

**Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y
de Institutos y Centros de Investigación (P 07)**
(creada en cumplimiento del Acuerdo sobre el CPMCS que presta
el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía)

ACTA DE LA REUNIÓN 14/12/2007

El pasado día 14 de diciembre, en la sala de Juntas del Edificio D-1, a las 12:00 h tuvo lugar la quinta 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 Presentación Informe Comisión de Procesos.
- 3 Presentación Informe Comisión Cartas de Servicios
- 4 Presentación Informe Comisión Auto-evaluación
- 5 Constitución Comisión Página Web
- 7 Ruegos y Preguntas

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

De la Casa Martínez, María Dolores
García Rodríguez, Antonio José
Guerrero Titos, Luis
Heredia Morente, Antonio

Jaénes Bermúdez, Manuel
Martínez Moreno, Rosario
Mora Valverde, Juan
Mozas Calvache, Antonio Tomás

Abre la sesión el responsable de la Unidad Manuel Jaenes a las 12:20 horas excusando las asistencias de los compañeros, Fco Javier Vílchez Puertollano, María del Pilar Patón Raya, Juana Escudero Jiménez, Mario Miró Barnés, Antonio Piedra Martínez, Jose María Quesada Serrano, María Luisa Cayuela Torres, Silvia María García Garrido, Fernanda Hermoso Luque, Miguel Ángel Cabrera Torres.

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

Se aprueba el acta de la reunión anterior del 06/11/2007, por asentimiento.

2. Presentación Informe Comisión de Procesos.

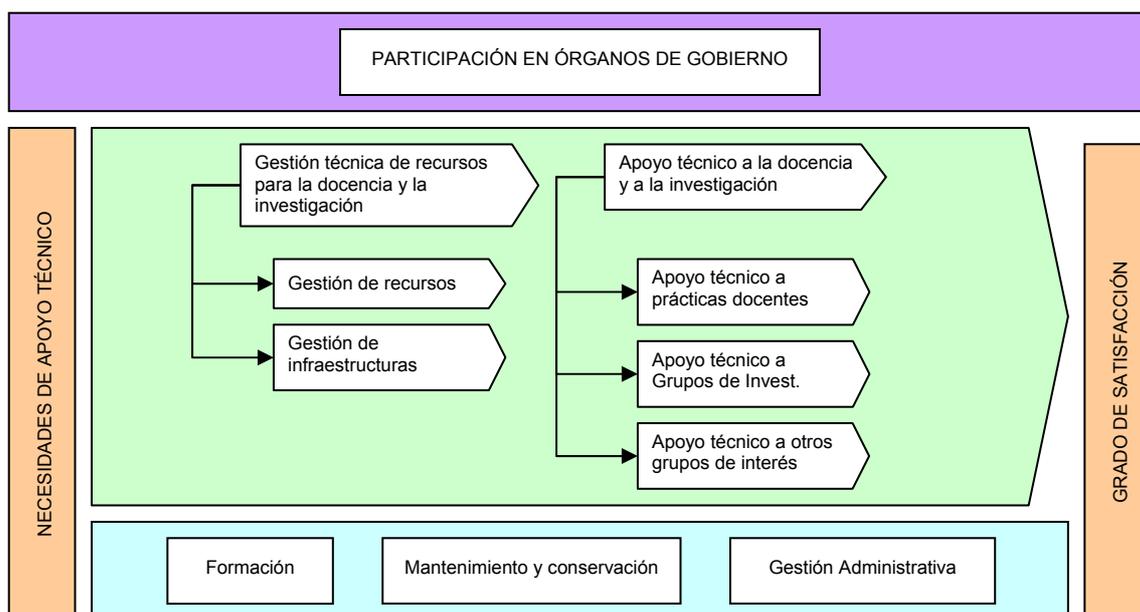
Antonio Mozas comenta a los asistentes el Informe que la Comisión de Procesos había confeccionado referente a los trabajos desarrollados durante los meses de noviembre y diciembre, incorporándose como anexo al acta.

En el mismo se hacía hincapié en la necesidad de volver a definir el concepto de Misión y el desglose del Mapa de Procesos, siguiendo las directrices de los docentes que impartieron el curso de Procesos, quedando definidos como a continuación se indica:

NUEVA DEFINICIÓN DE MISIÓN

Somos un grupo de Técnicos con vocación de servicio público que da apoyo cualificado a la docencia y a la investigación en el ámbito de nuestras competencias, para contribuir con eficiencia, dinamismo, flexibilidad y compromiso con nuestro entorno en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y en un proceso de mejora continua de la calidad en la Universidad de Jaén.

NUEVO MAPA DE PROCESOS



Aprobándose por consenso las modificaciones realizadas.

Posteriormente comentó que los trabajos de la Comisión de Procesos, estaban muy avanzados como recoge el informe, quedando por poner en marcha a la vuelta de vacaciones la medición de los indicadores para cada uno de los sub-procesos, como se refleja en la Ficha de cada Proceso Clave.

3 Presentación Informe Comisión Cartas de Servicios

Luis Miguel Liétor, como coordinador de la citada comisión, explicó los distintos documentos de trabajo que hasta la fecha han estado elaborando los miembros de la comisión, ayudados en el mes de diciembre por miembros de la Comisión de Procesos.

Estos documentos son:

Documento n° 1: **Introducción a la Carta de Servicios**. Donde se incluyen los servicios que prestamos, los derechos de los usuarios, sistema de recogida de quejas y sugerencias, y la normativa a la que hacen referencia.

Documento n° 2: **Listado de Atributos de Calidad**, para cada uno de los servicios que presta el Personal Técnico de Laboratorio. Siendo los servicios definidos los siguientes:

PROCESO CLAVE “Gestión técnica de recursos para la docencia y la investigación”		PROCESO CLAVE “Apoyo técnico a la docencia y a la investigación”		
“Gestión de recursos”	“Gestión de Infraestructuras”	“Apoyo técnico a prácticas docentes”	“Apoyo técnico a Grupos de Investigación”	“Apoyo técnico a otros grupos de interés”
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS		
1 Mantenimiento preventivo	1 Gestión de Infraestructuras	1 Preparación en laboratorio de prácticas docentes y ensayos de investigación.		
2 Calibración		2 Apoyo presencial a prácticas docentes, grupos de investigación y otros grupos de interés.		
3 Mantenimiento correctivo				
4 Asesoramiento técnico				
5 Control de stock				

Documento n° 3: **Matriz de identificación de los Factores de Calidad**. Una “Matriz” por cada uno de los servicios definidos anteriormente. Siendo uno de los documentos más importantes para el establecimiento de los compromisos de calidad.

Todavía estos documentos están en fase de elaboración, teniendo previsto tenerlos terminados para la próxima reunión de la comisión de Cartas de Servicios del 18 de diciembre, quedando para la vuelta de las vacaciones de navidad la definición de los **“Factores estándar de calidad”, los “indicadores de seguimiento” y los “compromisos de calidad”**.

También de parte del Servicio de Planificación y Evaluación, nos orienta a realizar una “Encuesta de Satisfacción” por parte de nuestros clientes sobre los servicios que prestamos. Habiendo un debate sobre la conveniencia o no de utilizar la encuesta modelo estándar para todos los servicios que proporciona la Universidad o por el contrario elaborar una específica de nuestro sector de laboratorios, considerándose como más apropiada por ser la primera la de utilizar la encuesta estándar. La finalidad de la encuesta es el de disponer de información sobre cómo perciben nuestros clientes, los servicios que se presta en nuestros laboratorios, y a partir de su análisis decidir sobre la conveniencia de introducir acciones de mejora de la calidad. En dicha encuesta se solicitará la colaboración del Profesorado Docente, para cumplimentarla a través Campus Virtual, de la propia página web de la Universidad.

4 Presentación Informe Comisión Auto-evaluación

Rosario Martínez como coordinadora de la comisión de Auto-evaluación, informa del progreso de los trabajos de la citada comisión, teniendo de los 9 indicadores de calidad, consensuados los 4 primeros, con el Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación, quedando los cinco restantes por concretar a primeros de enero, con el objetivo de tener a finales de febrero resultados sobre las auto-evaluación del servicio de laboratorios.

5 Constitución Comisión Página Web

Ante la escasa asistencia de miembros integrantes de la Unidad, se acuerda posponer este punto del orden del día para la próxima reunión de la Unidad.

7 Ruegos y Preguntas

Dolores de la Casa, quiere agradecer a los miembros de las distintas comisiones de la Unidad, que han estado trabajando durante estos meses por intentar conseguir alcanzar los requisitos exigidos establecidos en el Complemento de la Productividad y Mejora de la Calidad de los Servicios.

No habiendo más asuntos a tratar, se dio por terminada la reunión a las 14:00 H

Fco Javier Vílchez Puertollano
Secretario

Manuel Jaenes Bermúdez
Responsable de la Unidad

ANEXO 1

Unidad de Técnicos de Laboratorios de Departamentos y de Institutos y Centros de Investigación (P07)

INFORME DE LA COMISIÓN DE PROCESOS

La Comisión de Procesos, fue creada por acuerdo de la Unidad Funcional P07 en la reunión celebrada el pasado día 6 de noviembre, estando compuesta por las siguientes personas:

Antonio Tomás Mozas Calvache (coordinador)
Manuel Jaenes Bermúdez (Responsable Unidad)
Mario Miró Barnés
Leonardo Rueda García
Agustín Busquets Muñoz
Francisco Javier Vílchez Puertollano (secretario)

Los miembros de esta comisión, en cumplimiento de las funciones que tenía asignadas emanadas de la Unidad, se reunieron en cuatro ocasiones, en concreto durante los días 9, 16, 22 y 29 de noviembre, abordándose las siguientes cuestiones:

1. Revisión de misión, visión y mapa de procesos

Adaptación del concepto de “Misión” y del gráfico del “Mapa de Procesos” que la Unidad aprobara el día 27-07-2007, siguiendo las nuevas directrices que nos habían proporcionado los docentes en la jornada formativa impartida durante los días 29 y 30 de octubre.

Definición de Misión actual:

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.

PROPUESTA DE NUEVA DEFINICIÓN DE MISIÓN

SOMOS UN GRUPO DE TÉCNICOS CON VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO QUE DA APOYO CUALIFICADO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DE NUESTRAS COMPETENCIAS, PARA CONTRIBUIR CON EFICIENCIA, DINAMISMO, FLEXIBILIDAD Y COMPROMISO CON NUESTRO ENTORNO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES Y EN UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Visión:

Con respecto a la definición de visión, se consideró acertada, sin necesidad de realización de ningún cambio, al ya existente.

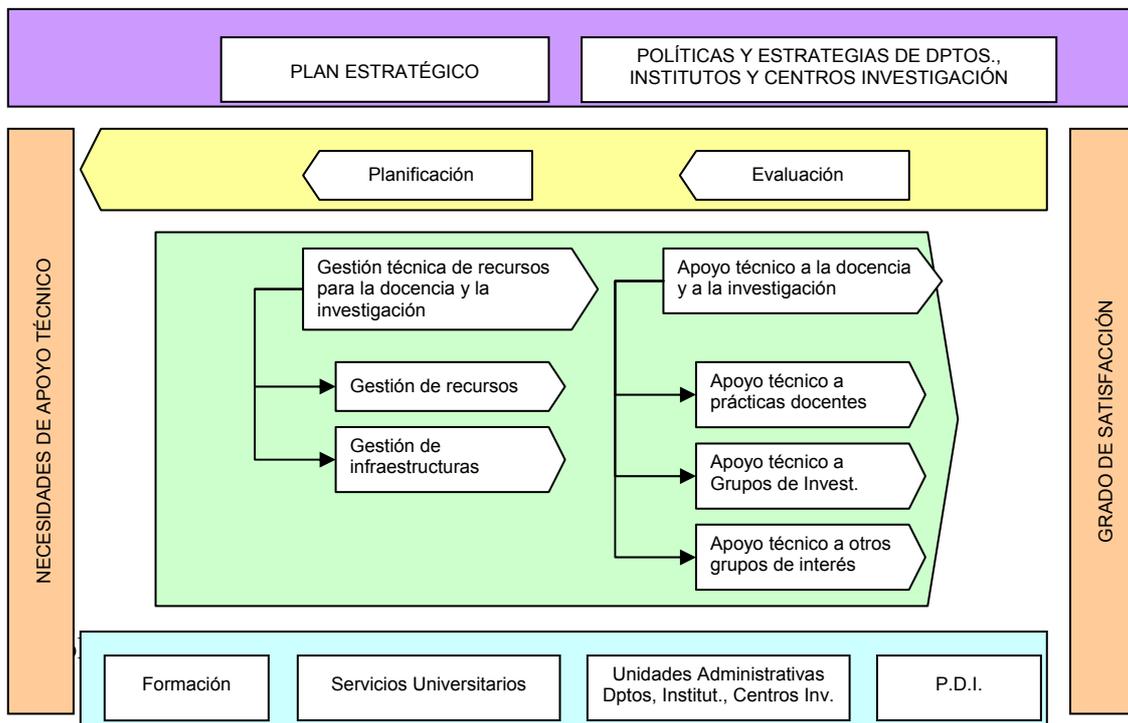
Definición de Visión actual:

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 CONSECUCCIÓN DE LA EXCELENCIA

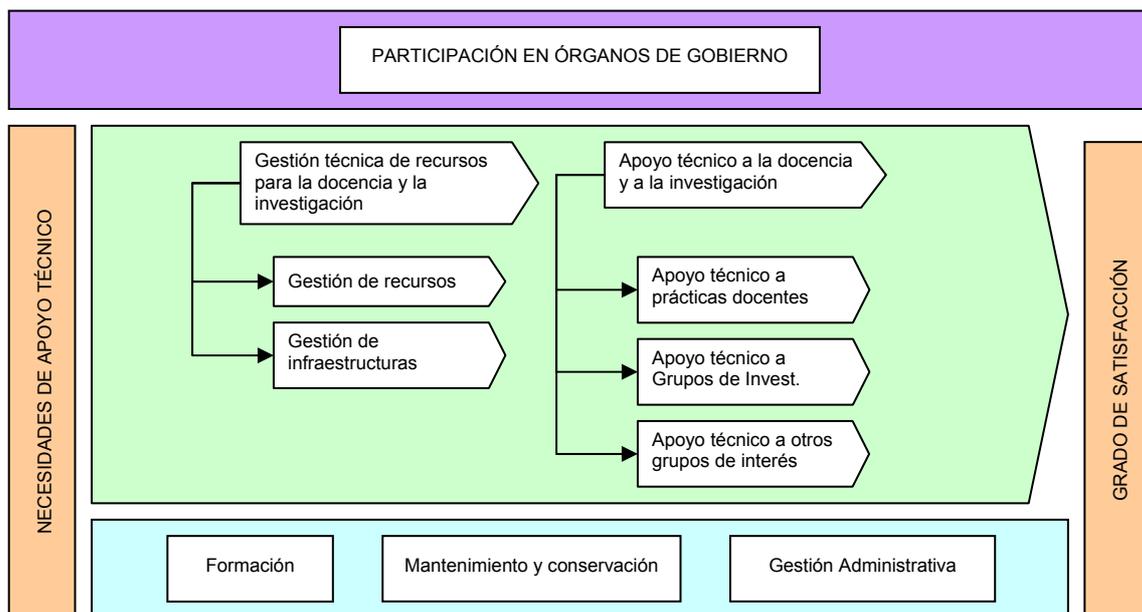
Mapa de Procesos:

Se consideró igualmente adecuar el plan de procesos a la realidad más cercana del colectivo del personal técnico de laboratorio, modificando los procesos estratégicos, y de soporte, en consonancia con las recomendaciones que nos trasladaron, durante las citadas jornadas formativas.

Mapa de Procesos actual, aprobado por la Unidad el 17-07-2007



PROPUESTA DE NUEVA DEFINICIÓN DEL MAPA DE PROCESOS



2. Desglose de los procesos clave

Siguiendo el esquema reflejado en el Mapa de procesos, se ha procedido a desglosar los procesos clave en subprocesos, quedando de la siguiente forma:

PROCESOS CLAVES	
.Gestión técnica de recursos para la docencia y la Investigación	Apoyo técnico a la docencia y a la investigación
GESTIÓN DE RECURSOS	APOYO TÉCNICO PRÁCTICAS DOCENTES
1 Mantenimiento (m.p) 2 Calibración 3 Reparación (m.c) 4 Asesoramiento técnico (compras) 5 Recepción y control de stock (inventario) 6 Gestión uso de instrumental (préstamo)	1 Preparación prácticas de laboratorio 2 Apoyo presencial a prácticas docentes
	APOYO TÉCNICO A GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
	1 Preparación ensayos investigación 2 Apoyo presencial a ensayos de investigación
	APOYO TÉCNICO A OTROS GRUPOS DE INTERES
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	APOYO TÉCNICO A OTROS GRUPOS DE INTERES
Control de uso de laboratorios. Control reservas y llaves. Libre acceso	1. Apoyo presencial a otros grupos de interés

3. Desarrollo de procesos. Diagrama de Flujos

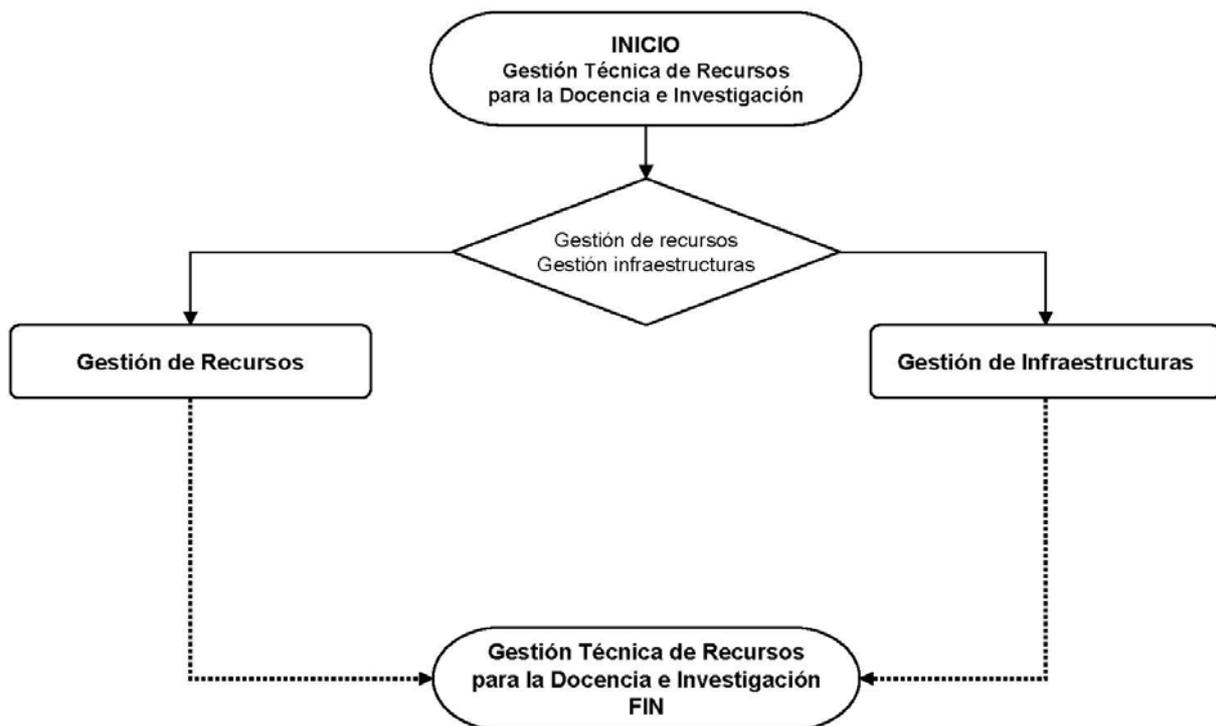
Para cada proceso clave definido en el Mapa de Procesos se desarrollaron los correspondientes diagramas de flujos (Flujo-gramas), en donde se tuvo en cuenta cada uno de los subprocesos que lo conformaban.

LOS FLUJO-GRAMAS DEL PROCESO CLAVE “GESTIÓN TÉCNICA DE RECURSOS PARA LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN”

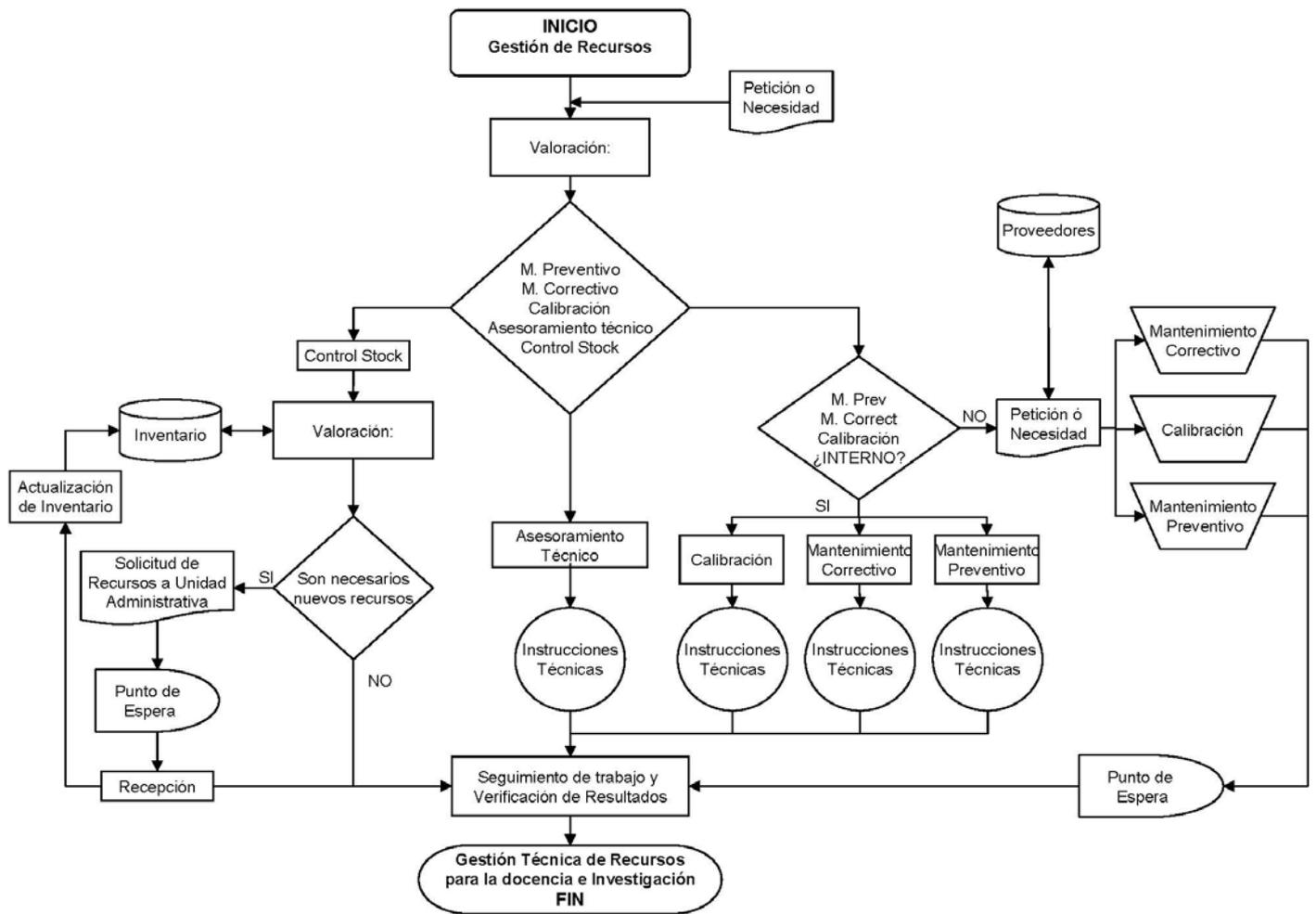
que se realizaron son los siguientes:

A1. Flujo-grama general abreviado

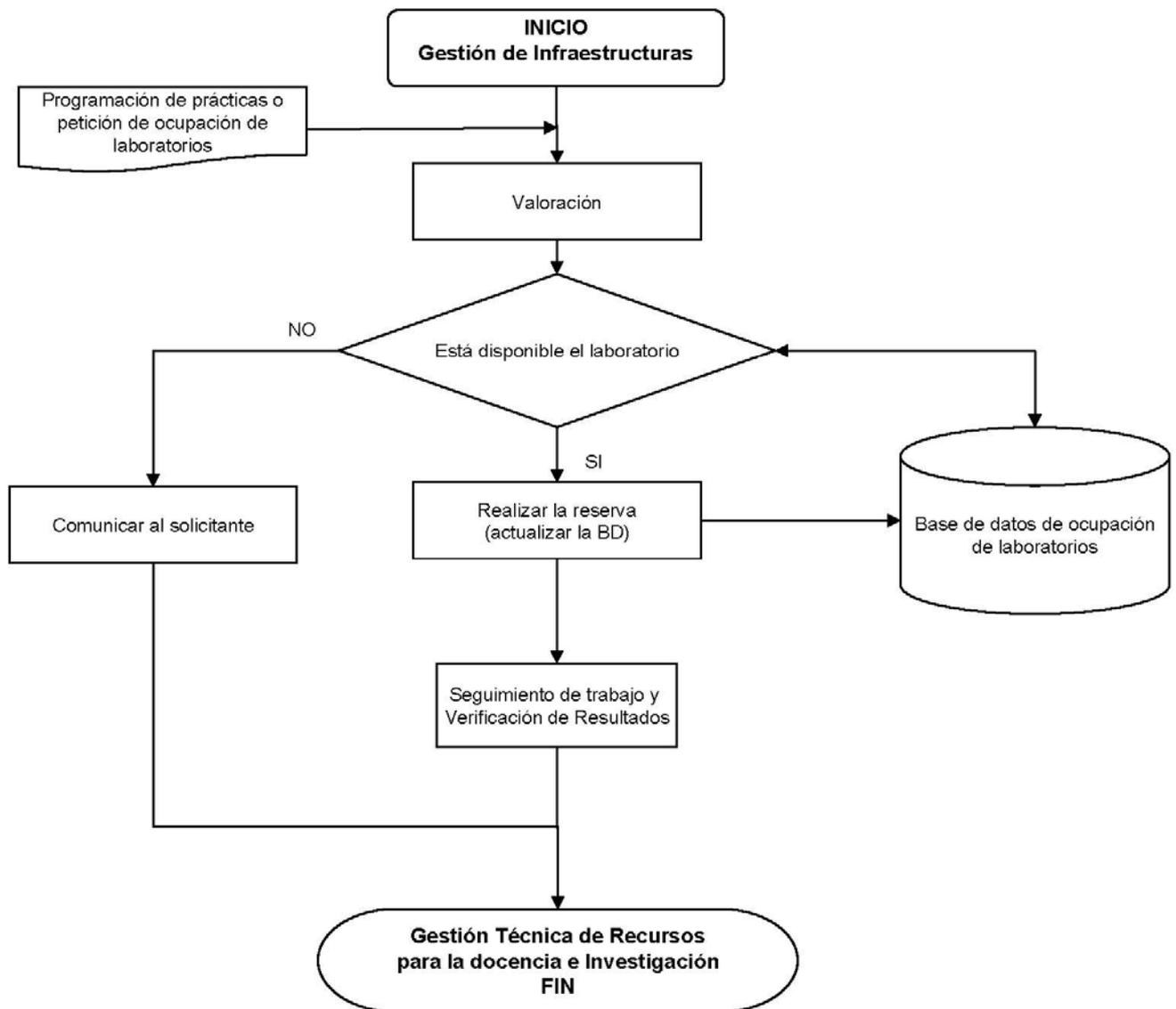
De Gestión Técnica de Recursos para la Docencia e Investigación, el cuál se desglosa en los dos subprocesos definidos en el Mapa de Procesos, “Gestión de Recursos” y “Gestión de Infraestructuras”



A2. Flujo-grama del subproceso “Gestión de Recursos”:



A3. Flujo-grama del subproceso de “Gestión de Infraestructuras”:

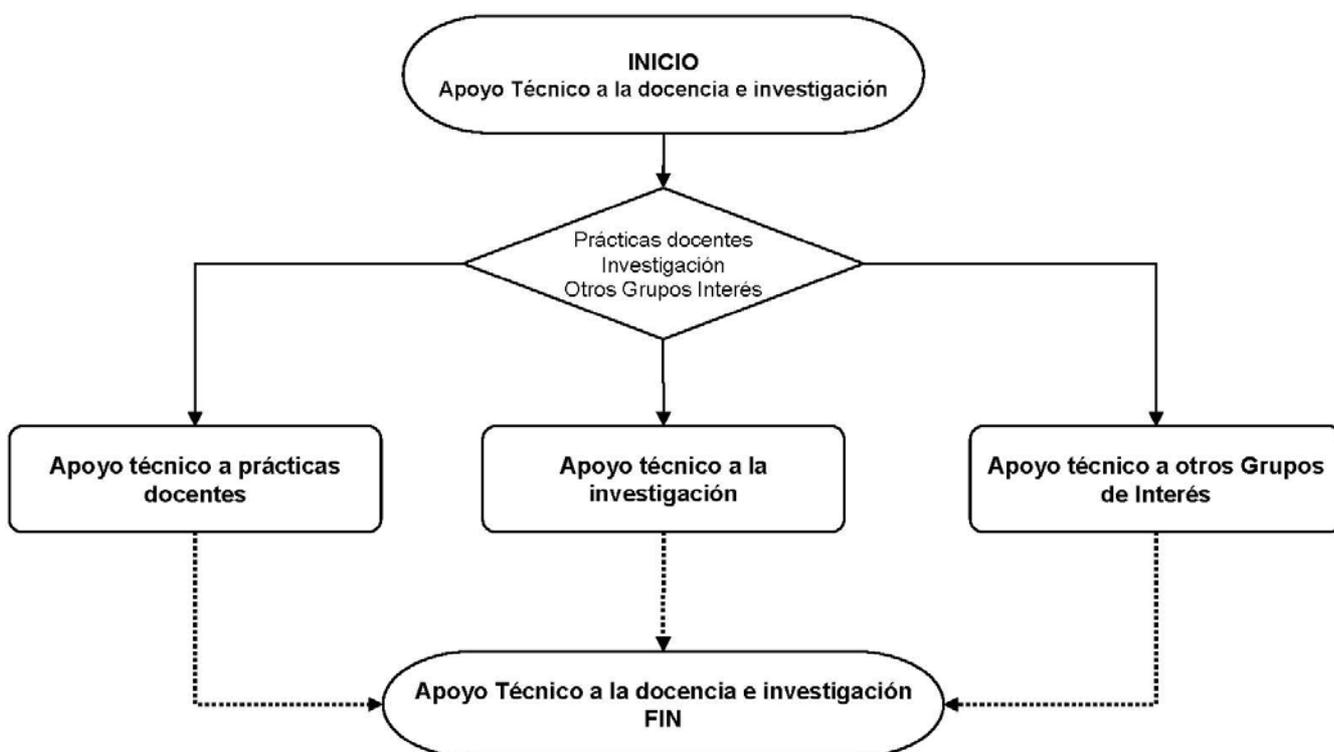


LOS FLUJO-GRAMAS DEL PROCESO CLAVE
“APOYO TÉCNICO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN”

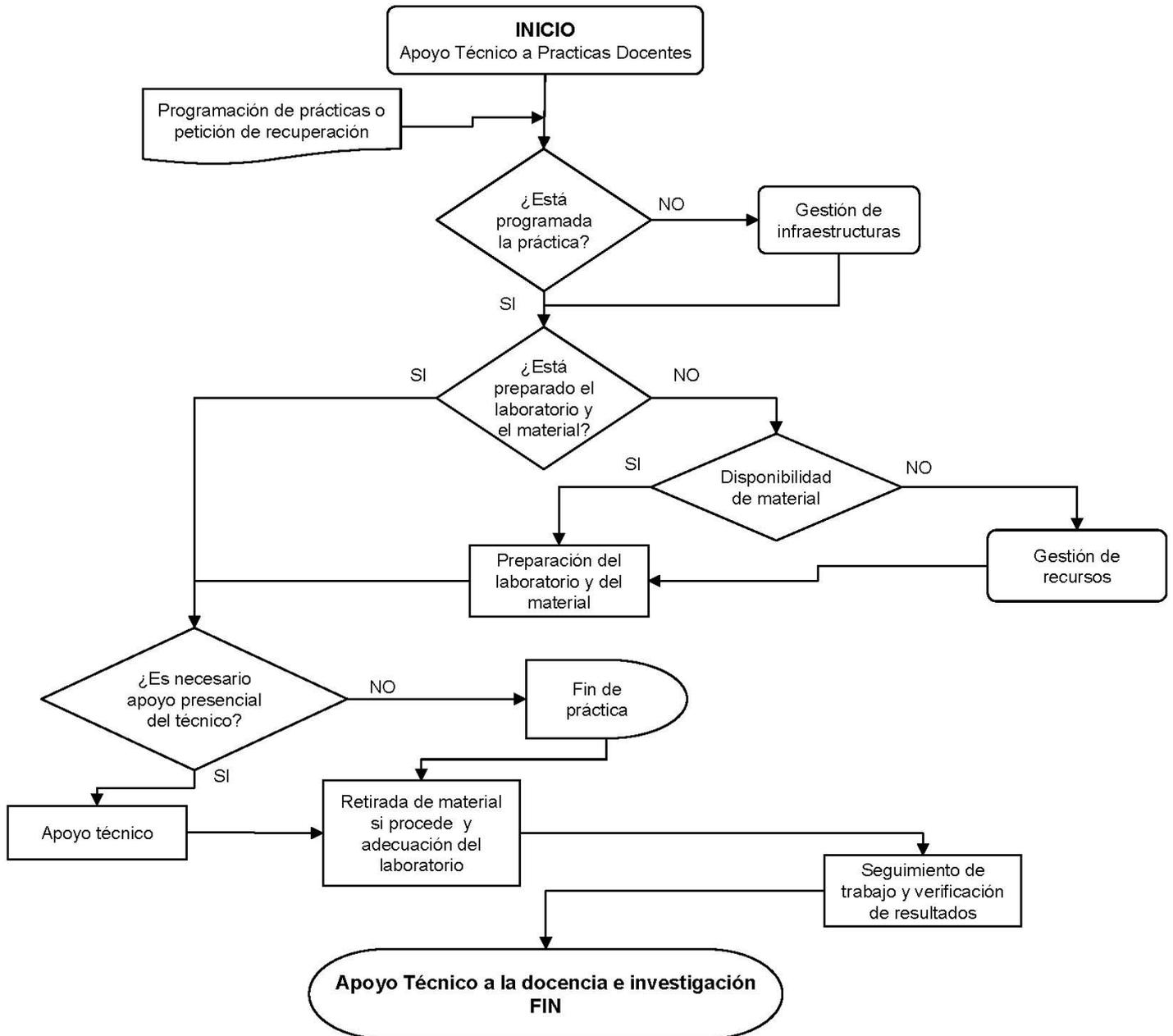
que se realizaron son los siguientes:

B1. Flujo-grama general abreviado

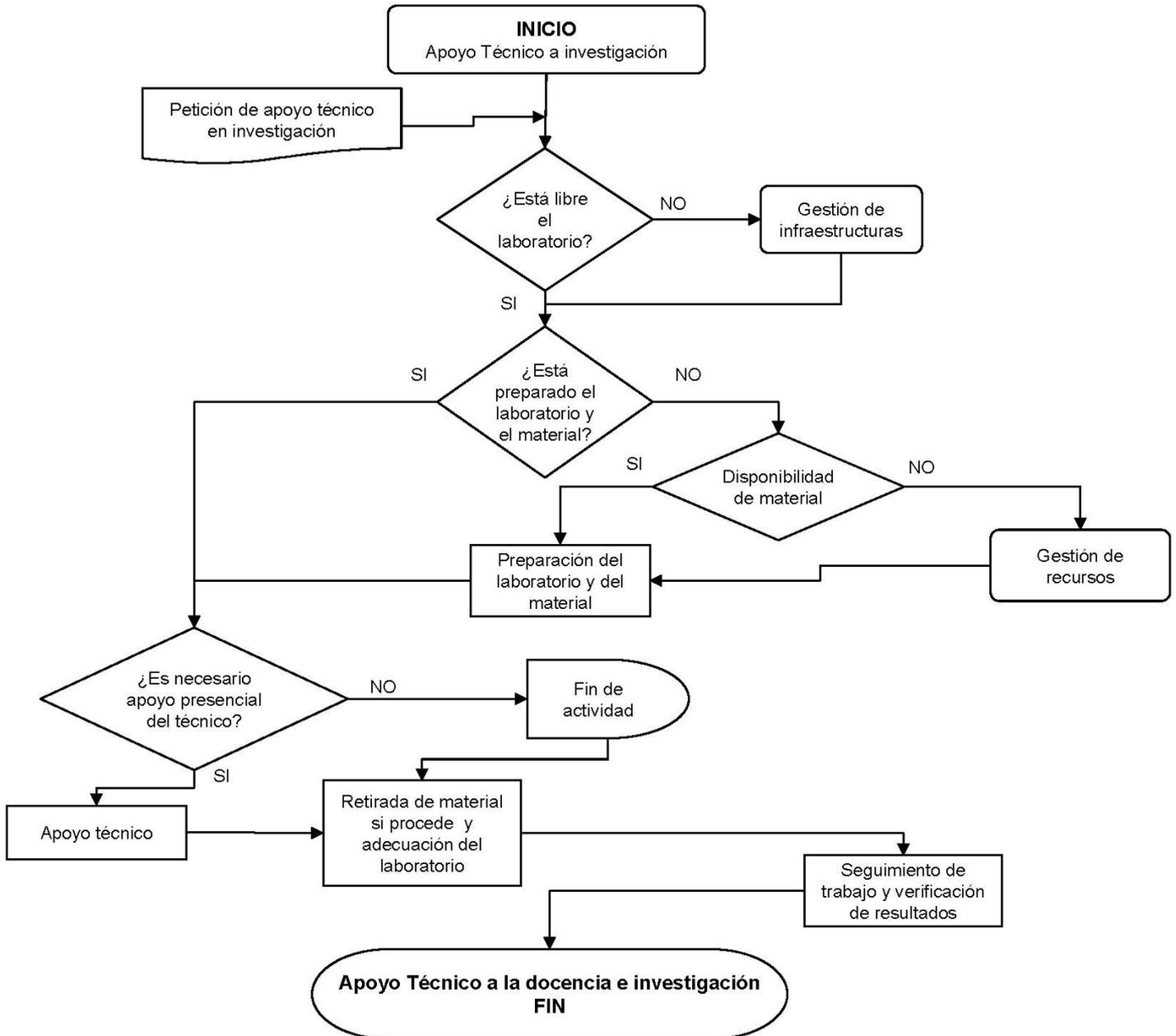
De Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación, el cuál se desglosa en los tres subprocesos definidos en el Mapa de Procesos, “**Apoyo técnico a prácticas docentes**”, “**Apoyo técnico a la Investigación**” y “**Apoyo técnico a otros Grupos de Interés**”.



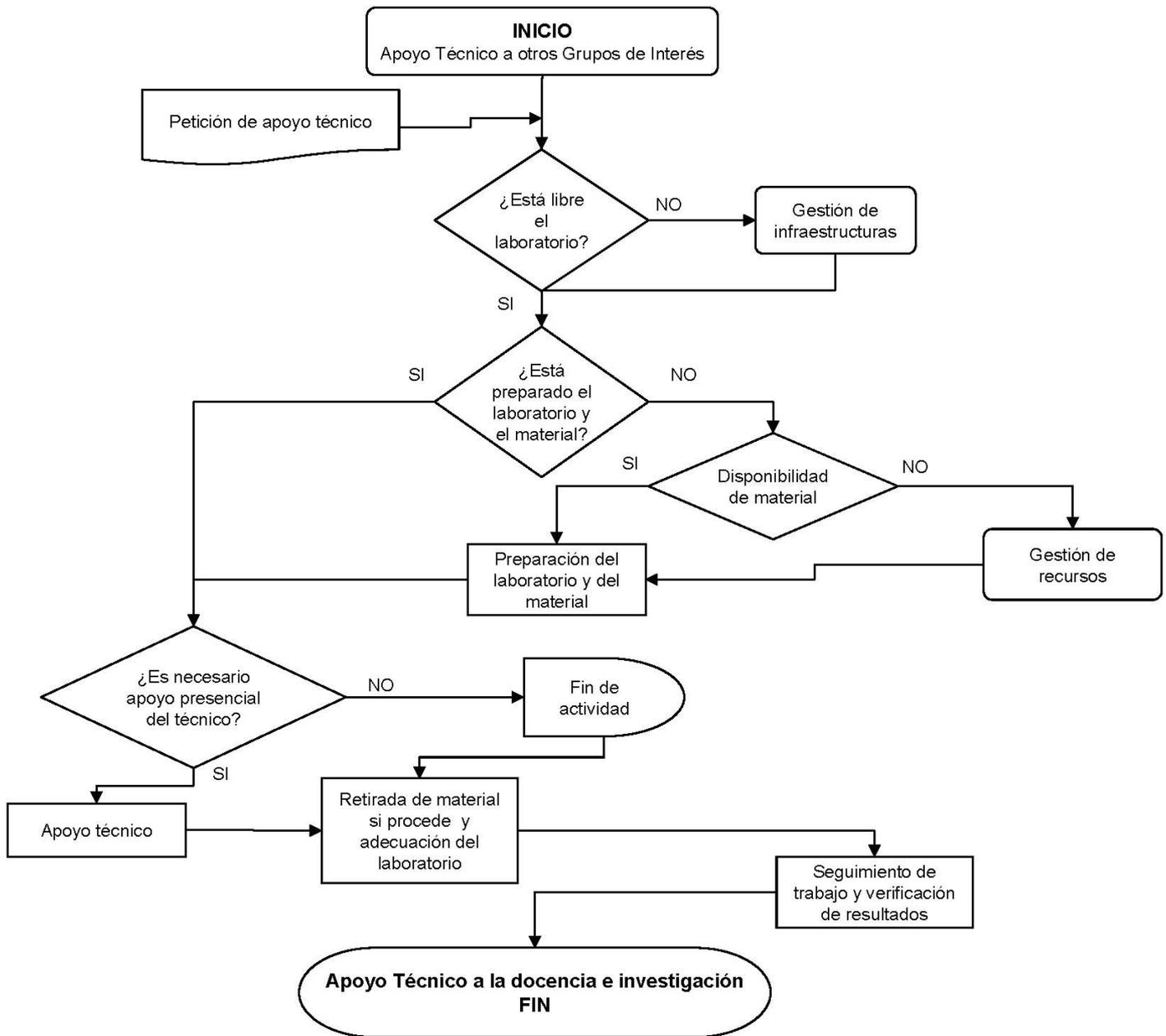
B 2. Flujo-grama del subproceso “Apoyo Técnico a Prácticas Docentes”



B3 Flujo-grama del subproceso “Apoyo Técnico a la Investigación”



B4. Flujo-grama del subproceso “Apoyo Técnico a otros Grupos de Interés”



4. Ficha de Procesos

En la última sesión de trabajo de la comisión del día 29 de noviembre se trató en profundidad la redacción de la “Ficha de Procesos”, correspondientes a los 2 procesos claves que vienen definidos el “Mapa de procesos”, quedando elaborados de la siguiente forma:

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Centros o Departamentos y de Institutos y Centros de Investigación

FICHA DE PROCESO

Denominación: Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación	Código edición: 1
Misión u Objeto: Dar apoyo técnico a la docencia e investigación	Fecha: Diciembre 2007
Entidad Responsable: Unidades departamentales	
Propietario: Directores de departamento	
Competencias: 1 Apoyo a la docencia e investigación que comporta responsabilidad directa en el ejercicio de las funciones de supervisión, gestión, ejecución... 2 Conocimiento de normas y procedimientos analíticos y específicos, así como de técnicas de experimentación con el manejo de aquellos aparatos que sean precisos. 3. Ordenación, manejo, mantenimiento y conservación de equipos y materiales para la investigación y la docencia	
Entidades/Unidades vinculadas (alcance): Este proceso es aplicable a todas las actividades desarrolladas en los departamentos relativos a la docencia e investigación en los laboratorios. Comienza con el nacimiento de una necesidad, petición o programación e incluye una orden de trabajo, instrucciones técnicas y termina con el seguimiento y verificación de los resultados de este apoyo.	
Normativa Aplicable y Otros Documentos: Procedimientos, convenio colectivo e instrucciones técnicas	
Registros y Formatos Vinculados: Petición de apoyo, programación e indicadores	
Descripción: Diagrama de flujos	
Proveedor/es: PDI, alumnado y otros grupos de interés	
Cliente/es: PDI, alumnado y otros grupos de interés	
Entradas: Petición de apoyo, programación	
Salidas: Indicadores de percepción, documento fin de proceso	

Medición (Indicadores del proceso)

Indicador: Índice presencia técnico laboratorio en prácticas	
Valor/es Límite/s: 65%	Responsable de medición: Técnico Laboratorio
Periodicidad: Cuatrimestral	Responsable de seguimiento: Responsable Unidad
Variable de control: Prácticas presenciales $IP = \frac{\text{Total prácticas}}{\text{Total prácticas}} * 100$	

Indicador: Índice satisfacción sobre competencia técnico percibida por encuestados	
Valor/es Límite/s: 50%	Responsable de medición: Téc - Laboratorio
Periodicidad: Cuatrimestral	Responsable de seguimiento: Responsable Unidad
Variable de control: Nº satisfechos o muy satisfechos $IC = \frac{\text{Total encuestados que participan}}{\text{Total encuestados que participan}} * 100$	

Indicador: Índice satisfacción sobre las prácticas recibidas por los usuarios	
Valor/es límite/s: 65%	Responsable de medición: Téc - Laboratorio
Periodicidad: Cuatrimestral	Responsable de seguimiento: Responsable Unidad
Variable de control: nº satisfechos o muy satisfechos ISP=----- * 100 Total encuestados que participan	

Indicador:	
Valor/es límite/s:	Responsable de medición:
Periodicidad:	Responsable de seguimiento:
Variable de control:	

Histórico de Cambios

Edición	Modificaciones

Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Centros o Departamentos y de Institutos y Centros de Investigación

FICHA DE PROCESO

Denominación: Gestión Técnica de Recursos para la Docencia e Investigación	Código edición: 2
Misión u Objeto: Gestionar de forma óptima los recursos para la docencia e investigación	Fecha: diciembre 2007
Entidad Responsable: Unidades departamentales	
Propietario: Directores de departamento	
Competencias: 1. Ordenación, manejo, mantenimiento y conservación de equipos y materiales para la investigación y la docencia 2. Conocimiento de normas y procedimientos analíticos y específicos, así como de técnicas de experimentación con el manejo de aquellos aparatos que sean precisos. 3. Apoyo a la docencia e investigación que comporta responsabilidad directa en el ejercicio de las funciones de supervisión, gestión, ejecución...	
Entidades/Unidades vinculadas (alcance): Este proceso es aplicable a todas las actividades desarrolladas en los departamentos relativos a la gestión técnica de recursos para la docencia y la investigación en los laboratorios. 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.	
Normativa Aplicable y Otros Documentos: Normativa de gestión de espacios (UJA), Procedimientos asuntos económicos, IV convenio colectivo del PAS laboral, Ley 31/1995 del 8 noviembre de prevención de riesgos laborales, Normativa de residuos (Servicio Prevención de riesgos laborales –UJA)	
Registros y Formatos Vinculados: Relación de necesidades, programación de prácticas, bases de datos/ ocupación de laboratorios, inventario	
Descripción: Diagrama de flujos	
Proveedor/es: PDI, alumnado, PAS, y proveedores externos	
Cliente/es: PDI, alumnado y otros grupos de interés	
Entradas: Petición de necesidad de trabajo, Petición de programación docente	
Salidas: Documento fin de proceso	

Medición (Indicadores del proceso)

Indicador: Índice de eficacia peticiones de gestión de recursos	
Valor/es Límite/s: 50%	Responsable de medición: Técnico Laboratorio
Periodicidad: Cuatrimestral	Responsable de seguimiento: Responsable Unidad
Variable de control: Peticiones resueltas IEP=----- * 100 Peticiones recibidas	

Indicador: Índice de satisfacción gestión recursos	
Valor/es límite/s: 65%	Responsable de medición: Técnico Laboratorio
Periodicidad: Cuatrimestral	Responsable de seguimiento: Responsable Unidad
Variable de control: Peticiónes satisfechas o muy satisfechas $ISG = \frac{\text{Peticiónes resueltas (encuestas contestadas)}}{\text{Peticiónes recibidas}} * 100$	

Indicador: Índice tiempo medio resolución incidencias por mes	
Valor/es límite/s: 15 días	Responsable de medición: Técnico Laboratorio
Periodicidad: Anual	Responsable de seguimiento: Responsable Unidad
Variable de control: $ITM = \frac{\sum \text{ tiempo resolución por petición}}{\text{Peticiónes recibidas}} * 100$	

Indicador:	
Valor/es límite/s:	Responsable de medición:
Periodicidad:	Responsable de seguimiento:
Variable de control:	

Histórico de Cambios

Edición	Modificaciones

Francisco Javier Vílchez Puertollano
 Secretario Comisión de Procesos