

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

ACTA DE LA REUNIÓN 24/04/2009

El pasado día 24 de abril, en la dependencia 014 (Sala de Juntas) del Edificio D3, a las 12:30h tuvo lugar la un duodécima 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 Informe de la Comisión de Procesos
- 3 Informe de la Comisión de la Carta de Servicios
- 4 Ruegos y Preguntas

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

Aguilar Aguilar, Pedro	Jaenes Bermúdez, Manuel
Busquets Muñoz, Agustín	Martínez Moreno, Rosario
De la Casa Martínez, María Dolores	Miró Barnés, Mario
Chamorro Prieto, Gonzalo	Mora Valverde, Juan
Córdoba Jiménez, Emperatriz	Mozas Calvache, Antonio Tomás
García Garrido, Silvia María	Patón Raya, María del Pilar
García Rodríguez, Antonio José	Piedra Martínez, Antonio
Gómez Torres, Marina	Rueda García Leonardo
Gómez Torres, Rafaela	Sánchez Rodríguez, Juan Carlos
Heredia Morente, Antonio	Vílchez Puertollano, Francisco Javier
Hermoso Torres, Francisco	Zafra Milla, Juan Pedro
Hernández Molero, Gema	

Abre la sesión el Responsable de la Unidad Manuel Jaenes a las 12:40 horas excusando las asistencias de los compañeros, Amparo Carrillo Porcel y Jose María Quesada Serrano.

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

Se aprueba el acta de la reunión anterior del 02/02/2009, por asentimiento.

2. Informe de la Comisión de Procesos.

En primer lugar Manuel Jaenes, explica a los asistentes el documento de trabajo denominado “Sistema de Gestión de la Calidad: Manual de Procesos”, que la Comisión de Procesos de la Unidad ha elaborado siguiendo las directrices emanadas directamente del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad, realizándose ligeras adecuaciones de nuestro Mapa de Procesos, Misión y Visión, a la realidad del Plan Estratégico de nuestra Universidad pero sin cambiar en nada el sentido de lo que se acordó.

Los principales elementos que integran “El Sistema de Gestión de la Calidad” de nuestra Unidad son los siguientes:

I. Manual de calidad.

Éste Manual incluye los siguientes apartados:

a) **Presentación de la Unidad.** Donde se refleja el cambio de denominación de nuestra Unidad de UTLAB (Mayo 2007) a UTLA (Febrero 2009)

b) **Misión, Visión y Valores de la UTLA:** Donde se introduce la adecuación de la Misión de la Unidad quedando descrita de la forma siguiente:

“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”.

Así como la definición de los valores para nuestra Unidad, quedando expresados los siguientes:

1. 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).
2. 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)
3. Comunicación clara, cercana y cortés con nuestros clientes, de los servicios prestados (para que nuestros clientes sepan lo que pueden esperar de la UTLA).
4. 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).
5. Flexibilidad y apertura a nuevas ideas (para aceptar a todos los clientes y valorar su conocimiento).
6. Aportar las soluciones acordadas (para ganar la confianza en los servicios de calidad que presta esta Unidad y logren conseguir sus metas).
7. Mejorando continuamente nuestros procesos y servicios prestados (para satisfacer en la medida de lo posible sus necesidades y expectativas).

c) **Servicios y usuarios.** Donde se indican además de los servicios, los macroprocesos y los procesos clave de la Unidad. Quedando expresados de la siguiente manera:

PROCESOS CLAVES			
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 (m.p)	UTLA-S.07-[PC.03]	Apoyo técnico a Prácticas Docentes
UTLA-S.02-[PC.01]	Calibración		
UTLA-S.03-[PC.01]	Mantenimiento Correctivo (m.c)		
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

d) **Política de Calidad y Objetivos.** Destacando la definición de los objetivos de la Unidad, que fueron realizados a partir de los objetivos que establece el Plan Estratégico de la Universidad, adaptándolos a las características propias de la Unidad, siendo los siguientes:

1 Realizar un apoyo técnico a la docencia de calidad, cercana y adaptada a la solicitud y necesidades del Profesorado, del alumno y a las demandas sociales.

2 Revisar los procesos, estructura 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.

3 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.

4 Anualmente, revisar, evaluar y auditar los datos e información gestionados sobre los servicios prestados para la búsqueda y trayectoria hacia la mejora continua.

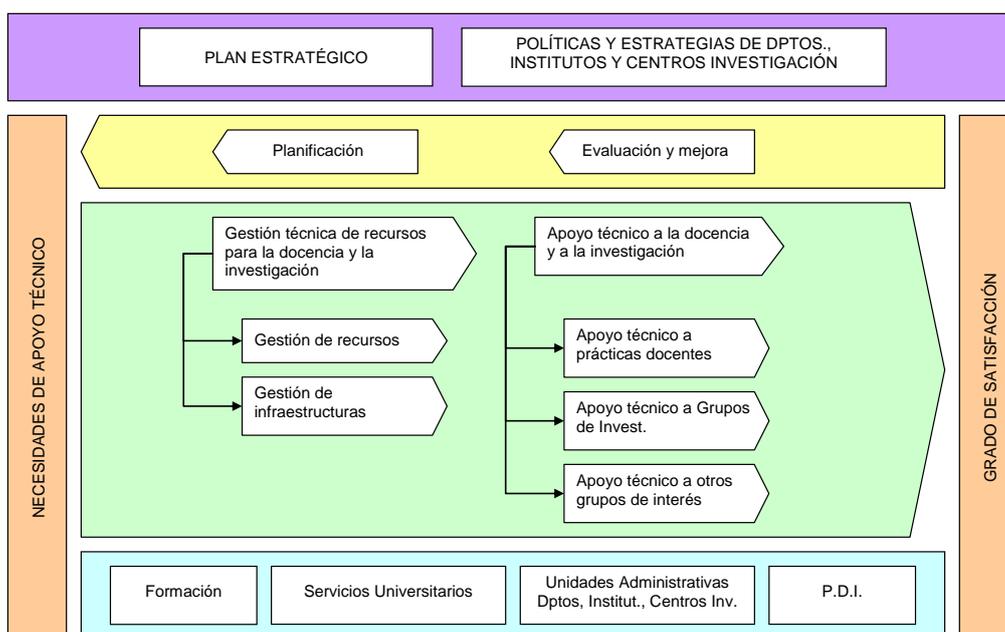
5 Colaborar en la mejora y gestión de recursos técnicos facilitando el incremento de la actividad investigadora.

e) Descripción de la Unidad y su estructura interna.

Se describe el Organigrama de la Unidad, incluyendo las dependencias orgánicas y funcionales de los que dependen los técnicos de laboratorios teniendo en cuenta la RPT del PAS Laboral del año 2009

f) Mapa de procesos de la UTLA de la UJA.

El mapa de procesos de la Unidad ya corregido es el siguiente:



II. Manual de Procedimientos.

Este manual pretende describir de manera pormenorizada cómo se ejecuta el trabajo asignado a la Unidad, siendo 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.

En dicho Manual de Procedimientos se recoge las distintas Fichas de Procesos Clave, donde se incluyen los apartados siguientes: Misión u objeto, Departamento responsable, Departamento vinculado, Competencias, Diagrama de Flujos, y Medición de Indicadores para los 5 procesos clave de la Unidad: Gestión de Recursos, Gestión de Infraestructuras, Apoyo a Prácticas Docentes, Apoyo Técnico a la Investigación, Apoyo Técnico a otros Grupos de Interés.

III. Instrucciones Técnicas.

Descripción de los procesos a seguir cuando se nos demande la realización de un servicio de: Asesoramiento Técnico, Mantenimiento Correctivo, Mantenimiento Preventivo y Calibración.

IV. Medición y Análisis de Datos.

Donde se recoge la necesidad de la Unidad, de disponer de una sistemática que posibilite el trabajo de medición y análisis de datos e información que se genere. En este sentido se está desarrollando herramientas de trabajo de las nuevas tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) a través de Portales de Internet, 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 indicadores y cumplimiento de compromisos descritos en la Carta de Servicios.

Siendo el encargado de su realización Pedro Aguilar, mostrándonos a los presentes el funcionamiento de esta herramienta de trabajo de la Unidad.

3 Informe de la Comisión de la Carta de Servicios

Se presentó a los presentes la Carta de Servicios actualizada, siguiendo las indicaciones del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad, las principales novedades consistieron en:

- Adaptación de toda la documentación al nuevo formato exigido.
- Separación de los Servicios de Apoyo Técnico a la Investigación y a otros Grupos de Interés que en la anterior Carta de servicios figuraban juntos.
- Incorporación de la nueva RPT del PAS laboral del 2009
- Edición del **“Folleto de la Carta de Servicios”** de la Unidad. Anexo I

4 Ruegos y Preguntas

Ninguna a destacar

No habiendo más asuntos a tratar, se dio por terminada la reunión a las 14:10 H

Fco Javier Vílchez Puertollano
Secretario

Manuel Jaenes Bermúdez
Responsable de la Unidad

ANEXO I

UNIDAD DE TÉCNICOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

CARTA DE SERVICIOS

LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN
Texto Institucional

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

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.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

Además de los derechos establecidos con carácter general por el ordenamiento jurídico, destacamos en la siguiente relación los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios prestados:

- Disponer y utilizar los servicios prestados por la Unidad, en las condiciones de calidad comprometidas de eficacia, agilidad y calidad.
- Ser atendidos por el personal de forma correcta y respetuosa.
- A la información sobre aquellos extremos sobre los cuales se tenga un interés directo y sean competencia del servicio, recibiendo una información personalizada y adaptada.
- A participar en los procesos de evaluación y mejora de la calidad de los servicios que existen.
- A presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas, siendo estas atendidas de forma correcta.
- A una buena organización y disposición de los medios existentes para el cumplimiento de las funciones docentes o investigadoras.
- Cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas.

Y el Deber de:

- Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones.
- Cumplir las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas.
- Uso adecuado de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles de las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualquier otro medio para el desarrollo de su actividad
- Al respeto a la intimidad, dignidad en el trabajo y a la no discriminación.

3. SERVICIOS PRESTADOS

La Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, presta los siguientes servicios:

Mantenimiento Preventivo programado del instrumental y material del laboratorio con el objeto de prevenir y facilitar el uso u conservación del mismo.

Calibración del instrumental del laboratorio, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento y la bondad en la toma de datos.

Mantenimiento Correctivo del instrumental de laboratorio.

Asesoramiento Técnico 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.

Control de instrumentación del laboratorio para facilitar y propiciar la gestión y buen

aprovechamiento del mismo, su control y localización.

Gestión de Infraestructuras que optimice el uso, control de ocupación y disponibilidad de los laboratorios y espacios de investigación.

Apoyo Técnico a Prácticas Docentes: 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.

Apoyo Técnico a Investigación: 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.

Apoyo Técnico a Otros Grupos de Interés.

4. COMPROMISO DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La relación de servicios prestados por la por la Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación (UTLAB) y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos reflejados a continuación:

- **Compromiso Servicio Mantenimiento Preventivo**
Impulsar la realización de un estudio para la elaboración del programa de mantenimiento preventivo adaptado.
- **Compromiso Servicio Mantenimiento Correctivo.**
Que el 85% de clientes expresen satisfacción respecto al servicio de mantenimiento correctivo y este se aprecie ejecutado con seguridad, acierto y precisión.
- **Compromiso Servicio: Calibración.**
Ejecución de acuerdo a los manuales específicos y normativa vigente.
- **Compromiso Servicio Asesoramiento técnico.**
85% de satisfacción en el trato recibido por el cliente.
- **Compromiso Servicio Control de Stock.**
Estudio de necesidades relativas a la gestión del control de los recursos con seguridad y fiabilidad.
- **Compromiso Servicio Gestión de Infraestructuras.**
Información y/o reserva de las disponibilidades, en un plazo de 4 día hábiles.
- **Compromiso Servicio Apoyo Técnico a Prácticas Docentes.**
Preparación del laboratorio con fiabilidad y seguridad.
- **Compromiso Servicio Apoyo Técnico a Grupos de Investigación y otros Grupos de Interés.**
Impulsar la participación de los miembros de la Unidad en Grupos de Investigación.

5. INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores de calidad del <<Indicar servicio/unidad>>:

(Indicadores relacionados con los compromisos establecidos en el punto anterior.)

- Existencia del Informe de resultados del estudio a fecha de 28 de Febrero de 2010.
- % de satisfacción relativas a la ejecución del mantenimiento correctivo.
- Número de quejas relativas a la ejecución de la calibración.
- % de satisfacción relativas al trato recibido en la ejecución del Asesoramiento técnico.
- Existencia de un informe de resultados del estudio a fecha de 28 de Febrero de 2010.
- Número de quejas relativas al compromiso indicado.
- Número de quejas relativas a la preparación del laboratorio.
- Tabla resumen de evolución anual de miembros de la UTLAB que forman parte de grupos de investigación de la UJA.

Unidad responsable de los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios:

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

6. BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los ciudadanos y ciudadanas podrán ejercer el derecho a presentar quejas y reclamaciones y sugerencias orientadas a la mejora, eficiencia y calidad del servicio a través del Libro de Quejas y Sugerencias, localizado en el Registro General de la Universidad de Jaén (edificio Rectorado) y en el Negociado de Información y Registro con sede en la Escuela Politécnica Superior de Linares o mediante el buzón de sugerencias de nuestra web: <http://www.ujaen.es/serv/servinfo/>.
<http://www.ujaen.es/unidad/utlab>

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas al usuario identificado en el plazo máximo de 10 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios de la Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta Carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de la unidad. <http://www.ujaen.es/unidad/utlab>

El responsable de la Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación, contactará con los usuarios afectados para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales., así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Los usuarios/as podrán participar en la prestación y mejora del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuesta Post-Servicio.
- Encuesta de Satisfacción de Usuarios
- Buzón de Sugerencias de la Unidad:
sugerenciasutlab@ujaen.es
- Buzón de Sugerencias de la Universidad
<http://www.ujaen.es/serv/servinfo/quejas%20y%20sugerencias.htm>

8. DIRECCIONES

Campus Las Lagunillas, s/n. Edificio A3, B1, B2.
23071. Jaén.

Coordinación en A3 169
+34 953212896
Fax: +34 953212472

Dirección correo electrónico:
Coordinador: mjaenes@ujaen.es
Sugerencias: sugerenciasutlab@ujaen.es
Información General: info-utlab@ujaen.es

ACCEDE A LA VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

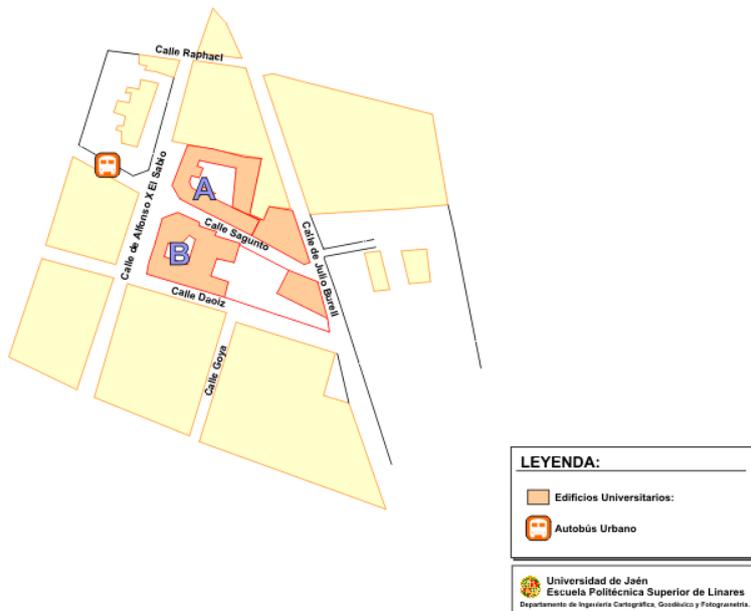
Accede a la versión íntegra de la carta disponible en internet en formato electrónico en la dirección:
<http://www.ujaen.es/unidad/utlab/cartaservicios.htm>

PLANO SITUACIÓN

Campus universitario de las Lagunillas s/n



Campus de Linares



FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Campus Las Lagunillas (Jaén)

Líneas transporte urbano municipal: 4, 7, 9, 12, 14 y 17.

Transporte propio o privado; acceso directo desde Autovía Granada-Almería-Málaga hacia carretera Torrequebradilla

Entrada peatonal: Avenida de Ben Saprut
Jaén

Campus Linares (Linares)

Líneas transporte urbano municipal: 6 y 7.

Transporte propio o privado; Calle Alfonso X el Sabio Nº 28

Linares –Jaén-

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

Horario de Atención al Público:

La UTLA tiene establecido su horario de atención a usuarios-clientes con carácter general de 8 a 15 Horas (8 a 22 Horas en periodos de Prácticas Docentes), con el fin de atender y respetar el compromiso de servicio público que esta unidad plantea en su misión.