

**Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y  
de Institutos y Centros de Investigación  
(UTLA)**

**ACTA DE LA REUNIÓN 28/09/2012**

El pasado día 28 de septiembre, en la sala de juntas del Edificio C4, a las 10:30h tuvo lugar la decimonovena reunión de la Unidad, convocada por el Responsable de la misma Manuel Jaenes, con el siguiente orden del día, que al margen se cita:

1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión anterior.
2. Informes y propuestas de los grupos de trabajo.
- 3 Seguimiento de indicadores.
4. Ruegos y preguntas

Acudiendo a la reunión los que figura en la relación siguiente:

Aguilar Aguilar, Pedro	Heredia Morente, Antonio
Benítez Guerrero, Cecilia	Jaenes Bermúdez, Manuel
Busquet Muñoz, Agustín	Martínez Moreno, Rosario
Cabrera Torres, Miguel Ángel	Menor García, David
Carrillo Porcel, Amparo	Mora Valverde, Juan
De la Casa Martínez, María Dolores	Mozas Calvache, Antonio Tomás
Cayuela Torres, Maria Luisa	Patón Raya, María del Pilar
Chamorro Prieto, Gonzalo	Piedra Martínez, Antonio
Córdoba Jiménez, Emperatriz	Quesada Serrano, Jose María
Escudero Jiménez, Juana	Rueda García, Leonardo
García Garrido, Silvia María	Sánchez Rodríguez, Juan Carlos
García Rodríguez, Antonio José	Vílchez Puertollano, Francisco Javier
Gómez Torres, Rafaela	Zafra Milla, Juan Pedro
Gómez Torres, Marina	

Abre la sesión el Responsable de la Unidad Manuel Jaenes a las 10:45 horas excusando las asistencias de los compañeros Liétor Fuentes, Luis Miguel, Miró Barnés, Mario.

**1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión anterior.**

Se aprueba el acta de la reunión anterior del 24/01/2012, por asentimiento.

**2 Informes y propuestas de los grupos de trabajo**

Manuel Jaenes informa de las propuestas presentadas por tres grupos de trabajo, en concreto en lo referido a los grupos de “Página Web”, “PETRUS” y el de “Medición de Indicadores”.

**\* Grupo de trabajo de Página Web.** Juan Pedro Zafra, como coordinador de esta comisión de trabajo desgana las modificaciones que se han realizado en la Pagina Web de nuestra Unidad:

a) Se ha migrado la página Web de la Unidad, al nuevo gestor de contenidos de la Universidad de Jaén.

b) Se ha creado un directorio de personal nuevo en la Web, donde se puede incluir fotografías que muestren el rostro de los técnicos de laboratorio. Sólo se publicará las fotografías para aquéllos técnicos de laboratorio que lo pidieran.

c) Se ha actualizado la información que contiene la etiqueta PETRUS. Ahora picando en esa etiqueta de la Web se permite enlazar a cada uno de los departamentos de la Unidad, pudiéndose realizar, en cada uno de ellos las siguientes operaciones:

1. La Solicitud electrónica de servicios (PETRUS),
2. Incidencias durante prácticas docentes,
3. Seguimiento de solicitudes electrónicas de servicios (PETRUS),
4. Consulta de horarios,
5. Consulta de reservas puntuales.

d) Con la finalidad de que nuestros clientes conozcan los distintos laboratorios que integran la Unidad, se ha creado una galería de fotografías, con el nombre de “Nuestras instalaciones”.

e) Se mantiene la zona privada, que había en la anterior versión de la página Web, y que aparte de recoger, el histórico de actas y de documentación y el acceso de Gestión de solicitudes a través del Portal PETRUS, se ha incorporado como novedad un “Manual de Usuario del Portal PETRUS”, en formato pdf, que contiene en su interior la “Gestión TIC del mantenimiento preventivo y control de stock en la Unidad, realizado por nuestro compañero Pedro Aguilar.

f) Nueva etiqueta referente a “cursos”. Se incluyen los diferentes cursos de formación realizados hasta la fecha, en la Unidad con la documentación, correspondiente.

Juan Pedro Zafra, dice que si hay alguna sugerencia, propuesta o modificación de los compañeros, que permita mejorar aún más la página Web de la Unidad, que lo haga saber a los miembros de esta comisión de trabajo.

\* **Grupo de trabajo de “PETRUS”** Manuel Jaenes comenta que de todas las medidas que se deberían tomar, y que vino reflejado en el informe de auditoría presentado en febrero, se han realizado hasta la fecha bastantes, aunque no se han adoptado todas las necesarias, por lo que se debe de seguir trabajando para la aplicación efectivas de las mismas.

Entre las medidas adoptadas Antonio Mozas resalta las siguientes:

1. Se ha diseñado un formulario de solicitudes, que podemos utilizar para cualquier tipo de trabajo que nos soliciten nuestros clientes.
2. Se puede hacer un seguimiento de las solicitudes de trabajo. Para poder realizar el seguimiento de las solicitudes de trabajo a través de PETRUS basta con disponer del número de solicitud y el correo del cliente que solicita nuestro trabajo.
3. Se está confeccionando un folleto explicativo de la Unidad UTLA. Dicho folleto se pasará a nuestros clientes, en donde se les explica:
  - \* Cómo es la Unidad UTLA, los diferentes laboratorios que la integran, etc.
  - \* Cómo se deben hacer las solicitudes electrónicas a través de PETRUS, etc.,

El objetivo es proporcionar información suficiente a nuestros clientes que permitiera y favoreciera la utilización por parte de éstos de nuestra herramienta electrónica de PETRUS

**\* Grupo de trabajo de “MEDICIÓN DE INDICADORES”**

Manuel Jaenes, comenta los trabajos efectuados en esta comisión, centrándose en el análisis de todos nuestros procesos de trabajo, con los que la Unidad participa dentro del SIG-SUA. Fruto de este análisis los procesos 3 y 4 se adecuaron al del resto de Unidades Funcionales de la UJA. En cambio el proceso 8 en materia de indicadores se tuvo que proceder a una adaptación importante, quedando reflejados en el punto siguiente del orden del día.

Queda pendiente, aún por hacer:

1. Hoja resumen de explicación sobre el proceso 8, en elaboración.
2. Mantener una reunión de la Unidad UTLA con los distintos departamentos para ir explicándoles el funcionamiento de la Unidad, para lo cual nos apoyaríamos en el folleto explicativo que se ha elaborado.

**3. Seguimiento de indicadores**

El Grupo de trabajo “Medición de Indicadores” analizó los procesos que participa la Unidad, los indicadores que teníamos hasta este momento, y las recomendaciones de adaptación sugeridas por parte Servicio de Planificación y Evaluación de la UJA. Fruto de este análisis se procedió a modificar e incluso a crear nuevos indicadores de calidad, para adaptarlo al de las otras Unidades funcionales, que forman parte en el SIG-SUA.

A continuación se muestra en pantalla todas las fichas de procesos que han sido adaptadas, de los procesos 3, 4 6 y 8, escritas en **letra roja. Explicándose a los presentes, cada uno del indicadores que integran cada proceso en el cuál participa nuestra Unidad. Quedando conformados finalmente de la siguiente forma:**

**Proceso 03**

<b>I.[ PC 03.121]-03</b>		Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.	
<b>FORMULACIÓN</b>		(Total solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios / Total solicitudes de demanda de la comunidad universitaria para uso de espacios)*100	
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
Comprobación efectiva	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.</li> <li>▪ Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA*.</li> <li>▪ Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ Director de la Biblioteca.</li> <li>▪ Técnico Superior de la Unidad de Actividades Culturales</li> </ul>	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios a demanda mediante solicitud puntual, se segmenta por Unidad			
<b>*Para la UTLA implica la gestión y publicación en web de la gestión realizada de todas las solicitudes.</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de Espacios	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia

<b>Fecha:</b>	17/01/2011	24/01/2011	31/01/2011
---------------	------------	------------	------------

Ficha nº 3 - I. [PC 03.121]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

<b>I.[ PC 03.2]-06</b>	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.		
<b>FORMULACIÓN :</b>	(Total de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio / Total de incidencias producidas del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
Comprobación efectiva	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.</li> <li>▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA. (*).</li> <li>▪ Director Técnico del Servicio de Deportes.</li> <li>▪ Director de la Biblioteca.</li> <li>▪ Técnico Superior de la Unidad de Actividades Culturales.</li> <li>▪ Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica.</li> </ul>	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<p><b>Observaciones:</b> El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios respecto a las incidencias susceptible de intervención de mantenimiento técnico del espacio. (*) Nuevo a partir de 2011. Se segmenta según ámbito del mantenimiento, de acuerdo con el proceso PC04. Segmentado por Tipología (Informática y Unidad Técnica). Segmentado por Espacios Docentes y No Docentes *Para la UTLA implica la gestión de las incidencias a través de medios TICS y su archivo en base de datos de gestión.</p>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 03</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de Espacios	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>	14/02/2011	15/02/2011	17/02/2011

Ficha nº 6 - I. [PC 03.2]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

## Proceso 04

<b>I.[ PC 04.11]-01</b>	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo. Segmentado por Unidades.*		
<b>FORMULACIÓN:</b>	(CMP/TMP)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
UT	Normativo: 100% (comprobación efectiva) Preventivo: >=75%	Normativo: 100% Preventivo: >=80%	<b>Periodicidad medición:</b> Continuo <del>Dependiendo de la programación.</del>
SINF	Preventivo: 75%	Preventivo: 85% (*)	<b>Periodicidad medición:</b> Semestral.
UTLA	No Procede Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	>=90% Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	<b>Periodicidad medición:</b> Continuo Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo. (Semestral)
CICT(**)	>=85% Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	>=90% Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	<b>Periodicidad medición:</b> Continuo Pendiente de la implantación del Plan preventivo
<b>Responsable e medición:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe del Servicio de Obras, de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).</li> <li>▪ Jefa del Servicio de Informática (SINF)</li> <li>▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.</li> <li>▪ Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT).</li> </ul>	<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia	
<p><b>Observaciones:</b> (*) Indicador nuevo, medición 2011. <b>CMP:</b> Número de actividades programadas en mantenimiento preventivo cumplidas. <b>TMP:</b> Total actividades programadas en mantenimiento preventivo. <b>(**)</b>Revisión del seguimiento por el técnico responsable. Revisión según planificación por el equipo de calidad CICT.</p>			

<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión del Mantenimiento	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>	14/02/2011	15/02/2011	17/02/2011

Ficha nº 1 - I [PC 04.11]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

<b>I.[ PC 04.11]-02</b>	Porcentaje que representa el número total de actuaciones de mantenimiento preventivo (partes de trabajo realizados, incluyendo normativo) sobre el total de partes de trabajo de mantenimiento correctivo. Segmentado por Unidades.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(PT_{PM}/PT_{MC}) * 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
UT	No Procede	15% *	<b>Periodicidad medición:</b> Anual Semestral
UTL A	Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo	<b>Periodicidad medición:</b> Anual Pendiente del diseño e implantación del Plan preventivo
CICT	Pendiente de la implantación del Plan preventivo	Pendiente de la implantación del Plan preventivo	<b>Periodicidad medición:</b> Pendiente de la implantación del Plan preventivo
<b>Responsable medición:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe del Servicio de Obras, de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT).</li> <li>▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.</li> <li>▪ <del>Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico Técnica (CICT).</del></li> </ul>		<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
PT <sub>PM</sub> = Número de partes de trabajo realizados en mantenimiento preventivo.			
PT <sub>MC</sub> = Número total de partes de trabajos realizados en mantenimiento correctivo.			
<b>Nota:</b> el indicador se desagregará, cuando la información esté disponible en una segunda fase, relacionando los programas de mantenimiento preventivo con las especialidades de mantenimiento correctivo correspondientes, de manera que permita una adecuada evaluación de los resultados obtenidos. Este indicador cobra verdadero sentido cuando su serie histórica nos permita analizar la incidencia que los programas de mantenimiento preventivo ejercen sobre el número de acciones correctivas correspondientes.			
*Estos valores sólo son aplicables al Servicio de Obras, Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, (Unidad Técnica)			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión del Mantenimiento	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>	14/02/2011	15/02/2011	17/02/2011

Ficha nº 2 - I. [PC 04.11]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

<b>I.[ PC 04.11]-</b>	Porcentaje de Equipos que forman parte del Catálogo de Mantenimiento Preventivo.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\text{Equipos del Catálogo con mantenimiento preventivo implantado} / \text{Total equipos registrados en el Catálogo}) * 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=75%	>=80%	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.		<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia
<b>Observaciones:</b> Indicador nueva medición 2012			

Este indicador mide de la totalidad de equipos que se incorporan al Catálogo de equipos, qué porcentaje incluye tareas de Mantenimiento Preventivo Programadas.

<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión del Mantenimiento	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>			

Ficha nº 3 - I [PC 04.11]-. Ficha de indicadores- Proceso PC 04.

<b>I.[ PC 04.13]-06</b>	Porcentaje de partes de trabajo de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación, en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles. Segmentado por Unidades. <b>Especificación UTLA:</b> tiempo medio de resolución de los servicios de mantenimiento correctivo
-------------------------	---

**FORMULACIÓN:**  $(PT_{F2}/PT)*100$  ;  $(PT_{F5}/PT)*100$  ;  $(PT_{F10}/PT)*100$  ;  $(PT_{F20}/PT)*100$  ;

<b>Valor límite:</b>		<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
UT	2 días $\geq 65\%$ 5 días $\geq 75\%$ 10 días $\geq 85\%$ 20 días $\geq 90\%$	$\geq 70\%$ $\geq 80\%$ $\geq 90\%$ $\geq 95\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
CICT(*)	2 días $\geq 25\%$ 5 días $\geq 40\%$ 10 días $\geq 60\%$ 20 días $\geq 70\%$	$\geq 35\%$ $\geq 50\%$ $\geq 70\%$ $\geq 80\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
UTLA(* *)			<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe del Servicio de Obras, de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica- UT-).</li> <li>▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA.</li> <li>▪ Directora Técnica del Centro de Instrumentación Científico-Técnica (CICT).</li> </ul>		<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia	

**Observaciones:**

**PT<sub>F2</sub>**= Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 2 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.

**PT<sub>F5</sub>**= Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.

**PT<sub>F10</sub>**= Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 10 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.

**PT<sub>F20</sub>**= Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 20 días hábiles desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.

**PT**= Número total de partes de trabajos en mantenimiento correctivo tramitados con fecha comprendida en el trimestre objeto de la medición.

**Nota:** este indicador se desagrega en una tabla con los datos parciales de las distintas especialidades que conforman los trabajos de mantenimiento correctivo.

La información extraída del análisis de los trabajos que no se han concluido en el plazo de 20 días hábiles debe ser fuente para diseñar acciones de mejora relacionadas con el proceso de mantenimiento correctivo.

(\*) En el caso del CICT sólo aplicable a recursos RI1, según clasificación de recursos instrumentales del CICT

(\*\*) Indicador nueva medición en 2012, no se establece valores límite y objetivo hasta conocer los resultados de las primeras mediciones.

\* Estos valores sólo son aplicables al Servicio de Obras, Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, (Unidad Técnica);

<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión del Mantenimiento	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia

Fecha:			
--------	--	--	--

## Proceso 08

<b>I.[PC 08.2]-03</b>	Apoyo técnico presencial (prácticas docentes).		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\sum$ Solicitudes de apoyo presencial / $\sum$ Prácticas programadas laboratorios *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
<del>20%-45%</del> <b>No procede</b>	<b>No procede</b> 20%	<b>Periodicidad medición:</b>	<del>Semestral</del> <b>Anual</b>
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Solicitud de Apoyo presencial, que contabilizará las actuaciones que expresamente haya sido requerida la presencia del técnico para una sesión de prácticas determinada.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>	14/02/2011	15/02/2011	17/02/2011

Ficha nº 3 - I.[PC 08.2]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 08.

Nuevo indicador.

**Compromiso:** Las solicitudes de Apoyo Científico-Técnico que requieran resolución Técnica de la consulta, serán resueltas al menos en un 95% en un plazo no superior a 7 días laborales desde la fecha de su solicitud.

Factor de Calidad: Resolución de la Consulta Técnica un tiempo inferior a ocho días.

<b>I.[PC 08.2]-xx</b>	Porcentaje de solicitudes de Apoyo Científico-Técnico cerradas con resolución Técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborales desde la solicitud.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\sum$ Solicitud de apoyo Científico-Técnico cerradas como Resolución Técnica de Consulta en un plazo no superior a 7 días laborales / Total solicitudes de apoyo Científico/Técnico ) Aquí se han mezclado dos cosas, porcentaje en 7 días con porcentaje sobre totalidad? Tal vez para el compromiso venga mejor la primera opción. Por tanto la formulación debería ser: $\sum$ Solicitud de apoyo Científico-Técnico cerradas como Resolución Técnica de Consulta en un plazo no superior a 7 días laborales / Total solicitudes ... Resolución Técnica de Consulta *100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
$\geq 90\%$	$\geq 95\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Nueva medición en 2012 Se intenta recoger en este indicador un número importante de solicitudes de asesoramiento, en el ámbito de la docencia e investigación que requiere el estudio y participación del técnico para la toma de decisiones, pero que no llega a tener la entidad de la emisión de un Informe extenso, pero sí la aportación de una Información valorable para toma de decisiones. ok			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>			

Nuevo indicador,

~~Comentarios: Debéis describir en Observaciones a qué tipo de incidencias se refiere de forma concreta.~~

<b>I.[PC 08.2]-xx</b>	Porcentaje de Incidencias RESUELTAS? que no requieren Mantenimiento Correctivo en Prácticas Docentes		
<b>FORMULACIÓN:</b> $(\sum \text{Incidencias que no requieren Mantenimiento Correctivo} / \text{Total de incidencias}) * 100$			
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones: Nueva medición en 2012</b> Medimos el porcentaje de incidencias que no requieren mantenimiento correctivo y que SON (pueden ser?) subsanadas en el momento, bien con la presencia del técnico o con la adecuación de las condiciones de ensayo			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>			

**Compromiso: Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%**

Factor de Calidad: Gestión del 95% de las solicitudes (facilitando la comunicación cliente proveedor) por medios tics.

~~Comentarios: describir en observaciones lo que abarca la adecuación de Recursos.~~

~~He puesto 100%, considerar si es posible establecerlo, si consideráis que no, lo establecemos en el 95%~~

CONSIDERAMOS EL 95%

<b>I.[PC 08.2]-xx</b>	Porcentaje de adecuación funcional de Recursos		
<b>FORMULACIÓN:</b> $(\sum \text{Adecuaciones de RECURSOS} / \text{Total de solicitudes de adecuación de RECURSOS}) * 100$			
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
$\geq 90\%$	$\geq 95\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Semestral
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones: Nueva medición en 2012</b> Las solicitudes de Apoyo Científico Técnico implican la adecuación de recursos de los laboratorios en la mayoría de los casos. En nuestro Gestor Petrus, lo llamamos n° de Prácticas Preparadas. En este indicador mediremos del total de Prácticas que se nos solicitan con necesidad de Adecuación de recursos, qué porcentaje se realizan, evidentemente en tiempo y forma.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>			

<b>I.[PC 08.2]-xx</b>	Porcentaje de solicitudes de Apoyo científico-técnico a la Investigación.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\sum$ Solicitudes de apoyo Científico-Técnico a la Investigación/ $\sum$ Solicitudes de apoyo Científico-Técnico.*100		
<b>Valor límite:</b> No procede	<b>Valor objetivo:</b> No procede	<b>Periodicidad indicador:</b> Anual	<b>Periodicidad medición:</b> Anual
<b>Responsable medición:</b> Responsable de coordinación de la Calidad de la UTLA	<b>Responsable seguimiento:</b> Gerencia		
<b>Observaciones:</b> Comparamos de la totalidad de Solicitudes de Apoyo Científico-Técnico, qué porcentaje son para investigación.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Equipo del Proceso Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	<b>REVISADO POR:</b> Servicio de Planificación y Evaluación	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b>			

#### 4. Ruegos y preguntas.

Se traslada a este apartado la intervención del Responsable de la Unidad Manuel Jaenes, que se produjo al terminar el punto 2 “Informes y propuestas de los grupos de trabajo”, y que conllevó un intenso debate en este punto del orden del día de ruegos y preguntas, entre los asistentes a la reunión, referido al malestar que siente por el comportamiento llevado a cabo por algunos compañeros en fechas anteriores, sobre las actuaciones que haya podido realizar él como Responsable de la Unidad.

El debate suscitado por este tema que “**no se desarrolla en la presente acta**”, tuvo como resultado, la dimisión de Manuel Jaenes como Responsable de la Unidad, y a la espera de la respuesta que pudiera realizar la propia Gerencia sobre este asunto.

María Dolores de la Casa, pregunta si va a ver más cambios en el PETRUS, pues a la hora de realizar reservas de espacios para las asignaturas, se debe de abrir muchos partes de solicitud de trabajos para una mismo cometido cuando lo más lógico sería hacerlo con una misma solicitud. Manuel Jaenes dice que el PETRUS se está adaptando a las nuevas realidades de la Unidad, por lo que todas las sugerencias de mejora de esta herramienta, que tengáis sobre el funcionamiento del mismo, se hagan llegar a Antonio Mozas como coordinador de este grupo de Trabajo, para proceder a su consideración.

No habiendo más ruegos y preguntas dignos de mencionar, se dio por terminada la reunión a las 13:00 H

Fco Javier Vilchez Puertollano  
Secretario

Manuel Jaenes Bermúdez  
Responsable de la Unidad