 21 de enero de 2019, de la Secretaría General del CSIC, por la que se establecen las reglas para la elaboración de los planes de calidad de los centros e institutos del CSIC*. Pero también, y fundamentalmente, es la plasmación en un documento de los esfuerzos de una institución más que bicentenaria por mantener en el siglo XXI unos estándares de calidad en el servicio que presta a los ciudadanos en general, y a la comunidad científica en particular.

El MNCN es un centro complejo, porque no sólo es un centro de investigación, sino que es también un museo. Ese doble carácter potencia una cultura organizativa peculiar en la que cada área de actividad suele funcionar de manera autónoma, aunque todas ellas se coordinan cuando la situación lo requiere: el área de *Investigación* tiene unas necesidades diferentes a las del área del *Museo*, que, a su vez, se desgaja en otros dos ámbitos: el de las *Colecciones*, que constituyen el patrimonio material fundamental de la institución (y que también tiene un vínculo directo con el área de Investigación, porque los propios ejemplares, muchas veces obtenidos en los trabajos de campo de los proyectos de investigación, son también objeto de estudio), y el de la actividad museística propiamente dicha, que implica tanto al personal que gestiona las *Exposiciones* como al que desarrolla los *Programas Educativos y Actividades* vinculadas a las mismas, así como su comunicación al público interesado en lo que el Museo ofrece. Ese carácter se refleja en su estructura organizativa, compuesta actualmente por cinco vicedirecciones: la de *Investigación* (compuesto por 6 Departamentos de Investigación y 18 servicios científico-técnicos, incluidas 2 estaciones experimentales), *Colecciones y Documentación* (que contiene un total de 18 colecciones y un Laboratorio de Restauración), *Comunicación y Cultura Científica* (que abarca las funciones de Programas Educativos y Actividades y la de Comunicación), *Exposiciones*, y la recientemente creada de *Formación Científica y Profesional*, cuya puesta en marcha constituye en sí misma un proyecto de calidad incluido en el Plan. Es normal, por tanto, que esta diversidad de servicios, actividades y áreas haya podido dar lugar a una autonomía de las mismas en el día a día, aunque el personal del MNCN es consciente de que todas estas áreas están estrechamente imbricadas. Hacemos distintas cosas, pero todos trabajamos sobre lo mismo y para lo mismo.

Por todo lo anterior, una de las pretensiones principales de este Plan de Calidad ha sido precisamente la de conseguir vertebrar todos los esfuerzos por la mejora continua de cada servicio o área del Museo en proyectos comunes. Se ha intentado, y se ha conseguido, que al menos hubiera un proyecto, más o menos complejo o ambicioso, por ámbito de actividad. Y ello desde la voluntariedad, pero también con la implicación de la dirección para tomar la iniciativa allí donde no se encontró.



Por este motivo, los 21 proyectos presentados se dividen en tres grandes grupos: proyectos transversales o generales del centro (proyectos 1 a 4), proyectos de iniciativa de las Vicedirecciones y Gerencia (proyectos 5 a 15) y proyectos de iniciativa de los servicios interesados (proyectos 16 a 21). Esperamos que el predominio de las estrategias *top-down*, den lugar, cuando se haga el balance final del Plan y haya que preparar uno nuevo, a un aumento de los proyectos de orientación *bottom-up*.

El proceso de gestación del Plan se inició con la reunión a la que se nos convocó a los gerentes de los centros para explicarnos la *Instrucción de 21 de enero de 2019, de la Secretaría General del CSIC*. El contenido de dicha reunión se trasladó en convocatoria abierta a todo el personal del Museo, animando a la presentación de proyectos de calidad y dando un plazo para ello. Paralelamente, se comunicó a la dirección del centro para que, a su vez, las distintas vicedirecciones planteasen proyectos de calidad de interés general de su ámbito. Como he comentado, algunos de esos proyectos ya estaban ejecutándose, y se ponen en este Plan porque su inicio ha estado dentro del periodo de vigencia del Plan general del CSIC y están aún pendientes de su finalización. El resultado de todo ello, tras la necesaria labor de coordinación y uniformización que la propia *Instrucción* asigna a los gerentes, son los proyectos que aquí se presentan, en los que puede percibirse, a partes iguales, ilusión y esfuerzo, ambición y realismo, expectativas de mejora y deseos de prestar mejores servicios a los ciudadanos y al resto de receptores del trabajo cotidiano de los empleados del Museo.

Los proyectos de carácter transversal han pretendido reforzar la apuesta del Museo por la gestión de la calidad en el sentido más tradicional de las políticas desarrolladas por las organizaciones en este sentido. A tal efecto, se prevé el establecimiento definitivo de un **Plan de Acogida**, que incluya el Manual de Acogida que es ya una exigencia de todas las organizaciones con un mínimo estándar de calidad en la gestión y del que aquí ya contamos con un borrador, pero también que establezca un protocolo para la bienvenida (y también la despedida) de las personas que vengán a trabajar al Museo. Además, el Museo, que es una de las 5 instituciones (una de las 3 que tiene el CSIC) adscritas al Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades que cuenta con una **Carta de Servicios**, pretende reforzar los compromisos de calidad adquiridos en dicha carta, actualizada este mismo año, de modo que en la próxima renovación casi todos los servicios hayan adquirido compromisos dignos de su inclusión y los que ya los tienen aumenten su nivel de exigencia. En el periodo transitorio hasta la publicación de la próxima actualización de la Carta en 2022 estos compromisos adquirirán la forma de Cartas de Compromiso de la Calidad. Por su parte, el proyecto de **Encuestas de Satisfacción** de usuarios de servicios pretende ir más allá del mero uso del Sistema de Quejas y Sugerencias, principalmente utilizado en el Museo por el público asistente, de modo que no sólo nos centremos en las deficiencias, sino también en las fortalezas, que son la base de la motivación para crecer. Finalmente, un proyecto más innovador es el de **Mejora de la Gestión Medioambiental**, necesario en cuanto el MNCN, como centro del área de recursos naturales, debe estar comprometido con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por Naciones Unidas y reducir su Huella de Carbono e Hídrica, que viene calculando desde 2014, así como establecer una gestión unificada de sus residuos que lleve a una reducción también de los mismos.



En cuanto a los “proyectos de área”, en primer lugar mencionaremos los de Gerencia, por cuanto también tienen una repercusión directa en todo el personal del MNCN. El primero es el de puesta en marcha de un sistema de **Coordinación de Actividades Empresariales**, fundamental para mejorar la Prevención de Riesgos en un lugar como el Museo en el que tantas empresas prestan servicios. Este proyecto también está de algún modo vinculado al de creación del **Servicio de Contratación** del centro, por cuanto la búsqueda de empresas que gestionen los servicios del Museo debe ser exigente con el cumplimiento de criterios de calidad en las mismas, y la primera exigencia de la calidad es la salud y seguridad de los trabajadores. La entidad propia de este Servicio viene exigida por la nueva normativa de los contratos menores, derivada de la nueva *Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre)*, pues dicha norma obliga a una mayor utilización de los mecanismos del expediente de contratación para reducir el porcentaje de contratos menores en los centros. Finalmente, el proyecto de **Estudio de Procesos** pretende iniciar el desarrollo de modelos de gestión de calidad en los servicios adscritos a la Gerencia, que en primer lugar establezcan protocolos de funcionamiento eficaces y efectivos que, quizá en un estadio posterior, puedan desembocar en una certificación de calidad de estos servicios. Este último objetivo no es el fin principal de este estudio, ya que lo primero que hay que conseguir es que dichos protocolos sean ágiles y mejoren el servicio interno que la Gerencia ofrece. La calidad en gestión debe ser, fundamentalmente, eficacia y eficiencia.

La Vicedirección de Colecciones y Documentación presentó en sus Jornadas anuales del pasado mes de marzo un proyecto de **Gestión Integral para Colecciones y Documentación** del Museo, en aras a desarrollar un auténtico nodo de información sobre Biodiversidad, de alcance mundial dada la importancia del volumen y calidad de nuestras colecciones. Ese ambicioso proyecto, que requerirá de importantes recursos humanos y económicos, es el que se presenta en este Plan de Calidad y ayudará en la gestión de otros proyectos científicos de infraestructuras de ámbito europeo como Synthesys + o DISCCo.

Por su parte, tras una propuesta en el Claustro ordinario del mes de marzo pasado, se creó en el mes de abril la **Vicedirección de Formación Científica y Profesional**, también con un completo plan de actividades, que se comunicó al centro a través de la Junta de Instituto del pasado mes de junio. La dirección cree que este proyecto tiene la entidad suficiente para dotar al Museo de una oferta formativa de calidad a los estudiantes predoctorales, que pueda convertir al MNCN en un foco de atracción de personal investigador de excelencia.

En cuanto a las Vicedirecciones de Exposiciones y Comunicación y Cultura Científica, también han rediseñado dos proyectos ya en marcha y que les afectan conjuntamente. Uno de ellos es la creación de un **Espacio Gastro-Científico Educativo**, lo cual es una demanda antigua del Museo, cuyas limitaciones de espacio le impiden tener un servicio de cafetería-restauración adecuado para sus visitantes. El servicio, y de ahí el nombre del proyecto, no pretende ser sólo una cafetería o un restaurante, sino un lugar de encuentro para actividades científicas y educativas propias del Museo. El espacio se crearía aprovechando parte del amplio Jardín Mediterráneo y sería un lugar privilegiado con vistas sobre el Paseo de la



Castellana y la Plaza de San Juan de la Cruz. Este proyecto requerirá del asesoramiento de la Secretaría General Adjunta de Obras e Infraestructuras. El segundo proyecto, también en marcha, es el de mejora de la **Accesibilidad a las Actividades y Exposiciones**, que supone un esfuerzo por poner el Museo al alcance de todas las capacidades (incluidas las cognitivas) y que es una exigencia en un Museo de carácter público. Este proyecto no sólo implica el desarrollo de obras de reforma de los accesos internos y externos (algunas de las cuales ya se han iniciado con ayuda de la Secretaría General Adjunta de Obras e Infraestructuras), sino también de adaptación de recorridos y contenidos expositivos y educativos.

Finalmente, pero no por su menor importancia, mencionaremos los proyectos presentados por la Vicedirección de Investigación, de algunos de cuyos servicios han surgido los únicos proyectos *bottom-up* que figuran en el Plan, lo que muestra la importancia que en este ámbito se concede a la calidad de los servicios. En primer lugar, mencionaremos los proyectos de alcance general de esta Vicedirección, y muy principalmente el proyecto de **Igualdad de Género** entre el personal de investigación, por la relevancia y vigencia que este tema tiene para la gestación de una sociedad más inclusiva y equitativa. Además, esta Vicedirección ha propuesto proyectos, quizá de desarrollo más modesto, pero de rápida ejecución y de amplio e inmediato impacto para iniciar a los servicios científico-técnicos y a sus equipos en la gestión de calidad, también con efectos en materia de Prevención de Riesgos Laborales: el de **Buenas Prácticas de Laboratorio**, el de inclusión de los equipos y la gestión de su mantenimiento en la aplicación corporativa **GESINLAB**, y el de generalización de los **Libros de Registro de Actividad** de los equipos científico-técnicos del centro.

Finalmente, y dentro de esta Vicedirección, mencionar los importantes proyectos de iniciativa propia del Laboratorio Nacional de Referencia de Nematodos (que está trabajando en su **Acreditación ISO 17025** ante la ENAC), el Servicio de Técnicas No Destructivas (que también está en los últimos estadios de su **Certificación ISO 9001**) y del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones, que ha presentado hasta cuatro proyectos para incorporarse a paso ligero a la implantación de modelos de gestión de la calidad: el proyecto de **Encuesta de Satisfacción para Estudiantes**, el de inclusión del Laboratorio en la Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid, **REDLAB**, el de mejora del **Modelo de Gestión de Calidad**, y el de establecimiento de un **Calendario de Tareas** para el control de los procesos del servicio.

En definitiva, con el presente Plan de Calidad el MNCN pretende convertirse en un centro de investigación y un Museo cuyo horizonte común sea la excelencia, partiendo de la detección de áreas de mejora mediante la revisión de sus *procesos*, continuando con una orientación hacia la filosofía de “servicio al cliente” (ya sea interno o externo) mediante medidas *innovadoras* y de mejor uso de los *recursos* y con el propósito final de establecer procesos de mejora continua, que beneficien a las *personas* que acuden a sus puertas.



TIPOLOGÍA DE PROYECTOS (SEGÚN PLAN DE CALIDAD CSIC 2018-2021)

CÓDIGO PROYECTO	TÍTULO DEL PROYECTO	TIPO Proj.CSIC	LÍNEAS			
			PROCESOS	PERSONAS	RECURSOS	INNOVACIÓN
MNCN-01	Establecimiento de un Plan de Acogida	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-02	Reforzamiento de los compromisos de la calidad en la Carta de Servicios del MNCN	TIPO 1. Proyecto 3				
MNCN-03	Encuestas de satisfacción de usuarios de servicios	TIPO 1. Proyecto 14				
MNCN-04	Mejora de la gestión medioambiental (gestión de residuos y reducción de la Huella de Carbono)	TIPO 2.				
MNCN-05	Puesta en marcha del sistema de Coordinación de Actividades Empresariales	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-06	Creación del Servicio de Contratación	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-07	Estudio de procesos en Gerencia	TIPO 1. Proyecto 12				
MNCN-08	Sistema de gestión integral para colecciones y documentación del MNCN. Desarrollo del nodo de información de Biodiversidad del MNCN.	TIPO 2.				
MNCN-09	Puesta en marcha de la Vicedirección de Formación Científica y Profesional	TIPO 1. Proyecto 10				
MNCN-10	Creación de un espacio gastro-científico educativo	TIPO 1. Proyecto 11				
MNCN-11	Mejora de la accesibilidad a las actividades y exposiciones del MNCN	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-12	Campaña de igualdad de género en el estamento de investigación en el MNCN y apoyo a investigadoras jóvenes	TIPO 2.				



MNCN-13	Buenas prácticas de laboratorio	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-14	GESINLAB	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-15	Libros de registro de actividad de los equipos científico-técnicos	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-16	Acreditación del Laboratorio Nacional de Referencia de Nematodos Fitopatógenos de acuerdo a la Norma ISO 17025	TIPO 1. Proyecto 4				
MNCN-17	Certificación por Norma ISO 9001 del Servicio de Técnicas no Destructivas	TIPO 1. Proyecto 4				
MNCN-18	Encuesta de satisfacción de estudiantes y trabajadores en prácticas del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones	TIPO 1. Proyecto 14				
MNCN-19	Inclusión del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones en la Red de Laboratorios de la Comunidad de Madrid (REDLAB)	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-20	Mejora del modelo de gestión de calidad en el Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones	TIPO 1. Proyecto 8				
MNCN-21	Calendario de tareas del Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones	TIPO 1. Proyecto 8				



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



PROYECTOS DE CALIDAD DE CARÁCTER TRANSVERSAL



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-01 **“ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACOGIDA”**

Los planes de acogida son uno de los elementos fundamentales de las políticas de calidad en las organizaciones desde que la “calidad” es un valor esencial en la política organizativa. Su función principal es la de transmitir a los nuevos empleados la cultura de la organización, y que de esta forma puedan dar lo mejor de sí mismos a la institución al recibir de la mejor manera posible todo lo que la organización puede ofrecerles. Los principales beneficios del Plan de Acogida son: la mejor implicación e identificación del trabajador/a en la organización; que la persona recién llegada identifique cuáles son sus objetivos y lo que se espera de ella; fomenta hábitos positivos de comunicación entre el personal y mejora la imagen externa de la institución.

Ahora bien, en muchos casos la existencia de un Plan de Acogida se limita a la elaboración de un Manual, más o menos extenso, con información útil para el recién llegado. Nuestro punto de vista es que la preparación de dicho Manual debe complementarse con el establecimiento de un Protocolo de Acogida, que permita que las nuevas incorporaciones se sientan apoyadas y sepan que su presencia renueva al Museo y, por tanto, es importante para el Museo.

Por otra parte, nuestra experiencia nos demuestra que las despedidas también son importantes, para la persona y para la organización. Desde el punto de vista de los recién incorporados, la mayoría de las personas lo hacen a través de contratos temporales, por lo que, de algún modo, asumen que su experiencia en la institución tiene fecha de caducidad. Aun si alguien viene con expectativas de un puesto de trabajo permanente o de larga duración, no es extraño que las personas cambien dichas decisiones ante mejores oportunidades en otros puestos. Desde el punto de vista de la organización, también se ponen a disposición del personal medios materiales (EPIs, batas, etc.), informáticos (cuentas de correo electrónico, contraseñas, pertenencia a listas, referencias en página web/intranet, etc.) y de otro tipo, o incluso se les ha concedido algún papel de responsabilidad (en el Plan de Autoprotección, en el sistema de gestión medioambiental) que, una vez terminada su experiencia, deben volver a la organización. Por todo esto, creemos importante que la “despedida” forme parte del protocolo, pues al fin y al cabo, si la institución quiere acompañar al recién llegado, parece también de buena educación que la despedida no se reduzca a un mero dejar marchar “a la francesa”.

En cuanto al Museo, la falta de un Plan de Acogida no significa de ningún modo que no exista un recibimiento cordial al recién llegado, aunque ha venido siendo de tipo informal y, al no estar institucionalizado, adolece de cierta improvisación, no resultando igual para todos. Por estos motivos, desde hace algún tiempo el Museo está interesado en elaborar ese Manual y Protocolo que establezcan de manera uniforme este importante aspecto de la gestión de personal. Esa es la razón de que se disponga ya de un borrador del Manual, por lo que el proyecto que aquí se presenta no empieza de cero sino que empieza con la “revisión del borrador”. No obstante, su desarrollo se ha visto paralizado en varias ocasiones y esperamos que con el impulso de su incorporación al Plan de Calidad del centro, podamos dar el empujón definitivo a esta iniciativa que, sin duda, acercará al Museo a una gestión de calidad y de mejora continua.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-01

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACOGIDA.
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un “Manual de Estancia” en el MNCN. - Establecimiento de un “Protocolo de Acogida y Despedida” para que el personal de nueva incorporación conozca desde el primer momento los servicios a los que tiene acceso, así como sus derechos y obligaciones. - Evitar problemas de gestión administrativa, preventiva y medioambiental durante la estancia del personal. - Implicación del personal de nueva incorporación en el mantenimiento y valoración del patrimonio del MNCN. - Favorecer el conocimiento de los procesos de los distintos servicios del centro por parte del resto del personal.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Gerencia (Coordinación)-Unidad de Calidad. Dirección. Servicios MNCN.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Mayo-2020
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del borrador del “Manual de Estancia” y decisión sobre los elementos a incluir en él. - Establecimiento del borrador de “Protocolo de Acogida y Despedida”. - Envío a la Unidad de Calidad del CSIC para su asesoramiento.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 y Diciembre-2019.
Recursos.	Reuniones de Dirección.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Borrador del “Manual de Estancia”. - Borrador del “Protocolo de Acogida y Despedida”



ACTIVIDAD 2	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none">- Revisión del borrador del “Manual de Estancia en el MNCN” por los distintos servicios del MNCN.- Aprobación por la Dirección del MNCN.- Aprobación por la Junta de Instituto.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2019 a Mayo -2020
Recursos.	Gerencia (Coordina)-Unidad de Calidad. Servicios MNCN. Dirección. Junta de Instituto.
Indicadores asociados a la actividad.	“Manual de Estancia del MNCN”.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none">- Revisión del “Protocolo de Acogida y Despedida” por la Dirección, a la vista del “Manual de Estancia” aprobado.- Aprobación del Protocolo en la Junta de Instituto.- Formación de la Comisión de Acogida.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Mayo-2020
Recursos.	Dirección. Junta de Instituto.
Indicadores asociados a la actividad.	“Protocolo de Acogida y Despedida”
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Puesta en marcha del Plan de Acogida.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Junio-2020 en adelante.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Recursos.	Comisión de Acogida.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº de personas que pasan el Plan de Acogida (revisión a fin de año y anualmente a partir de enero-2021).



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-02 **“REFORZAMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD** **EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL MNCN”**

El Museo Nacional de Ciencias Naturales cuenta con una Carta de Servicios desde la publicación en el Boletín Oficial del Estado del 18 de enero de 2016 de la *Resolución de 30 de diciembre de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Competitividad*. Se convierte así en la tercera Carta de Servicios del CSIC, junto con la de la Red de Bibliotecas del CSIC y la del Real Jardín Botánico, y es una de las 5 que tiene el actual Ministerio de Ciencia, Universidades e Investigación (a las 3 del CSIC se añaden las del Museo Geominero y del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología).

En dicha Carta, actualizada hasta el año 2022 por *Resolución de 7 de junio del presente año, de la Subsecretaría del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades* (BOE del 21 de junio), se establecen 5 compromisos de calidad de sendos servicios del Museo. La experiencia de estos años en el seguimiento de estos compromisos es que los servicios implicados los cumplen en un porcentaje cercano al 100% cuando no es total. Ciertamente, en un principio se planteó que estos compromisos fueran asumibles, pero, dentro de una filosofía de “mejora continua”, entendemos que procede añadir un grado mayor de exigencia en estos compromisos de calidad ya establecidos, aunque puedan implicar un porcentaje menor de cumplimiento.

Por otra parte, el número de servicios implicados en estos compromisos es muy reducido para el número de servicios que tiene el Museo, tanto científico-técnicos como vinculados a las Colecciones científicas del Museo o a los servicios adscritos a la Gerencia.

Por este motivo, creemos que el presente Plan de Calidad constituye una buena oportunidad para reforzar los compromisos con la calidad de la mayoría de servicios del Museo, que pueda conducir a un aumento significativo de dichos compromisos en la futura actualización de la Carta de Servicios, que hay que enviar en 2022. Mientras tanto, los nuevos compromisos tendrán la forma de Cartas de Compromiso de Calidad.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-02

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	REFORZAMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL MNCN.
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de Cartas de Compromiso de Calidad (CCC) de la mayoría de los servicios del MNCN. - Inclusión de los compromisos en la Carta de Servicios del MNCN al final de su periodo de vigencia. - Mayor exigencia de los compromisos ya establecidos. - Mejora de los sistemas de recogida de datos para evaluar el porcentaje de cumplimiento.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Unidad de Calidad-MNCN. Gerencia. Vicedirecciones.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Diciembre -2021
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Concienciación sobre la importancia de adquirir compromisos de calidad (en la presentación del Plan de Calidad del MNCN).
Fecha de inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019
Recursos.	Salón de Actos del MNCN; Correo electrónico.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº Personas asistentes a la presentación del Plan de Calidad.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Envío de modelos de CCC de otros centros CSIC. Recepción de Cartas de Compromiso de la Calidad presentadas. Referencia a las CCC presentadas a la fecha de celebración del Claustro-Asamblea anual del MNCN (febrero)



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Abril -2020
Recursos.	Salón de Actos del MNCN; Correo electrónico.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº personas asistentes al Claustro-Asamblea ordinario. Nº de Cartas de Compromiso recibidas.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Revisión interna (servicio a servicio) de las Cartas de Compromiso recibidas. Remisión a la UCALI para su valoración y publicación.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Mayo-2020 a Diciembre-2020.
Recursos.	Recursos humanos.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº Cartas de Compromiso remitidas a UCALI. Nº Cartas de Compromiso publicadas por UCALI.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Repetición de Actividades 1 (en el Claustro-Asamblea 2021) a 3, incluyendo las CCC publicadas, para animar a los servicios que no se hayan involucrado aun.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Febrero-2021 a Diciembre -2021
Recursos.	Recursos humanos.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº Cartas de Compromisos de Calidad remitidas a UCALI. Nº Cartas de Compromisos de Calidad publicadas por UCALI.



ACTIVIDAD 5	
Descripción.	Inclusión de los compromisos adquiridos en la revisión de la Carta de Servicios del MNCN (a realizar en 2022).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2021
Recursos.	
Indicadores asociados a la actividad.	Nº compromisos nuevos adquiridos en la nueva Carta de Servicios (respecto de la anterior). Nº compromisos reforzados (de la anterior Carta de Servicios) en la nueva Carta de Servicios.



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-03 **“ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS”**

El Museo Nacional de Ciencias Naturales es, al igual que el resto de centros e institutos del CSIC, un centro de investigación, pero, además, es un museo, es decir, una entidad abierta al público que tiene la responsabilidad de ofrecer un servicio digno a sus visitantes, que pagan su entrada para disfrutar una experiencia agradable y enriquecedora dentro de nuestras instalaciones. Esa experiencia, por otra parte, da una imagen de la institución y ello es fundamental para que la sociedad valore lo que se hace en el Museo y en el CSIC. Por eso, la filosofía usuario-servicio está en la raíz de la actividad más propia del Museo.

Pero entendemos que dicha actitud debe impregnar también a todos los servicios científico-técnicos incluidos en el Catálogo de Prestaciones del CSIC, por cuanto la satisfacción del usuario, tanto interno como externo, de dichos servicios (que también paga por la prestación de un servicio de calidad como el que se pretende dar desde la institución pública de investigación más importante del país) resulta fundamental para mantener al Museo (y al CSIC) en ese lugar de vanguardia.

Por último, todos esos servicios, más abiertos al público o al usuario externo, no podrían llevarse a cabo sin la infraestructura interna de servicios de apoyo y administración. Por esta razón, también es necesario que esta filosofía usuario-servicio impregne la actividad de estos servicios, para que se sea consciente de que en la institución todos dependemos de todos y no hay servicios más importantes que otros, pues todos se orientan hacia el mismo objetivo común. Nuestra fortaleza será mayor si trabajamos todos en una misma dirección.

En definitiva, este objetivo de conocer las áreas de mejora de los servicios del Museo se ha venido cumpliendo últimamente con el establecimiento del sistema de Quejas y Sugerencias, en línea con el establecido para todo el CSIC. Sin embargo, este sistema adolece de algunas deficiencias, tal y como se ha venido desarrollando y también por su propia naturaleza:

- se ha limitado a su uso por los visitantes del Museo y usuarios de sus actividades educativas, no así para otros servicios del centro y para usuarios internos.
- se centra en el aspecto negativo de la gestión, lo que conlleva enfocarse en las debilidades y no siempre resulta motivador como elemento de cambio, cuando no genera malestar o enfrentamiento con los usuarios por opiniones vertidas por estos en caliente.
- se ha comprobado que este efecto no se reduce, o no en gran medida, por el hecho de que se haga referencia a la posibilidad de “sugerencias”, pues el sistema parece priorizar la crítica negativa sobre las “posibilidades de mejora” que se plantean mediante sugerencias.

Por estos motivos, nos parece fundamental complementar el sistema de Quejas y Sugerencias con un sistema de “encuestas de satisfacción” como el que se propone alcanzar este proyecto de calidad.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS.
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el nivel de satisfacción de los servicios prestados a los usuarios, tanto internos como externos, de todos los servicios. - Alcanzar un nivel amplio de conocimiento de fortalezas y debilidades en todos los servicios del Museo, que sea motivador del cambio al basarse en el apoyo sobre lo que se hace bien más que en la crítica sobre lo que se hace mal.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Gerencia (Coordina). Todos los servicios del MNCN.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Marzo-2020
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los usuarios y proveedores, internos y externos, de los servicios del Museo, y de los indicadores de satisfacción que se esperan de ellos (atención, rapidez, etc.). 2. Elaboración de una encuesta-tipo de satisfacción que incluya los indicadores recogidos en las encuestas.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 y Diciembre -2019.
Recursos.	Recursos humanos.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº respuestas recibidas del personal indicando sus usuarios y proveedores. - Nº indicadores no previstos aportados a la encuesta.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Envío al personal del Museo del borrador de encuesta para su cumplimentación y valoración por los usuarios internos, aportando información que consideren que falta, nuevas preguntas, modo de plantearlas, etc. 2. Rediseño definitivo de la encuesta con aportaciones recibidas.



	<p>3. Envío a cada servicio para que la remitan a sus usuarios internos y externos. Inclusión en página web para la utilización por visitantes del Museo.</p> <p>4. Recepción de las encuestas recibidas.</p>
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2019 a Enero -2020.
Recursos.	Correo electrónico.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº de encuestas recibidas (sobre el nº de encuestas enviadas).
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación por servicio de los resultados de las encuestas. En función de los resultados, adecuación de la encuesta por cada servicio. 2. Remisión de los resultados al órgano directivo (Vicedirección, Gerencia) para presentarlos en el Claustro-Asamblea ordinario. 3. Establecimiento definitivo de las encuestas como instrumento de gestión ordinaria/diaria de los servicios y del Claustro-Asamblea ordinario anual como lugar de presentación de los resultados de las mismas cada año. 4. Establecimiento de otros mecanismos electrónicos de satisfacción (sistema de “caras de satisfacción” en las salas del Museo, página web, páginas propias de los servicios, en su caso) y de otros mecanismos de búsqueda proactiva de la valoración de los usuarios.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Febrero-2020.
Recursos.	Recursos humanos; coste de los mecanismos electrónicos para salas del Museo.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de encuestas recibidas (sobre el nº de encuestas enviadas). - Porcentajes de valoración de usuarios internos y externos. - Variación de resultados sobre años anteriores (a partir del 2º).



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-04 **“MEJORA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (GESTIÓN DE RESIDUOS Y** **REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO)”**

El Museo Nacional de Ciencias Naturales está adscrito, dentro de la estructura científica del CSIC, al antiguo área científica de Recursos Naturales, que pertenece ahora al área de Vida. Es uno de los centros de investigación más antiguos dedicados a las Ciencias Naturales. Por ello, resulta coherente y hasta inevitable que el Museo sea un referente en materia de gestión de los recursos naturales o de gestión medioambiental en general. En esta línea, el Museo lleva desde 2014 registrando su Huella de Carbono, para conocer el impacto medioambiental de su actividad, y pretende liderar con el ejemplo este proyecto dentro del CSIC, habiendo incluido también medidas para reducir el impacto en el modo de acceder al propio Museo, como mejorar el aparcamiento de bicicletas y la instalación de dos puntos de carga para vehículos eléctricos.

Con la presentación de este proyecto de mejora de la gestión medioambiental, se pretende, sin embargo, pasar de la mera recogida de información y de medidas más o menos simbólicas, a la toma de medidas que reduzcan en lo posible esos impactos energéticos, mejoren nuestra eficiencia energética, que reduzcan el consumo energético y de los residuos generados por nuestras actividades. Todo ello en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas, en particular en lo que afecta al Cambio Global y a la gestión de ecosistemas.

El presente proyecto supone tan sólo un punto de partida para que la gestión medioambiental esté en el centro de toda la actividad del Museo. Por este motivo, el proyecto va de la mano con la creación de una Comisión permanente de Gestión Medioambiental, en la que se planteen todas las medidas que tengan efecto sobre el consumo responsable y sostenible. Será, por tanto, un órgano de asesoramiento de la Dirección y la Gerencia del centro, cuyas funciones no se acabarán con el cumplimiento de los objetivos del proyecto, pues es la gestión medioambiental una materia en la que se van produciendo constantemente desarrollos que, en lo posible, el Museo intentará implementar en el futuro.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-04

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	MEJORA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (GESTIÓN DE RESIDUOS Y REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO).
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del sistema de recogida de información de emisiones directas e indirectas de actividad de CO₂ de cara al cálculo anual de la Huella de Carbono. - Seguimiento de las medidas propuestas en los informes anuales sobre Huella de Carbono, que lleven a la reducción efectiva y progresiva de emisiones. - Establecimiento de un sistema integrado de gestión de residuos, que evite riesgos para la salud de los trabajadores y que dé información para procurar la reducción de residuos. - Alineamiento (en la parte que afecte al MNCN) con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Dirección. Gerencia. Comisión de Gestión Medioambiental.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Febrero-2021
ACTIVIDAD I	
Descripción.	Presentación del proyecto Huella de Carbono en el MNCN y del Plan de Calidad del MNCN
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019
Recursos.	Dirección.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de asistentes a la presentación del proyecto Huella de Carbono en el MNCN. - Nº de asistentes a la presentación del Plan de Calidad MNCN.



ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Elaboración de una Comisión para la Gestión Medioambiental en el MNCN, que, inicialmente: <ul style="list-style-type: none"> - estudie las conclusiones de los informes sobre Huella de Carbono del MNCN entre 2014 y 2018. - revise los sistemas gestión de residuos en el MNCN.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2019 a Abril-2020
Recursos.	Dirección. Comisión de Gestión Medioambiental.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre las medidas a realizar en el MNCN para reducir la Huella de Carbono y sobre la mejora del sistema de recogida de información (inclusión de elementos a medir) - Informe sobre los residuos que se generan anualmente en el MNCN y los sistemas para su gestión y coste.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Implantación progresiva de las medidas propuestas por la Comisión para reducir las emisiones de CO ₂ , reducir los residuos generados, y mejorar el sistema de recogida de datos (ej.: adquisición de medidores de consumo energético por equipos).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Mayo-2020 a Diciembre-2020
Recursos.	Dirección. Gerencia. Comisión de Gestión Medioambiental. Recursos económicos.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - N° medidas puestas en marcha para la reducción de la Huella de Carbono. - N° medidas puestas en marcha para la reducción de residuos. - N° equipos con medidores de consumo.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de las medidas puestas en marcha y de sus resultados durante 2020. - Presentación de los mismos en el Claustro-Asamblea de 2021 y de las medidas a seguir tomando. - Continuación de los trabajos de la Comisión de Gestión Medioambiental, que pueden incluir actividades formativas,



	recomendaciones, elaboración de manuales de ahorro de consumo en equipos, identificación de equipos obsoletos que generan mayores emisiones, informes motivados para su sustitución, uso de técnicas menos agresivas con el Medio Ambiente, etc.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2021 a Febrero-2021.
Recursos.	Dirección. Gerencia. Comisión de Gestión Medioambiental.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none">- Nº medidas puestas en marcha para la reducción de la Huella de Carbono.- Nº medidas puestas en marcha para la reducción de residuos.- Nº equipos con medidores de consumo.
ACTIVIDAD 5	
Descripción.	Continuación de los trabajos de la Comisión de Gestión Medioambiental (recepción de datos y su evaluación), para la toma de decisiones en estas materias, que pueden incluir: actividades formativas, recomendaciones, elaboración de manuales de ahorro de consumo en equipos, identificación de equipos obsoletos que generan mayores emisiones, informes motivados para su sustitución, uso de técnicas menos agresivas con el Medio Ambiente, etc.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Marzo-2021 en adelante.
Recursos.	Dirección. Gerencia. Comisión de Gestión Medioambiental.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none">- Nº medidas puestas en marcha para la reducción de la Huella de Carbono.- Nº medidas puestas en marcha para la reducción de residuos.- Nº equipos con medidores de consumo.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



PROYECTOS DE CALIDAD DE GERENCIA



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-05 **“PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE** **COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES”**

Han transcurrido casi 25 años desde la aparición del concepto de “Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)” como parte de la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales* (art. 24), y 15 años desde que se aprobara el *Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales*, con el propósito de facilitar la aplicación práctica de dicha coordinación de actividades en los casos en que es necesario y de reducir la siniestralidad laboral provocada como consecuencia de la convivencia de profesionales de distintas empresas realizando sus tareas en un mismo centro de trabajo.

La CAE es una necesidad permanente de las organizaciones, debido a la necesidad de subcontratar a otras empresas tareas de la gestión cotidiana, y el Museo no es una excepción. Si cabe es una necesidad mayor en el Museo, en el que hay una variedad de actividades que deben ser subcontratadas a empresas de servicios (tareas de mantenimiento, labores de limpieza de piezas colgadas en altura, montaje de exposiciones, etc.), por no existir personal especializado suficiente para realizarlas, y que, además, no recibe sólo la visita de sus trabajadores, sino que tiene también presencia constante de público. Era y es, pues, necesario que la CAE en el Museo se sistematice y que no se reduzca a un mero intercambio de documentación, sino que implique conocer los sistemas de prevención de riesgos que usan las empresas y que, como se propone en el proyecto, revise la CAE previamente a la contratación de servicios para asegurar que se contrata a empresas que cumplen la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y no ponen a sus trabajadores en riesgo.

Dada la importancia y necesidad de este proyecto, lo hemos iniciado recientemente, pretendiendo que sea el germen de creación de un auténtico Servicio de Prevención de Riesgos insertado en la estructura organizativa del Museo. Lo incluimos en este Plan de Calidad porque entendemos que se ha iniciado en su periodo de vigencia y porque, al estar en estadios primarios, todavía no ha logrado el carácter sistemático que pretendemos.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-05

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES (CAE)
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Mejora de la seguridad y salud de los trabajadores de las empresas y demás personas concurrentes en el centro.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Gerencia
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Septiembre-2019 en adelante.
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Informe sobre las empresas, trabajadores y personal externo permanente o que vayan a acceder al centro con carácter temporal con el fin de poder llevar a cabo la gestión de la CAE.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Septiembre-2019 en adelante.
Recursos.	Gerencia
Indicadores asociados a la actividad.	Nº de empresas (y de trabajadores de las mismas) que trabajan o vayan a acceder al centro.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Visitas a las instalaciones donde se desarrollan los trabajos del MNCN y a las empresas que lleven a cabo los mismos (2/ mes). Reuniones de CAE conjuntas con las empresas (1/3-4 meses)
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Septiembre-2019 en adelante.



Recursos.	Gerencia. Empresas.
Indicadores asociados a la actividad.	No procede.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Gestión de la documentación correspondiente de CAE del MNCN con las empresas concurrentes.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Septiembre-2019 en adelante.
Recursos.	Gerencia. Empresas.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de empresas con las que se comparte documentación CAE. - Medidas de emergencia, y solicitud y obtención de la correspondiente de las empresas que accedan al MNCN para llevar a cabo su trabajo, en la que se informe de las posibles interferencias que se pudieran dar, así como de los riesgos y medidas a adoptar. - Comunicación al resto de empresas concurrentes de dicha información
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Establecimiento de sistema para gestionar la CAE previamente a la contratación de servicios, para asegurar que las empresas cumplen la normativa de Prevención de Riesgos Laborales.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Septiembre-2019 en adelante.
Recursos.	Gerencia. Empresas.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de empresas con las que se comparte documentación CAE. - Medidas de emergencia, solicitud y obtención de la de las empresas, en la que se informe de posibles interferencias que se pudieran dar, riesgos y medidas a adoptar. - Comunicación al resto de empresas concurrentes de dicha información.



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-06 **“CREACIÓN DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN”**

Desde la entrada en vigor de la nueva *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*, la gestión de los contratos en los centros de investigación del CSIC (en los que las gerencias asumen por delegación de la Presidencia las competencias sobre contratos menores) se ha complicado de forma considerable, pues son las gerencias precisamente las que asumen la responsabilidad del cumplimiento de dicha normativa.

Eso implica que dicha gestión no puede desarrollarse simplemente a través de los tradicionales servicios de Compras/Almacén de los centros, sino que resulta necesaria la creación de un auténtico Servicio de Contratación que no sólo esté atento a la mera gestión diaria de las Compras, sino que, además, lleve un seguimiento del gasto que se realiza por cada proveedor (para no sobrepasar los límites de la contratación menor) y que, en consecuencia, analice los productos y servicios que pueden/deben adquirirse a través de expedientes unificados de contratación, y, además, controle la ejecución de dichos servicios. Esto es si cabe más necesario en el MNCN, donde hay muchos servicios asociados a la gestión de la actividad museística diaria que están subcontratados (no sólo la vigilancia o la limpieza, como en el resto de centros, sino también el control de salas, la gestión de taquillas, la venta telemática de entradas, los educadores/guías del Museo, la limpieza de las piezas, etc.).

En definitiva, la creación de dicho Servicio, independientemente de su carácter estructural y de la búsqueda de personal para reforzarlo, implica una labor de racionalización de los procesos de contratación en el centro, lo que entendemos que tiene la entidad suficiente para constituir un auténtico proyecto de calidad. Para ayudar en su implantación se ha solicitado, con carácter prioritario, un titulado superior, con capacidad para organizar la gestión y establecer los sistemas de control de la contratación menor. Una vez generados los mecanismos, y mientras dura el contrato (2 años), se irá consolidando el Servicio con personal de plantilla, de modo que la organización de la contratación en el Museo se ajuste a criterios de eficacia, eficiencia y ahorro de costes y gestión.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-06

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	CREACIÓN DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Control de la contratación menor en el centro (revisión de los límites por proveedor). Gestión del Servicio de Compras. - Previsión de consumos para establecer un listado de los productos y servicios susceptibles de ser adquiridos mediante expedientes de contratación, para reducir la contratación menor. - Tramitación de los expedientes de contratación. - Control de la gestión y ejecución de los servicios subcontratados. - CAE para la contratación de servicios.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Gerencia.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Diciembre-2020.
ACTIVIDAD I	
Descripción.	Estudio de proveedores, suministros y servicios utilizados durante 2019 (junto con la previsión de gastos de los investigadores para 2020, solicitada en el último trimestre de 2019).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Febrero-2020
Recursos.	Gerencia. Habilitación. Técnico de Garantía Juvenil
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de proveedores principales. - Listado de productos y servicios más demandados (ordenados por Unidad Proponente del Gasto y general del MNCN).



ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Preparación de los expedientes de contratación para los gastos que superen (para todo el Museo) los límites del contrato menor, según el listado de productos y servicios generado.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Marzo-2020 a Diciembre-2020
Recursos.	Gerencia. Técnico de Garantía Juvenil.
Indicadores asociados a la actividad.	Nº de expedientes de contratación de bienes y servicios tramitados.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Revisión de la gestión del Servicio de Compras para agilizar la adquisición de los gastos menores.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Mayo-2020 a Julio-2020
Recursos.	Gerencia. Técnico de Garantía Juvenil.
Indicadores asociados a la actividad.	Informe de problemas detectados y sugerencias para la mejora de la gestión de este proceso (informatización de los procedimientos, vínculos al programa contable, etc.)
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Control de la gestión y ejecución de los servicios contratados.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Mayo-2020 a Diciembre-2020
Recursos.	Gerencia. Técnico de Garantía Juvenil.



Indicadores asociados a la actividad.	Informe de problemas detectados en la gestión de los servicios y sugerencias para la mejora de la gestión de éstos en comunicación con los coordinadores y encargados de las empresas contratadas.
ACTIVIDAD 5	
Descripción.	Previsión de suministros y servicios para 2021 y estudio de proveedores durante 2020.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Octubre-2020 a Diciembre-2020
Recursos.	Gerencia. Técnico de Garantía Juvenil.
Indicadores asociados a la actividad.	Listado de proveedores principales (comparación con el de 2019). Listado de productos y servicios más demandados (ordenados por Unidad Proponente del Gasto y general del MNCN, y comparación con el de 2019).
ACTIVIDAD 6	
Descripción.	Repetición durante 2021 de las actividades 1 a 5. Formación, en su caso, al personal de plantilla que se incorpore al Servicio.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2021 en adelante.
Recursos.	Gerencia. Técnico de Garantía Juvenil.
Indicadores asociados a la actividad.	Conjunto de indicadores de las actividades anteriores. Informe sobre las necesidades informáticas o requerimientos del programa de Compras asociado al sistema contable Sorolla 2+.



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-07 **“ESTUDIO DE PROCESOS EN GERENCIA”**

El proyecto nº 1 del presente Plan de Calidad del MNCN consiste en el establecimiento de un Plan de Acogida, que va a implicar, entre otras cosas, un ejercicio de análisis sobre los procedimientos de los distintos servicios del Museo. Por otra parte, la inmediata instalación, por vez primera en el Museo, de una Intranet, nos va a permitir que esos procedimientos estén accesibles para todo el personal y, por tanto, que se plasmen sobre una serie de documentos normativos (instrucciones internas, normativas, circulares, etc.), en línea, en su caso, con las establecidas desde la Organización Central del CSIC y siempre aprovechando el trabajo que allí se haya realizado para evitar duplicidades.

Sin embargo, los procesos que se han de plasmar, tanto en la Intranet como en el Manual de Acogida, se dirigen especialmente hacia los usuarios externos de los distintos servicios. Esto hace necesario que, para que ese trabajo de análisis sea completo, se complemente con un estudio de los procesos internos de cada uno de ellos.

En el caso de la Gerencia esto es tanto más importante cuanto que los servicios que se prestan tienen un alcance general hacia todo el personal del Museo y de cara al exterior (Organización Central, organismos financiadores, proveedores, clientes, etc.). Por ello, creemos necesario desarrollar un proceso de análisis crítico de estos procesos, que sirva de base para la modificación de aquellas ineficiencias que se hayan encontrado, y que permita que cada persona de la Gerencia conozca perfectamente su trabajo y en qué afecta al resto de la misma. Además, esto nos permitirá obtener directamente especificaciones técnicas para solicitar la adquisición de una base de datos o aplicación informática integral que incluya la gestión de personal, económica, de contratación y de proyectos. Sin duda, el proyecto nº 6, de creación del Servicio de Contratación, también se beneficiará de ello. Y en este punto hay que advertir que está prevista para 2021 la puesta en marcha del sistema de contabilidad Sorolla 2+. Por tanto, el trabajo realizado y los insumos obtenidos por este proyecto de calidad, serán sin duda de valor para que la nueva herramienta informática de gestión propuesta esté plenamente adaptada al nuevo sistema contable, que sustituirá a SAICI. Habrá que tener en cuenta también la cadencia de dicho proceso de incorporación de Sorolla 2+, que puede hacer modificar el calendario previsto.

Por último, también se prevé que en este proceso podamos detectar las necesidades de personal, no sólo en número sino también en su cualificación, necesario para poder llevar a cabo las actividades que una Gerencia de un centro como el Museo requiere. Dado que no tenemos la plena competencia para decidir los procesos para adquirir recursos humanos, esta parte del proceso se podrá realizar en lo que dichas competencias nos permitan, pero sin duda las conclusiones nos servirán para tener una hoja de ruta de peticiones de personal no sólo de carácter permanente sino de cara a las convocatorias de recursos humanos para gestión que puedan ir saliendo.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-07

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	ESTUDIO DE PROCESOS EN GERENCIA
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener diagramas de flujo de todos los procesos externos (hacia usuarios) e internos entre los distintos servicios de la Gerencia. Incorporar los externos a la intranet del Museo. - Estudiar ineficiencias en dichos procesos y corregirlas. - Analizar necesidades de personal y sus características. Plan de trabajo para conseguirlo. - Desarrollar herramientas para facilitar las labores de Gerencia (base de datos integral, asociada a Sorolla 2+).
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Gerencia
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Diciembre-2021
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio, mes a mes (un mes por servicio), de los procesos por servicios: Administración (Habilitación, Compras, Contratación, Proyectos), Asuntos Generales, Informática, Mantenimiento, Unidad de Calidad y Prevención, que incluye el de las deficiencias descubiertas y el de las necesidades de personal y herramientas necesarias. - Estudio de los procesos que implican a más de un servicio. - Establecimiento de conclusiones, incluyendo las especificaciones técnicas de la base de datos o aplicación integral para Administración.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Diciembre-2020.
Recursos.	Gerencia
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Diagramas de flujo de los procesos de Gerencia. - Informe sobre deficiencias y su corrección. - Informe sobre necesidades de personal. - N° de personas incorporadas a la Gerencia. - Documento de licitación para la aplicación integral de Gerencia.



ACTIVIDAD 2	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none">- Contratación de la herramienta informática.- Seguimiento mensual del desarrollo de los cambios de procesos y de la incorporación del personal requerido.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2021 a Diciembre-2021.
Recursos.	Gerencia
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none">- Herramienta informática de gestión de procesos en Gerencia/Administración.- N° de personas incorporadas a la Gerencia.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



PROYECTOS DE CALIDAD DE LA VICEDIRECCIÓN DE COLECCIONES Y DOCUMENTACIÓN



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-08 **“SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA COLECCIONES Y** **DOCUMENTACIÓN DEL MNCN. DESARROLLO DEL NODO DE** **INFORMACIÓN DE BIODIVERSIDAD DEL MNCN.”**

Las colecciones científicas del Museo Nacional de Ciencias Naturales constituyen por sí mismas una infraestructura de referencia a nivel internacional, tanto por el volumen de sus fondos (más de 10 millones de ejemplares) como por su cobertura taxonómica, geográfica y temporal, contando con colecciones de Biodiversidad, Paleodiversidad y Geodiversidad. Su creación en 1771 con Carlos III hace que sea el segundo museo de Historia Natural más antiguo del mundo, conservando piezas únicas que junto a las modernas colecciones de sonidos o tejidos y ADN le hace ser el más importante museo español de Ciencia y Tecnología y uno de los más importantes de Europa de Historia Natural.

Para garantizar la utilidad de dicha infraestructura es preciso asegurar un sistema de gestión de sus fondos, con la calidad y garantías necesarias, y que permita que sean accesibles y participen en redes de colecciones y museos, así como en proyectos internacionales en colaboración con otros centros homólogos de ámbito internacional. De esta forma es posible trabajar en red con otros museos y realizar investigación a escala global, tanto de las transformaciones del medio durante más de un siglo y en el antropoceno, lo que permite plantear modelos predictivos hacia el futuro, como de invasiones biológicas, enfermedades emergentes, etc. Pero todo ello pasa por tener la información accesible.

Hoy en día, cada vez más, la sociedad y el mundo científico demandan que, junto al acceso físico, las infraestructuras den acceso a la información de forma remota/virtual.

En la actualidad las colecciones del MNCN carecen del personal técnico y la infraestructura necesaria para aplicar técnicas innovadoras en la gestión de información, que incrementen la eficiencia de la digitalización, movilicen los datos de colecciones a gran escala y garanticen su conservación. En la última convocatoria de Personal Técnico de Apoyo se ha obtenido un contrato por tres años para que una persona pueda comenzar a organizar este trabajo.

Las actividades necesarias son las siguientes:

- Compilación, gestión, mantenimiento y conservación de datos digitales de las colecciones Biodiversidad, Paleodiversidad y Geodiversidad.
- Adaptación de protocolos y buenas prácticas de digitalización, almacenamiento y conservación de archivos digitales (textos, imágenes 2D y 3D, sonidos, vídeos, etc.).
- Colaboración en la creación y desarrollo de plataformas capaces de soportar servicios de consulta remota especializada a nivel internacional.
- Participación de forma activa en los paquetes de trabajo tecnológicos de los proyectos europeos en los que participa el MNCN.
- Participación de forma activa en comisiones y grupos de trabajo de infraestructuras científicas y redes de colecciones de los que forma parte el MNCN.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



- Participación en actividades de formación organizadas por redes europeas e internacionales de colecciones científicas como CETAF (Consortio Europeo de Instalaciones Taxonómicas), la iniciativa Scientific Collections Internacional (SciColl), promovida por la OCDE, los proyectos ESFRI DiSSCo y SYNTHESYS+, y la Acción COST MOBILISE, los tres últimos de la Unión Europea.

Las tareas a realizar para el desarrollo e implementación de las infraestructuras necesarias para gestionar, compartir y publicar los datos y documentos generados y asociados a las colecciones y servicios del MNCN son:

- T-1.- Desarrollo de la Base de Datos de descripción y control del MNCN.
- T-2.- Unificación de los modelos de datos de las colecciones y su migración a un Sistema Gestor de Bases de Datos (SGBD).
- T-3.- Elaboración de una aplicación de gestión unificada para todas las colecciones.
- T-4.- Despliegue de un sistema de almacenamiento y gestión documental con garantías de preservación a largo plazo.
- T-5.- Desarrollo del Nodo de Información de Biodiversidad del MNCN-CSIC.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-08

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	Sistema de gestión integral para Colecciones y Documentación del MNCN. Desarrollo del Nodo de Información de Biodiversidad del MNCN.
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Desarrollo e implementación de un sistema integral, hardware, software y políticas de buenas prácticas, gestión y usos, para la gestión y documentación (textos, multimedia, etc.) asociada y generada por las colecciones y otros servicios del MNCN. Desarrollo del Nodo de Información de Biodiversidad del MNCN. Diseño, desarrollo y despliegue de todas las herramientas necesarias para la publicación y puesta a disposición de las infraestructuras nacionales o internacionales y de la comunidad científica, de toda la información y documentos susceptible de ser públicos, generados por las colecciones y servicios del MNCN.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Vicedirección de Colecciones y Documentación.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Diciembre-2021
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<p>Diseño y desarrollo de una base de datos que defina al MNCN como instituto, así como a las colecciones que alberga y gestiona como unidades con entidad propia. Debe permitir la gestión y descripción del personal asociado a las colecciones y la definición y asignación de accesos y privilegios de este personal.</p> <p>El diseño del modelo de datos se basará en el estándar <i>Collection Descriptions</i> (actualmente en desarrollo) del TDWG (<i>Biodiversity Information Standards</i>), adaptándolo a las necesidades y requerimientos particulares del MNCN.</p> <p>Será el centro neurálgico desde el que se organice y controle la gestión de Colecciones y Documentación. Nodo que proporcione la información y descripción de la situación y desarrollo de la actividad de las colecciones (estadísticas, informes, etc.).</p> <p>Es necesario implementar una política de gestión y usos de los recursos de Colecciones y de toda la documentación asociada.</p>



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Junio-2020
Recursos.	Base de datos y aplicación de gestión. Persona encargada de la gestión.
Indicadores asociados a la actividad.	Creación de la Unidad de Informática para la Biodiversidad, dependiente de la Vicedirección de Colecciones y Documentación, donde integrar: Servicio de Colecciones Digitales (de nueva creación). Laboratorio de digitalización 3D. Laboratorio de Biogeografía Informática.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Unificación de los modelos de datos de las colecciones. Análisis y unificación (estandarización) de los modelos de las bases de datos de gestión de todas las colecciones. Migración de todas ellas a un Sistema Gestor de Bases de Datos (SGDB) común (PostgreSQL y posiblemente también SQL Server). Desarrollo de una estructura taxonómica de referencia común a todas las colecciones. Estudiar si el Banco de Datos Iberfauna creado y mantenido durante años por el proyecto Fauna Ibérica, se puede adaptar para utilizarlo como estructura taxonómica común (SQL Server). Desarrollo de un modelo de datos geográficos común a todas las colecciones.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Abril-2020 a Diciembre-2020
Recursos.	Poner en marcha un servidor dedicado (o más de uno). Desplegar un Sistema Gestor de Bases de Datos (SGDB). > PostgreSQL [y posiblemente también SQL Server]
Indicadores asociados a la actividad.	Instalación del Sistema Gestor de Bases de Datos. Creación/Adaptación de un sistema Taxonómico de referencia Creación de un modelo de datos geográficos común



ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Desarrollo de una aplicación de gestión unificada para todas las colecciones, que basándose en la base de datos de descripción del Instituto, las colecciones y su personal, permita acceder a los de datos de gestión de una colección dada según cada caso. Desde esta misma aplicación se gestionará qué información se podrá validar para ser pública y se enviará automáticamente al almacén público del Nodo de Información de Biodiversidad.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Julio-2020 a Septiembre-2021
Recursos.	Servidor web que aloje la aplicación de gestión de colecciones.
Indicadores asociados a la actividad.	Creación de la aplicación de gestión.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Desplegar un sistema de almacenamiento y gestión documental. Es necesario un análisis de la información disponible y estimación de crecimiento en el tiempo (capacidad de almacenamiento). Implementación de los sistemas de seguridad, respaldo y preservación digital necesarios para asegurar el mantenimiento de todo el proyecto a largo plazo.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Marzo-2021
Recursos.	Servidores para aplicaciones de gestión documental y desplegar la capacidad de almacenamiento necesaria para el funcionamiento del proyecto. Desplegar un sistema de respaldo para todo el proyecto.
Indicadores asociados a la actividad.	Crear la infraestructura de almacenamiento para toda la información de colecciones haciéndola accesible, e implementación de un sistema de seguridad para el almacenamiento de las copias de seguridad y de un sistema de preservación digital.



ACTIVIDAD 5	
Descripción.	<p>Desarrollo del Nodo de Información de Biodiversidad del MNCN. Desplegar e implementar el almacén de información pública del MNCN:</p> <p>Bases de datos. Almacén de documentos (textos, PDFs, multimedia, etc.) Desarrollo de la aplicación web que constituirá el Portal de Información de Biodiversidad del MNCN. Desarrollo de servicios web para compartir información con infraestructuras internacionales, gestores ambientales, organismos públicos, proyectos de investigación, etc. Un sistema propio para publicar y compartir información, y separado de los sistemas de gestión de Colecciones y otros servicios.</p>
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Octubre-2020 a Diciembre-2021
Recursos.	Servidores dedicados (aplicaciones web, bases de datos y almacenes de documentos)
Indicadores asociados a la actividad.	Creación del portal de biodiversidad del MNCN_CSIC.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



PROYECTOS DE CALIDAD DE LA VICEDIRECCIÓN DE FORMACIÓN CIENTÍFICA Y PROFESIONAL



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-09 **“PUESTA EN MARCHA DE LA** **VICEDIRECCIÓN DE FORMACIÓN CIENTÍFICA Y PROFESIONAL DEL MNCN”**

El Museo Nacional de Ciencias Naturales de Madrid (MNCN) es la infraestructura de investigación en recursos naturales más grande de España. Como centro de investigación del CSIC, su función principal es promover el avance del conocimiento en las áreas de su especialidad, contribuyendo también a la formación avanzada de estudiantes e investigadores. Sin embargo, a diferencia de otros centros de investigación del CSIC (mixtos), que se encuentran dentro de los campus universitarios y/o tienen acuerdos con universidades, el Museo es independiente de las diferentes universidades y está alejado de las mismas. Esta independencia, junto con el hecho de que es un centro de referencia nacional en el área de investigación de recursos naturales, concede al MNCN la ventaja de poder recibir estudiantes e investigadores de varias universidades. Tiene, por lo tanto, una capacidad de atracción de talento que va más allá de la capacidad de atracción individual de cada una de las universidades con las que colabora. Sin embargo, al no estar en un campus, los estudiantes e investigadores del Museo carecen del entorno social que ofrecen las universidades y de la oferta formativa que encontrarían si estuvieran en una universidad. Estas limitaciones plantean un gran desafío para el MNCN. De la satisfacción que los estudiantes predoctorales obtengan de su estancia en el Museo depende en buena parte el prestigio y la capacidad del Museo para seguir atrayendo a una masa crítica joven a sus equipos de investigación.

La creación de una Vicedirección de Formación Científica y Profesional en el MNCN tiene como objetivo abordar estos desafíos, ofreciendo un marco de formación diferenciador frente a las alternativas existentes en España. Para lograr estos objetivos, entre 2019 y 2021, se llevarán a cabo dos conjuntos de medidas.

En primer lugar, la Vicedirección facilitará la integración de los estudiantes en el MNCN mediante una guía de estándares para la dirección de tesis en el Museo, con cuatro secciones: 1.- Roles de personas de referencia en el centro (Gerencia, jefes de departamento, representantes de estudiantes, etc.), 2.- Desarrollo del doctorado (cumplimiento de plazos, resumen del proyecto, seguimiento, planificación), 3.- Qué se espera de los directores de tesis y de los estudiantes (plagio, vacaciones, motivación, manejo del estrés, cuestiones éticas en ciencia), y 4.- Programa académico del propio Museo.

En segundo lugar, la Vicedirección buscará estructurar, bajo un paraguas común, las diferentes propuestas de formación que ofrece actualmente el Museo ayudando a ampliarlas. El programa de formación incluirá un programa innovador de tutorías científicas (formación directa e informal con hasta 3 alumnos por sesión y 3 sesiones por tutoría), la preparación de un programa de Máster en Técnicas de Investigación en Biodiversidad (que abarque todas las áreas de trabajo del Museo) y un programa europeo de formación predoctoral en el marco de los "Innovative Training Network" del programa Marie Skłodowska-Curie de la Unión Europea, para reforzar la internacionalización de la oferta formativa del MNCN.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-09

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	PUESTA EN MARCHA DE LA VICEDIRECCIÓN DE FORMACIÓN CIENTÍFICA Y PROFESIONAL DEL MNCN
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Estructurar la oferta formativa del MNCN para estudiantes predoctorales e investigadores posdoctorales. Definir y adoptar estándares para una eficaz integración de estudiantes predoctorales e investigadores posdoctorales en el organigrama y funcionamiento del MNCN.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Departamentos de Investigación. Dirección.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Junio-2019 a Junio-2021
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Establecimiento de un “European Training Network (ETN)”, incluyendo grupos del MNCN y de otros museos europeos.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Junio-2019 a Enero-2020.
Recursos.	- Investigadores del MNCN. - 10.000€, financiados a través de una Acción de Dinamización “Europa Investigación 2019” del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2017-2020.
Indicadores asociados a la actividad.	- Presentación en plazo de la propuesta a la convocatoria. - Financiación de la misma por parte de la Comisión Europea.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Establecimiento de un Programa de Formación Avanzada en el MNCN sobre técnicas científicas y desarrollo profesional (en colaboración con el Departamento de Postgrado) Los cursos estarían abiertos a otros estudiantes del CSIC y externos, con prioridad para los estudiantes del Museo.



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Febrero-2020 a Junio-2021
Recursos.	Investigadores del MNCN. 6000 €/año.
Indicadores asociados a la actividad.	Número de cursos realizados. Número de alumnos inscritos.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Establecimiento de tutorías (formación directa e informal con no más de 3 alumnos por sesión y un total de 3 sesiones por tutoría).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Junio-2020 a Junio-2021
Recursos.	Investigadores de plantilla y Ramón y Cajal del MNCN.
Indicadores asociados a la actividad.	Número de tutorías propuestas. Número de estudiantes e investigadores participantes.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Preparación de un programa de Máster en Técnicas de Investigación en Biodiversidad (que abarque todas las áreas de trabajo del Museo), con diversidad de optativas y un tronco común. Este Máster se incluiría en el marco teórico del proyecto ETN (actividad 1) y se impartiría con la UIMP.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Marzo-2020 a Noviembre-2020
Recursos.	Equipo de investigadores del MNCN.
Indicadores asociados a la actividad.	Presentación de la propuesta. Aprobación.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



ACTIVIDAD 5	
Descripción.	Elaboración de una guía de estándares para la dirección de tesis en el Museo, con tres secciones: 1.- Roles de personas de referencia en el centro (Gerencia, jefes de Departamento, representantes de los estudiantes, etc.), 2.- Desarrollo del doctorado (cumplimiento de plazos, resumen del proyecto, seguimiento, planificación), 3.- Qué se espera de los directores de tesis y de los estudiantes (plagio, vacaciones, motivación, gestión de estrés, temas éticos en ciencia) y 4.- Programa académico del Museo propiamente dicho (que incluya las otras actividades de la Vicedirección).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Junio-2019 a Febrero-2020
Recursos.	Dirección e Investigadores del MNCN.
Indicadores asociados a la actividad.	Elaboración de borrador de guía de estándares. Discusión de borrador de guía de estándares en Dirección y Departamentos. Aprobación de guía de estándares en Claustro



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



**PROYECTOS DE CALIDAD
DE LAS VICEDIRECCIONES DE
COMUNICACIÓN Y CULTURA CIENTÍFICA
Y EXPOSICIONES**



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-10 **“CREACION DE UN ESPACIO GASTRO-CIENTÍFICO EDUCATIVO”**

El Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN) es un centro del CSIC dedicado a la divulgación científica que tiene como referencia la intensa producción en ciencia de los cerca de noventa investigadores de plantilla junto con las colecciones del Museo formadas por más de diez millones de ejemplares de gran valor histórico y científico. De media, durante estos últimos años han pasado por el Museo más de 300.000 visitantes, que han recorrido las principales exposiciones permanentes y temporales, muchos de ellos han participado en los programas de actividades y talleres destinados tanto a grupos escolares como a visitantes individuales adultos y público familiar.

El MNCN tiene un serio problema de espacio en sus instalaciones tanto para alojar a las nuevas incorporaciones de personal científico y técnico como el ingreso de nuevo material de colecciones. Esta situación también afecta a los espacios destinados a exposiciones y a la realización de programas educativos. Por este motivo, se propone la creación en la zona exterior del museo de un espacio multiusos, concebido como un área de gran versatilidad que permita ampliar el espacio destinado a realizar actividades de divulgación científica. Este espacio, además, podría utilizarse con un uso complementario como servicio de restauración para que los visitantes puedan tener una experiencia más satisfactoria en el Museo.

Este nuevo espacio estaría situado ante la zona de taquillas del Museo, en la parte delantera del edificio de Biología, dentro del perímetro del jardín. Se propone la construcción de un pabellón acristalado con una mínima intervención.

En este espacio destinado a realizar actividades educativas de divulgación científica se combinarán experiencias de ciencia y de investigación en alimentación saludable (que ya se vienen realizando en colaboración con personal del Instituto de Investigación en Ciencias de la Alimentación, CIAL). Esta propuesta tiene una gran relevancia para tratar los diecisiete ODS sobre todo el objetivo destinado a tratar la Salud y Bienestar de las personas. En él se programarán actividades como conferencias, cursos y seminarios, cafés científicos, talleres de alimentación saludable y encuentros de Ciencia y Gastronomía.

Esta propuesta supondría ampliar el espacio destinado a los visitantes del Museo y también se podría utilizar para reuniones del propio personal del Museo.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-10

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	ESPACIO GASTRO-CIENTÍFICO EDUCATIVO.
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Creación de un espacio gastro-científico educativo.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Dirección. Secretaría General Adjunta de Obras e Infraestructuras (SGOI).
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Diciembre-2021.
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Consulta a la SGOI sobre las necesidades de licencias y de contratación de obras y servicios vinculados (concurso de ideas para el diseño del espacio, creación de la estructura de base, etc.).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019.
Recursos.	Recursos humanos.
Indicadores asociados a la actividad.	Calendario de actividades a realizar para la creación del espacio.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Tramitación de las licencias oportunas (de obra, actividad).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2019 a Junio-2020.



Recursos.	Recursos humanos. Coste de las licencias.
Indicadores asociados a la actividad.	Licencias de obra y de actividad.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Gestión del concurso de ideas.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2019 Junio-2020.
Recursos.	Recursos humanos. Coste del proyecto.
Indicadores asociados a la actividad.	Proyecto de diseño del espacio.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Gestión del proyecto de obra (si necesario).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Julio-2020 a Diciembre-2020.
Recursos.	Recursos humanos. Coste de las obras.
Indicadores asociados a la actividad.	Proyecto de obra del espacio gastro-científico.



ACTIVIDAD 5	
Descripción.	Gestión del contrato de obra y construcción del espacio.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2021 a Diciembre-2021.
Recursos.	Coste de las obras.
Indicadores asociados a la actividad.	Construcción del espacio gastro-científico.
ACTIVIDAD 6	
Descripción.	Contratación del servicio de restauración.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2021 a Junio-2021.
Recursos.	Recursos humanos.
Indicadores asociados a la actividad.	Puesta en marcha del servicio a la finalización de las obras.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-II **“MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD** **A LAS ACTIVIDADES Y EXPOSICIONES DEL MNCN”**

La Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad establece que el patrimonio cultural y natural debe ser accesible para que todas las personas puedan acceder al mismo en igualdad de condiciones. Desde la creación del Departamento de Programas Públicos del Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN-CSIC) en los años 90, en el MNCN se han desarrollado una serie de acciones para hacer accesibles las actividades educativas y sus exposiciones a personas con discapacidad cognitiva y sensorial.

En esta primera época se realizó la primera colaboración con la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) que elaboró materiales táctiles y en braille para la actividad *Dinosaurios en la mano*. Posteriormente, ya en el año 2015 se ha realizado la primera adaptación a Lectura Fácil de la cartelería del museo en la exposición *Fauna del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama con Plena Inclusión*. Con el objetivo de dar continuidad a estas acciones se solicitó un proyecto a la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) en la convocatoria de 2017, que fue concedido con referencia FCT-17-12123: *Ver con las manos, escuchar con la mirada, sentir con los recuerdos y aprender sin limitaciones. El MNCN, un museo accesible*. El proyecto se desarrolló en cuatro acciones dirigidas a personas con discapacidad visual, auditiva, intelectual y a personas con enfermedades neurodegenerativas. En la convocatoria de 2018, la FECYT ha concedido un nuevo proyecto con referencia FCT-18-13218 que pretende ampliar las acciones de la iniciativa anterior.

Con la presentación de este proyecto del Plan de Calidad, la Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica busca mantener y afianzar su compromiso con la accesibilidad para hacer que todos los públicos puedan tener acceso al conocimiento científico.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-I I

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD A LAS ACTIVIDADES Y EXPOSICIONES DEL MNCN
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer accesibles las actividades y exposiciones del MNCN para que todas las personas tengan acceso al conocimiento científico y el patrimonio natural que alberga. - Lograr la participación de todo el público en las actividades del Museo en igualdad de condiciones.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica del MNCN
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Febrero-2021
ACTIVIDAD I	
Descripción.	Realización de talleres de ciencia adaptados a personas con discapacidad intelectual, auditiva, visual y a personas con enfermedades neurodegenerativas.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Febrero-2021
Recursos.	Materiales educativos adaptados y equipo de educadores sostenible y con experiencia pertenecientes a la Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de participantes en las actividades. - Evaluación de las actividades por parte de los participantes.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	- Mejora del acceso a las exposiciones del MNCN mediante la incorporación de estaciones táctiles, signoguías, encaminamientos podotáctiles, adaptación de la cartelería a Lectura Fácil.



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Julio-2020
Recursos.	Financiación concedida a la Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre las acciones realizadas. - Número de visitantes al MNCN.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Mejora del acceso al Museo mediante la incorporación de rampas en las entradas, un mapa háptico, ascensores y aseos adaptados, señalética adecuada y sistemas de bucles magnéticos.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Diciembre-2020
Recursos.	Secretaría General Adjunta de Obras e Infraestructuras, Gerencia y Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre las acciones realizadas. - Número de visitantes al MNCN.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	Colaboración y validación de las acciones por parte de entidades especializadas en discapacidad como la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) o Plena Inclusión, entre otras.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Diciembre-2020
Recursos.	Personal de la Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de las acciones realizadas por parte de las entidades especializadas. - Informe de las visitas realizadas a las entidades y por parte de las mismas.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



ACTIVIDAD 5	
Descripción.	Comunicación de las acciones al público general a través de Newsletters, redes sociales y medios de comunicación.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Febrero-2021
Recursos.	Personal y redes sociales de la Vicedirección de Comunicación y Cultura Científica.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none">- Reacciones recibidas en las publicaciones relacionadas con la accesibilidad en las redes sociales del MNCN.- Aparición en medios de comunicación.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



PROYECTOS DE CALIDAD DE LA VICEDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-12 **“CAMPAÑA DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ESTAMENTO DE** **INVESTIGACIÓN EN EL MNCN Y APOYO A INVESTIGADORAS JÓVENES”**

Desde la Vicedirección de Investigación del MNCN nos planteamos analizar el tema de la igualdad de género en el personal investigador. Este planteamiento parte de la observación que de los 80 investigadores que formamos la plantilla de investigación del MNCN, sólo 18 somos mujeres (incluyendo 2 ad honorem, y 3 con contratos no permanentes Ramón y Cajal). Sin embargo en nuestros investigadores predoctorales no observamos esas diferencias. Hay, por lo tanto, un abandono de la carrera científica por parte de las investigadoras jóvenes entre la etapa predoctoral y el acceso a las plazas de investigadores permanentes. Los motivos de este abandono son múltiples y se debaten intensamente en la actualidad. Desde el MNCN queremos entender con qué dificultades se encuentran nuestras investigadoras jóvenes y queremos proponer establecer un sistema de *mentoring* que las ayude a tener mejores opciones de futuro en el mundo de la investigación. Además, queremos concienciar a todo el personal del Museo de posibles patrones establecidos en nuestro sistema de trabajo que generen desigualdad o modelos relacionados con el éxito sesgados. Por lo tanto planteamos:

En primer lugar, crear una comisión de trabajo sobre igualdad de género: detectar personas dentro del centro concienciadas con la igualdad de género que establezcan una línea de trabajo. De forma ideal esta comisión estará compuesta por investigadores/as de las distintas etapas investigadoras, y pertenecientes a todas las minorías representadas en el centro.

En segundo lugar, iniciar un grupo de discusión sobre igualdad de género abierto a todos los miembros del Museo para conocer las opiniones de todo el personal, generar conciencia sobre la necesidad de cuidar la igualdad de género, y detectar posibles conductas discriminatorias.

En tercer lugar, proponer un sistema de *mentoring* de investigadoras jóvenes que pueda mejorar sus posibilidades futuras en la carrera científica.

Somos conscientes de que la desigualdad de género en la Ciencia española tiene múltiples causas, algunas de las cuales están relacionadas con el tipo de sociedad en la que vivimos, la educación en valores que recibimos, e incluso con diferencias intrínsecas al género. Desde el MNCN queremos entender mejor las causas de esta desigualdad y en la medida de lo posible crear vías que faciliten la incorporación de más mujeres en el mundo académico español.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-12

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	CAMPAÑA DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EL ESTAMENTO DE INVESTIGACIÓN EN EL MNCN Y APOYO A INVESTIGADORAS JÓVENES
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Entender la causa de la incorporación desigual de hombres y mujeres en la plantilla científica del MNCN,
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Vicedirección de Investigación
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Abril-2020
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Crear una comisión de trabajo sobre igualdad de género en el MNCN
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020
Recursos.	Vicedirección de Investigación
Indicadores asociados a la actividad.	Implicar a varias personas del centro en crear una comisión que plantee actividades de igualdad de género.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Iniciar un grupo de discusión periódica sobre igualdad de género en el MNCN
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Febrero-2020 a Marzo-2020



Recursos.	Vicedirección de Investigación. Comisión de Igualdad de género.
Indicadores asociados a la actividad.	Reuniones periódicas destinadas preferentemente a investigadoras jóvenes en etapas de formación en el MNCN.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	Iniciar un programa de 'mentoring' de las mujeres científicas en etapas tempranas de su carrera en el MNCN
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Abril-2020
Recursos.	Vicedirección de Investigación. Comisión de Igualdad de género.
Indicadores asociados a la actividad.	Animar a las investigadoras jóvenes a continuar sus carreras científicas.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DE LOS PROYECTOS DE CALIDAD **MNCN-13, MNCN-14 Y MNCN-15**

Desde la Vicedirección de Investigación del MNCN se plantean tres acciones generales para mejorar el servicio y la seguridad en sus laboratorios y servicios científico-técnicos:

En primer lugar, se propone incorporar libros de registro de actividades en todos los servicios que aún no los tengan. La idea es conocer de forma exacta el volumen de actividad que se lleva a cabo en cada laboratorio y servicio, tener una lista completa de usuarios y de la intensidad de trabajo que realizan. Esto permitirá controlar mejor el uso de los equipos para conocer su utilidad para el centro, pero también su desgaste, y así planificar su mantenimiento y calcular su vida útil. Con esta acción conoceremos mejor los servicios y equipos más demandados por el personal del centro, y por personal externo. Aproximadamente la mitad de nuestros servicios y equipos tienen ya libros de registro.

En segundo lugar, todos los laboratorios y servicios científico-técnicos que aun no lo hayan hecho, se darán de alta en la Plataforma GESINLAB (Gestión de equipos de laboratorio). Esta plataforma facilita el seguimiento del mantenimiento y la calibración de equipos. Los servicios detectarán los equipos que requieren mantenimiento y calibración y los darán de alta en la plataforma, comprometiéndose a su seguimiento. Esta acción nos permitirá tener un mayor control de todos los equipos relevantes del centro, y asegurarnos de que todos tienen un correcto mantenimiento y calibración, lo que favorecerá la calidad del servicio que ofrecemos. Con esta iniciativa pretendemos que cada servicio tenga un catálogo de todos sus equipos, y que aquellos que requieren un mantenimiento tengan un plan adecuado de cuidado, bien con contratos de mantenimiento con empresas externas o bien por parte de personal cualificado del centro. De esta manera el MNCN podrá tener una previsión más informada de qué equipos hay que reemplazar o cuáles se quedan obsoletos en vistas a futuras convocatorias de equipamiento científico.

En tercer lugar, y con el fin de mejorar en información y prevención, vamos a trabajar en la elaboración de protocolos de buenas prácticas específicos de cada laboratorio y servicio científico-técnico, que incluyan normas de funcionamiento y uso, y la información de los riesgos laborales asociados a las labores desarrolladas en cada servicio. Una vez elaborados estos protocolos se pondrán a disposición de todos los usuarios, siendo imprescindible conocer el contenido de estos protocolos para poder acceder a trabajar en los servicios del MNCN. Esta iniciativa tiene el objeto doble de prevenir los riesgos laborales y conformarnos a la normativa de prevención, y de recordar a los usuarios las normas básicas de uso de los servicios comunes.

Con estas tres iniciativas el MNCN quiere conocer mejor los servicios y sus equipos, mejorar la calidad del servicio favoreciendo el cuidado de los equipos y cuidar la seguridad de los usuarios facilitando la información básica de uso y riesgos asociados al trabajo.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-13

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollar protocolos de buenas prácticas, normas de uso y riesgos laborales en todos los laboratorios y servicios científico-técnicos del MNCN.- Prevenir riesgos e informar a los usuarios.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Vicedirección de Investigación
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Septiembre-2020
ACTIVIDAD I	
Descripción.	Establecer en cada laboratorio y servicio científico-técnico un protocolo de buenas prácticas y riesgos asociados, facilitar a todos los usuarios el protocolo, y establecer un sistema de firma de reconocimiento de conocimiento del protocolo por parte de los usuarios.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Septiembre-2020
Recursos.	Personal técnico asociado a cada servicio científico-técnico
Indicadores asociados a la actividad.	Favorecer el funcionamiento de los laboratorios y servicios científico-técnicos del Instituto y reducir riesgos.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-14

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	GESINLAB
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar todos los laboratorios y servicios científico-técnicos del MNCN en la Plataforma del CSIC GESINLAB (Gestión de equipos de laboratorio). - Facilitar el control de mantenimiento y calibración de los equipos de los servicios científico-técnicos del Instituto.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Vicedirección de Investigación
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Abril-2020
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar de alta cada servicio en la plataforma GESINLAB. 2. Identificación de los equipos que requieren mantenimiento y calibración. 3. Dar de alta los equipos seleccionados en GESINLAB. 4. Asignar responsables para cada equipo. 5. Establecer calendarios de procesos y alertas
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Abril-2020
Recursos.	Personal técnico asociado a cada servicio científico-técnico.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la gestión de calibración y verificación de equipos científico-técnicos de los laboratorios y servicios del MNCN. El seguimiento del mantenimiento de los equipos se establecerá en el futuro también en los equipos vinculados a las colecciones científicas. - Control interno de equipos que requieren ser renovados o ampliados en función de su uso y demanda.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-15

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	LIBROS DE REGISTRO DE ACTIVIDAD DE LOS EQUIPOS CIENTÍFICO-TÉCNICOS
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar libros de registros de actividad a todos los equipos de uso común. - Condicionar el uso de los equipos al seguimiento de las normativas establecidas. - Aumentar el control de uso de los aparatos.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Vicedirección de Investigación
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Abril-2020
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar libros de registros de actividad a todos los equipos de uso común. - Condicionar el uso de los equipos al seguimiento de las normativas establecidas.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre 2019- Abril 2020
Recursos.	Personal técnico asociado a cada servicio científico-técnico
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Control del uso de los equipos científico-técnicos del Instituto para favorecer el mantenimiento de los mismos y el cobro regulado de todos los servicios asociados. - N° libros de registro de equipos (sobre el total de equipos del MNCN)



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-16 **“ACREDITACIÓN DEL LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA DE** **NEMATODOS FITOPATÓGENOS DE ACUERDO A LA NORMA ISO 17025”**

La *European and Mediterranean Plant Protection Organization*, EPPO (*Organización Europea y Mediterránea de Protección Vegetal*) comenzó en 1998 su programa de diagnóstico mediante convocatoria de paneles de expertos cuyo objetivo era armonizar y fijar criterios fiables de diagnóstico de plagas y agentes causantes de enfermedades de las plantas. Desde entonces se han desarrollado 130 test.

En los años 2002-2003 se planteó la necesidad de ajustar la norma ISO/IEC 17025 para los laboratorios de diagnóstico de plagas y enfermedades, lo que indujo a que entre 2004 y 2007 se desarrollara la “medida fitosanitaria PM 7/84” (requerimientos básicos para la gestión de los laboratorios de diagnóstico). En 2014 se aprobó la PM 7/98 (requerimientos específicos para preparar la acreditación de laboratorios de diagnósticos). Finalmente con la publicación en 2017 de una nueva ISO 17025 (requerimientos generales para la competencia y calibración de laboratorios de diagnóstico) y la revisión completa por parte de la EPPO en 2018 de las PM 7/84 y la PM 7/98 (que se publicarán próximamente como PM 7/98, y cuya aplicación será obligatoria el 1/12/2020), la Unión Europea acaba promulgando la “*Official Control Regulation*” (EU 2017/625), que entrará en vigor para los Laboratorios Nacionales de Referencia (de cada país de la UE, como es el caso del Laboratorio Nacional de Referencia de Nematodos, sito en el MNCN) a lo largo del año 2020 y para los Laboratorios Oficiales (los de las CCAA) en el año 2022.

Es por esto que el Laboratorio Nacional de Referencia de Nematodos, tras informar y consultar a la Dirección (Director y Vicedirectores de Investigación y Colecciones) y al Gerente del MNCN, así como a los Vicepresidentes de Investigación del CSIC (Prof. Jesús Marco) y anterior de Organización y Relaciones Institucionales (Prof. Víctor Velasco), ha iniciado, con la asesoría de la Unidad de Calidad del CSIC, los preparativos para solicitar la acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tal y como exige el Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación, para continuar siendo designados Laboratorio Nacional de Referencia en cumplimiento de la Directiva Europea EU 2017/625.

Con tal fin hemos iniciado el Proyecto de calidad del Laboratorio de Nematología del Departamento de Biodiversidad y Biología Evolutiva según la ficha adjunta.

La duración del proyecto (una vez solicitado en los próximos cuatro meses) dependerá de las actuaciones de los evaluadores o inspectores de ENAC, por lo que se establece un calendario aproximado, si bien la solicitud debe estar resuelta en un año aproximadamente.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-16

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	ACREDITACIÓN DEL LABORATORIO NACIONAL DE REFERENCIA DE NEMATODOS FITOPATÓGENOS DE ACUERDO A LA NORMA ISO 17025.
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Conseguir la acreditación por parte de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) de nuestro Laboratorio. Es un mandato legal de España y de la Unión Europea
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Laboratorio de Nematología. Departamento de Biodiversidad y Biología Evolutiva
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2018 a Diciembre-2020
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Elaboración de documentos de técnicas validadas y certificadas.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Terminado (previamente a la inclusión en este Plan de Calidad).
Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos científicos del propios Laboratorio. - Protocolos científicos reconocidos como validados por la EPPO - Protocolos reconocidos por el European Union Reference Laboratory for plant parasitic nematodes (EUR-nematodes)
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en los “Proficiency Tests” del Laboratorio Europeo de Referencia para Nematodos (EUR-nematodos) durante 2020. - A través del Ministerio de Agricultura hemos participado durante 2018 y 2019 en la discusión sobre las revisiones completas de las PM 7/84 y la PM 7/98 que se publicarán próximamente como PM 7/98 (4)
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Procedimiento General de Gestión de Equipamiento e Instalaciones y condiciones ambientales del Laboratorio en el MNCN.



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Octubre-2019 a Diciembre-2020
Recursos.	Aplicación corporativa del CSIC GESINLAB, donde se listan los equipos.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Director del MNCN: garantizar que el equipamiento se utiliza para esos fines. - Director científico del LNRN: gestión del trabajo y protocolos. - Director Técnico: gestión del equipamiento con GESINLAB y elaborar y gestionar plan de mantenimiento. - Técnicos de laboratorio: realizar actividades de verificación interna y mantenimiento programadas, incluyendo los registros en GESINLAB.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos generales de gestión de Bases de Datos. - Registros técnicos de los resultados (informes y todos los factores que puedan afectar a los mismos y que faciliten su repetición).
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Diciembre-2020. Actualización permanente.
Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos de organismos objeto de estudio del Laboratorio: Colección de nematología, Colección de ADN, Colección de proteínas totales. - Desarrollo de aplicación informática para gestión de los informes emitidos (necesidad de ayuda de los técnicos de informática del MNCN)
Indicadores asociados a la actividad.	Registros de entrada homologables en bases de datos del MNCN, Colección de Nematología, Colección de ADN, Global Biodiversity Information Facility (GBIF) y repositorio "ProteomeXchange Consortium".



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-17 **“CERTIFICACIÓN POR NORMA ISO 9001** **DEL SERVICIO DE TÉCNICAS NO DESTRUCTIVAS”**

El Servicio de Técnicas No Destructivas tiene un funcionamiento basado en normas de gestión de la calidad. Este procedimiento lleva aplicándose desde 2003, aumentando en competencias año a año. Un sistema de gestión de la calidad se puede definir, según enuncia la ISO 9001/2015, como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, en este caso nuestro laboratorio, con respecto a la calidad. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas, contribuye al éxito sostenido de la organización. Además, tener un laboratorio trabajando en gestión de calidad con una certificación ISO 9001, implica a toda la organización que lo incluye a trabajar en esa gestión de calidad, por lo que es un beneficio para todo el Museo.

La gestión de la calidad fue una de las primeras metas que se propuso el Laboratorio y sigue desempeñando el papel fundamental de velar por la exactitud y trazabilidad de los análisis controlando los procesos que aseguren la competencia del Laboratorio. Garantizar la reproducibilidad y la fiabilidad a lo largo de todo el itinerario del flujo de trabajo depende de la buena gestión de todos los elementos clave de la calidad. El Servicio es de carácter multidisciplinar, tanto en tipología de análisis como de usuarios, ya que a él accede toda la comunidad investigadora, procedentes tanto del sector público como del sector privado, nacional e internacional.

El Laboratorio trabaja actualmente estableciendo, documentando, implementando y manteniendo un sistema de gestión de la calidad y de mejora continua de la eficacia, de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001. El sistema de gestión de la calidad conlleva a la integración de todos los procesos necesarios para el cumplimiento de su política de calidad y objetivos, y satisface las necesidades y requisitos de los usuarios. El Servicio trabaja día a día y desde hace años en múltiples procesos que implican trabajo en gestión de calidad, como son, entre otros, los controles de calidad internos de aseguramiento técnico y validación de las diferentes metodologías, ya que son una herramienta común orientada a garantizar la fiabilidad de los datos obtenidos. Estas actividades permiten además ofrecer mayor confianza a los usuarios del laboratorio, porque demuestran la eficacia de las técnicas presentes.

El objetivo propuesto por este Servicio en este Plan de Calidad es la certificación de estos requisitos mediante un evaluador externo que nos otorgue una Certificación de Gestión de la Calidad siguiendo la norma ISO 9001/2015, ya que esta norma se centra en la eficacia del sistema para satisfacer los requisitos del cliente/usuario, que es nuestro principal objetivo.

Por ello, todo lo referente a la parte derivada del producto como son la gestión del laboratorio, sus equipos y resultados, está listo para la certificación, quedando pendientes los temas que no dependen solo del Laboratorio, sino de la propia organización (MNCN) y que se abordarán en los próximos meses en el marco del presente proyecto.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-17

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	CERTIFICACIÓN POR NORMA ISO 9001 DEL SERVICIO DE TÉCNICAS NO DESTRUCTIVAS
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Certificación por Norma ISO 9001.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Servicio de Técnicas No Destructivas.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	2003 a Julio-2020.
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none">- Realización de auditorías internas con UCALI hasta tener todo lo que falta para la auditoria externa que nos otorgue un reconocimiento externo (Certificación ISO 9001).- Revisar y ultimar temas pendientes detectados en la última auditoria interna: análisis del contexto, roles de la alta dirección, repaso del mapa de procesos-contexto del MNCN y definir sistemática para análisis de riesgos y oportunidades
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Septiembre-2019 a Julio-2020.
Recursos.	Personal del Servicio de Técnicas No Destructivas y Personal de la Unidad de Calidad del CSIC.
Indicadores asociados a la actividad.	Certificado de Calidad del Servicio de Técnicas No Destructivas por la Norma ISO 9001.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-18
“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES Y TRABAJADORES EN
PRÁCTICAS DEL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA MOLECULAR Y
GENÉTICA DE POBLACIONES”

El Servicio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones ha detectado que entre sus diferentes prestaciones una de las más importantes por la dedicación y volumen es la capacitación y aprendizaje tanto de alumnos en prácticas de formación profesional como de grado, máster y doctorado.

Este Servicio pretende conocer a través de este proyecto de calidad tanto el número de alumnos que se capacitan y forman en el ámbito de nuestras funciones, el tiempo de dedicación y supervisión, así como el grado de satisfacción de los mismos.

También se pretende realizar un seguimiento de la empleabilidad de estos alumnos (becas, contratos FPI, FPU, otras convocatorias, empresas privadas, etc.) con el apoyo, si fuera posible, del Departamento de Postgrado del CSIC.

Los indicadores presentados nos ayudarán en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad que estamos implementando.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-18

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES Y TRABAJADORES EN PRÁCTICAS DEL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA MOLECULAR Y GENÉTICA DE POBLACIONES
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes o trabajadores en prácticas de formación profesional, grado, máster y doctorado en la formación, capacitación y aprendizaje que presta el Laboratorio.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Marzo-2020
ACTIVIDAD I	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un formulario de evaluación CAU-CSIC 2. Elaborar las preguntas del indicador de competencias 3. Publicar el formulario web 4. Seguimiento de la empleabilidad 5. Distribución
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Marzo-2020
Recursos.	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones. CAU-CSIC. Departamento de Postgrado del CSIC.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de alumnos no satisfechos. - Porcentaje de alumnos muy satisfechos. - Porcentaje de alumnos que recomendarían el Servicio. - Porcentaje de alumnos que consideran un esfuerzo adecuado para las competencias adquiridas - Número de alumnos que siguen en investigación o áreas relacionadas



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-19
“INCLUSIÓN DEL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA MOLECULAR Y
GENÉTICA DE POBLACIONES EN LA RED DE LABORATORIOS DE LA
COMUNIDAD DE MADRID (REDLAB)”

El Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones ofrece sus servicios mayoritariamente a investigadores del MNCN. Hemos detectado que pudiera existir un amplio rango de mejora en la prestación de nuestros servicios externos si facilitáramos el conocimiento de nuestras infraestructuras de investigación y asesoramiento en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Integrarnos dentro de la plataforma de laboratorios REDLAB permitirá que potenciales usuarios externos conozcan las técnicas analíticas y los equipos científico-técnicos que disponemos además de ofrecernos como servicio de colaboración, cooperación y apoyo a proyectos de investigación.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-19

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	INCLUSIÓN DEL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA MOLECULAR Y GENÉTICA DE POBLACIONES EN LA RED DE LABORATORIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID (REDLAB)
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer la infraestructura técnica del Laboratorio para la innovación en la Comunidad de Madrid. - Aumento de visibilidad del Laboratorio. Posible aumento de usuarios externos.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Noviembre-2019 a Diciembre-2019
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar los requisitos de pertenencia a REDLAB 2. Formalizar la solicitud de inscripción a REDLAB 3. Remitir carta solicitud por la Dirección del MNCN a la Dirección General de Universidades e Investigación
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019
Recursos.	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones. Dirección MNCN.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de usuarios externos incrementados. - Número de solicitudes de asesoramiento y apoyo científico-técnico que provengan de REDLAB.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimentar la ficha de información del laboratorio. 2. Cumplimentar el cuestionario de datos técnicos. 3. Remitir ficha de información del laboratorio a la Red de Laboratorios. 4. Remitir cuestionario de datos técnicos a la Red de Laboratorios.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Noviembre-2019 a Diciembre-2019.
Recursos.	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones. Dirección MNCN.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none">- Número de usuarios externos incrementados.- Número de solicitudes de asesoramiento y apoyo científico-técnico que provengan de REDLAB.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-20 **“MEJORA DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LABORATORIO DE** **SISTEMÁTICA MOLECULAR Y GENÉTICA DE POBLACIONES”**

En el Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones hemos decidido mejorar nuestro sistema de Gestión implementando un Sistema de Gestión de Calidad basada en procesos como propone la norma ISO-9001.

Este sistema de gestión presenta una ventaja principal ya que nos permite gestionar y controlar cada una de las interacciones entre los procesos y las diferentes partes interesadas de la organización.

Pretendemos con la consecución de este proyecto aportar valor al Laboratorio además de alinearnos con los objetivos, alcance y grado de complejidad del Plan de Calidad del MNCN y otros servicios científico-técnicos.

Analizando el contexto, generando el mapa de procesos del laboratorio, definiendo las partes interesadas y sus expectativas y gestionando el control documental podremos alcanzar como última finalidad la certificación del laboratorio.

Hemos definido algunos indicadores asociados a este proyecto que nos permitirán medir la mejora del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-20

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	MEJORA DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA MOLECULAR Y GENÉTICA DE POBLACIONES
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Implementar un sistema y herramientas de gestión de la calidad basado en mapa de procesos para el mejor funcionamiento del Servicio.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Enero-2020 a Diciembre-2020
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Análisis DAFO.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Marzo-2020.
Recursos.	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones. Departamentos de Investigación del MNCN. Dirección.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento: número de trabajos y tareas acabadas. - Cobertura: porcentaje de usuarios que utilizan el Servicio. - Eficiencia: valoración gastos/ingresos. - Eficacia: Número de publicaciones de investigadores relacionadas con la utilización del Servicio. - Porcentaje de usuarios/alumnos satisfechos.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Generar e identificar el mapa de procesos: <ul style="list-style-type: none"> - Listado de procesos estratégicos. - Listado de procesos clave. - Listado de procesos de apoyo. - Identificar las entradas y salidas de cada proceso.



	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los riesgos y oportunidades por proceso. - Identificar las acciones para minimizar riesgos y maximizar oportunidades. - Controles y seguimiento de los procesos. <ul style="list-style-type: none"> • Identificar indicadores asociados.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Abril-2020 a Septiembre-2020.
Recursos.	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento: número de trabajos y tareas acabadas. - Cobertura: porcentaje de usuarios que utilizan el Servicio. - Eficiencia: valoración gastos/ingresos. - Eficacia: Número de publicaciones de investigadores relacionadas con la utilización del Servicio. - Porcentaje de usuarios/alumnos satisfechos.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los roles de la Dirección. - Definir los roles de los miembros del Comité de Calidad. - Definir las partes interesadas y sus expectativas. - Definir las acciones para cumplir con dichas expectativas. - Elaboración y control de documentos.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Julio-2020 a Diciembre-2020
Recursos.	Laboratorio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento: número de trabajos y tareas acabadas. - Cobertura: porcentaje de usuarios que utilizan el Servicio. - Eficiencia: valoración gastos/ingresos. - Eficacia: Número de publicaciones de investigadores relacionadas con la utilización del Servicio. - Porcentaje de usuarios/alumnos satisfechos.



MEMORIA DEL PROYECTO DE CALIDAD MNCN-21 **“CALENDARIO DE TAREAS DEL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA** **MOLECULAR Y GENÉTICA DE POBLACIONES”**

El Servicio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones ha detectado que existe un amplio margen de mejora en la optimización de nuestros recursos si estableciéramos un calendario de tareas con sus alertas pertinentes.

Para el establecimiento de este proyecto necesitaríamos contar con una configuración en red local de los ordenadores de los integrantes del equipo y el apoyo de la plataforma GESINLAB para el sistema de alertas en cuanto a la verificación, calibración y mantenimiento de equipos de laboratorio.

Este proyecto es ambicioso, pues tendremos que elaborar un calendario de tareas en aquellos procesos operativos clave y procesos de apoyo, que hemos detectado que podrían mejorar el funcionamiento del laboratorio.

Entre los procesos operativos clave tenemos:

- 1) Contacto con los usuarios.
- 2) Recepción de muestras.
- 3) Control de las existencias.
- 4) Contacto con los alumnos.
- 5) Formación y capacitación.
- 6) Realización del ensayo.
- 7) Elaboración y envío de resultados e informes.
- 8) Facturación.
- 9) Gestión documental y archivo.

Entre los procesos de apoyo tenemos:

- 1) Proveedores.
- 2) Habilitación.
- 3) Compras y almacén.
- 4) Mantenimiento.
- 5) Servicio Informática.
- 6) Conserjería.
- 7) Recursos Humanos.
- 8) Servicio limpieza.
- 9) Servicio de seguridad.
- 9) Servicios Técnicos externos.

Por ello, pensamos que la estimación del cronograma es acorde con el esfuerzo que va a requerir realizar para la implementación de este proyecto, que sin duda ayudará a alcanzar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad en el que estamos trabajando.



FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD MNCN-2I

FICHA DE PROYECTO DE CALIDAD	
DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	CALENDARIO DE TAREAS DEL LABORATORIO DE SISTEMÁTICA MOLECULAR Y GENÉTICA DE POBLACIONES
OBJETIVO/RESULTADOS ESPERADOS	Establecer un calendario de tareas con el propósito de optimizar los recursos del Laboratorio Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
SERVICIO/UNIDAD PARTICIPANTE	Laboratorio Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
FECHA INICIO Y FECHA FINALIZACIÓN	Octubre-2019-Junio 2020.
ACTIVIDAD 1	
Descripción.	Definir los procesos susceptibles de mejorar, implementando un calendario de tareas: <ul style="list-style-type: none"> - Configurar el listado de procesos. - Seleccionar los procesos que mejorarían con un calendario de tareas.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Octubre-2019 a Diciembre-2019.
Recursos.	Laboratorio Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de trabajos realizados y finalizados por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación de los trabajos finalizados. - Nº de alumnos en formación por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación para el aprendizaje del alumno.
ACTIVIDAD 2	
Descripción.	Recopilación de fechas en el calendario y constitución de los plazos de ejecución de las tareas.



Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Octubre-2019 a Marzo-2020.
Recursos.	Laboratorio Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de trabajos realizados y finalizados por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación de los trabajos finalizados. - Nº de alumnos en formación por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación para el aprendizaje del alumno.
ACTIVIDAD 3	
Descripción.	<p>Establecer un calendario común compartido de las tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombrar responsables. - Nombrar suplentes.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Enero-2020 a Junio-2020.
Recursos.	Laboratorio Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de trabajos realizados y finalizados por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación de los trabajos finalizados. - Nº de alumnos en formación por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación para el aprendizaje del alumno.
ACTIVIDAD 4	
Descripción.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el sistema de alertas. - Configurar una red local para compartir archivos.
Fecha inicio y fecha finalización actividad.	Abril-2020 a Junio-2020.
Recursos.	Laboratorio Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones.
Indicadores asociados a la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de trabajos realizados y finalizados por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación de los trabajos finalizados. - Nº de alumnos en formación por unidad de tiempo. - Tiempo de dedicación para el aprendizaje del alumno.



MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES



CRONOGRAMAS

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE ACOGIDA								
ACTIVIDADES	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20
1.1. Borrador Manual de Estancia								
1.2 Borrador Protocolo Acogida y Despedida								
2. Revisión y aprobación Manual de Estancia								
3. Revisión y aprobación Protocolo								
4. Puesta en marcha del Plan de Acogida								

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE ENCUESTAS SATISFACCIÓN SERVICIOS				
ACTIVIDADES	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20
1. Identificación clientes y encuesta-tipo.				
2. Revisión encuesta y envío a clientes.				
3. Revisión resultados encuestas y envío a Dirección.				

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE IGUALDAD DE GÉNERO				
ACTIVIDADES	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20
1. Comisión trabajo Igualdad de Género MNCN				
2. Grupo de discusión				
3. Mentoring				

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE GESINLAB				
ACTIVIDADES	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20
1. Altas equipamiento servicios en GESINLAB				

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE LIBROS DE REGISTRO DE ACTIVIDADES DE EQUIPOS						
ACTIVIDADES	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20
1. Incorporar libros registro actividades equipos						

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN LSMGP			
ACTIVIDADES	ene-20	feb-20	mar-20
1. Elaboración y distribución de la encuesta			

CRONOGRAMA DEL PROYECTO REDLAB-LSMGP		
ACTIVIDADES	nov-19	dic-19
1. Evaluar requisitos y preparar solicitud		
5. Cumplimentar fichas y cuestionarios		

