



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Plan operativo anual 2010

Objetivos estratégicos/operativos y de calidad del

Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

20/01/2010

0. INTRODUCCIÓN

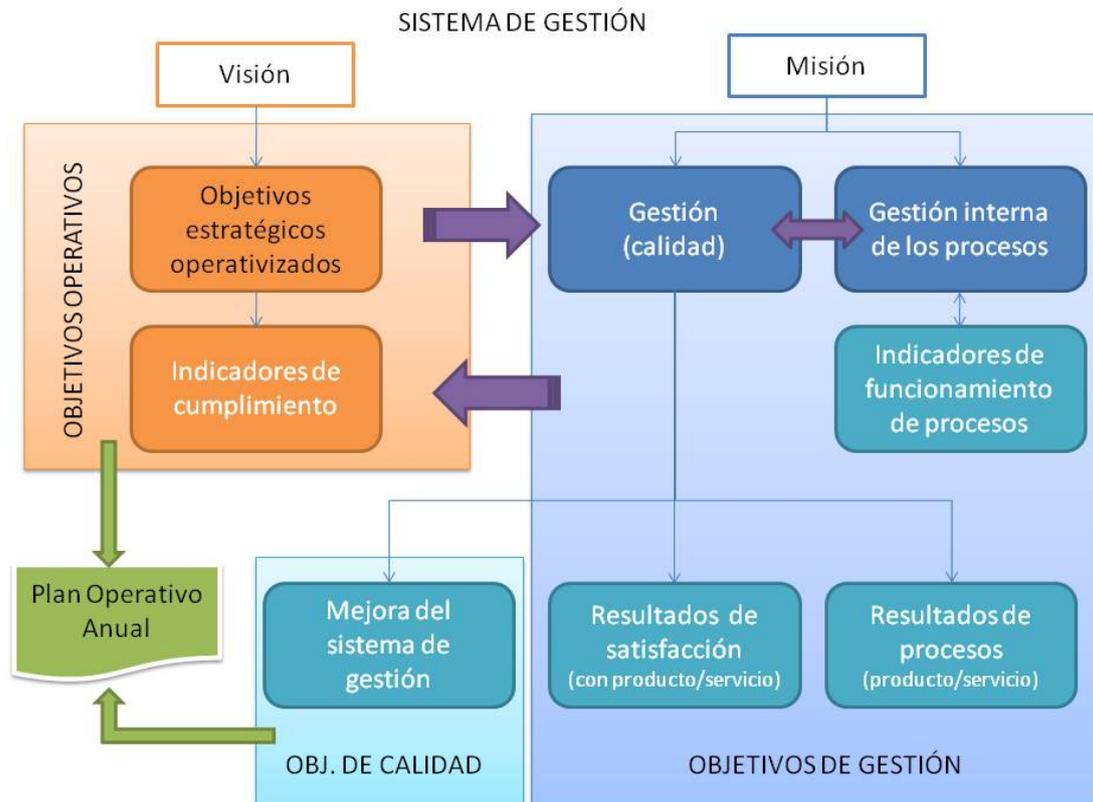
Los Estatutos de la Universidad de Jaén señalan que los servicios universitarios están orientados fundamentalmente a prestar apoyo a la docencia, la investigación y la gestión, atención a la comunidad universitaria y a la promoción cultural y deportiva. En este sentido, los distintos Servicios o Unidades organizativas de la Universidad no disponen de objetivos estratégicos propios, sino que los despliegan o dan soporte para su consecución. Así pues, los objetivos estratégicos de la Universidad quedan enmarcados fundamentalmente en las acciones estratégicas que establecen su Plan Estratégico y las directrices y objetivos que emanan de los Órganos de Gobierno de la Universidad.

El Plan Estratégico (PEUJA) se ha de desplegar por las diversas Unidades que configuran la estructura organizativa de la Universidad (Centros, Departamentos, Servicios) mediante la articulación de mecanismos de participación que aseguren la consistencia de la institución en su conjunto. Es decir, se ha de producir la alineación de los objetivos propios de las diferentes Unidades con los globales de la Universidad, para lo que se ha de incorporar un proceso interno de planificación que permita establecer planes estructurados para conseguir objetivos (estrategia).

Por tanto, la metodología del proceso de planificación de cualquier Servicio o Unidad ha de incorporar los criterios para identificar las acciones estratégicas del PEUJA, pero también ha de incluir otros elementos de entrada como la identificación de las directrices y objetivos procedentes de los Órganos de Gobierno que atañen directamente a la Unidad, la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Unidad con respecto a los proyectos y prestaciones de servicios, la política y objetivos de calidad de la Unidad, así como la identificación de las acciones de mejora derivadas de la revisión del sistema y del aprendizaje obtenido.

La identificación y el análisis de los elementos de entrada anteriores será lo que permita formular la estrategia de la Unidad (objetivos estratégicos operativizados y objetivos de calidad) y seleccionar las metas e indicadores (cuadro de mando operativo), así como el valor creado en el despliegue de sus procesos claves (cuadro de mando de procesos).

Cada Unidad, a través de su misión y visión, desarrolla su estrategia a través de su propio sistema de gestión, el cual interacciona conforme a la estructura siguiente:



En esta figura se indican los distintos objetivos que componen el sistema de gestión de la Unidad, entendiendo que los “objetivos estratégicos operativizados” (también denominados “objetivos operativos”) se corresponden con los elementos de entrada para la planificación mencionados anteriormente, pero transformados u operativizados tras haber sido interiorizados y planificados por la propia Unidad que es responsable de su ejecución. Por otro lado, los “objetivos de gestión” se corresponden normalmente con la misión u objeto de cada proceso clave, de los que se esperan distintos resultados: resultados del propio funcionamiento (eficacia) de los procesos, resultados de calidad del producto/servicio que se obtiene del proceso y resultados de satisfacción del cliente/usuario con respecto al producto entregado o servicio prestado. Del mismo modo, estos resultados obtenidos deben estar sometidos a unas metas de mejora continua, por lo que se establecen unos “objetivos de calidad” con los que se pretenden alcanzar cada vez mejores resultados en todo el sistema de gestión.

El documento *Plan Operativo Anual* debe recoger tanto los objetivos estratégicos operativizados como los objetivos de calidad. Para la consecución de tales objetivos, será necesario operar con los procesos que han sido identificados, definidos y documentados por la Unidad, así como utilizar el sistema de seguimiento y medición correspondiente (cuadro de mando de procesos).

Como se desprende de lo anterior, el grado de ajuste entre la planificación de la estrategia y su despliegue a través de los procesos clave debe ser total, debiendo establecer,

además, un sistema de revisión y mejora para poder hablar de un verdadero sistema de gestión de calidad.

Por otro lado, un elemento clave en la planificación de la estrategia y su despliegue a través de procesos clave lo constituye el proceso de comunicación de dicha estrategia y el alineamiento entre objetivos, metas y actividades con los puestos de trabajo que han realizar tales actividades conforme a lo planificado. Así pues, es de vital importancia que el Plan de Comunicación Interna de la Unidad funcione adecuadamente para que el Plan Operativo Anual sea conocido y comprendido por todos los interesados.

La estructura básica de este Plan Operativo Anual es la siguiente:

1. Misión, valores y visión de la Unidad.
2. Identificación de acciones estratégicas, metas e indicadores del Plan Estratégico de la Universidad de Jaén que le son de aplicación a la Unidad.
3. Política y objetivos de calidad de la Unidad.
4. Fichas de objetivos estratégicos operativizados de la Unidad.
5. Cuadro de mando operativo.
6. Mapa de procesos de la Unidad.
7. Comunicación interna del Plan Operativo Anual de la Unidad.

1. MISIÓN, VALORES Y VISIÓN DE LA UNIDAD

La UTLA¹ forma parte de la estructura organizativa establecida por la Universidad de Jaén para realizar las funciones de gestión, administración, apoyo, asistencia y asesoramiento, y proporcionar el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, la investigación, la extensión y transferencia de conocimiento, así como a la atención de la Comunidad Universitaria y su entorno social, siendo una unidad caracterizada por su dependencia orgánica directa de la gerencia y funcional de los distintos departamentos de la Universidad de Jaén.

Para describir los fines que desempeña la Unidad y conscientes de estar en un proceso de continua revisión, esta Unidad ha descrito su misión como la de ***“Apoyo técnico y cualificado a la docencia e investigación en el ámbito de nuestras competencias para contribuir a la mejora continua de la calidad en la universidad de Jaén.”***

Quedando todos los miembros de la Unidad en el compromiso y aspiración descrito en la Visión para la UTLA de ***“ser Referente para la Comunidad Universitaria en el Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación, participando de la Misión de la Universidad de Jaén, mediante un proceso de Mejora Continua para la consecución de la Excelencia.”***

Valores de la UTLA.

- El compromiso de prestar servicios de calidad a nuestros clientes lo expresamos en la siguiente declaración de valores, congruentes con el Plan Estratégico de la UJA, al igual que para las definiciones de Misión y Visión de la Unidad “UTLA”.
- Trato con respeto, amabilidad y honestidad (para transmitir y ganar la confianza de nuestros clientes en los servicios de apoyo técnico que presta esta Unidad).
- Habilidad, competencia, agilidad, eficiencia y eficacia en la realización de nuestras tareas (para transmitir y conseguir que nuestros clientes crean en la calidad que les ofrecemos).
- Comunicación clara, cercana y cortés con nuestros clientes, de los servicios prestados (para que nuestros clientes sepan lo que pueden esperar de la UTLA).
- Atención activa a sus reclamos, comentarios, preocupaciones y necesidades de apoyo (para facilitar la comunicación clara y el entendimiento de lo que solicitan nuestros clientes).
- Flexibilidad y apertura a nuevas ideas (para aceptar a todos los clientes y valorar su conocimiento).
- Aportar las soluciones acordadas (para ganar la confianza en los servicios de calidad que presta esta Unidad y logren conseguir sus metas).

¹ Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación de la Universidad de Jaén.

- Mejorando continuamente nuestros procesos y servicios prestados (para satisfacer en la medida de lo posible sus necesidades y expectativas).

2. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS, METAS E INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN QUE LE SON DE APLICACIÓN A LA UNIDAD

Código	Acciones Estratégicas	Responsable	Indicador	Meta
1421	Elaborar y actualizar los Manuales de Procesos de todos los Servicios /Unidades	Gerencia	Nº Servicios/Unidades con Manual de Procesos Nº Servicios/Unidades que actualizan anualmente sus Manuales de Procesos	100% en 2009 25% de Servicios/Unidades
1422	Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos	Gerencia	Elaboración de Mapas de Procesos (Sí/No) Nº procesos con implantación efectiva Idem automatizada	Dic. 2008 20% anual a partir de 2009 20% anual a partir de 2009
1425	Introducir las actuaciones a corto, medio y largo plazo definidas en los planes de mejora de los Servicios/Unidades	Gerencia	Nº actuaciones desarrolladas y contempladas en Planes de Mejora	100% de las previstas
1522	Establecer mecanismos de dirección participativa para el PAS	Gerencia	Nº reuniones miembros del Servicio y grado de efectividad valoradas vía encuesta Nº personas que trabajen en equipo Nº grupos de mejora interservicios constituidos Porcentaje de problemas planteados y resueltos en el grupo de mejora	2 reuniones/año y valoración satisfactoria 50% integrantes del Servicio 2 grupos de mejora 80% problemas planteados
1531	Desarrollar un sistema para el seguimiento y atención de las sugerencias/reclamaciones realizadas	Vic. Comunicación y Relaciones Institucionales	Sí/No Nº sugerencias/reclamaciones atendidas en plazo no superior a 45 días	Dic. 2008 100% sugerencias/reclamaciones planteadas
1941	Hacer de los medios telemáticos la principal vía de comunicación de la Universidad	Vic. Tecnologías de la Información y Comunicación	Nº comunicaciones telemáticas realizadas desde los departamentos a los miembros de la comunidad universitaria/Nº comunicaciones totales	100% comunicaciones realizadas en 2010

1943	Alcanzar grados adecuados de competencias en TICS de manera extensiva para PAS	Vic. Tecnologías de la Información y Comunicación	Nº cursos de formación TICS ofertados aualmente para PAS Nº asistentes cursos de formación TICS	1 curso anual para PAS y PDI Aumento de un 10% anual
2021	Establecer alianzas para la coordinación de los Servicios	Gerencia	Sí/No	A partir de 2009
2031	Desarrollar e implantar un Plan Integral de Comunicación en la UJA	Vic. Comunicación y Relaciones Institucionales	Nº PAS comunicadores externos de la UJA	30 PAS actuando comunicadores en 2010
2221	Poner en marcha y realizar el seguimiento del Plan Integral de Formación del PAS	Gerencia	Puesta en marcha (Sí/No) Realización de encuestas de satisfacción sobre formación recibida (Sí/No)	Desde 2008 Una vez realizada la acción formativa

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD

3.1 Política de la UTLA.

La UTLA forma parte de la estructura organizativa establecida por la Universidad de Jaén para realizar las funciones de gestión, administración, apoyo, asistencia y asesoramiento, y proporcionar el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, la investigación, la extensión y transferencia de conocimiento, así como a la atención de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

Nuestra actividad, desde la perspectiva de la calidad y la innovación al servicio de la sociedad que se establece en la Misión de la Universidad, ha de contribuir a la consecución de su Visión mediante la mejora continua de su gestión, que ha de ser eficaz y eficiente y perseguir la calidad en la prestación de los servicios para dar satisfacción a todos sus grupos de interés.

La Dirección y las personas de la UTLA asumen el compromiso con la calidad en el desarrollo y cumplimiento de sus actuaciones y con el funcionamiento de la Institución. Especialmente, mediante el desarrollo y seguimiento de las acciones que se contemplan en el Plan Estratégico de la Universidad para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y los retos que se plantean con la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior para, en definitiva, mejorar el servicio público que presta la Universidad.

Para hacer efectivo nuestro compromiso la política de calidad que declaramos se extiende a:

- La implantación y mejora del sistema de gestión de la calidad propio e integrado con los sistemas de garantía de la calidad de la Universidad de Jaén, conforme a las directrices y planes que ésta establezca para el ámbito de los servicios.
- Fomentar la cultura de calidad y la orientación de los servicios a los usuarios (internos y externos) mediante la medición y análisis continuado de sus necesidades y expectativas actuales y futuras, de los niveles de satisfacción alcanzados, esforzándonos en el incremento permanente de éstos.
- Identificar los factores de calidad de los servicios que se prestan, estableciendo y comunicando los compromisos de calidad asumidos y explicitados y los resultados del seguimiento de su grado de cumplimiento.
- Desarrollar un sistema de trabajo que permita hacer adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos perseguidos, mediante la planificación de los objetivos anuales, la gestión y mejora de los procesos y la medición y evaluación continua de sus resultados.
- Mantener un objetivo permanente de mejora continua en la gestión realizando las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias. Mejora que se ha de fundamentar en la implantación de un proceso continuo de aprendizaje que parte la

información de los resultados y se orienta a la investigación, la innovación y la creatividad para proporcionar cada vez mayor valor a nuestros grupos de interés.

- Asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante los procedimientos de evaluación y reconocimiento externo que determine la Universidad de Jaén.
- Acreditar que el resultado de nuestra gestión responde a la excelencia de acuerdo con modelos de referencia, contribuyendo, en el ámbito de nuestra responsabilidad, a evidenciar resultados de excelencia en el proceso rendición de cuentas de la Universidad a la sociedad.

Nuestro compromiso en la implicación de todos los miembros de la UTLA con los objetivos institucionales de cambio, mejora y de responsabilidad social de la Universidad, se realiza a través de:

- Una dirección orientada a crear y mantener un ambiente interno de trabajo en el que todas las personas se sientan involucradas y participen activamente en la consecución de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo.
- La cualificación profesional de las personas mediante la capacitación y perfeccionamiento continuo a través de la gestión por competencias y la participación en los planes de formación de la Universidad de Jaén.
- Estableciendo objetivos propios de responsabilidad social y aplicando los valores de flexibilidad, respeto, tolerancia, igualdad, solidaridad y pensamiento crítico.
- Manteniendo nuestra motivación y satisfacción por el desempeño de nuestro trabajo.

La presente declaración de política de calidad incorpora compromisos que son conocidos y asumidos por todos los miembros de la unidad, haciéndose públicos a la Comunidad Universitaria y sociedad en general, siendo objeto de una continua revisión en aras de adecuarse en todo momento a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad así como a las directrices, política y estrategia de la Institución.

La Dirección y las personas de la UTLA se comprometen a desarrollar permanentemente las directrices que la Universidad de Jaén acuerde en materia de calidad, que servirán, junto con esta declaración, como criterio para establecer los objetivos anuales de calidad. En el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén² 2003-2010, actualizado a 2008, se plantean 26 objetivos estratégicos, articulados en cuatro enfoques: Cliente-Usuario (identificando los resultados claves que debemos ofrecer a nuestros estudiantes y al entorno), Procesos Internos (definiendo cómo mejorar los procesos internos para satisfacer a los clientes-usuarios),

² Plan Estratégico: http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/documentos/pe_actualizado_2008.pdf

Empleados y Capacidades de la Universidad (señalando cómo puede mantenerse la capacidad de cambiar y mejorar de nuestra Universidad) y Financiero.

3.2. Objetivos

Los objetivos de la UTLA, congruentes con la misión, visión y mapa de procesos de la misma, no pueden ser otros, que aquellos objetivos que desde el enfoque de apoyo técnico de esta Unidad, colaboren con su cuota correspondiente a que la Universidad de Jaén pueda conseguir los objetivos planteados en este Plan Estratégico.

La definición de la Misión de la UTLA ya expone el objetivo base de esta Unidad, incluso la Visión de la Unidad sería el feedback continuo que permitiría la revisión de Misión y Visión respectivas de la Unidad, pero sería desde un punto de vista muy general, por lo que a continuación vamos a formular unos objetivos más concretos alineados con el Plan de Mejora, dentro de los enfoques estratégicos en que esta Unidad tiene competencias e intentando que sean además alcanzables y realistas, ajustados a las necesidades de los clientes y usuarios, comprometidos con la institución y los receptores de los servicios, temporalizados, para permitir su revisión y visionar su grado de consecución y referidos a cuestiones relevantes para la consecución de mejoras en eficacia, eficiencia, flexibilidad, innovación, sostenibilidad, y satisfacción del cliente, principalmente. El seguimiento de los objetivos, estaría marcado en el ámbito del Plan de Mejora, donde se describen las acciones a realizar, los indicadores de seguimiento y el responsable concreto. El responsable del seguimiento de los objetivos es el responsable de calidad de la Unidad.

Inicialmente, planteamos unas líneas estratégicas de la UTLA que enlazarán con las acciones de mejora propiciando un segundo nivel de concreción en la que se plantean las metas de los y el tercer nivel en el que se asocian a los procesos de esta Unidad.

Líneas Estratégicas UTLA	Apoyo técnico presencial a la docencia e investigación, de calidad, cercana y adaptada a la solicitud y necesidades del Profesorado, del alumno y a las demandas sociales.
	Revisar periódicamente los procesos, estructuras y objetivos de la UTLA para conseguir a medio plazo mayor capacidad de respuesta a cambios externos a la Unidad, ya sea a nivel de la Universidad de Jaén, o derivados de cambios sociales y políticos.
	Participar de la responsabilidad social de la Universidad de Jaén y apoyar la implantación de una política integral de personal que considere la igualdad de género e incluya planes de formación, promoción y motivación de las personas.
	Anualmente, revisar, evaluar y auditar los datos e información gestionados sobre los servicios prestados para la búsqueda y trayectoria hacia la mejora continua.
	Colaborar en la mejora y gestión de recursos técnicos facilitando el incremento de la actividad investigadora.

Metas de los Objetivos:

A Corto Plazo

- Fomentar y fortalecer los canales de comunicación internos (horizontales/ verticales) y externos que mejoren y faciliten el conocimiento y funcionamiento de los servicios ofertados por la Unidad.
- Implementación de sistema de indicadores, asociados a los procesos descritos concretando objetivos para cada uno de ellos, que sirvan para analizar tendencias y establecer comparaciones con otras unidades de la Universidad de Jaén, o de otras universidades.

A Medio Plazo

- Mejorar y mantener de la satisfacción de los clientes para los servicios asociados a la Gestión de Recursos e Infraestructuras, observada a través de encuestas post-servicio UTLA-I.01.[PC.01] (puntuales) y de de Satisfacción (anuales), revisando, evaluando y auditando anualmente los datos e información gestionados.
- Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA.
- Puesta en marcha de un Plan Operativo de la Unidad, que en consonancia con la planificación estratégica de la Universidad propicie su visibilidad y presencia, el estudio de necesidades sobre la dotación de medios y espacios de trabajo, el informe sobre las necesidades de formación específica y la motivación y reconocimiento alineados con la responsabilidad del personal técnico de la Unidad.

Objetivos de la UTLA asociados a los Procesos:

GESTIÓN DE RECURSOS (UTLA-PC.01.[MPC.01])
<ul style="list-style-type: none">Mejorar y mantener la satisfacción de los clientes para los servicios asociados a la Gestión de Recursos, observada a través de encuestas post-servicio UTLA-I.01.[PC.01] (puntuales) y de de Satisfacción (anuales), revisando, evaluando y auditando anualmente los datos e información gestionados, tras la puesta en marcha de una sistemática de control de solicitudes que permita la gestión de los recursos conforme a lo previsto en la Carta de Servicios y en el Manual de Procesos. UTLA.OBJ.01
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS (UTLA-PC.02.[MPC.01])
<ul style="list-style-type: none">Puesta en marcha de un sistema de información que permita la gestión de infraestructura mediante tecnologías de información y comunicación. UTLA.OBJ.02
APOYO A PRÁCTICAS DOCENTES (UTLA-PC.03.[MPC.02])
<ul style="list-style-type: none">Fomentar la presencia del personal técnico en las prácticas docentes que así lo requieran. UTLA.OBJ.03
<ul style="list-style-type: none">Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA en el apoyo técnico a prácticas docentes. UTLA.OBJ.04
APOYO TÉCNICO A LA INVESTIGACIÓN (UTLA-PC.04.[MPC.02])
<ul style="list-style-type: none">Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA en el apoyo técnico a la investigación. UTLA.OBJ.015
APOYO TÉCNICO A OTROS GRUPOS DE INTERÉS (UTLA-PC.05.[MPC.02])
<ul style="list-style-type: none">Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA en el apoyo técnico a otros grupos de interés. UTLA.OBJ.06

4. FICHAS DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OPERATIVIZADOS DE LA UNIDAD



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: Técnicos de Laboratorios de Departamentos, CC. e II. II.

Objetivo N°: 1	Año: 2010	Código: UTLA.OBJ.01
		Edición: 00
		Fecha: 15-01-10

Denominación del Objetivo: Satisfacción en Gestión de recursos

Descripción: Mejorar y mantener la satisfacción de los clientes para los servicios asociados a la Gestión de Recursos, observada a través de encuestas post-servicio UTLA-I.01.[PC.01] (puntuales) y de de Satisfacción (anuales), revisando, evaluando y auditando anualmente los datos e información gestionados, tras la puesta en marcha de una sistemática de control de solicitudes que permita la gestión de los recursos conforme a lo previsto en la Carta de Servicios y en el Manual de Procesos.

Objetivo Estratégico al que se vincula:
 PEUJA/1422-Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos
 PEUJA/1425-Introducir las actuaciones a corto, medio y largo plazo definidas en los planes de mejora de los Servicios/Unidades
 PEUJA/1941-Hacer de los medios telemáticos la principal vía de comunicación de la Universidad

Responsable Funcional: Dirección Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	Responsable Operativo: Integrantes UTLA
---	---

Inicio: Enero 2010	Terminación: Diciembre 2010
---------------------------	------------------------------------

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Índice de eficacia en petición de gestión de recursos	[3-4]	Anual	UTLA	
Tiempo medio de resolución de los Servicios de MC, Cal y AT.	[15-25]	Anual	UTLA	
Índice de tiempo medio de resolución de los servicios de control de stock.	[5-10]	Anual	UTLA	

Continúa en página siguiente

Página 1 de 2



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado

Proceso Vinculado: GESTIÓN DE RECURSOS UTLA-PC.01.[MPC.01]	Unidades Relacionadas: UNAD. Unidad de Negociados de Apoyo.
---	---

Prioridad: Alta	Recursos: Los de la propia unidad y SCI para comunicación Telemática
---------------------------	--

Indicadores: UTLA-I.01.[PC.01] UTLA-I.02.[PC.01] UTLA-I.03.[PC.01]	Período de Medición: Continua- Anual
--	--

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: Técnicos de Laboratorios de Departamentos, CC. e II. II.

Objetivo N°: 2	Año: 2010	Código: UTLA.OBJ.02
		Edición: 00
		Fecha: 15-01-10

Denominación del Objetivo: Información de la Gestión de infraestructuras.

Descripción: Puesta en marcha de un sistema de información que permita la gestión de infraestructura mediante tecnologías de información y comunicación.

Objetivo Estratégico al que se vincula:
PEUJA/1422-Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos
PEUJA/1941-Hacer de los medios telemáticos la principal vía de comunicación de la Universidad
PEUJA/2021-Establecer alianzas para la coordinación de los Servicios

Responsable Funcional: Dirección Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	Responsable Operativo: Integrantes UTLA
---	---

Inicio: Enero 2010	Terminación: Diciembre 2010
---------------------------	------------------------------------

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Atención en Gestión de Infraestructuras	[4-7]	Anual	UTLA	

Continúa en página siguiente
Página 1 de 2



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado

Proceso Vinculado:
GESTIÓN DE RECURSOS
UTLA-PC.02.[MPC.01]

Unidades Relacionadas:

Prioridad:

Alta

Recursos:

Los de la propia unidad y SCI para comunicación Telemática

Indicadores:
UTLA-I.04.[PC.02]

Período de Medición:
Continua- Anual

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: Técnicos de Laboratorios de Departamentos, CC. e II. II.

Objetivo N°: 3	Año: 2010	Código: UTLA.OBJ.03
		Edición: 00
		Fecha: 15-01-10

Denominación del Objetivo: Apoyo Presencial a Prácticas Docentes

Descripción: Fomentar la presencia del personal técnico en las prácticas docentes que así lo requieran.

Objetivo Estratégico al que se vincula:
PEUJA/1422-Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos
PEUJA/2021-Establecer alianzas para la coordinación de los Servicios
PEUJA/2221-Poner en marcha y realizar el seguimiento del Plan Integral de Formación del PAS

Responsable Funcional: Dirección Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	Responsable Operativo: Integrantes UTLA
---	---

Inicio: Enero 2010	Terminación: Diciembre 2010
---------------------------	------------------------------------

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
% de Prácticas que solicitan Apoyo Presencial	=>20%	Anual	UTLA	

Continúa en página siguiente
Página 1 de 2



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado

Proceso Vinculado: Apoyo a Prácticas Docentes UTLA-PC.03.[MPC.02]	Unidades Relacionadas:
--	-------------------------------

Prioridad: Alta	Recursos: Los de la propia unidad y SCI para comunicación/medición
---------------------------	--

Indicadores: UTLA-I.05.[PC.03]	Período de Medición: Anual
--	--------------------------------------

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: Técnicos de Laboratorios de Departamentos, CC. e II. II.

Objetivo N°: 4	Año: 2010	Código: UTLA.OBJ.04
		Edición: 00
		Fecha: 15-01-10

Denominación del Objetivo: Sugerencias en Apoyo Técnico a la Docencia

Descripción: Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA en el apoyo técnico a prácticas docentes.

Objetivo Estratégico al que se vincula:
PEUJA/1422-Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos
PEUJA/1425-Introducir las actuaciones a corto, medio y largo plazo definidas en los planes de mejora de los Servicios/Unidades Gerencia
PEUJA/P1531-Desarrollar un sistema para el seguimiento y atención de las sugerencias/reclamaciones realizadas

Responsable Funcional: Dirección Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	Responsable Operativo: Integrantes UTLA
---	---

Inicio: Enero 2010	Terminación: Diciembre 2010
---------------------------	------------------------------------

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Puesta en marcha de sistemática y medios para la medición	100	Anual	UTLA	
Medición cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo T. a Prácticas docentes.	<=50	Anual	UTLA	

Continúa en página siguiente
Página 1 de 2



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado

Proceso Vinculado: Apoyo a Prácticas Docentes UTLA-PC.03.[MPC.02]	Unidades Relacionadas:
--	-------------------------------

Prioridad: Alta	Recursos: Los de la propia unidad y SCI para comunicación/medición
---------------------------	--

Indicadores: UTLA-I.06.[PC.03]	Período de Medición: Anual
--	--------------------------------------

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: Técnicos de Laboratorios de Departamentos, CC. e II. II.

Objetivo N°: 5	Año: 2010	Código: UTLA.OBJ.05
		Edición: 00
		Fecha: 15-01-10

Denominación del Objetivo: Sugerencias en Apoyo Técnico a la Investigación

Descripción: Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA en el apoyo técnico a la investigación.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA/1422-Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos
PEUJA/1425-Introducir las actuaciones a corto, medio y largo plazo definidas en los planes de mejora de los Servicios/Unidades Gerencia
PEUJA/P1531-Desarrollar un sistema para el seguimiento y atención de las sugerencias/reclamaciones realizadas

Responsable Funcional:
Dirección Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

Responsable Operativo:
Integrantes UTLA

Inicio: Enero 2010

Terminación: Diciembre 2010

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Puesta en marcha de sistemática y medios para la medición	100	Anual	UTLA	
Medición de Sugerencias e Incidencias en Laboratorios de Investigación	<=50%	Anual	UTLA	

Continúa en página siguiente

Página 1 de 2



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado

Proceso Vinculado: Apoyo a Prácticas Docentes UTLA-PC.04.[MPC.02]	Unidades Relacionadas:
--	-------------------------------

Prioridad: Media	Recursos: Los de la propia unidad
----------------------------	---

Indicadores: UTLA-I.07.[PC.04]	Período de Medición: Anual
--	--------------------------------------

Observaciones:



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Servicio/Unidad Funcional de: Técnicos de Laboratorios de Departamentos, CC. e II. II.

Objetivo N°: 6	Año: 2010	Código: UTLA.OBJ.06
		Edición: 00
		Fecha: 15-01-10

Denominación del Objetivo: Sugerencias en Apoyo Técnico a otros grupos de Interés

Descripción: Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la UTLA en el apoyo técnico a otros grupos de interés.

Objetivo Estratégico al que se vincula:

PEUJA/1422-Elaborar y poner en marcha un sistema de gestión por procesos
PEUJA/1425-Introducir las actuaciones a corto, medio y largo plazo definidas en los planes de mejora de los Servicios/Unidades Gerencia
PEUJA/P1531-Desarrollar un sistema para el seguimiento y atención de las sugerencias/reclamaciones realizadas

Responsable Funcional:
Dirección Departamentos, Centros e
Institutos de Investigación

Responsable Operativo:
Integrantes UTLA

Inicio: Enero 2010

Terminación: Diciembre 2010

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado
Puesta en marcha de sistemática y medios para la medición	100	Anual	UTLA	
Medición de Sugerencias e Incidencias en Laboratorios de Investigación	<=50%	Anual	UTLA	

Continúa en página siguiente

Página 1 de 2



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Actividades	Meta	Plazo	Responsable	Resultado

Proceso Vinculado: Apoyo a Prácticas Docentes UTLA-PC.05.[MPC.02]	Unidades Relacionadas:
--	-------------------------------

Prioridad: Media	Recursos: Los de la propia unidad
----------------------------	---

Indicadores: UTLA-I.08.[PC.05]	Período de Medición: Anual
--	--------------------------------------

Observaciones:

5. CUADRO DE MANDO OPERATIVO

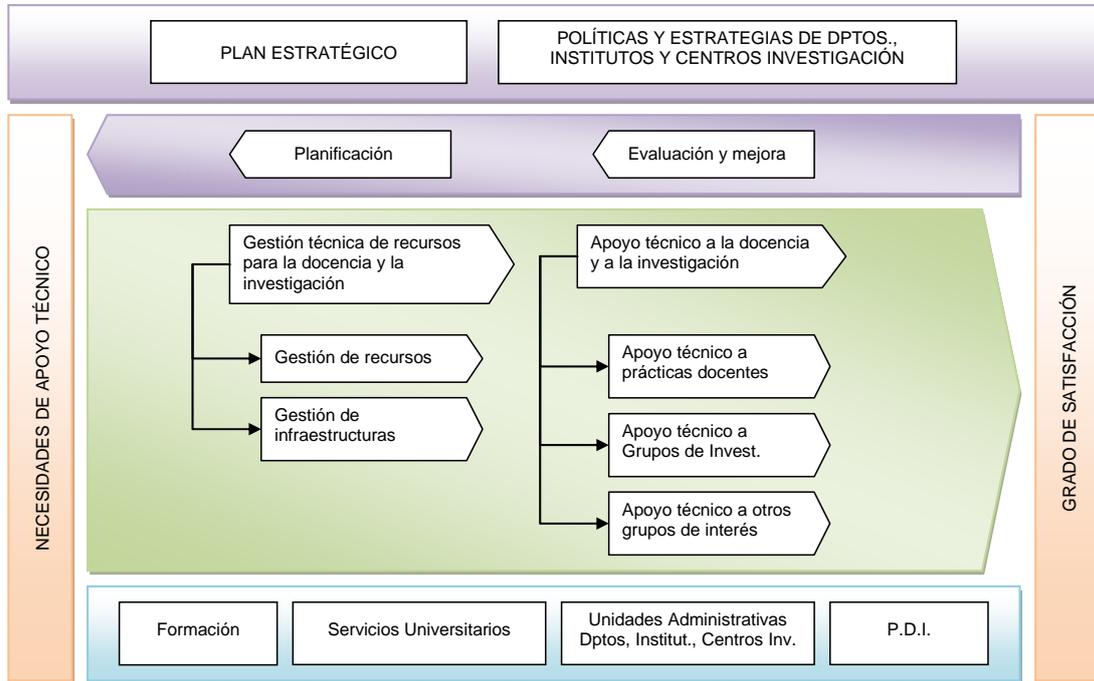
CUADRO DE MANDO OPERATIVO

Servicio/Unidad Funcional de: TÉCNICOS DE LABORATORIOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Núm.	Objetivos UTLA	Año	Código interno	Prioridad	Inicio	Terminación	Resp. Operativo	Metas	Indicadores	Periodo de medición	Fecha Medición	Resultados
1	Satisfacción en Gestión de recursos	2010	UTLA.OBJ.01	ALTA	01/10	12/10	UTLA	[3-4]	Índice de eficacia en petición de gestión de recursos	ANUAL	31/12/09	4
2	Satisfacción en Gestión de recursos	2010	UTLA.OBJ.01	ALTA	01/10	12/10	UTLA	[15-25]	Tiempo medio de resolución de los Servicios de MC, Cal y AT.	ANUAL	31/12/09	6
3	Satisfacción en Gestión de recursos	2010	UTLA.OBJ.01	ALTA	01/10	12/10	UTLA	[5-10]	Índice de tiempo medio de resolución de los servicios de control de stock.	ANUAL	31/12/09	1
4	Atención en Gestión de infraestructuras	2010	UTLA.OBJ.02	ALTA	01/10	12/10	UTLA	[4-7]	Tiempo medio de resolución de servicios de Gestión de Infraestructuras	ANUAL	31/12/09	1
5	Apoyo Presencial a Prácticas Docentes	2010	UTLA.OBJ.03	ALTA	01/10	12/10	UTLA	=>20%	Apoyo Técnico Presencial (Prácticas Docentes).	ANUAL	31/12/09	20
6	Sugerencias en Apoyo Técnico a la Docencia	2010	UTLA.OBJ.04	ALTA	01/10	12/10	UTLA	<=50	Cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo Técnico a Prácticas docentes.	ANUAL	31/12/09	s/d
7	Sugerencias en Apoyo Técnico a la Investigación	2010	UTLA.OBJ.05	ALTA	01/10	12/10	UTLA	<=50	Cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo Técnico a la Investigación	ANUAL	31/12/09	s/d
8	Sugerencias en Apoyo Técnico a otros grupos de Interés	2010	UTLA.OBJ.06	ALTA	01/10	12/10	UTLA	<=50	Cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo Técnico a otros grupos de Interés.	ANUAL	31/12/09	s/d
9												
10												

s/d. Debido a que la puesta en marcha en la medición de incidencias y sugerencias en los laboratorios se ha llevado a cabo durante el año 2009, no disponemos de datos relativos a sugerencias e incidencias todavía.

6. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD



7. COMUNICACIÓN INTERNA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA UNIDAD.

Incluimos en este apartado la referencia expresa del Plan de Comunicación de la UTLA, en el cual en el apartado 4.1.1 establece la Comunicación Personal del responsable de UTLA sobre la operatividad de la unidad a las personas que la integran, con el siguiente formato, para difundir la información relativa al Plan Operativo de la Unidad.

QUIEN COMUNICA	Responsable UTLA.	A QUIEN SE COMUNICA	A toda la unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	CÓMO SE COMUNICA	Reunión con el responsable de la unidad y los miembros de esta. Por correo electrónico.
QUÉ SE COMUNICA	Plan Operativo de la Unidad				
CUÁNDO DE COMUNICA	Plan Operativo: Anual				
EVIDENCIAS:	Comunicación informal - Contacto personal Encuesta anual del personal Mecanismos de participación				
PROCESOS VINCULADOS	PCUTLA Plan de Comunicación de UTLA				

[30]

POA-[UTLA]

20.ENE.10