

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

ACTA DE LA REUNIÓN 15/12/2009

El pasado día 15 de diciembre, en la dependencia 014 (Sala de Juntas) del Edificio D3, a las 10:30h tuvo lugar la decimotercera 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 Puesta en marcha de la “Solicitud Electrónica”.
- 3 Evaluación de competencias.
- 4 Formación.
- 5 Situación actual respecto al tercer nivel de productividad.
- 6 Ruegos y preguntas

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

Aguilar Aguilar, Pedro	Martínez Moreno, Rosario
Busquets Muñoz, Agustín	Miró Barnés, Mario
Carrillo Porcel, Amparo	Mora Valverde, Juan
De la Casa Martínez, María Dolores	Mozas Calvache, Antonio Tomás
Molina Sampedro, Luisa	Patón Raya, María del Pilar
Chamorro Prieto, Gonzalo	Piedra Martínez, Antonio
Córdoba Jiménez, Emperatriz	Quesada Serrano, Jose María
García Garrido, Silvia María	Rueda García Leonardo
García Rodríguez, Antonio José	Sánchez Rodríguez, Juan Carlos
Gómez Torres, Rafaela	Vílchez Puertollano, Francisco Javier
Heredia Morente, Antonio	Zafra Milla, Juan Pedro
Jaenes Bermúdez, Manuel	
Jiménez Gila, Josefa	

Abre la sesión el Responsable de la Unidad Manuel Jaenes a las 10:40 horas excusando la asistencias de la compañera, Juana Escudero Jiménez.

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

Se aprueba el acta de la reunión anterior del 24/04/2009, por asentimiento.

2. Puesta en marcha de la “Solicitud Electrónica”.

En primer lugar Manuel Jaenes, explica a los asistentes de que desde Gerencia se ha enviado un correo electrónico a todos los directores de los departamentos de la Unidad sobre la necesidad de empezar a utilizar el Portal de la Web de la Unidad para solicitar las peticiones de trabajo al PAS de laboratorios, mediante la tramitación de la llamada “Solicitud Electrónica de Servicios”.

El gerente por su parte se había comprometido celebrar una reunión con todos ellos para explicarles en persona el funcionamiento de esta herramienta informática.

No obstante ante la necesidad que tiene la Unidad de tener medidos nuestros indicadores para el día 19 de febrero, como fecha tope para efectuar la entrega de la documentación requerida en el **tercer nivel del complemento de productividad**, Manuel Jaenes requiere que se empiece a utilizar desde este mismo momento la herramienta electrónica en las peticiones de trabajos al PAS de laboratorios.

El compañero Mario Miró, así como Pilar Patón comenta que se debería de plantear a Gerencia si hay posibilidad de no comenzar a emplear la citada herramienta, y que por consiguiente que no nos exijan medir los indicadores hasta que el gerente se haya finalmente reunido con los directores de departamentos, y éstos hayan informado a todos los docentes que integran cada departamento, ya que algunos de los cuáles no se darían por enterados la utilización de la Solicitud Electrónica de Servicios hasta que no se lo exijan por parte de sus respectivos directores. En línea con lo anterior Dolores de la Casa dice que una vez que han sido informados estos docentes nos deberían comunicar a la Unidad desde Gerencia, cuando deberíamos nosotros de empezar a utilizar esta herramienta.

Manuel Jaenes replica que lo que se plantea no es factible, ya que la Unidad se comprometió a cumplir los requisitos que establece el tercer nivel y que se intenta ahora superar, uno de estos requisitos es precisamente el tener medidos nuestros indicadores, ya sea utilizando la “Solicitud Electrónica de Servicios a través del Portal de la Web” o rellenando manualmente las peticiones de trabajo a través de las “Fichas de Trabajo”, como hasta ahora se ha estado realizando. Pero que el trabajo igualmente debe de estar realizado antes de febrero de 2010, ya que si nos esperamos a la reunión de Gerencia con los directores de departamento, lo más probable es que trascurra el escaso tiempo de que disponemos sin haberse celebrado tal reunión y la Unidad no haya cumplido finalmente con este requisito, ya que sólo quedan apenas 2 meses.

Manuel Jaenes comenta además que aunque se podrá emplear mientras tanto cualquier método, lo más razonable sería empezar utilizando la herramienta informática, puesto que entre sus virtudes estaría el facilitarnos el trabajo, por quienes forman la Comisión de Indicadores de la Unidad, ya que no tendrían que realizar ningún cálculo, al realizarlo la propia herramienta en cuestión.

Manuel Jaenes también comenta que la puesta en marcha de la herramienta informática, podría conllevar la existencia de algunas reticencias por parte del profesorado, motivado por la “resistencia al cambio” que generalmente muchas personas muestran hacia los cambios a implantar referente a la forma de realizar el trabajo. En estos casos en un primer momento las solicitudes electrónicas las rellenaríamos nosotros mismos, explicando a su vez a nuestros clientes el funcionamiento de la herramienta para que se vayan familiarizando con ella, con el objetivo de favorecer una rápida implantación en toda la Unidad.

A continuación Juan Carlos Rodríguez, en relación a los datos que almacena la herramienta informática de la Unidad, pregunta sobre los indicadores que midamos ¿quién nos lo van a solicitar? y ¿quién tiene acceso a ese tipo de información? Manuel Jaenes responde diciendo que las tareas son grabadas en el Portal de la Web bajo responsabilidad nuestra, siendo Pedro Aguilar en calidad de administrador, el único que tiene acceso a toda la información que genere el sistema. En donde cada uno de nosotros sólo podremos acceder a las tareas que cada uno haya realizado y no las realizadas por los demás miembros de la Unidad. Los datos que se almacenen en la herramienta sobre nuestras tareas realizadas, no podrán tener acceso a los mismos ninguna persona o

“Servicio” orgánico que sea ajeno a la Unidad, ni siquiera la propia Gerencia, no pudiendo así controlar nuestro trabajo. Estos datos sólo sirven para calcular nuestros propios indicadores, para posteriormente en el futuro poder desarrollar acciones de mejora.

3. Evaluación de competencias.

Manuel Jaenes nos informa que nos van hacer una evaluación de nuestras competencias, como refleja el correo electrónico que recientemente el Servicio de Personal ha enviado a todos los miembros de la Unidad, que tienen puesto de trabajo fijo.

Dicha evaluación consistirá en realización de un cuestionario de evaluación sobre las competencias (conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo y en una organización concreta) que creemos que cada uno de nosotros tenemos en relación a los puestos de trabajo que ocupamos actualmente. Para elaborar el cuestionario tenemos de plazo hasta el día 18 de diciembre.

A partir de ese día nuestros directores de departamentos también van a realizar el mismo cuestionario de evaluación pensando precisamente en las competencias que creen ellos que tenemos nosotros. El objetivo es poder contrastar por parte del Servicio de Personal, la información facilitada. En el caso de existir discrepancias importantes entre nuestra valoración y la realizada por nuestros directores, habría una reunión con el trabajador, que permitiera limar divergencias.

Aquellas personas que no alcancen las competencias que la Universidad considera como adecuadas para desarrollar sus puestos de trabajo se les facilitarán un curso de formación apropiado.

A la hora de contestar los ítems del cuestionario de evaluación de competencias, habría que marcar aquellos donde más se identifique cada uno de nosotros.

La realización de la evaluación de las competencias, es **de carácter obligatorio** para cada técnico de laboratorio, por lo que la no participación en dicho proceso evaluativo supondría la pérdida del derecho a superar el **tercer nivel del complemento de productividad**, como indica el propio correo electrónico enviado por el Servicio de Personal.

4 Formación

Manuel Jaenes nos comenta que hasta el día 15 de diciembre teníamos de plazo para enviar las fichas de demanda de los cursos formativos que queramos hacer en el año 2010, para poder confeccionar una propuesta de oferta formativa que desde la Unidad solicitaría al Servicio de Promoción de la Universidad.

El año pasado se tomó como opción que los cursos de formación a solicitar dentro del Plan actual de Formación del PAS, debían de poder agruparse en función de las distintas áreas de laboratorios, con el objetivo de poder tener más posibilidades de recibir formación por parte de todos los miembros de la Unidad, debido a la escasez de presupuesto existente en el año pasado.

Este año no tiene por qué ser así, con lo cual que cada uno solicite el curso que necesite para el desempeño de su trabajo, aunque previamente debería leerse el Plan de Formación para que las solicitudes que se formulen sean tenidas en cuenta.

Las propuestas de cursos de formación se enviarán a la lista de correos de utecnicosdelaboratorios@ujaen.es, ampliándose el plazo hasta el próximo viernes 18 de diciembre.

Las propuestas de formación que realicemos y que se incluirán en las fichas de formación a presentar por la Unidad deberán de ir respaldadas por el director de departamento.

5 Situación actual respecto al tercer nivel de productividad

Manuel Jaenes tuvo una reunión con Jacinto Fernández (Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación de la UJA) para comprobar el estado actual en que la Unidad de laboratorios UTLA se encontraba en lo referente al grado de cumplimiento de los distintos apartados que especifica el tercer nivel del complemento de productividad, y que se nos exige superar.

La situación actual de la Unidad, en relación con los requisitos exigidos en el tercer nivel de productividad es la siguiente:

Punto 1: Implementar instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados

- En el mes de enero de 2010 está previsto la realización de la encuesta a nuestros clientes, junto con la de las demás unidades existentes.

Punto 2: Realizar la evaluación de competencias a la totalidad de las personas de la Unidad

- Actualmente la Unidad se encuentra inmersa en el proceso de evaluación de competencias, siendo necesario cumplimentar el cuestionario de evaluación proporcionado por el Servicio de Personal, teniendo de plazo hasta el día 18 de diciembre.

Punto 3: Elaborar la Carta de Servicios normalizada de la Unidad

- Es un objetivo cumplido por la Unidad, aunque en las próximas semanas se remitirá a los Servicios/Unidades el plan de comunicación para las cartas editadas.

Punto 4: Completar la evaluación de la Unidad según el Modelo EFQM con el informe externo y el informe final

- Es un objetivo cumplido por nuestra Unidad.

Punto 5: Implementar las propuestas de mejora surgidas de la Evaluación de la Unidad

- La Unidad debe elaborar y entregar el Informe de seguimiento del Plan de Mejora resultante de su evaluación a finales del mes de diciembre, con objeto de enviarlo a la UCUA dentro de los plazos establecidos. En el cuadro siguiente se refleja las acciones de mejora que están pendientes de realizar.

Punto 6: Elaborar el manual de procesos de la Unidad

- Recientemente se ha cerrado el Manual de Procesos de la Unidad una vez realizadas las modificaciones señaladas por los consultores.

Punto 7: Mejorar los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción

- En este punto vamos la Unidad va con retraso, a estar pendiente de comenzar a medir los indicadores, y a desarrollar la encuesta de satisfacción de los clientes.

Punto 8: Establecer una gestión por procesos

- Es un objetivo cumplido por nuestra Unidad

Punto 9: Elaborar un plan estratégico o desplegar el general de la Universidad (pendiente)

- El SPE enviará una tabla para recoger las distintas mediciones realizadas por cada Servicio/Unidad correspondientes a sus objetivos anuales (cuadro de mando operativo).

- Asimismo, el SPE enviará sus documentos “Plan Estratégico del Servicio” y “Plan Operativo del Servicio” a los Servicios/Unidades, a modo de ejemplo.

Entre las acciones a desarrollar que integra el Plan de Mejora, y que hay que tenerlas realizadas antes de finalizar el año 2009, están las siguientes:

PLAN DE MEJORA					
Nº líneas de acción	Nº área de mejora	Plazo (Corto-Medio-Largo)	Responsable ejecución de la acción	Indicadores de seguimiento y ejecución	Fecha (máxima ejecución)
1a	1	L	Javier Vílchez Puertollano	Número de encuestas realizadas a clientes sobre necesidades, expectativas y satisfacción. (nº de actuaciones) Pendiente	Diciembre de 2009
1b	1	L	Manuel Jaenes Bermúdez	Informe anual de resultados sobre las encuestas realizadas. (Existencia del Informe si/no) Pendiente	Diciembre de 2009
2a	2	L	Rosario Martínez Moreno	Definición de objetivos asociados a los procesos. (Grado de ejecución %) Informe del plan de mejora. Pendiente	Diciembre de 2009
3a	3	L	Silvia María García	Informe de acciones realizadas para la mejora de la presencia y	Diciembre de 2009

			Garrido	visibilidad de la Unidad. (Existencia del Informe si/no) Pendiente	
3b	3	L	Juan Carlos Sánchez Rodríguez	Elaboración de Informe sobre las necesidades de formación técnica específica para el personal de Laboratorios de Centros, Dpto. e Institutos de Investigación. (Existencia del Informe si/no) Pendiente	Diciembre de 2009
4a	4	L	Marina Gómez Torres	Elaboración de un Plan de Comunicación Interno. Pendiente	Diciembre de 2009
4b	4	L	Marina Gómez Torres	Elaboración de un Plan de Comunicación Externo. Pendiente	Diciembre de 2009
5a	5	C	Manuel Jaenes Bermúdez	Creación de un buzón de correo exclusivo para sugerencias, accesible vía web y físicamente ubicado en zonas comunes de Laboratorios. Finalizado	Abril 2009
5b	5	L	Antonio Heredia Morente	Elaboración de Informe y seguimiento de sugerencias recibidas. Pendiente	Diciembre de 2009

4 Ruegos y Preguntas

Juan Carlos Rodríguez pregunta si se ha recibido algún nombramiento por parte de la Gerencia para el desarrollo de las funciones de las personas que tienen responsabilidades en la Unidad.

Manuel Jaenes responde que si se ha recibido y que en una anterior reunión de la Unidad se mostró a los presentes el nombramiento de Gerencia, por el cual se reconoce sólo a los Responsables de la Unidad una dedicación horaria suplementaria para el ejercicio de su responsabilidad, así como un pago de 100 euros mensuales.

Este reconocimiento es sólo para los Responsables de aquellas Unidades que no están constituidas como “Servicios” organizados dentro de la propia estructura orgánica de la Universidad.

No habiendo más asuntos dignos de mencionar, se dio por terminada la reunión a las 13:15 H

Fco Javier Vílchez Puertollano
Secretario

Manuel Jaenes Bermúdez
Responsable de la Unidad