

# TUTORIAL DE INDICADORES

Unidad de Técnicos de Laboratorio de  
Departamentos, Institutos y Centros de  
Investigación ( UTLA )

El presente documento pretende servir de apoyo para identificar, analizar y mejorar la medición de indicadores por parte de los miembros de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UTLA) de la Universidad de Jaén.

En primer lugar, se hace necesario explicar el término *“Indicador”*.

*Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso.*

Una vez definido el termino indicador vamos a unificar criterios de medición para los diferentes indicadores a los que pertenece la UTLA.

## INDICADORES UTLA

### PROCESO 03: Gestión de Espacios

I[PC 03.12I]-06: Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.

Hay que señalar que el uso de espacios que se describe en el indicador no es el referido a las actividades programadas, como son las prácticas docentes.

Se incluirá solo:

✓ **Prácticas o actividades no Programas desde la Facultad.** (Máster; se considera enseñanza reglada)

*Ejemplo: Actividades Investigadoras, Prácticas no Programadas, Visitas a Laboratorios ( Institutos, Aulas de Mayores, Talleres,...etc.)*

Para ello se dotara al PDI de los medios oportunos para su correcta utilización, siendo necesario la publicación en PETRUS de los Horarios Oficiales aportados por la Facultad.

I[PC 03.2]-I5: Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio.

En este indicador solo se incluirá la comunicación de :

- Parte de Mantenimiento
- Partes de Informática
- Partes del Servicio de Prevención.

Al depender de recursos externos no tenemos control sobre el tiempo de resolución, por tanto, las solicitudes de incidencias rellenadas deben ser cerradas en el momento de su notificación.

## **PROCESO 04: Gestión del Mantenimiento**

Antes de introducirnos en los indicadores correspondientes al Proceso 04 deberíamos definir lo que es un **MP** (*Mantenimiento Preventivo*) y un **MC** (*Mantenimiento Correctivo*).

**MP:** es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

**MC:** será aquel que se centra exclusivamente en la corrección de los defectos que se aprecian en el funcionamiento e instalaciones para a partir de ello repararlos y devolverle la funcionalidad correcta. Eso si, este tipo puede tener dos modalidades, una que se conoce como **inmediata** y que se efectuará de manera seguida a la observación de la falla con los medios con los cuales se cuenta; mientras que la **diferida**, implicará la paralización del equipo en cuestión para luego llevar a cabo su arreglo.

**I[PC 04.II]-0I:** Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo segmentado por unidades.

Asociar a los aparatos introducidos en el catalogo de equipos su correspondiente **MP.**

Nota: aunque los equipos sean iguales se introducen todos en el catalogo de equipos y a cada uno se le asocia su correspondiente mantenimiento preventivo.

I[PC 04.II]-05: Porcentaje de equipos que forma parte del catalogo de mantenimiento preventivo.

Asociar a los aparatos introducidos en el catalogo de equipos su correspondiente **MP**.

Nota: aunque los equipos sean iguales se introducen todos en el catalogo de equipos y a cada uno se le asocia su correspondiente mantenimiento preventivo.

I[PC 04.I3]-10: Proporción que representa el número de total de actuaciones de mantenimiento preventivo ( partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de mantenimiento correctivo.

Un Mantenimiento Preventivo no puede ser solicitado a través de PETRUS por nuestros clientes o grupos de interés.

I[PC 04.I3]-15: Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación , en los siguientes plazos:2,5,10,20.

Apertura y cierre de solicitudes que dependan de recursos externos.

## PROCESO 08: Gestión de la prestación de servicios de Apoyo Científico / Técnico.

Antes de introducirnos en el Proceso 08, vamos a definir varios conceptos:

➤ **Asistencia Técnica:** Es el servicio que se presta para generar y fortalecer la capacidad y el desarrollo laboral, desarrollando diferentes mecanismos de atención a las necesidades específicas en materia de gestión, acompañados de instrumentos técnicos para mejorar la prestación del servicio.

➤ **Incidencia:** “Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”.

### I[PC 08.2]-03: Apoyo Técnico Presencial ( prácticas docentes)

Controlar en solicitudes pendientes el campo fecha solicitada.

Cerrar todas las tareas pendientes antes de la fecha solicitada.

I[PC 08.2]-04: Porcentaje de solicitudes de Apoyo- Científico Técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborables desde su solicitud.

Este indicador desaparece.

I[PC 08.2]-05: Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación, en los siguientes plazos:2,5,10 y 20 días hábiles.

Como ya hemos definido antes el concepto de asistencia técnica, vamos a introducir en este indicador las siguientes actividades;

- Pedido de Equipamiento Docente ( Inventariable/ No Inventariable)
- Actualizaciones y Mantenimiento de Paginas web de departamentos.
- Pedido Reactivos

**I[PC 08.2]-06: Porcentaje de Incidencias resueltas que no requieren mantenimiento correctivo en prácticas docentes.**

Comunicar de la presencia del enlace colgado en la plataforma PETRUS. ( Se realizara a través del correo de verificación enviado a los diferentes grupos de interés como consecuencia de la petición de servicio.)

**I[PC 08.2]-07: Porcentaje de adecuación de recursos para Prácticas Docentes.**

Controlar en solicitudes pendientes el campo fecha solicitada.

Cerrar todas las tareas pendientes antes de la fecha solicitada.

**I[PC 08.2]-08: Porcentaje de solicitudes de apoyo científico - técnico a la Investigación.**

Comprobar el campo de solicitud de actividad.

Seleccionar dicha actividad.

UTLA