

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

MANUAL DE PROCESOS.

1.	MANUAL DE CALIDAD.	3
1.1.	Presentación de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación (UTLA).....	3
1.2.	Misión, Visión y Valores de la UTLA.	4
1.3.	Servicios y usuarios.....	6
1.4.	Política de Calidad y Objetivos.....	10
1.5.	Descripción de la Unidad y su estructura interna.	15
1.6.	Mapa de procesos de la UTLA de la UJA.	19
	Flujograma (2).....	22
1.7.	Legislación aplicable a los procesos de la Unidad (codificada).....	23
1.8.	Terminología y abreviaturas.....	25
1.9.	Histórico de Cambios	33
2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	34
2.1.	Introducción.	34
2.2.	Fichas de Procesos Clave	35
3.	INSTRUCCIONES TÉCNICAS.....	51
4.	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS E INFORMACIÓN	55
5.	REVISIÓN, AUDITORÍA-EVALUACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA.....	63
6.	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS, REGISTROS Y OTRAS EVIDENCIAS DEL SISTEMA.	63
7.	ABREVIATURAS.....	64
8.	HISTÓRICO DE CAMBIOS DE ESTA GUÍA	65

1. MANUAL DE CALIDAD.

1.1. Presentación de la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación (UTLA).

La UTLA, de la Universidad de Jaén, está formada por el conjunto del Personal Técnico que desempeña la labor de Apoyo Técnico a la Docencia, Investigación y de Gestión de recursos en los distintos Departamentos, Centros e Institutos de investigación de la Universidad de Jaén, conforme a lo descrito en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT).

Como contacto de referencia de la Unidad UTLA y con el objeto de coordinar la implantación del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS) y ejercer de referencia de contacto con la Unidad, existe la figura de Coordinador-responsable de la UTLA.

Teléfono: +34 953 212896

Dependencia A3 169

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio A3.

23071. Jaén.

+34 953212896

Fax: +34 953212472

Sugerencias: sugerenciasutlab@ujaen.es

Información General: info-utlab@ujaen.es

Página Web: <http://www.ujaen.es/unidad/utlab>

Horario de Atención.

De 8 a 22 Horas

La Unidad tiene establecido su horario de atención a usuarios-clientes con el fin de atender y respetar el compromiso de servicio público que esta Unidad se plantea en su misión respetando lo establecido en la normativa vigente, IV Convenio Colectivo de PAS Laboral de Universidades de Andalucía, Relación de Puestos de Trabajo vigente en la Universidad de Jaén y acuerdos de Calendario Laboral anual.

Relación de Edificios donde presta servicios la Unidad.

Campus las Lagunillas. Jaén:

Edificio A2 de Laboratorios Docentes y Servicios Técnicos de Investigación.

Edificio A3 Edificio de Ingeniería y Tecnología (Escuela Politécnica Superior de Jaén).

Edificio B1 Anexo Rectorado. Centro Andaluz de Arqueología Ibérica.

Edificio B3 de Ciencias Experimentales y Salud.

Campus de Linares:

Edificios A/B (Escuela Politécnica Superior de Linares).

Otros datos de interés.

La Unidad UTLA, a través de su Coordinador-responsable de la misma, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos e impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Titular responsable: Manuel Jaenes Bermúdez

E-mail: mjaenes@ujaen.es Teléfono. +34 953212896

Edificio A3 169

Paraje de las Lagunillas

23009 Jaén

1.2. Misión, Visión y Valores 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, 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).

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

1.3. Servicios y usuarios

A continuación, adjuntamos el siguiente cuadro resumen donde se incluyen, además de los servicios, los macrop procesos y procesos, con una posterior descripción detallada de cada servicio con el objeto de facilitar la contextualización de cada uno de los servicios que esta Unidad presta a sus clientes lo que ayudará al mejor entendimiento de los procesos clave del mapa de procesos de la UTLA.

PROCESOS CLAVE			
UTLA-MPC.01	Gestión técnica de recursos para la docencia y la Investigación	UTLA-MPC.02	Apoyo técnico a la docencia y a la investigación
UTLA-PC.01.[MPC.01]	GESTIÓN DE RECURSOS	UTLA-PC.03.[MPC.02]	APOYO TÉCNICO PRÁCTICAS DOCENTES
UTLA-S.01-[PC.01]	Mantenimiento Preventivo	UTLA-S.07-[PC.03]	Apoyo técnico a Prácticas Docentes
UTLA-S.02-[PC.01]	Calibración		
UTLA-S.03-[PC.01]	Mantenimiento Correctivo		
UTLA-S.04-[PC.01]	Asesoramiento técnico	UTLA-PC.04.[MPC.02]	APOYO TÉCNICO A GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
UTLA-S.05-[PC.01]	Control de stock	UTLA-S.08-[PC.04]	Apoyo técnico a Investigación
UTLA-PC.02.[MPC.01]	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	UTLA-PC.05.[MPC.02]	APOYO TÉCNICO A OTROS GRUPOS DE INTERES
UTLA-S.06-[PC.02]	Gestión de Infraestructuras	UTLA-S.09-[PC.05]	Apoyo a otros grupos de interés

Mantenimiento Preventivo (MP):

Realización de un mantenimiento preventivo programado del instrumental y material del laboratorio susceptible del mismo. La correcta prestación de este servicio previene posibles problemas en este instrumental y facilita una mejora del mantenimiento y conservación del mismo. El proveedor es el técnico de laboratorio y el cliente cualquier usuario del mismo: profesores, alumnos y otros grupos de interés. En caso necesario podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a mantener.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.

1.3.1. Calibración (CAL):

Realización de una calibración del instrumental del laboratorio susceptible del mismo para la puesta a punto del material. La correcta prestación de este servicio previene la aparición de posibles problemas en el instrumental, garantiza el correcto funcionamiento y la bondad en la toma de datos y facilita la conservación del mismo. El proveedor es el técnico de laboratorio y el cliente cualquier usuario del mismo: profesores, alumnos y otros grupos de interés. En caso necesario podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a calibrar.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.

1.3.2. Mantenimiento Correctivo (MC):

Realización de un mantenimiento correctivo o reparación del instrumental o material del laboratorio tras la aparición de un problema de funcionamiento. La correcta prestación de este servicio provoca que el instrumental vuelva a estar operativo para su uso en el laboratorio de forma que se garantice su correcto funcionamiento. El proveedor es el técnico de laboratorio y el cliente cualquier usuario del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés. En caso necesario podrá ser derivado al servicio técnico oficial del equipo a reparar.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.

1.3.3. Asesoramiento Técnico (AT):

Realización de un asesoramiento técnico tras la solicitud realizada por el cliente en el que se informe sobre cuestiones referentes al instrumental o a los procedimientos del laboratorio. La prestación de este servicio apoya la toma de

decisiones para la adquisición de nuevo instrumental y promueve la correcta y homogénea utilización de los instrumentos del laboratorio. El proveedor es el técnico de laboratorio apoyándose en instrucciones técnicas y bases de datos y el cliente cualquier usuario del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés.

Requisitos: conocimiento y manejo del instrumental y material de laboratorio susceptible del mismo.

1.3.4. Control de Stock (CSK):

Realización de un control de los materiales e instrumentos del laboratorio de forma que se facilite la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista una buena gestión del material utilizado en laboratorios, justifica la adquisición de nuevo instrumental o material, permite un buen aprovechamiento del mismo y facilita su control y localización. El servicio incluye la gestión de entradas y salidas del instrumental del laboratorio. El proveedor es el técnico de laboratorio apoyándose en una base de datos de control de stock y el cliente cualquier usuario del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés.

Requisitos: configuración y mantenimiento de una base de datos con entrada y salida.

1.3.5. Gestión de Infraestructuras (GINF):

Realización de un control de las infraestructuras de los laboratorios de forma que se permita la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista un control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios de forma que se pueda realizar reservas de estos espacios para actividades no programadas. El proveedor es el técnico de laboratorio apoyándose en una base de datos de control de infraestructuras y el cliente cualquier usuario del laboratorio: profesores, alumnos y otros grupos de interés.

Requisitos legales: Modelo de Racionalización y Gestión de espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 de Consejo de Gobierno celebrado el 30 de mayo de 2005.

1.3.6. Apoyo Técnico a Prácticas Docentes (ATPD):

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de prácticas docentes en los laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la práctica que imparte el docente y una eficacia mayor, en el desarrollo de prácticas docentes y facilita la disponibilidad de los recursos

necesarios. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes los profesores de las prácticas y los alumnos que las reciben.

Requisito: Cualificación del técnico para un mejor desarrollo de la actividad.

1.3.7. Apoyo Técnico a Investigación (ATI):

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de ensayos de investigación del PDI en laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la investigación que se realiza y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes el PDI de los departamentos y centros de la Universidad de Jaén.

1.3.8. Apoyo a Otros Grupos de Interés (ATGI):

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización y colaboración de ensayos de investigación. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la investigación que se realiza y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes los investigadores y otros grupos de interés distintos al PDI de la Universidad de Jaén.

1.4. Política de Calidad y Objetivos

1.4.1. Política de calidad de los servicios universitarios y unidades administrativas de la universidad de Jaén

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 Jaén¹ 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), Empleados y Capacidades de la Universidad (señalando cómo puede mantenerse la capacidad de cambiar y mejorar de nuestra Universidad) y Financiero.

1.4.2. 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

¹ Plan Estratégico: http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/documentos/pe_actualizado_2008.pdf

que la Universidad de Jaén pueda conseguir los objetivos planteados en este Plan Estratégico.

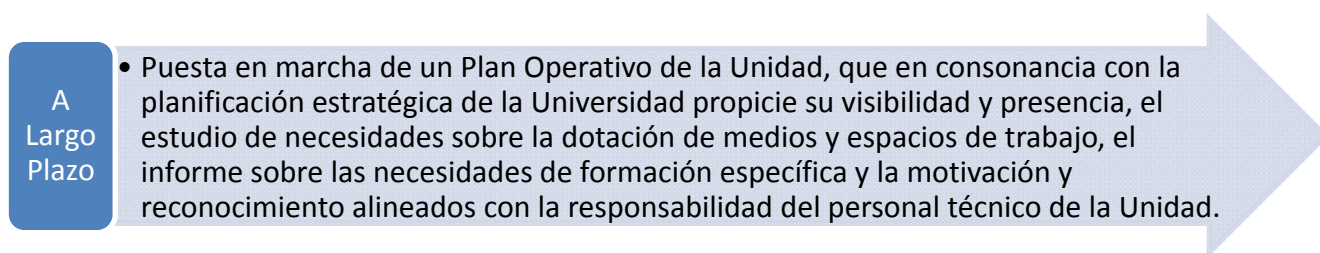
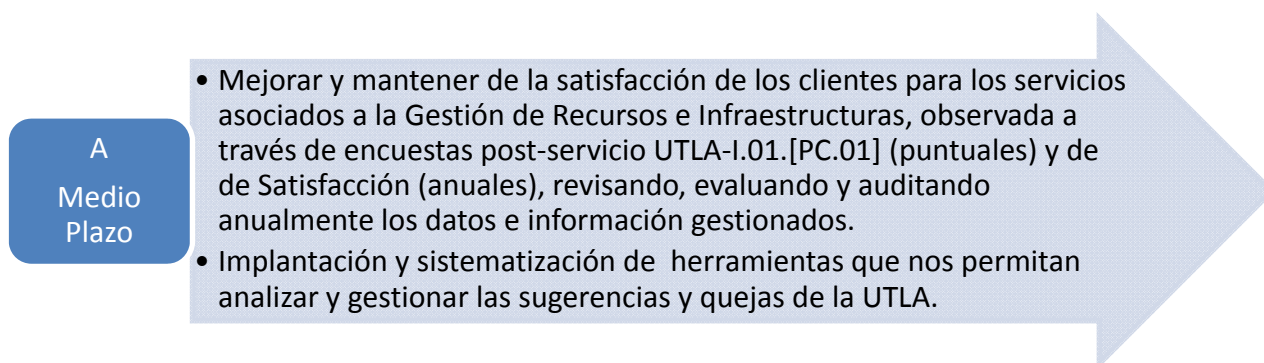
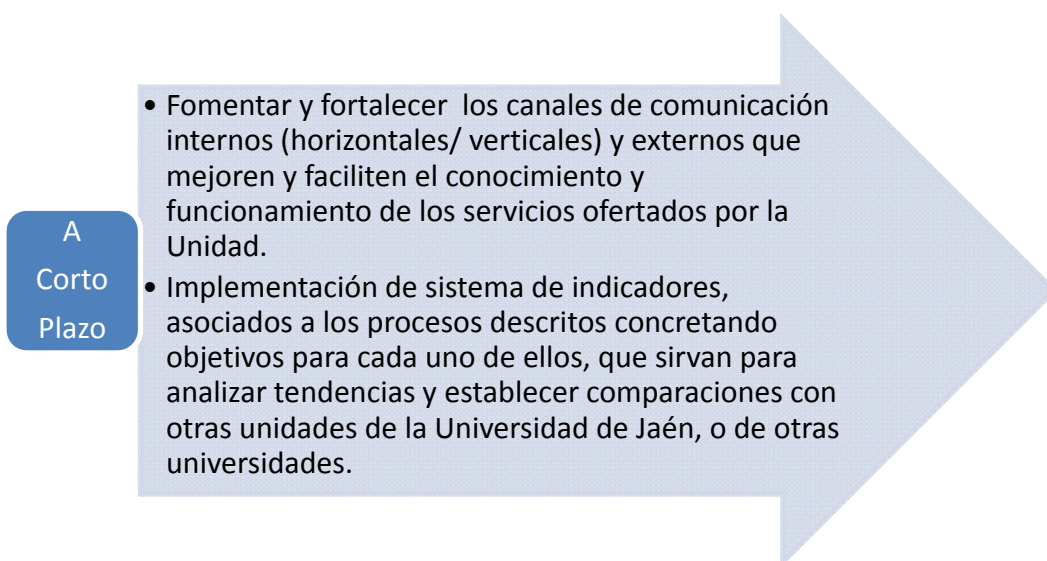
La definición de la Misión de la UTLA ya expone el objetivo base de esta Unidad, incluso la Visión de la Unidad sería el feedback continuo que permitiría la revisión de Misión y Visión respectivas de la Unidad, pero sería desde un punto de vista muy general, por lo que a continuación vamos a formular 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.

Inicialmente, planteamos unas líneas estratégicas que enlazarán con las acciones de mejora propiciando un nivel de concreción mayor en los objetivos de la UTLA.

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

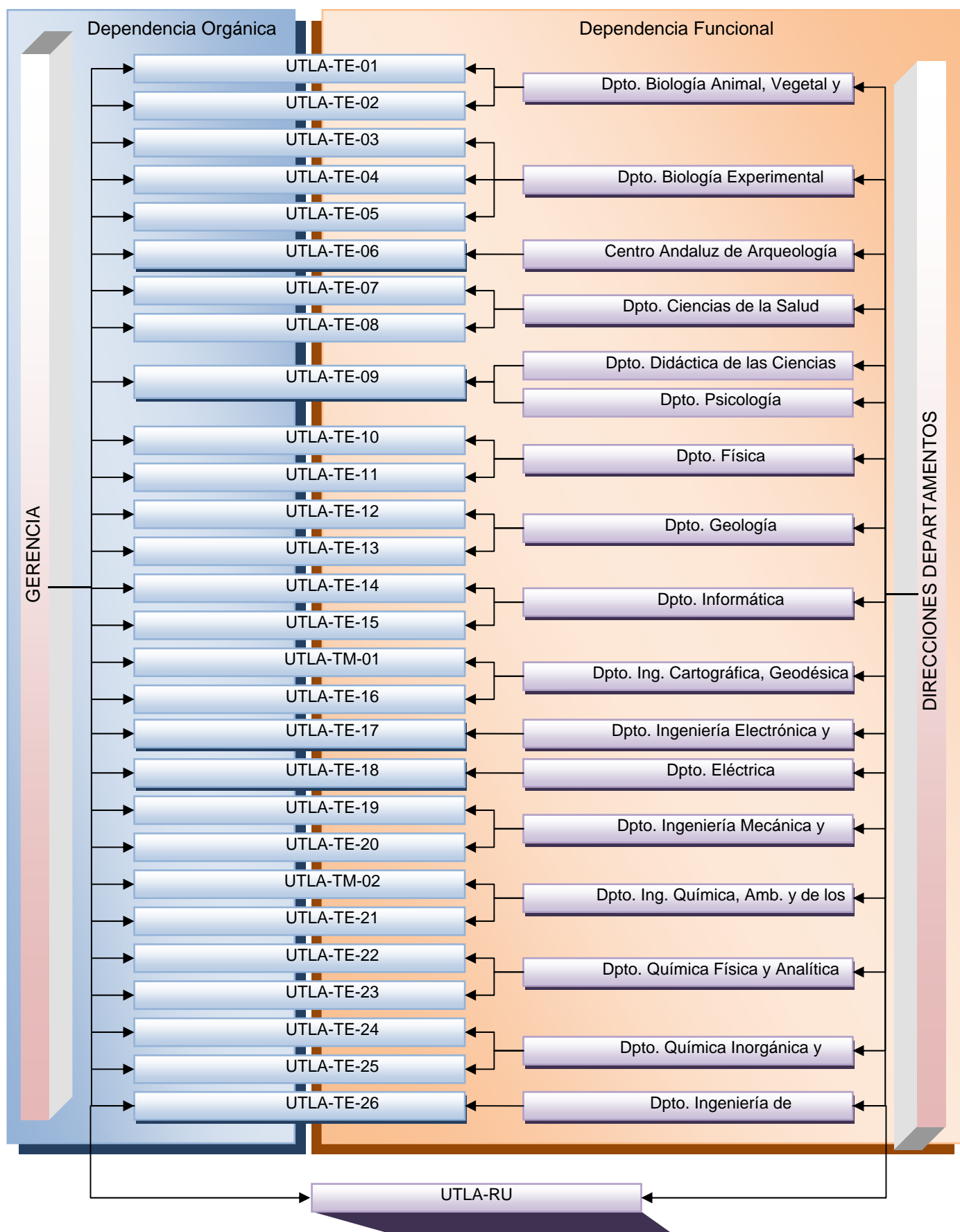
	facilitando el incremento de la actividad investigadora.
--	--

Objetivos:



1.5. Descripción de la Unidad y su estructura interna.

Ilustración 1: Organigrama Unidad ORG-[UTLA]-00-FEB-09



La Universidad de Jaén, tiene los servicios estructurados en, Servicios Administrativos, de Apoyo a la Docencia, Investigación y Gestión y Servicios de Atención a la Comunidad Universitaria, en los que de forma explícita esta Unidad no está encuadrada, siendo una Unidad caracterizada por su dependencia orgánica directa de la Gerencia y funcional de los distintos Directores de los Departamentos con personal de esta Unidad adscrito.

La RPT de PAS laboral de 2009, actualmente vigente, organiza el Personal de Administración y Servicios Laboral en cinco apartados generales:

- A.** Apoyo a Órganos de Gobierno.
- B.** Área de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación.
- C.** Área de Gestión y Planificación de Recursos Humanos.
- D.** Área de Gestión y Planificación Económica y Patrimonial.
- E.** Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria.

El personal que conforma esta Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación está encuadrado en el Área (B) de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación, en los apartados (B04) de Institutos y Centros de Investigación y (B05) Unidades Departamentales. Es una Unidad, creada "ad hoc" para el cumplimiento del CPMCS.

La situación descrita en el organigrama expuesto al inicio de este apartado intenta reflejar la situación de dependencia orgánica y funcional de Gerencia y Direcciones Departamentales respectivamente, lo que complica bastante el trabajo a la hora de describir y documentar procesos, servicios, compromisos de calidad etc. Aunque todo el trabajo de esta Unidad creada ex – profeso al CPMCS está siendo llevado a cabo a través de grupos de mejora coordinados por el responsable de la Unidad (UTLA-RU) a efectos de CPMCS y por un grupo de mejora principal o Comité de Calidad, que está formado por los responsables de los distintos grupos de mejora para la elaboración de cartas de servicios, autoevaluación, procesos e indicadores, todo ello sin que haya posibilidad de colisión ni injerencia en la dependencia real orgánica y funcional ya mencionada.

Con fecha de 25 de mayo de 2009, el rectorado en uso de sus competencias, establecidas en el art. 53 de los Estatutos de la Universidad de Jaén, y a propuesta de Gerencia acuerda designar un Responsable de Unidad para la UTLA, con el objeto de propiciar el despliegue del "CMPCS", con atribuciones y obligaciones relacionadas a lo suscrito en el mismo en mayo de 2007 y formalizando una figura que ya se había creado al inicio del proceso de Calidad en la citada fecha.

UTLA

UTLA-RU

GRUPO DE MEJORA

- Coordinador Procesos
- Coordinador Cartas de Servicios
- Coordinador Autoevaluación
- Coordinador Competencias
- Coordinador Comunicación
- Coordinador Seguimiento de Indicadores

GRUPOS DE TRABAJO

PROCESOS

CARTA DE
SERVICIOS

AUTO-
EVALUACIÓN

COMPETENCIAS

COMUNICACIÓN

SEGUIMIENTO
DE
INDICADORES

1.6. Mapa de procesos de la UTLA de la UJA.

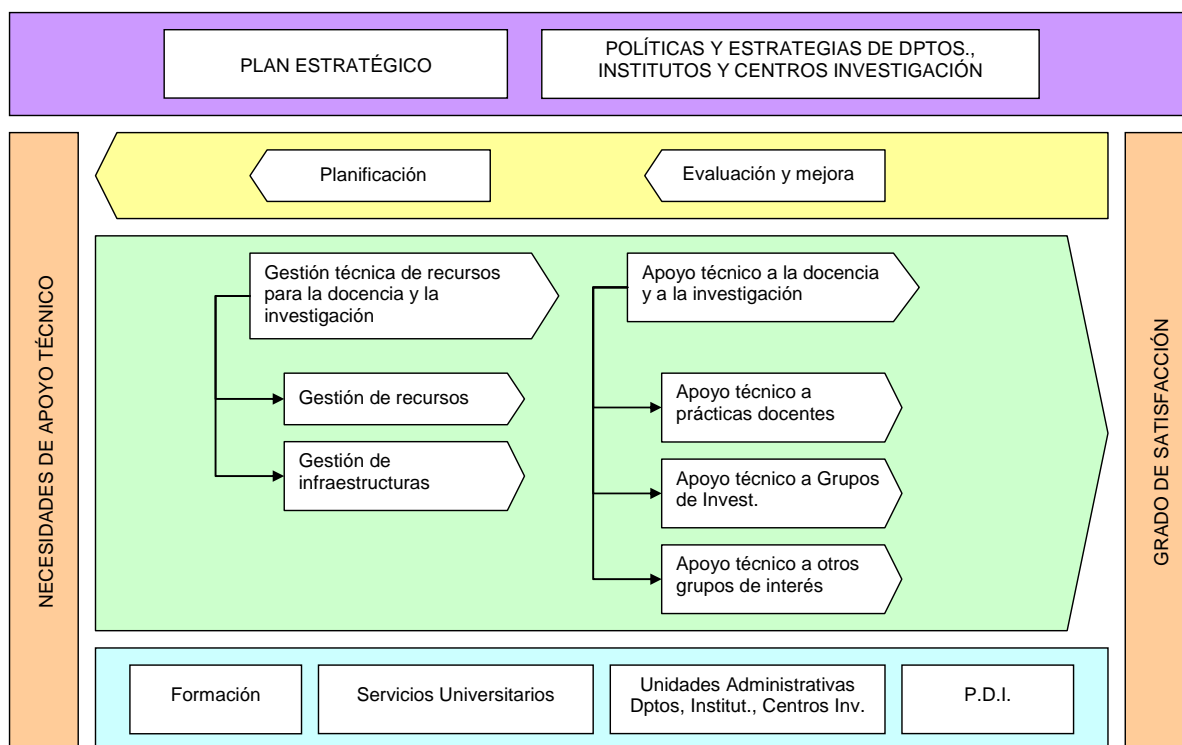


Ilustración 2: MAP-[UTLA]-V1-FEB-08

En el mapa de procesos de la Unidad (Ilustración 3) se presentan los cinco procesos clave u operativos que la misma desarrolla agrupados en dos macroprocesos: Gestión técnica de recursos para la docencia y la investigación y Apoyo técnico a la docencia e investigación.

Estos procesos clave, parten de la necesidad de apoyo técnico y una vez ejecutados determinan un grado de satisfacción en los clientes de la Unidad. A partir de procedimientos de evaluación y mejora, y tras la consiguiente planificación necesaria, se volverán a determinar las necesidades de apoyo técnico. De esta forma se cierra el ciclo PDCA: Planificación-Ejecución-Evaluación-Actualización.

De forma independiente, aunque relacionada con los procesos clave, se plantean los procesos de soporte y los procesos estratégicos.

Constituyen los procesos de soporte aquellos que dan servicio y sirven de apoyo a la Unidad. Son la formación de los miembros de la Unidad, los Servicios Universitarios, las Unidades Administrativas y el PDI. La formación facilita la cualificación de los miembros de la Unidad lo que constituye un aspecto

determinante para la correcta ejecución de los procesos clave y su mejora. Los servicios prestados por los Servicios Universitario (Mantenimiento, Informática, etc.) resultan fundamentales para los procesos claves, ya que facilitan las infraestructuras y el material necesario para la ejecución de dichos procesos, apoyando a su correcto estado. Por último, el PDI sirve de apoyo a los procesos clave en la medida en que facilita información básica necesaria (ej. guiones de prácticas, instrucciones técnicas, etc.) previa a la ejecución de estos procesos clave.

Los objetivos estratégicos constituyen el marco directivo en el que se desarrollan todos los demás procesos. En esta Unidad están definidos por las políticas y estrategias de los Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, y por otro lado, el Plan Estratégico de la Universidad. Estos procesos determinan en gran medida tanto la ejecución de los procesos clave como la política y estrategia futura de la Unidad. También determinan los objetivos a alcanzar por la Unidad y por consiguiente de los procesos que la misma realiza.

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Macroproceso: Gestión técnica de recursos para la docencia e investigación

Código Proceso:
UTLA-MPC.01

Objeto:

Gestionar de forma óptima recursos para la docencia e investigación consistente en ordenación, manejo, mantenimiento y conservación de equipos. Realización de un control de las infraestructuras y de laboratorios de forma que se permita la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista un control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios de forma que se pueda realizar reservas de estos espacios para actividades no programadas.

Código Edición
00

Departamento responsable:
UTLA

Propietario:
UTLA-TM o UTLA-TE;

Fecha Edición

Descripción gráfica:

Ver flujograma adjunto (1)

Flujograma (1)

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Macroproceso: Apoyo técnico a la docencia e investigación

Código Proceso:
UTLA-MPC.02

Objeto:

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de prácticas docentes y ensayos de investigación en los laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la docencia e investigación que desarrolla el PDI u otros grupos de interés y una eficacia mayor, en el desarrollo tanto de prácticas docentes como de ensayos de investigación facilitando la disponibilidad de los recursos necesarios. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes el PDI y como consecuencia, los alumnos que reciben las prácticas docentes.

Código Edición
00

Departamento responsable:
UTLA

Propietario:
UTLA-TM o UTLA-TE;

Fecha Edición

Descripción gráfica:

Ver flujograma adjunto (2)

Flujograma (2)

1.7. Legislación aplicable a los procesos de la Unidad (codificada)

Leg.Ex-01 Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Leg.Ex-02 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Leg.Ex-03 Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Leg.Ex-04 Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Leg.Ex-05 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Leg.Ex-06 Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Leg.Ex-07 Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo

Leg.Ex-08 Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

Leg.Ex-09 Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.

Leg.Ex-10 Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.

Leg.Ex-11 Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Leg.Ex-12 Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

Leg.Ex-13 Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Leg.Ex-14 Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Leg.Int-01 Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 230/2003, de 29 de Julio (BOJA nº 152, de 8 de agosto de 2003).

Leg.Int-02 IV Convenio Colectivo de PAS laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, ratificado el 24 de septiembre de 2003.

Leg.Int-03 Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS), ratificado en mayo de 2007.

Leg.Int-04 Modelo de Racionalización y Gestión de Espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 de Consejo de Gobierno celebrado el 30 de mayo de 2005.

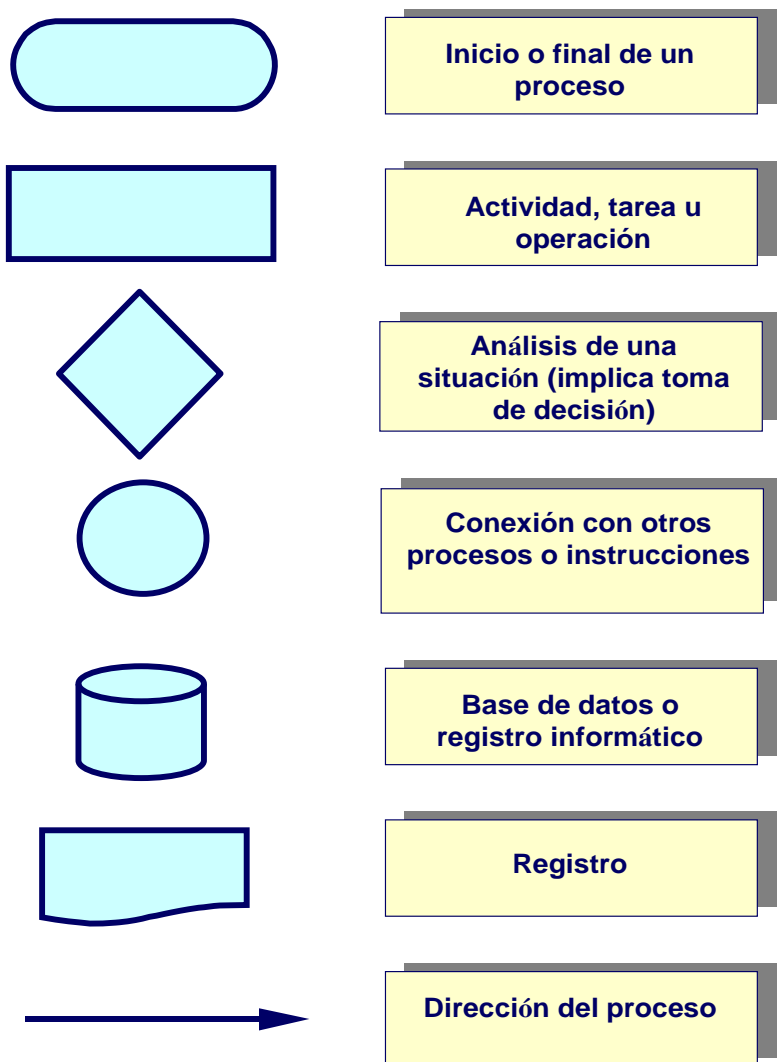
1.8. Terminología y abreviaturas.

La documentación del Sistema de Calidad utilizará la terminología incluida en la norma UNE-EN ISO 9000: 2005.

Mediante la inserción de notas a final de página y en el apartado 7 de este Manual, se incluirán las aclaraciones pertinentes cuando se trate de documentos que incluyan símbolos o abreviaturas singulares.

Para la confección y codificación de organigramas, fichas de procesos, flujogramas y demás documentación que se va a llevar a cabo con las instrucciones específicas aportadas, la codificación suministrada por el Servicio de Planificación, además de las que se usarán por esta Unidad que también quedarán a continuación expresadas.

1.8.1. Simbología para la diseño de flujogramas.



1.8.2. Criterios para homogeneizar la codificación

1.8.2.1. Codificación de las unidades

UTLA Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.

1.8.2.2. CODIFICACIÓN DE PROCESOS

NIVEL	DENOMINACIÓN	CÓDIGO
1er Nivel	MACROPROCESO	MP
2º Nivel	PROCESO	P
3er Nivel	INSTRUCCIÓN TÉCNICA*	IT

Clasificación de los macroprocesos y procesos.

CLASIFICACIÓN CÓDIGO

ESTRATÉGICO	MPE y PE
CLAVE	MPC y PC
DE APOYO	MPA y PA

Sistema de codificación.

1er Nivel. Macroprocesos.

- Código de la Unidad.
- Código de clasificación (MPE; MPC; MPA).
- Código ordinal (del 01 al 99).

Formato: después del código de la unidad irá un guión (-); después del código de clasificación del macroproceso ira un punto (.)

Ejemplo:

UTLA-MPC.01; UTLA-MPC.02.

2º Nivel. Procesos

- Código de la Unidad.
- Código de clasificación (PE; PC; PA).
- Código ordinal (del 01 al 99).
- Código del macroproceso al que pertenece.

Formato: después del código de la unidad irá un guión (-); después del código de clasificación del proceso ira un punto (.); después del código de clasificación ordinal ira un punto (.); el código del macroproceso de pertenencia irá entre corchetes []

Ejemplo:

UTLA-PC.01. [MPC.01]; UTLA-PC.02. [MPC.01].

3er Nivel. Instrucciones Técnicas.

- Código de la Unidad.
- Código de Instrucción Técnica (IT.).
- Código ordinal (del 01 al 99).

Inicialmente, no se identificarán las Instrucciones Técnicas con los procesos. El criterio se adopta por las indicaciones de los asesores, ya que se considera que algunas de las Instrucciones técnicas podrían ser comunes a varios procesos. Una vez se dispongan de todos los manuales de las unidades, se procederá a su análisis para ver la conveniencia de identificación con los procesos.

1.8.2.3. Codificación de los indicadores.

Sistema de codificación.

- Código de la Unidad.
- Código de Indicador (I).
- Código ordinal (del 01 al 99) *.
- Código del proceso al que pertenece.

*) La numeración ordinal de los indicadores será continuada. No se iniciara una nueva enumeración sino que será correlativa con independencia a que pertenezca a uno u otro proceso.

Formato: después del código de la unidad irá un guión (-); después del código del indicador ira un punto (.); el código del proceso de pertenencia irá entre corchetes [].

Ejemplo:

UTLA-I.01. [PC.01]; UTLA -I.02 [PC.01]; UTLA -I.03 [PC.02].

1.8.2.4. Codificación de los registros de la fichas de procesos.

Inicialmente, cada unidad codificará según sus criterios los registros propios, documentos u otras evidencias. Los registros generados por otra unidad y que se incorporen al proceso mantendrá la codificación realizada por la unidad de origen.

Una vez estén elaboradas las propuestas de todos los manuales de las unidades, se procederá a su análisis conjunto para establecer la codificación general.

1.8.2.5. Codificación de legislación aplicable.

Al igual que todos los documentos del sistema de gestión se procederá a una elaboración definitiva cuando se establezca el procedimiento de gestión de los documentos y se haya analizado la totalidad de las normas identificadas en las fichas de procesos. Inicialmente realizamos una propuesta de codificación.

Siguiendo las instrucciones de la Guía para la elaboración de la Estructura de la documentación para los Sistemas de Gestión de las unidades administrativas en la Universidad de Jaén, en las fichas de procesos se indicará la legislación específica aplicable al proceso por constituir un requisito de éste. Su denominación corresponderá con la oficial (en el caso de la legislación interna tal como viene denominada en los volúmenes de legislación publicados en la página de Secretaría General, la legislación externa, según se denomine en la publicación oficial correspondiente).

Distinguimos dentro de la legislación específica la externa y la interna

CLASIFICACIÓN	CÓDIGO
Legislación específica externa	Leg.Ex-
Legislación específica interna	Leg.In-

Codificación.

- Código de Clasificación.
- Código ordinal (del 01 al 99).
- Denominación.

Formato: la denominación de la norma irá entre corchetes [].

Ejemplos:

Leg-Ex-01 Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Leg-Int-01 Estatutos de la Universidad de Jaén. Decreto 230/2003, de 29 de Julio (BOJA nº 152, de 8 de agosto de 2003).

1.8.2.6. Codificación de los puestos de trabajo.

Sistema de codificación.

- Código de la Unidad.
- Código del puesto*.
- Código ordinal (del 01 al 99) según tipo de puesto duplicado. .

* El código del puesto se realizará según tipo de puesto de acuerdo con las denominaciones de la RPT

Tipo de Puesto	Código
-----------------------	---------------

Gerente	-GE-
---------	------

Vicegerente	-VG-
-------------	------

Director de Gabinete	-DG-
----------------------	------

Servicio/Unidad

Tipo de Puesto	Código
-----------------------	---------------

...

Encargado de equipo ...	EE
-------------------------	----

Técnico Auxiliar "X"	TAU
----------------------	-----

Técnico Especialista "X"	TE
--------------------------	----

Técnico de Grado Medio ...	TM
----------------------------	----

Técnico Superior...	TS
---------------------	----

Formato: el código de la unidad irá entre corchetes [].

Los puestos de Técnico, la expresión "X" se sustituirá por un máximo de cuatro letras según criterios de la unidad, procurando utilizar el acrónimo.

Ejemplos de denominaciones de puestos:

Técnico de "X" ... -T"X"

[UTLA] –TE- 01 (Técnico Especialista)

[UTLA] –TM- 01 (Técnico de grado medio)

[UTLA] –RU- (Responsable de Unidad)

1.8.2.7. Formato de Fichas de Procesos.

UNIDAD: Haga clic aquí para escribir texto.

Proceso: Haga clic aquí para escribir texto.

Misión u Objeto :

Haga clic aquí para escribir texto.

Departamento responsable :

Propietario :

Haga clic aquí para escribir texto.

Código Proceso:

Haga clic aquí para escribir texto.

Código Edición

Haga clic aquí para escribir texto.

Fecha Edición

Haga clic aquí para escribir una fecha.

Departamento vinculados -alcance- :

Haga clic aquí para escribir texto.

Competencias:

Haga clic aquí para escribir texto.

Normas aplicables y otros documentos :

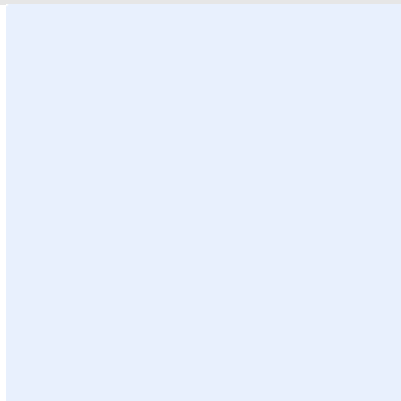
Instrucciones Técnicas:

Formatos:

Registros:

Salidas:

Descripción gráfica :



Proveedores :

Haga clic aquí para escribir texto.

Clientes :

Haga clic aquí para escribir texto.

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : Haga clic aquí para escribir texto.

Indicador : Haga clic aquí para escribir texto.

Definición: Haga clic aquí para escribir texto.

Valor Límite :

Haga clic aquí para escribir texto.

Objetivo :

Haga clic aquí para escribir texto.

Periodicidad :

Haga clic aquí para escribir texto.

Responsable Seguimiento :

Haga clic aquí para escribir texto.

Responsable Medición :

Haga clic aquí para escribir texto.

Variable de control

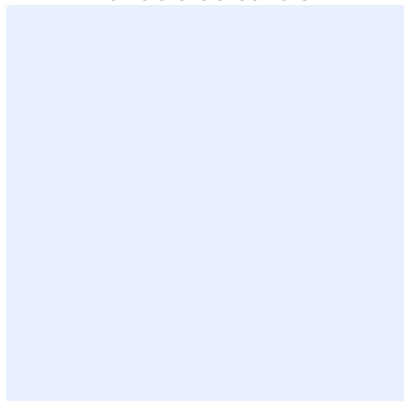


TABLA DE COMPROBACIÓN					
Elaborado:		Revisado:		Aprobado:	
Haga clic aquí para escribir texto.		Haga clic aquí para escribir texto.		Haga clic aquí para escribir texto.	
Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.		Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.		Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.	
HISTÓRICO DE CAMBIOS					
Código Edición:		Modificaciones			
Haga clic aquí para escribir texto.		Haga clic aquí para escribir texto.			

1.8.3. Registros, Formatos, Entradas y Salidas de la UTLA (codificados)

1.8.3.1. Formatos de Entrada

UTLA-S0.01- [PC.01] Solicitud de Mantenimiento Preventivo

UTLA-S0.02- [PC.01] Solicitud de Calibración

UTLA-S0.03- [PC.01] Solicitud de Mantenimiento Correctivo

UTLA-S0.04- [PC.01] Solicitud de Asesoramiento Técnico

UTLA-S0.05- [PC.01] Solicitud de Control de Stock

(Inventario/Préstamo)

UTLA-S0.06- [PC.02] Solicitud de Gestión de Infraestructuras

UTLA-S0.07- [PC.03] Solicitud de Apoyo Técnico a

Prácticas Docentes

UTLA-S0.08- [PC.04] Solicitud de Apoyo Técnico a Investigación

UTLA-S0.09- [PC.05] Solicitud de Apoyo Técnico a otros

Grupos de Interés

UTLA-IS.01- [PC.03.04.05] Parte de Incidencias /Sugerencias de Laboratorios UTLA

1.8.3.2. Registros:

UTLA-RE.01 Programación de Prácticas Docentes y asignación de dependencias (Escuelas o Facultades)

UTLA-RE.02 Listados de Alumnos (Profesorado)

UTLA-RE.03 Programa de Mantenimiento Preventivo

UTLA-RE.04 Encuesta de Satisfacción Personal

UTLA-RE.05 Encuesta Post-Servicio

UTLA-RE.06 Libro de Sugerencias e Incidencias

UTLA-RE.07 Información Técnica de Proveedores

UTLA-RE.08 Información concreta para la Preparación de los Servicios de Apoyo Técnico a la Docencia, Investigación y otros Grupos de Interés

1.8.3.3. Salidas:

UTLA-SA.01 Peticiones de Servicio a otras unidades (Con SCI. Unidad Técnica. Apoyo a Departamentos)

UTLA-SA.02 Informes de Finalización de Servicio: Asesoramiento técnico, mantenimiento correctivo, calibración-configuración

UTLA-SA.03 Encuesta Post-servicio en los casos de Asesoramiento Técnico, Calibración, Mantenimiento Correctivo

UTLA-SA.04 Encuesta de Satisfacción de Usuarios

UTLA-SA.05 Colaboración con Proveedores

UTLA-SA.06 Publicación Gestión de Infraestructuras

1.8.3.4. Codificación de Versiones Vigentes.

Solo para incluir en el cuadro de Documentación en vigor, se recogerá la codificación del documento existente y caso de que no exista, al menos las tres primeras letras del documento, como código de documento ya descrito, seguido de [UTLA], la versión con el formato XX (variando XX desde 00 en adelante) y a continuación un punto (.) las tres primeras letras en mayúsculas del mes y dos dígitos de año de aprobación separados por un guión.

Ejemplo:

MAPA DE PROCESOS: MAP [UTLA] 00.FEB-08

1.8.4. Abreviaturas.

AT: Asesoramiento Técnico.

ATGI: Apoyo técnico a otros Grupos de Interés.

ATI: Apoyo técnico a la Investigación.

ATPD: Apoyo Técnico a Prácticas Docentes.

CAL: Calibración.

CPMCS: Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía.

CSK: Control de Stock.

GINF: Gestión de Infraestructuras.

MC: Mantenimiento Correctivo.

MP: Mantenimiento Preventivo.

RPT: Relación de Puestos de Trabajo.

UTLA: Unidad (P07) de Técnicos de laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación.

1.9. Histórico de Cambios

Como parte esencial del Sistema de Calidad, aquí dejaremos constancia de que el Manual de Calidad es la edición 00 de partida.

Documento	Código	Versión
Manual de Calidad	MCA[UTLA]	00.MAY-09

2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

2.1. Introducción.

El Manual de Procedimientos de la Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de la Universidad de Jaén, pretende describir de manera pormenorizada cómo se ejecuta el trabajo asignado a la misma. El objetivo perseguido con la elaboración de este documento trasciende de meras cuestiones formales o burocráticas para buscar el aseguramiento de los procesos. Amén de que como unidad se busque sistemáticamente la satisfacción de los usuarios, la adecuación a sus expectativas y necesidades y el uso más eficiente de los recursos disponibles, el primer objetivo de la estandarización que un Manual de Procedimientos supone no es otro que contribuir a la mayor previsibilidad de los resultados de los procesos. Un resultado previsible (con independencia de cuál sea su nivel objetivo de excelencia) ya es en sí mismo un rasgo de calidad, y hace posible abordar de manera sistemática el elemento esencial de una auténtica Gestión de Calidad, que no es otro que la mejora continua.

Se trata, por tanto, de un documento vivo y sometido a continua revisión, actualización y mejora que deje en evidencia la capacidad de innovación y aprendizaje de la unidad y su permanente voluntad de ofrecer a los usuarios mejores servicios, en mejores condiciones de prestación y con un uso más racional de los recursos disponibles.

2.2. Fichas de Procesos Clave

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Proceso: Gestión de recursos

Código Proceso:
UTLA-
PC.01.[MPC.01]

Misión u Objeto:

Gestionar de forma óptima recursos para la docencia e investigación consistente en ordenación, manejo, mantenimiento y conservación de equipos.

Código Edición
00

Departamento responsable:
UTLA

Propietario:
DIRECCIÓN DEPARTAMENTO

Fecha Edición

Departamento vinculados -alcance-:

UTLA-TM; UTLA-TE; Técnico de Laboratorio, que gestiona recursos del Departamento, Centro o Institutos de Investigación con la colaboración principal de la Unidad de Negociados de Apoyo. Comienza con el nacimiento de una necesidad, petición que requiere dicha gestión, incluyendo relaciones de necesidades, órdenes de trabajo, instrucciones técnicas, normativas aplicables, inventarios, etc., y termina con el seguimiento, ejecución y verificación de los resultados obtenidos de la gestión.

Competencias:

Haga clic aquí para escribir texto.

Normas aplicables y
otros documentos:

Leg.Ex-04

Leg.Ex-06

Leg.Ex-07

Leg.Ex-09

Leg.Ex-10

Instrucciones

Técnicas:

UTLA-IT.01- [PC.01]

UTLA-IT.02- [PC.01]

UTLA-IT.03- [PC.01]

UTLA-IT.04- [PC.01]

Formatos:

UTLA-S0.01-

[PC.01]

UTLA-S0.02-

[PC.01]

UTLA-S0.03-

[PC.01]

UTLA-S0.04-

[PC.01]

UTLA-S0.05-

[PC.01]

Registros:

UTLA-RE.03

UTLA-RE.04

UTLA-RE.05

UTLA-RE.06

UTLA-RE.07

UTLA-RE.08

UTLA-RE.09

Salidas:

UTLA-SA.01

UTLA-SA.02

UTLA-SA.03

UTLA-SA.04

UTLA-SA.05

Descripción gráfica:

Ver Flujograma (3) adjunto

Proveedores:

Departamentos, Centro e Institutos de Investigación
Unidad de Negociado de Apoyo Proveedores Externos

Clientes:

PDI de Departamentos, Centro e Institutos de
Investigación

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : UTLA-I.01.[PC.01]

Indicador: Índice de eficacia en petición de gestión de recursos

Definición: Mediana de satisfacción de los clientes expresada en la encuesta post-servicio. Datos a Medir: Número de solicitudes del Proceso relativas al mantenimiento correctivo, asesoramiento técnico y calibración. Valor de la Mediana de la encuesta post-servicio Recorrido: Poca
0- Regular 1- Normal 2- Buena 3- Muy Buena 4

Valor Límite:

≤ 1

Objetivo:

≥ 2

Periodicidad:

ANUAL

Responsable Seguimiento:

Responsable de la Unidad

Responsable Medición:

UTLA-TM; UTLA-TE;

Variable de control

$$\text{Si } n \text{ es impar, } M_e = x_{\frac{n+1}{2}}.$$

Si n es par,

$$M_e = \frac{x_{\frac{n}{2}} + x_{\frac{n}{2}+1}}{2}$$

MEDICIÓN

Código Indicador : UTLA-I.02.[PC.01]

Indicador : Tiempo medio de resolución de los Servicios de MC, Cal y AT.

Definición: Media del tiempo en días que se emplea en cerrar una solicitud de este tipo.

Valor Límite :

≥ 30

Objetivo :

[10-20]

Periodicidad :

ANUAL

Responsable Seguimiento :

Responsable de la Unidad

Responsable Medición :

UTLA-TM; UTLA-TE;

Variable de control

$$TM = \frac{\sum \text{tiempo de resolución}}{\sum \text{peticiones}}$$

MEDICIÓN

Código Indicador : UTLA-I.03.[PC.01]

Indicador: Índice de tiempo medio de resolución de los servicios de control de stock.

Definición: Media del tiempo en días que se emplea en cerrar una solicitud de este tipo.

Valor Límite:

=>7

Objetivo:

[4-5]

Periodicidad:

ANUAL

Responsable Seguimiento:

Responsable de la Unidad

Responsable Medición:

UTLA-TM; UTLA-TE;

Variable de control

$$TM = \frac{\sum \text{tiempo de resolución}}{\sum \text{peticiones}}$$

TABLA DE COMPROBACIÓN					
Elaborado:		UTLA (Grupo de Trabajo de Procesos)	Revisado:		Haga clic aquí para escribir texto.
Fecha: 31/03/2009			Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.		
			Aprobado:		Haga clic aquí para escribir texto.
			Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.		
HISTÓRICO DE CAMBIOS					
Código Edición:	Fecha:		Modificaciones		
Haga clic aquí para escribir texto.	Haga clic aquí para escribir una fecha.		Haga clic aquí para escribir texto.		

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Proceso: Gestión de Infraestructuras

Código Proceso:
UTLA-
PC.02.[MPC.01]**Misión u Objeto:**

Realización de un control de las infraestructuras y de laboratorios de forma que se permita la gestión de los mismos. La prestación de este servicio permite que exista un control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios de forma que se pueda realizar reservas de estos espacios para actividades no programadas.

Código Edición
00

Departamento responsable :

Propietario :

Fecha Edición

UTLA

DIRECCIÓN DEPARTAMENTO

Departamento vinculados -alcance- :

UTLA-TM; UTLA-TE; Técnico de Laboratorio, que gestiona recursos del Departamento, Centro o Institutos de Investigación en colaboración con la dirección del Departamento, Centro o Instituto de Investigación. Comienza con el nacimiento de una necesidad, petición que requiere dicha gestión, relativa a los espacios de Docencia e Investigación, que mediante un registro de reservas, de acuerdo con la normativa del Departamento, Centro o Instituto, pone a disposición la infraestructura, y termina con el seguimiento y verificación de los resultados obtenidos de la gestión.

Competencias:

Haga clic aquí para escribir texto.

Normas aplicables y otros documentos :Leg.Ex-02
Leg.Ex-06**Instrucciones Técnicas:**

Haga clic aquí para escribir texto.

Formatos:UTLA-S0.06-
[PC.02]**Registros:**

UTLA-RE.01

Salidas:

UTLA-SA.06

Descripción gráfica :

Ver Flujograma (4) adjunto

Proveedores :Departamentos, Centro e Institutos de Investigación
Proveedores Externos**Clientes :**

PDI de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : UTLA-I.04.[PC.02]

Indicador : Tiempo medio de resolución de servicios de Gestión de Infraestructuras

Definición: Media del tiempo en días que se emplea en cerrar un solicitud de este tipo.

Valor Límite :
=>7

Objetivo :
[4-5]

Periodicidad :
ANUAL

Responsable Seguimiento :
Responsable de la Unidad

Responsable Medición :
UTLA-TM; UTLA-TE;

Variable de control

$$TM = \frac{\sum \text{tiempo de resolución}}{\sum \text{peticiones}}$$

TABLA DE COMPROBACIÓN											
Elaborado:		UTLA (Grupo de Trabajo de Procesos)		Revisado:		Haga clic aquí para escribir texto.		Aprobado:		Haga clic aquí para escribir texto.	
Fecha: 31/03/2009				Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.				Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.			
HISTÓRICO DE CAMBIOS											
Código Edición:		Fecha:		Modificaciones							
Haga clic aquí para escribir texto.		Haga clic aquí para escribir una fecha.		Haga clic aquí para escribir texto.							

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Proceso: Apoyo a Prácticas Docentes

Código Proceso:
UTLA-
PC.03.[MPC.02]

Misión u Objeto :

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de prácticas docentes en los laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la práctica que imparte el docente y una eficacia mayor, en el desarrollo de prácticas docentes y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes los profesores de las prácticas y como consecuencia, los alumnos que las reciben.

Código Edición
00

Departamento responsable :

UTLA

Propietario :

DIRECCIÓN DEPARTAMENTO

Fecha Edición**Departamento vinculados -alcance- :**

UTLA-TM; UTLA-TE; Técnico de Laboratorio, que prepara el material e instrumentación para la realización de prácticas docentes. Comienza con el nacimiento de una necesidad, petición que requiere apoyo técnico y cualificado facilitando los recursos necesarios para la práctica que imparte el PDI.

Competencias:

Haga clic aquí para escribir texto.

Normas aplicables y otros documentos :Leg.Ex-02
Leg.Ex-04
Leg.Ex-06
Leg.Ex-07
Leg.Ex-08
Leg.Ex-09
Leg.Ex-10**Instrucciones Técnicas:**

Haga clic aquí para escribir texto.

Formatos:UTLA-S0.07-
[PC.03]**Registros:**UTLA-RE.01
UTLA-RE.02
UTLA-RE.04
UTLA-RE.06
UTLA-RE.07
UTLA-RE.08
UTLA-RE.09**Salidas:**UTLA-SA.01
UTLA-SA.04**Descripción gráfica :**

Ver Flujograma (5) adjunto

Proveedores :Departamentos, Centro e Institutos de Investigación
Proveedores Externos**Clientes :**PDI de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación
Alumnos

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : UTLA-I.05.[PC.03]

Indicador: Apoyo Técnico Presencial (Prácticas Docentes).

Definición: Solicitud de Apoyo presencial, que contabilizará las actuaciones que expresamente haya sido requerida la presencia del técnico en las prácticas, o disponible durante un periodo tanto para reposición de algún material, o gestión de aparataje etc. Si la solicitud se refiere a prácticas que se simultanean y no se precisa la presencia intensiva en el laboratorio sino la disponibilidad preferente se cuenta como una actuación.

Responsable Seguimiento :

Responsable de la Unidad

Responsable Medición :

UTLA-TM; UTLA-TE;

Valor Límite :

=<5%

Objetivo :

=>20%

Periodicidad :

ANUAL

Variable de control

Haga clic aquí para escribir texto.

$$I = \frac{\sum \text{Solicitud apoyo presencial}}{\sum \text{prácticas programadas laboratorios}} * 100$$

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : UTLA-I.06.[PC.03]

Indicador : Cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo Técnico a Prácticas docentes.

Definición: Medida del número absoluto de incidencias y/o quejas y/o sugerencias que se presenten durante el desarrollo del apoyo técnico a prácticas docentes. El cociente se calcula relacionándolo con el número de solicitudes recibidas (para evitar que un cambio en el número de prácticas modifique el resultado).

Responsable Seguimiento :

Responsable de la Unidad

Responsable Medición :

UTLA-TM; UTLA-TE;

Valor Límite :

=>25

Objetivo :

=<10

Periodicidad :

ANUAL

Variable de control

Haga clic aquí para escribir texto.

$$I = \frac{\sum \text{incidencias, quejas y sugerencias}}{\sum \text{solicitudes}}$$

TABLA DE COMPROBACIÓN					
Elaborado:		UTLA (Grupo de Trabajo de Procesos)		Revisado:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	
31/03/2009		Haga clic aquí para escribir una fecha.		Haga clic aquí para escribir texto.	
HISTÓRICO DE CAMBIOS					
Código Edición:		Fecha:		Modificaciones	
Haga clic aquí para escribir texto.		Haga clic aquí para escribir una fecha.		Haga clic aquí para escribir texto.	

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Proceso: Apoyo Técnico a la Investigación

Código Proceso:
UTLA-
PC.04. [MPC.02]**Misión u Objeto :**

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de de ensayos de investigación en laboratorios. La prestación de este servicio permite que exista un apoyo cualificado por parte del técnico facilitando el desarrollo de la investigación que se realiza y facilita la disponibilidad de los recursos necesarios. El proveedor es el técnico de laboratorio y los clientes son el PDI de la Universidad de Jaén.

Código Edición
00

Departamento responsable :

UTLA

Propietario :

DIRECCIÓN DEPARTAMENTO

Fecha Edición**Departamento vinculados -alcance- :**

UTLA-TM; UTLA-TE; Técnico de Laboratorio, que prepara el material e instrumentación para la realización de ensayos de investigación. Comienza con el nacimiento de una necesidad, petición que requiere apoyo técnico y cualificado facilitando los recursos necesarios para la realización de ensayos de investigación del PDI.

Competencias:

Haga clic aquí para escribir texto.

Normas aplicables y otros documentos :Leg.Ex-02
Leg.Ex-04
Leg.Ex-06
Leg.Ex-07
Leg.Ex-08
Leg.Ex-09
Leg.Ex-10**Instrucciones Técnicas:**

Haga clic aquí para escribir texto.

Formatos:UTLA-S0.08-
[PC.04]**Registros:**UTLA-RE.04
UTLA-RE.06
UTLA-RE.07
UTLA-RE.08
UTLA-RE.09**Salidas:**UTLA-SA.01
UTLA-SA.04**Descripción gráfica :**

Ver Flujograma (6) adjunto

Proveedores :

PDI de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación Proveedores Externos

Clientes :

PDI de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : UTLA-I.07.[PC.04]

Indicador : Cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo Técnico a la Investigación

Definición: Medida del número absoluto de incidencias y/o quejas y/o sugerencias que se presenten durante el desarrollo del apoyo técnico a la investigación. El cociente se calcula relacionándolo con el número de solicitudes recibidas (para evitar que un cambio en el número de prácticas modifique el resultado).

Responsable Seguimiento :

Responsable de la Unidad

Responsable Medición :

UTLA-TM; UTLA-TE;

Valor Límite :

=>25

Objetivo :

=<10

Periodicidad :

ANUAL

Variable de control
Haga clic aquí para escribir texto.

$$I = \frac{\sum \text{incidencia s, quejas y sugerencia s}}{\sum \text{solicitud e s}}$$

TABLA DE COMPROBACIÓN					
Elaborado:	UTLA (Grupo de Trabajo de Procesos)	Revisado:	Haga clic aquí para escribir texto.	Aprobado:	Haga clic aquí para escribir texto.
Fecha: 31/03/2009		Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.		Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.	
HISTÓRICO DE CAMBIOS					
Código Edición:	Fecha:	Modificaciones			
Haga clic aquí para escribir texto.	Haga clic aquí para escribir una fecha.	Haga clic aquí para escribir texto.			

UNIDAD: UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

Proceso: Apoyo Técnico a Otros Grupos de Interés

Código Proceso:
UTLA-
PC.05.[MPC.02]

Misión u Objeto :

Preparación de los materiales e instrumentos necesarios para la correcta realización de ensayos de investigación para otros grupos de interés

Código Edición
00Departamento responsable :
UTLAPropietario :
DIRECCIÓN DEPARTAMENTO**Fecha Edición****Departamento vinculados -alcance- :**

UTLA-TM; UTLA-TE; Técnico de Laboratorio, que prepara el material e instrumentación para la realización de ensayos de investigación. Comienza con el nacimiento de una necesidad, petición que requiere apoyo técnico y cualificado facilitando los recursos necesarios para la realización de ensayos de investigación de otros grupos de interés que colaboran directamente con el Departamento, Centro o Instituto de Investigación

Competencias:

Haga clic aquí para escribir texto.

Normas aplicables y otros documentos :Leg.Ex-02
Leg.Ex-04
Leg.Ex-06
Leg.Ex-07
Leg.Ex-08
Leg.Ex-09
Leg.Ex-10**Instrucciones Técnicas:**

Haga clic aquí para escribir texto.

Formatos:
UTLA-S0.09-
[PC.05]**Registros:**UTLA-RE.04
UTLA-RE.06
UTLA-RE.07
UTLA-RE.08
UTLA-RE.09**Salidas:**UTLA-SA.01
UTLA-SA.04**Descripción gráfica :**

Ver Flujograma (7) adjunto

Proveedores :

Investigadores externos- otros grupos de interés-. PDI de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.

Clientes :

Sociedad. Investigadores externos- otros grupos de interés-. PDI de Departamentos, Centro e Institutos de Investigación.

MEDICIÓN DE INDICADORES

Código Indicador : UTLA-I.08.[PC.05]

Indicador : Cociente de Incidencias, Quejas y Sugerencias relativas al Apoyo Técnico a otros grupos de Interés.

Definición: Medida del número absoluto de incidencias y/o quejas y/o sugerencias que se presenten durante el desarrollo del apoyo técnico a otros grupos de interés. El cociente es calculado relacionándolo con el número de solicitudes recibidas (para evitar que un cambio en el número de prácticas modifique el resultado).

Responsable Seguimiento :
Responsable de la Unidad

Responsable Medición :
UTLA-TM; UTLA-TE;

Valor Límite :
=>25

Objetivo :
=<5

Periodicidad :
ANUAL

$$I = \frac{\sum \text{Variable de control} \text{ incidencia s, quejas y sugerencia s}}{\sum \text{solicitude s}}$$

TABLA DE COMPROBACIÓN					
Elaborado:	UTLA (Grupo de Trabajo de Procesos)	Revisado:	Haga clic aquí para escribir texto.	Aprobado:	Haga clic aquí para escribir texto.
Fecha: 31/03/2009		Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.		Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.	
HISTÓRICO DE CAMBIOS					
Código Edición: Haga clic aquí para escribir texto.	Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.	Modificaciones Haga clic aquí para escribir texto.			

Anexo Flujogramas

(3) UTLA-PC.01.[MPC.01]. Proceso Gestión de Recursos.

(4) UTLA-PC.02.[MPC.01]. Proceso Gestión de Infraestructuras.

(5) UTLA-PC.03.[MPC.01]. Proceso de Apoyo Técnico a Prácticas Docentes.

(6) Proceso de Apoyo Técnico a la Investigación. UTLA-PC.04.[MPC.01]

(7) Proceso de Apoyo Técnico a Otros Grupos de Interés. UTLA-PC.05.[MPC.01]

3. INSTRUCCIONES TÉCNICAS.

Código I. T.:	UTLA-IT.01[PC.01]	Proceso:	UTLA-PC.01[MPC.01]
Registro:	UTLA-RE.08 UTLA-RE.09	Código edición:	00
Denominación:	Asesoramiento Técnico		
Objeto:	Emisión de un asesoramiento técnico que explique el funcionamiento, corrección y mantenimiento del instrumental técnico del laboratorio.		
<div>Desarrollo:</div> <div><div><div>INICIO (I. T. Asesoramiento Técnico)</div><div>Fase de estudio</div><div>Es necesario documentarse</div><div>Documentarse</div><div>Emisión de Asesoramiento</div><div>FIN</div></div><div>NO</div><div>SI</div></div>			
Histórico de cambios:			
Código edición:	Fecha:	Modificaciones:	

Código I. T.:	UTLA-IT.02[PC.01]	Proceso:	UTLA-PC.01[MPC.01]
Registro:	UTLA-RE.08 UTLA-RE.09	Código edición:	00
Denominación:	Calibración		
Objeto:	Realización conforme al procedimiento establecido por el fabricante de la calibración del instrumental técnico de los laboratorios en el que sea pertinente.		
Desarrollo:			
Histórico de cambios:			
Código edición:	Fecha:	Modificaciones:	

Código I. T.:	UTLA-IT.03[PC.01]	Proceso:	UTLA-PC.01[MPC.01]
Registro:	UTLA-RE.08 UTLA-RE.09	Código edición:	00
Denominación:	Mantenimiento correctivo		
Objeto:	Realización conforme al procedimiento establecido por el fabricante del mantenimiento correctivo del instrumental técnico de los laboratorios en el que sea pertinente.		
Desarrollo:			
Histórico de cambios			
Código edición:	Fecha:	Modificaciones:	

Código I. T.:	UTLA-IT.04[PC.01]	Proceso:	UTLA-PC.01[MPC.01]
Registro:	UTLA-RE.08 UTLA-RE.09	Código edición:	00
Denominación:	Mantenimiento preventivo		
Objeto:	Realización conforme al procedimiento establecido por el fabricante y dentro de la programación realiza al efecto del mantenimiento preventivo del instrumental técnico de los laboratorios.		
<div>Desarrollo:</div> <div><div>INICIO (I. T. Mto. Preventivo)</div><div>Fase de estudio</div><div>Es necesario documentarse</div><div>Documentarse Manual usuario-Mantenimiento</div><div>Realización del Mto. preventivo</div><div>FIN</div></div>			
Histórico de cambios:			
Código edición:	Fecha:	Modificaciones:	

4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS E INFORMACIÓN

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 elaboración de la Carta de Servicios, la Evaluación de la Unidad y Plan de Mejora, además de la elaboración del presente Manual de Procesos, 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 de todo este trabajo descrito, esta Unidad se ha planteado el seguimiento y medición de indicadores de procesos, lo mismo que el seguimiento de la carta de servicios donde se puede concretar el trabajo en los compromisos de la Unidad e indicadores relacionados con los compromisos y el Plan de Mejora.

Este trabajo de medición y análisis de datos e información consecuente, necesita de una sistemática que posibilite esta labor, por lo que por parte de la Unidad, se están elaborando herramientas de tipo web (además de otras sistemáticas de trabajo), que, aparte de homogeneizar la solicitud de servicios a la Unidad, facilitará la medida y el seguimiento de los datos que a posteriori van a ser utilizados para el cálculo de los indicadores de los procesos descritos, la medición de los indicadores y cumplimiento de compromisos descritos en la Carta de Servicios.

Todos los clientes de la Unidad, tendrán acceso a un sitio web adaptado a cada Departamento, donde encontrará los servicios que puede solicitar, los técnicos a los que puede dirigir su solicitud, etc. De la misma manera, cada uno de los técnicos de la UTLA, accederá al Portal de la misma con el fin de además de recibir un aviso por correo electrónico, llevar el seguimiento de las tareas pendientes, tareas finalizadas, y trabajos realizados.

El Grupo de Mejora, a través del responsable de la Unidad, será el encargado de coordinar el seguimiento de los resultados e información, para el cálculo de los indicadores y el posterior análisis en Grupo de Trabajo de los resultados obtenidos.

Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/unidad/utlab/prueba/solicitud.php

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

izl Bosch Uneo „ Bosch Universidad de Jaén Recursos Humanos

Página Herramientas

UNIVERSIDAD DE JAÉN

AYUDA SERVICIOS

- Mantenimiento Preventivo :
Corresponde a tareas programadas del instrumental y material del laboratorio susceptible del mismo, que se realizan de forma periódica (semanal, mensual, trimestral o anual).

- Mantenimiento Correctivo :
Corresponde a reparaciones del instrumental o material del laboratorio tras la aparición de una avería de funcionamiento.

- Calibración :
Corresponde a tareas como calibración, configuración, instalación de software, en general puesta a punto de equipos.

- Asesoramiento Técnico :
Corresponde a tareas en las que se debe informar sobre temas referentes al instrumental, los procedimientos del laboratorio, estado del laboratorio, ayuda en compras, etc..

- Control de Stock :
Corresponde a tareas en las que se debe almacenar, organizar, controlar, recepcionar material o equipos de los laboratorios.

- Gestión de Infraestructuras :
Realización de un control de las infraestructuras de los laboratorios de forma que se permita la gestión de los mismos. Ejemplo: Reserva de laboratorios, control de horarios de prácticas, etc...

SOLICITUD DE TRABAJOS DE LABORATORIOS

Solicitante :

Servicio Solicitado : (Indique el servicio que solicita)

Solicitante : ☒ PDI ☐ Becario ☐ Otro

Teléfono : Correo Electrónico :

Prioridad : Laboratorio :

Técnico Responsable :

Observaciones :

Listo

Solicitud de trabajos a la Unidad Técnica de Laboratorios - Mensaje (Texto sin form...

Mensaje Programador

Responder Responder a todos Reenviar Eliminar Mover a una carpeta Crear regla Otras acciones Correo electrónico no deseado Clasificar Seguimiento Marcar como no leído Buscar Enviar a OneNote OneNote

De: webmaster@ujaen.es Enviado el: jueves 02/04/2009 13:26

Para: mjaenes@ujaen.es

CC:

Asunto: Solicitud de trabajos a la Unidad Técnica de Laboratorios

Resultado del formulario: Solicitud de trabajos a la Unidad Técnica de Laboratorios

Fecha: 2/Abril/2009 - 13:25:54

Servicio Solicitado: Calibración

Nombre del Solicitante: pdi

Dependencia: Laboratorio de Telemática I (B-013)

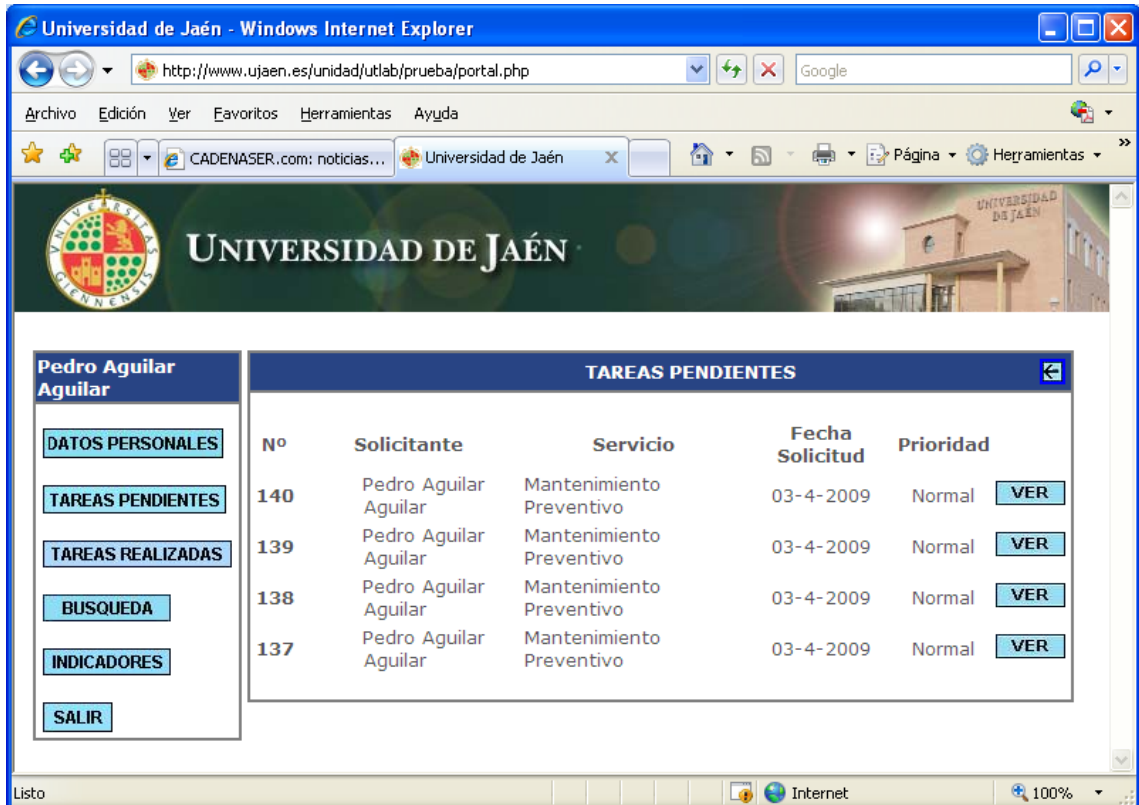
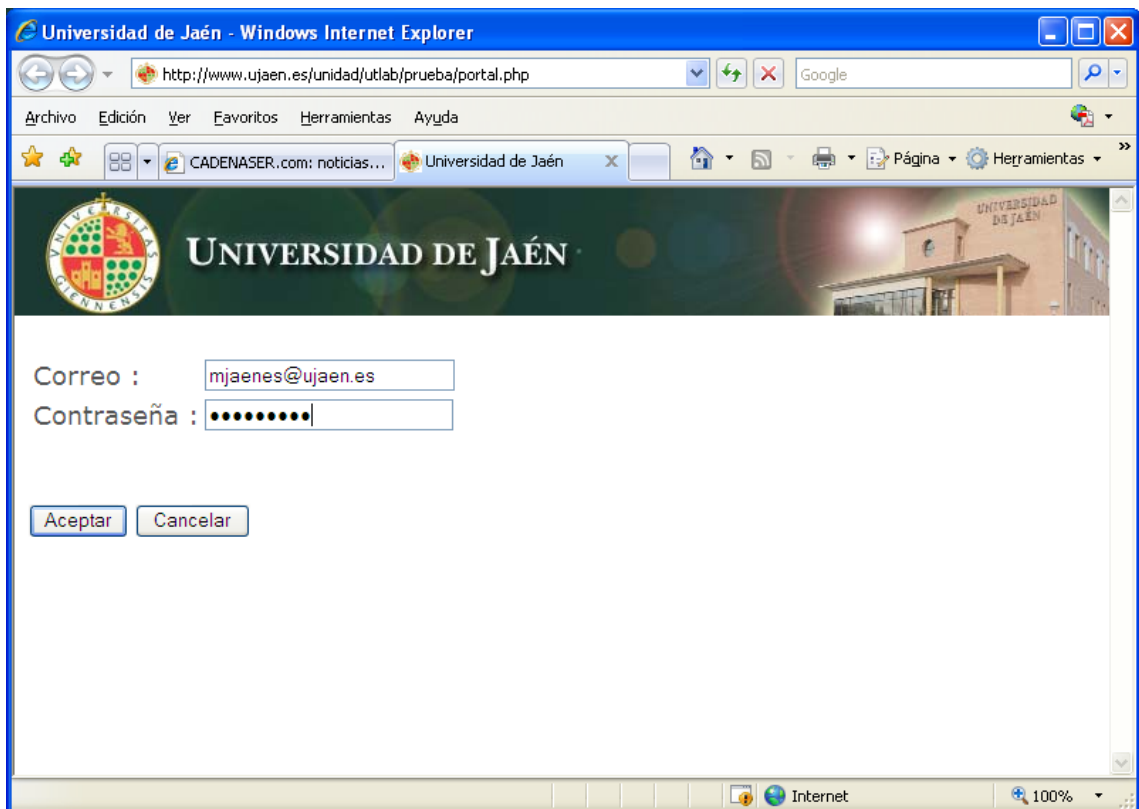
Teléfono: 2435

Correo: mjaenes@ujaen.es

Prioridad: Normal

Observaciones: lo solicitado

www.ujaen.es/unidad/utlab/prueba/portal.php



Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/unidad/utlab/prueba/portal.php

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

tzl Bosch Uneo ., Bosch Universidad de Jaén

Página Herramientas

 **UNIVERSIDAD DE JAÉN** 

Pedro Aguilar Aguilar

TAREA REALIZADA Nº 119

DATOS PERSONALES

TAREAS PENDIENTES

TAREAS REALIZADAS

BUSQUEDA

INDICADORES

SALIR

Solicitante : Mario Miró (PDI) **Correo :** paguilar@ujaen.es

Telefono : 234234 **Laboratorio :** Laboratorio de Telemática I (B-013)

Servicio Solicitado : Mantenimiento Preventivo

Fecha Solicitud : 02-4-2009 **Prioridad :** Normal

Fecha Finalización : 02-4-2009

Observaciones : Mirar el servidor.

Técnico Responsable : Pedro Aguilar Aguilar

Descripción servicio realizado : Mirar el servidor.

Notas :

Palabra Clave : **Valoración :** Sin valorar

Listo



Internet 100%

Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/unidad/utlab/prueba/portal.php

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

CADENASER.com: noticias y ... Universidad de Jaén

 **UNIVERSIDAD DE JAÉN** 

Pedro Aguilar Aguilar

DATOS PERSONALES

TAREAS PENDIENTES

TAREAS REALIZADAS

BUSQUEDA

INDICADORES

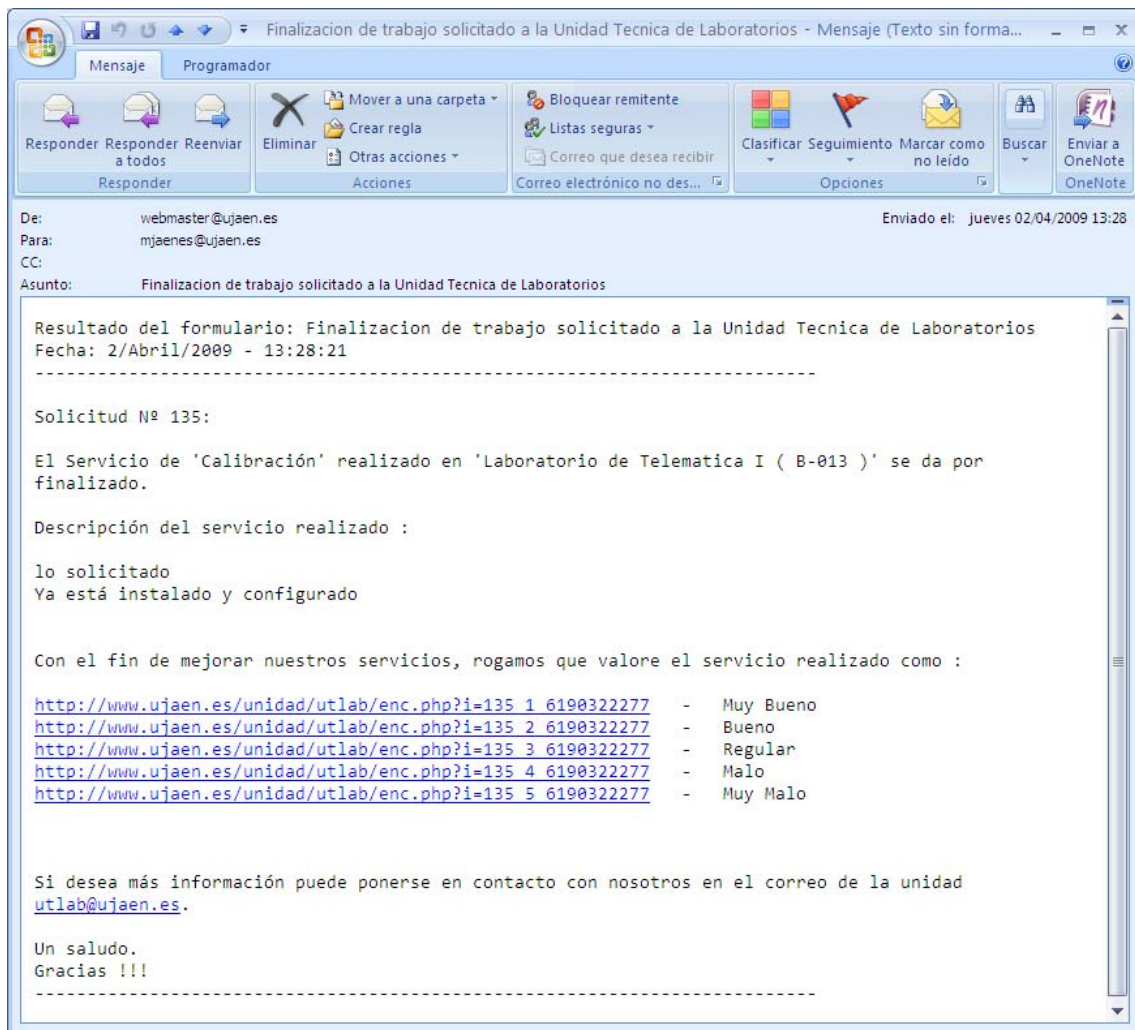
SALIR

TAREAS REALIZADAS

Nº	Solicitante	Servicio	Fecha Solicitud	Fecha Realización	
134	Mario Miró	Otro	02-4-2009	02-4-2009	VER
133	Mario Miró	Otro	02-4-2009	02-4-2009	VER
130	Pedro Aguilar Aguilar	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
128	Pedro Aguilar Aguilar	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
127	Pedro Aguilar Aguilar	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
126	Pedro Aguilar Aguilar	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
125	Pedro Aguilar Aguilar	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
124	Pedro Aguilar Aguilar	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
123	Mario Miró	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
122	Mario Miró	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
121	Mario Miró	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
120	Mario Miró	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
119	Mario Miró	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER
118	Mario Miró	Mantenimiento Preventivo	02-4-2009	02-4-2009	VER

PÁGINA 0 : 0 1 2 3

Internet 100%



Para el seguimiento de las Incidencias, Sugerencia y Quejas, a parte del buzón de Quejas y Sugerencias de la Universidad² del Servicio de Información y Asuntos Generales, cada laboratorio dispone de una hoja de Incidencias y Sugerencias y un libro de seguimiento de las mismas, al igual que desde la web de la Unidad³ podrá ser descargado cualquier solicitud de servicios de las utilizables por medios web que llevará una tramitación tradicional si fuera necesario.

² <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/quejas%20y%20sugerencias.htm>

³ <http://www.ujaen.es/unidad/utlab>



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			

UTLA-IS.01- [PC.03.04.05]

00.FEB-09



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.

5. REVISIÓN, AUDITORÍA-EVALUACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

Para intentar la mejora continua de los servicios que presta esta Unidad, nos planteamos los dos niveles descritos en el epígrafe. Nivel de revisión, que coordinado por el responsable de Unidad a través de reuniones trimestrales del Grupo de Mejora de la Unidad, y semestrales de la Unidad, como mínimo. Los resultados serán expuestos en la Web de la Unidad.

El segundo nivel de Auditoría- Evaluación, lo evidenciaremos a través de las evaluaciones de los niveles que se vayan consiguiendo del CPMCS. Para febrero de 2010 está prevista la siguiente evaluación –auditoría de la Unidad.

6. GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS, REGISTROS Y OTRAS EVIDENCIAS DEL SISTEMA.

La gestión de la documentación inicialmente se venía realizando por el secretario de la Unidad, un miembro de la Unidad que asumió las tareas principalmente de la gestión documental que se generaba.

Actualmente las tareas de secretaría, han sido ampliadas y sistematizadas utilizando la página web de la Unidad en la se podrá encontrar de forma organizada la última versión y almacén de histórico de documentación.

Existe un botón en la parte izquierda de la página principal donde aparecerá “Gestión Documental”, que es el continente de las últimas versiones de la documentación de la Unidad que es necesario que estén publicadas para el conocimiento y difusión de los usuarios clientes de la Unidad.

De otra parte, en el Área restringida de la Unidad, existe un histórico de actas de reuniones del Grupo de Mejora, actas reuniones de la Unidad, y Documentación de todas las versiones, ya incluida la última en el botón de la página principal de Gestión Documental.

Con el fin de disponer de un registro permanentemente actualizado donde se recoja de manera sintética (a modo de tabla) la documentación en vigor que conforma el sistema de calidad de esta Unidad (UTLA) e igualmente, para garantizar la trazabilidad del proceso de mejora continua, adjuntamos la tabla de documentación en vigor de la Unidad que recogerá el título de documento y la versión.

Documento	Código	Versión
Mapa de Procesos	MAP-[UTLA]	00.FEB-08
Definición de Misión	MIS-[UTLA]	00.FEB-08

Definición de Visión	VIS-[UTLA]	00.FEB-08
Carta de Servicios	CSE-[UTLA]	00.FEB-08
Folleto Carta de Servicios	FCS-[UTLA]	
Organigrama Unidad	ORG-[UTLA]	00.FEB-09
Ficha de Proceso	UTLA-PC.01.[MPC.01]	
	UTLA-PC.02.[MPC.01]	
	UTLA-PC.03.[MPC.02]	
	UTLA-PC.04.[MPC.02]	
	UTLA-PC.05.[MPC.02]	
Plan de Mejora	PLA-[UTLA]	
Formatos de Entrada	UTLA-S0.01-[PC.01]	00.FEB-08
	UTLA-S0.02-[PC.01]	00.FEB-08
	UTLA-S0.03-[PC.01]	00.FEB-08
	UTLA-S0.04-[PC.01]	00.FEB-08
	UTLA-S0.05-[PC.01]	00.FEB-08
	UTLA-S0.06-[PC.02]	00.FEB-08
	UTLA-S0.07-[PC.03]	00.FEB-08
	UTLA-S0.08-[PC.04]	00.FEB-08
	UTLA-S0.09-[PC.05]	00.FEB-08
	UTLA-IS.01-[PC.03.04.05]	00.FEB-08
Instrucciones Técnicas	UTLA-IT.01[PC.01]	
	UTLA-IT.02[PC.01]	
	UTLA-IT.03[PC.01]	
	UTLA-IT.04[PC.01]	

Paralelamente el Secretario y Responsable serán los depositarios del archivo de la Unidad, con el fin de responder a uno de los principios esenciales dentro de la Gestión de Calidad que permitirá a la UTLA la toma de decisiones basada en hechos y datos, para facilitar el proceso de mejora continua, además de toda la información que pudiera desprenderse de la gestión interna de los procesos de la Unidad o del desarrollo de su política y planes de acción (contenido del área restringida: actas, más histórico de gestión documental), formarán parte del cuerpo informativo o documental para la mejora, entre otros, elementos tales como: Quejas y Sugerencias de usuarios, propuestas internas de mejora, resultados de auditorías (internas o externas), resultados de informes de evaluación, revisiones periódicas del mismo Sistema de Calidad, resultados de procesos de "benchmarking", etc.

7. ABREVIATURAS

SPE: Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén.

AGAE: Agencia Andaluza de Evaluación.

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

ED: Edición del Documento, Registro o Formato.

EN: Norma Europea.

EPS: Escuela Politécnica Superior

ISO: International for estándar organization

IT: Instrucción Técnica.

PAS: Personal de Administración y Servicios.

PDI: Personal Docente Investigador.

SPE: Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén.

UJA: Universidad de Jaén.

UNE: Norma Europea.

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS DE ESTA GUÍA

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	03-11-08	Creación del documento borrador
01	30-03-09	Primera Edición del Manual de Procedimientos