

Estimado/a Director/a de Departamento:

Desde la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos Universitarios se está desarrollando una importante labor en pro de la mejora de los servicios que prestan, habiendo diseñado instrumentos para ello como la carta de servicios, el manual de calidad y el manual de procedimientos, así como una herramienta informática propia que facilita tanto el seguimiento de los procesos como la comunicación entre los distintos Departamentos y los Técnicos de Laboratorio. Del mismo modo, la medición de indicadores de proceso y de resultados obtenidos es una obligatoriedad dentro del sistema de gestión.

Desde Gerencia creemos que la puesta en marcha de esta herramienta vía web agiliza de manera considerable no sólo la comunicación interna sino también el desarrollo y seguimiento de las tareas habituales de esta Unidad de Técnicos de Laboratorio. En este sentido, pedimos la colaboración de los Departamentos para que utilicen esta herramienta, pues estamos convencidos de que su uso redundará en un incremento claro de la calidad de los servicios demandados.

Se anexa documento elaborado por la Unidad de Técnicos de Laboratorio, por el que se establece el protocolo de comunicación electrónica y el funcionamiento de dicha herramienta web, con el fin de que sea comunicado y aplicado por todas aquellas personas del Departamento usuarias de los servicios que presta dicha Unidad.

Para mayor información al respecto, puede consultar al técnico de laboratorio habitual de su Departamento.

Agradeciéndole su colaboración e interés, reciba un cordial saludo.

Jaén, 26 de noviembre de 2009

Armando Moreno Castro

Gerente

La [Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación](#) (UTLA), fue creada por la Universidad de Jaén para permitir el cumplimiento de lo acordado en el Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los servicios que presta el PAS en las Universidades de Andalucía (CPMCS). Formada por los [técnicos de laboratorio que prestan sus servicios en los Departamentos y Centros de la Universidad de Jaén](#).

Inicialmente, la UTLA ha comenzado su andadura, en el ámbito del CPMCS, con la definición de [Misión](#), [Visión](#), [Mapa de Procesos](#) en una primera fase y a continuación esta Unidad está centrando sus mayores esfuerzos en la Evaluación de la Unidad y Plan de Mejora, además de la elaboración de la [Carta de Servicios](#) y el [Manual de Calidad y Procedimientos](#), que no es sino la revisión de la primera fase en la que además se trabajó documentando los procesos, fichas de procesos, flujogramas, etc.

Consecuencia del trabajo que estamos llevando a cabo de la mano del Servicio de Planificación y Gerencia, principalmente para la Gestión por Procesos, esta Unidad, al igual que las demás Unidades y Servicios de la Universidad de Jaén, se ha planteado el seguimiento, medición y análisis de indicadores de Procesos, en nuestro caso mediante una herramienta web que facilitará la comunicación cliente * proveedor.

Este trabajo de medición, necesita de una colaboración Cliente-Proveedor (Departamento-Unidad—técnico--) que posibilite su despliegue, no suponiendo una carga suplementaria, más bien al contrario, a la vez que la dote de la mayor objetividad posible, lo que hemos concretado en una herramienta [Web](#) que simplificará todo el proceso de entrada / salida de solicitudes e informes en el sistema.

Establecemos así un protocolo de comunicación electrónica, similar a las solicitudes a servicios como la Unidad Técnica o Servicio de Informática, a través del cual, la solicitud de se podrá realizar de forma electrónica mediante un formulario el cual será enviado automáticamente por e-mail al encargado/s de la realización de la tarea, pasando a una base de datos, donde accederá el responsable de la ejecución para anotar incidencias, y cerrar la solicitud una vez realizada, solicitando en algunos casos la valoración post-servicio del cliente a través de un correo electrónico que será contestado con dos clics, uno para valorar y otro para reenviar.

Funcionamiento de la Herramienta Web:

Los clientes de la Unidad (PDI departamentos y CAI), tendrán acceso al sitio web a partir de la página web de la [UTLA](http://www.utla.es) o enlazando desde la web de cada Departamento o Centro, donde encontrarán un formulario electrónico de solicitud.



Cumplimentada la solicitud, el portal enviará aviso por e-mail al técnico o técnicos adscritos a ese departamento, encargados de la solicitud, y ésta solicitud quedará grabada empezando a contar como tarea solicitada.

Servicios: Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo, Calibración (Configuración de equipo), Asesoramiento Técnico, Control de Stock, Gestión de Infraestructuras, Apoyo a la Docencia, Apoyo Presencial a la Docencia, Apoyo a la Investigación y Otros)

La Solicitud puede ir referenciada a un laboratorio o dependencia.

Fecha Solicitada: referida a la fecha de prestación del servicio o para la que debe estar realizado el servicio.

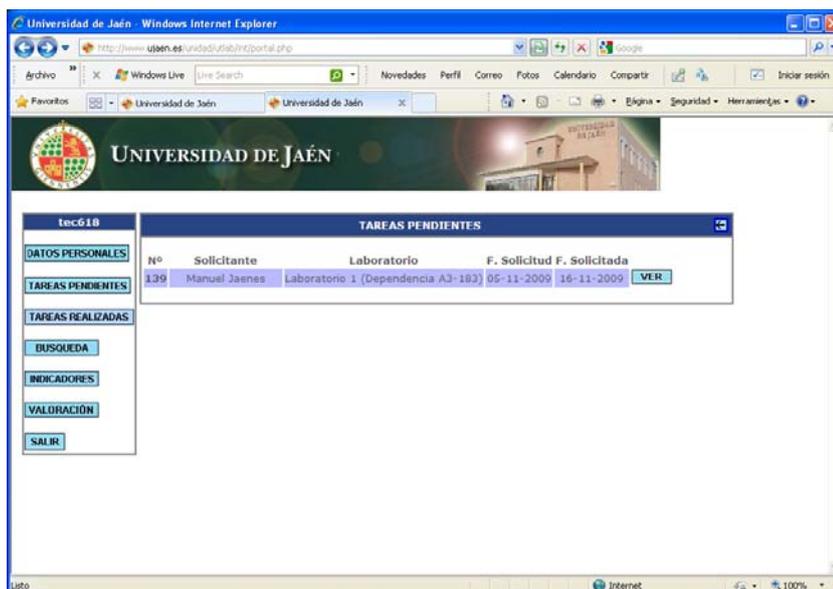
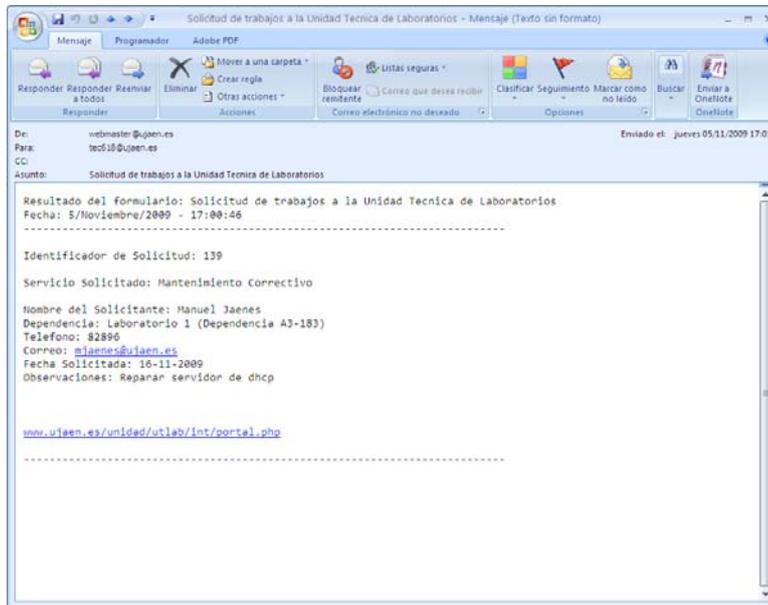
The screenshot shows a web browser window titled "Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer". The address bar displays "http://www.ujaen.es/unidad/utlab/int/solicitud.php?idtec=15". The page header includes the university logo and name "UNIVERSIDAD DE JAÉN". The main content area is titled "SOLICITUD DE TRABAJOS DE LABORATORIOS" and contains a form for requesting services. The form fields include:

- Solicitante:** A dropdown menu for "Servicio Solicitado" (set to "Mantenimiento Preventivo") and a text field for "Solicitante".
- Identificación:** Radio buttons for "PDI", "Becario", and "Otro".
- Contacto:** Text fields for "Teléfono" and "Correo Electrónico".
- Laboratorio:** A dropdown menu for "Laboratorio" (set to "Laboratorio 1 (Dependencia A3-183)").
- Fecha Solicitada:** A date selection field.
- Descripción:** A large text area for "Descripción del Servicio Solicitado".

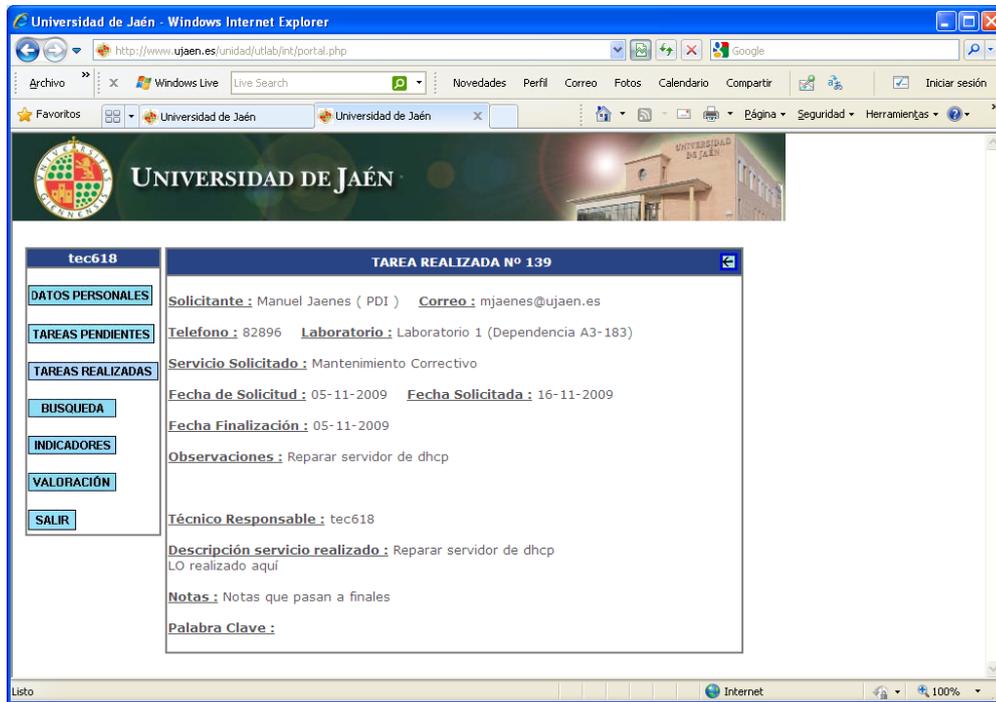
At the bottom of the form are two buttons: "Enviar solicitud" and "Borrar todo". To the right of the form is a sidebar titled "AYUDA SERVICIOS" with descriptions for various service types:

- Mantenimiento Preventivo:** Corresponds to programmed tasks on susceptible laboratory material.
- Mantenimiento Correctivo:** Corresponds to repairs of laboratory material.
- Calibración:** Corresponds to tasks like calibration, configuration, and software installation.
- Asesoramiento Técnico:** Corresponds to tasks requiring technical information on laboratory procedures.
- Control de Stock:** Corresponds to tasks like storing, organizing, and controlling laboratory material.
- Gestión de Infraestructuras:** Realization of infrastructure control for laboratories.

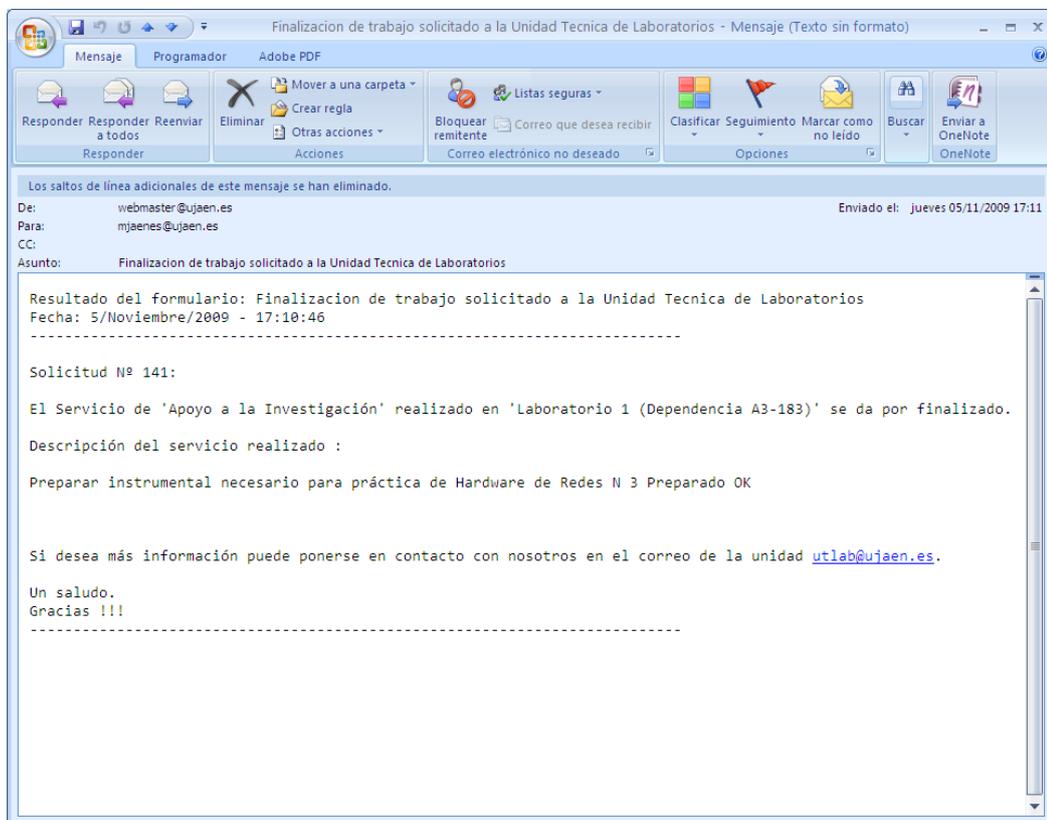
Posteriormente el técnico encargado de prestar los servicios, una vez recibido el mensaje de solicitud podrá entrar en el área virtual donde visualizará el listado de tareas pendientes y tareas realizadas.



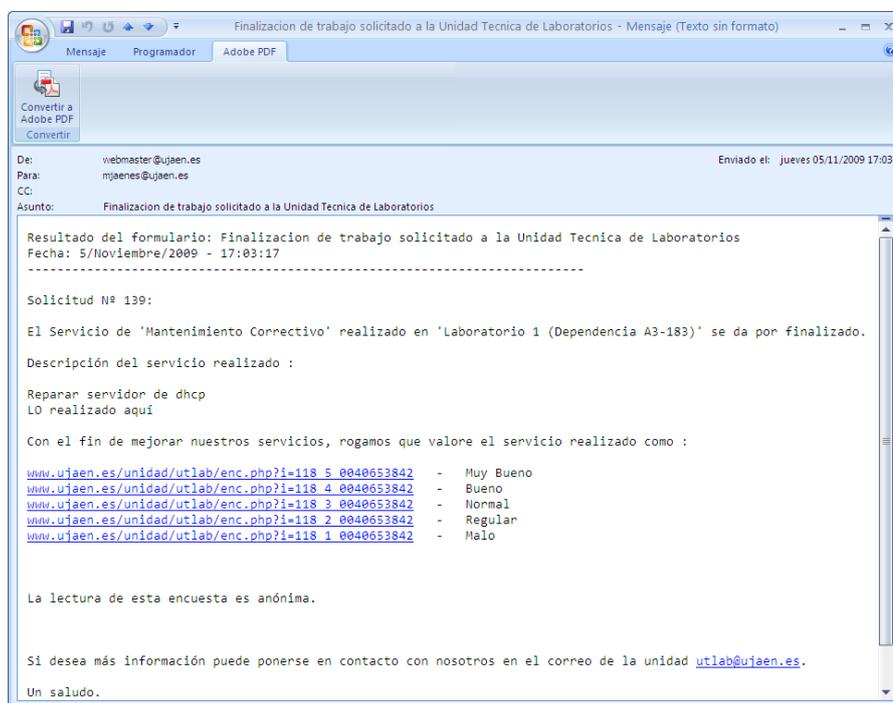
Para cerrar una tarea o servicio (usado indistintamente), se anotarán las actuaciones realizadas, enviando respuesta al cliente con el cierre de la solicitud inicial e informando de las intervenciones realizadas si es oportuno.



Una vez cerrada una tarea realizada satisfactoriamente, el portal enviará un e-mail al cliente informando del resultado.



En determinados casos, aparte de la información de finalización de tarea se solicitará una valoración post-servicio que con solo pulsar un hiperenlace quedará almacenado en el sistema garantizando el anonimato del cliente.



El Grupo de Mejora, será el encargado de coordinar el seguimiento de los resultados e información, para el cálculo de los indicadores y el posterior análisis de los resultados obtenidos.

Para el seguimiento de las Incidencias, Sugerencia y Quejas, a parte del buzón de Quejas y Sugerencias de la Universidad¹ del Servicio de Información y Asuntos Generales, cada laboratorio dispondrá de una hoja de Incidencias y Sugerencias y un Libro de seguimiento de las mismas.

¹ <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/quejas%20y%20sugerencias.htm>



Universidad de Jaén

Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

HOJA DE INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1.- Datos Personales

D/Dª _____, con domicilio
para notificaciones en (población) _____, provincia de _____,
calle o plaza _____ nº _____ C.P. _____
teléfono _____ e-mail _____

3.- Texto de la **Incidencia** **Sugerencia** (Marcar una opción)

4.- Documentos anexos. (Indicar los documentos que se aportan a la presente solicitud)

Jaén, ____ de _____ de _____

Firma

(A rellenar por el Técnico de Laboratorio)

LABORATORIO	<input type="text"/>	HOJA	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Apoyo Técnico a Prácticas Docentes		
<input type="checkbox"/>	Apoyo Técnico a Grupos de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Apoyo Técnico a Otros Grupos de Interés		



LIBRO DE INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

Nº	FECHA	LABORATORIO	DESCRIPCIÓN	ANEXO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

*Un aspecto importante a resaltar es que, para los servicios de Mantenimiento Correctivo, Calibración y Asesoramiento Técnico, como así hemos podido ver en las fichas de los procesos, se llevará un seguimiento sobre la opinión relativa al servicio prestado-recibido, con la participación voluntaria del cliente, aspecto que en la medida de las posibilidades de esta Unidad se intenta cuidar debido al gran valor que estimamos de esta opinión. Así pues, esta Unidad, se compromete, garantiza la confidencialidad y pone a disposición de los usuarios que así lo requieran, el código fuente del programa que realiza el seguimiento de las valoraciones de la encuesta post-servicio.