

**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 31/01/2008

El pasado día 31 de enero, en la sala de Juntas del Edificio B3, a las 9:00 h tuvo lugar la sexta 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 del Responsable de la Unidad.
- 3 Constitución Comisión Página Web
- 4 Constitución Grupo de Trabajo (Documento Matriz)
- 5 Fichas de procesos. Indicadores. Acuerdo de Compromiso
- 7 Ruegos y Preguntas

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

Busquets Muñoz, Agustín	Hermoso Luque, Fernanda
Cabrera Torres, Miguel Ángel	Jaénes Bermúdez, Manuel
De la Casa Martínez, María Dolores	Luis Fuentes, Luis Miguel
Chamorro Prieto, Gonzalo	Martínez Moreno, Rosario
Córdoba Jiménez, Emperatriz	Mozas Calvache, Antonio Tomás
Escudero Jiménez, Juana	Piedra Martínez, Antonio
García Garrido, Silvia María	Quesada Serrano, Jose María
García Rodríguez, Antonio José	Rueda García, Leonardo
Gómez Torres, Rafaela	Vílchez Puertollano, Francisco Javier
Guerrero Titos, Luis	Zafra Milla, Juan Pedro
Heredia Morente, Antonio	

Abre la sesión el responsable de la Unidad Manuel Jaenes a las 9:12 horas excusando las asistencias de los compañeros Mario Miró Barnés, Juan Carlos Sánchez Rodríguez, Francisco Hermoso Torres, y dando la bienvenida a Juan Pedro Zafra Milla, como nuevo miembro de la Unidad perteneciente al Departamento de Informática.

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

Se aprueba el acta de la reunión anterior del 14/12/2007, por asentimiento, con la inclusión de Silvia María García entre la relación de miembros que acudieron a la reunión citada.

2. Informe del Responsable Unidad.

Manuel Jaenes informa a los asistentes de la situación actual que la Unidad se encuentra sobre el grado de cumplimiento de los requisitos que se ha de cumplir referentes al CPMCS.

Se ha recibido 2 documentos base desde el Servicio de Planificación y Evaluación de la Calidad de la UJA, cada uno de ellos hace referencia a los requisitos

que debemos de cumplir para cada uno de los 2 niveles del Complemento de Productividad (CPMCS), y que hay que presentar junto con la documentación generada por la Unidad.

El primero ellos referente al primer nivel del CPMCS, comprende los siguientes apartados:

1. Mapa de Procesos de la Unidad
2. Declaración de la Misión y Visión de la Unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad de Jaén.
3. Relación de las personas que han colaborado y participado en la formación sobre el “Catálogo de Competencias”
4. Otros.

Requisitos que se alcanzaron el pasado 14 de diciembre del 2007, con la aprobación de la nueva definición de Misión y del Mapa de Procesos.

El segundo documento referente al segundo nivel del CPMCS, comprende los siguientes apartados:

1. **Mecanismos de participación interna.** Evidencia de uso.
En este apartado esta falta su redacción definitiva.
2. **Fichas de Procesos Clave** indicados en el mapa de procesos de la Unidad, con indicación explícita de sus indicadores.
Este requisito está cumplido.
3. **Declaración del responsable de la Unidad de que se ha iniciado el proceso de seguimiento de indicadores en la Unidad.**
Falta su redacción definitiva, para lo cual se debe de contar con el compromiso de los miembros de la Unidad para iniciar el proceso de medición de indicadores de la Unidad.
4. **Evidencias de resultados de encuestas o similares realizadas por la Unidad tanto a su personal como a sus clientes.**
Hasta la fecha se ha realizado una primera encuesta de satisfacción del PDI sobre la prestación de los servicios en los laboratorios, que terminaba el plazo a las 14:00 h de este mismo día 31 de enero.
Una vez que nos remitan las estadísticas de la citada encuesta faltaría la redacción de las conclusiones alcanzadas.
5. **Informe de Auto-evaluación de la Unidad**
Todavía está en fase de redacción debido a la dificultad en la realización del mismo, aunque se comprometen los miembros de la comisión de Auto-evaluación el tener el informe finalizado a mediados de febrero.
6. **Documento Matriz de la Carta de Servicios**
Para la Carta de Servicios, se ha realizado hasta el momento los 5 documentos (“Introducción a la Carta de Servicios”, “Listado de Atributos de Calidad”, “Matriz de identificación de los Factores de

Calidad2, “Factores estándar de calidad”, “Compromisos de calidad” .
Quedando por realizar la redacción del “*Documento Matriz de la Carta de Servicios*”, disponiéndose durante todo el mes de febrero para su redacción definitiva.

3 Constitución Comisión Página Web y de comunicación

Manuel Jaenes justifica la necesidad de constituir esta comisión de Página Web y de comunicación, que debería encargarse de la actualización, distribución y divulgación de las noticias e información relativas a la Unidad, donde debe de abarcar la estrategia de comunicación, estando coordinado por el secretario de la unidad que haya en cada momento.

Los miembros integrantes de esta comisión es el siguiente:

- Secretario (en la actualidad Fco Javier Vílchez Puertollano)
- Juan Pedro Zafra Milla
- Antonio José García Rodríguez
- Miguel Ángel Cabrera Torres
- Pedro Aguilar Aguilar

4 Constitución Grupo de Trabajo (Documento Matriz)

Manuel Jaenes, propone la constitución de esta comisión que reemplazara las dos anteriores de Procesos y de Cartas de Servicios, ya que se considera necesario una renovación del mismo, que permita la entrada de savia nueva.

Esta nueva comisión queda constituida por los siguientes miembros:

- Antonio Tomas Mozas Calvache (coordinador)
- Luis Miguel Liértor Fuentes
- Manuel Jaenes Bermúdez
- Agustín Busquets Muñoz
- Emperatriz Córdoba Jiménez
- Rafaela Gómez Torres
- María Dolores de la Casa Martínez
- Jose María Quesada Serrano
- Juan Pedro Zafra Milla

5 Fichas de procesos. Indicadores. Acuerdo de Compromiso

Manuel Jaenes, hace un recordatorio sobre el Mapa de Procesos, la Misión y Visión de la Unidad, así como de los servicios que prestamos reflejados en los documentos realizados de la que será nuestra Carta de Servicios, para terminar explicando las dos Fichas de Procesos Clave que tenemos, de los que se deducen los siguientes indicadores que tendremos que medir, siendo las siguientes:

Proceso clave: Apoyo Técnico a la Docencia e Investigación

- Índice de presencia del técnico de laboratorio en prácticas
- Índice de satisfacción sobre competencia del técnico percibida por los encuestados.
- Índice de satisfacción sobre las prácticas recibidas por los usuarios.

Proceso clave: Gestión Técnica de recursos para la docencia e Investigación

- Índice de eficacia peticiones de gestión de recursos
- Índice de satisfacción gestión de recursos
- Índice tiempo medio resolución incidencias por mes. (Cuya periodicidad se modifica de mensual a anual)

Las mediciones se realizarán al final de cada cuatrimestre, en función del calendario académico vigente, a excepción del último índice de Gestión Técnica de recursos para la docencia e investigación, que se realizará al final del curso académico.

Las mediciones se harán individualmente en cada puesto de trabajo, y serán orientados por los integrantes de una nueva comisión denominada de **Seguimiento de los Indicadores**, estando conformada por los siguientes compañeros:

- Responsable de la Unidad (actualmente Manuel Jaénes Bermúdez)
- Juana Escuderos Jiménez
- Antonio Tomás Mozas Calvache
- Mario Miró Barnés

Para que este proceso se lleve bien a cabo, es necesario solicitar a los miembros de la Unidad que se comprometan a iniciar la medición de los mismos, asesorados por los miembros anteriormente mencionados, por lo que se pasó una hoja que reflejaba dicho compromiso, y que debería ser firmado por cada uno de los integrantes, que afiance la declaración que el Responsable de la Unidad debe realizar ante el Vicerrectorado de Planificación Estratégica, que garantice que por parte de los miembros de la Unidad se comprometen a iniciar la medición de los indicadores, que permitan conocer nuestra situación actual, para posteriormente aplicar los planes de mejora de la calidad de los servicios prestados.

Para facilitar nuestro trabajo Antonio Mozas presentó unos borradores de **“Formularios”** estándar aplicables a todos los laboratorios, para utilizarlos en nuestros puestos de trabajo, que permitan iniciar las mediciones de los indicadores mencionados anteriormente, y mejorar de esta forma la calidad de los servicios prestados a nuestros usuarios.

Estos formularios se consideró idóneos a falta de una redacción definitiva, a realizar, por los compañeros siguientes:

- Manuel Jaenes Bermúdez
- Antonio Tomás Mozas Calvache

7 Ruegos y Preguntas

Ninguna a destacar.

No habiendo más asuntos a tratar, se dio por terminada la reunión a las 10:45 H

Fco Javier Vílchez Puertollano
Secretario

Manuel Jaenes Bermúdez
Responsable de la Unidad