

REVISIÓN MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE LA UTLA (ABRIL 10)

ACTUALIZADO NOVIEMBRE 10



SERVICIOS UTLA

PROCESOS- SERVICIOS- INDICADORES

- Una vez implantado el mecanismo de Solicitudes Electrónicas de la UTLA, tras el debate que ha generado, detectamos la necesidad de concretar un poco más el contenido de las Fichas de Procesos de nuestro Manual de Calidad con el objeto de aunar criterios y solventar dudas.

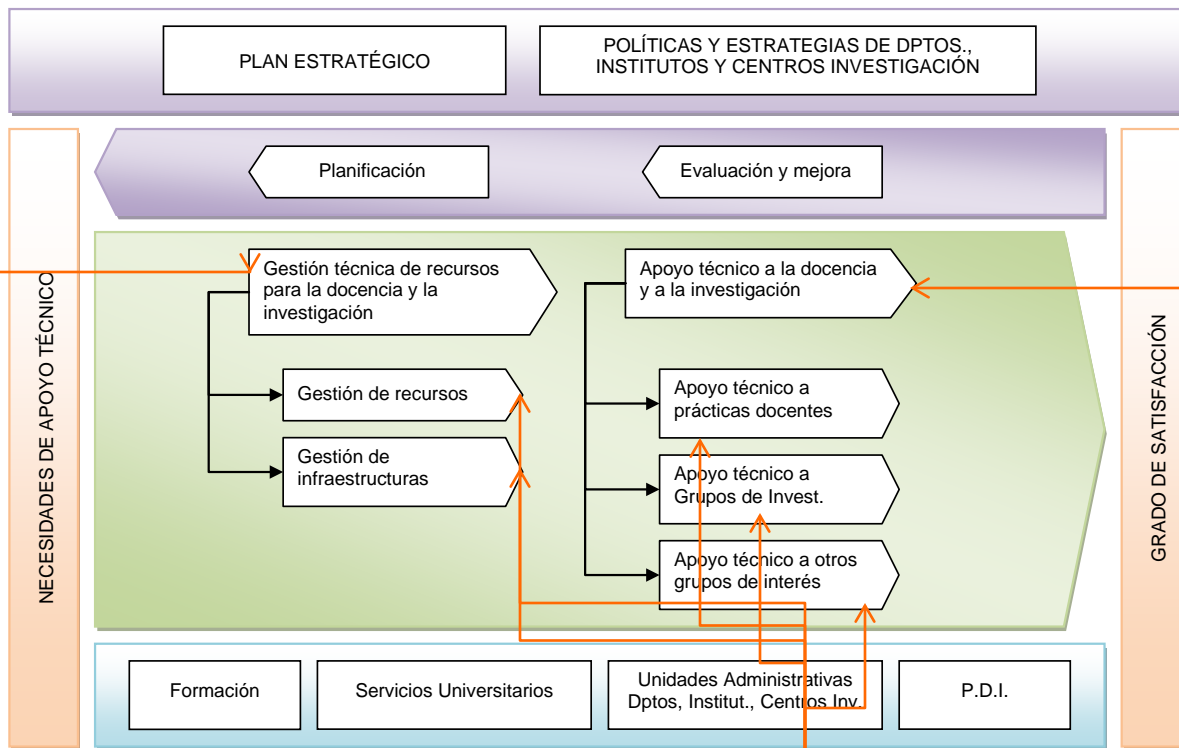
- UN PUNTO DE PARTIDA

**MEDIMOS INDICADORES DE CALIDAD
GENERAR MAYOR N° DE SOLICITUDES
NO IMPLICA MEJORES RESULTADOS
NO MEDIMOS CARGA DE TRABAJO**



SERVICIOS UTLA MAPA DE PROCESOS

Macroprocesos



Procesos



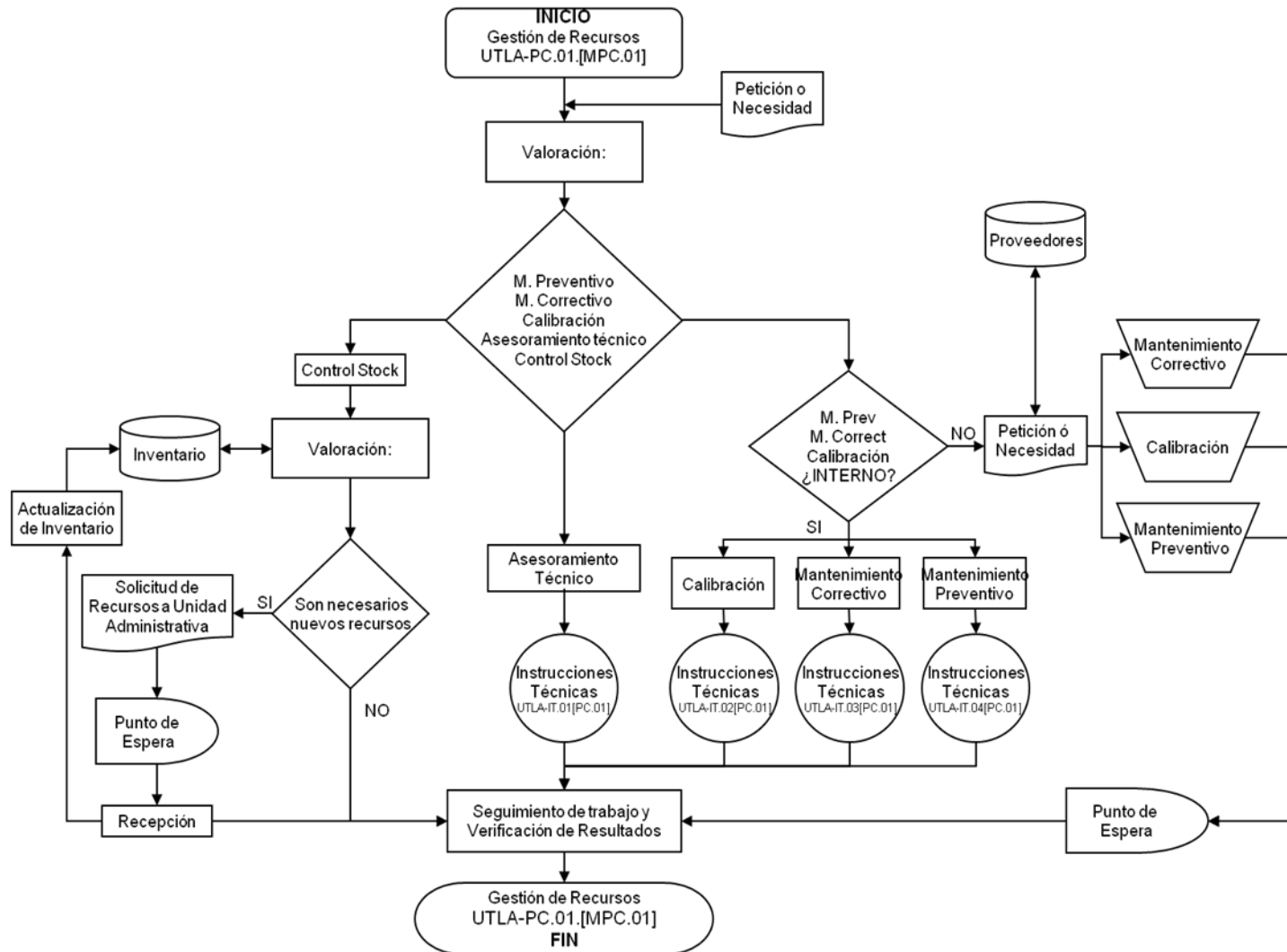
SERVICIOS UTLA PROCESOS Y SERVICIOS

PROCESOS CLAVE			
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	UTLA-S.07-[PC.03]	Apoyo técnico a Prácticas Docentes
UTLA-S.02-[PC.01]	Calibración		
UTLA-S.03-[PC.01]	Mantenimiento Correctivo	UTLA-PC.04.[MPC.02]	APOYO TÉCNICO A GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
UTLA-S.04-[PC.01]	Asesoramiento técnico		
UTLA-S.05-[PC.01]	Control de stock		
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



SERVICIOS UTLA

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE RECURSOS II



SERVICIOS UTLA INCIDENCIAS /SUGERENCIAS



Universidad de Jaén
Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

HOJA DE INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1.- Datos Personales

D/D* _____, con domicilio
para notificaciones en (población) _____, provincia de _____,
calle o plaza _____ nº _____ C.P. _____
teléfono _____ e-mail _____

3.- Texto de la Incidencia Sugerencia (Marcar una opción)

4.- Documentos anexos. Indicar los documentos que se aportan a la presente solicitud:

Jaén, ____ de _____ de _____

Firma

(A rellenar por el Técnico de Laboratorio)

LABORATORIO HOJA

Apoyo Técnico a Prácticas Docentes
 Apoyo Técnico a Grupos de Investigación
 Apoyo Técnico a Otros Grupos de Interés

UTLA-IS.01- [PC.03.04.05]

00.FEB-09



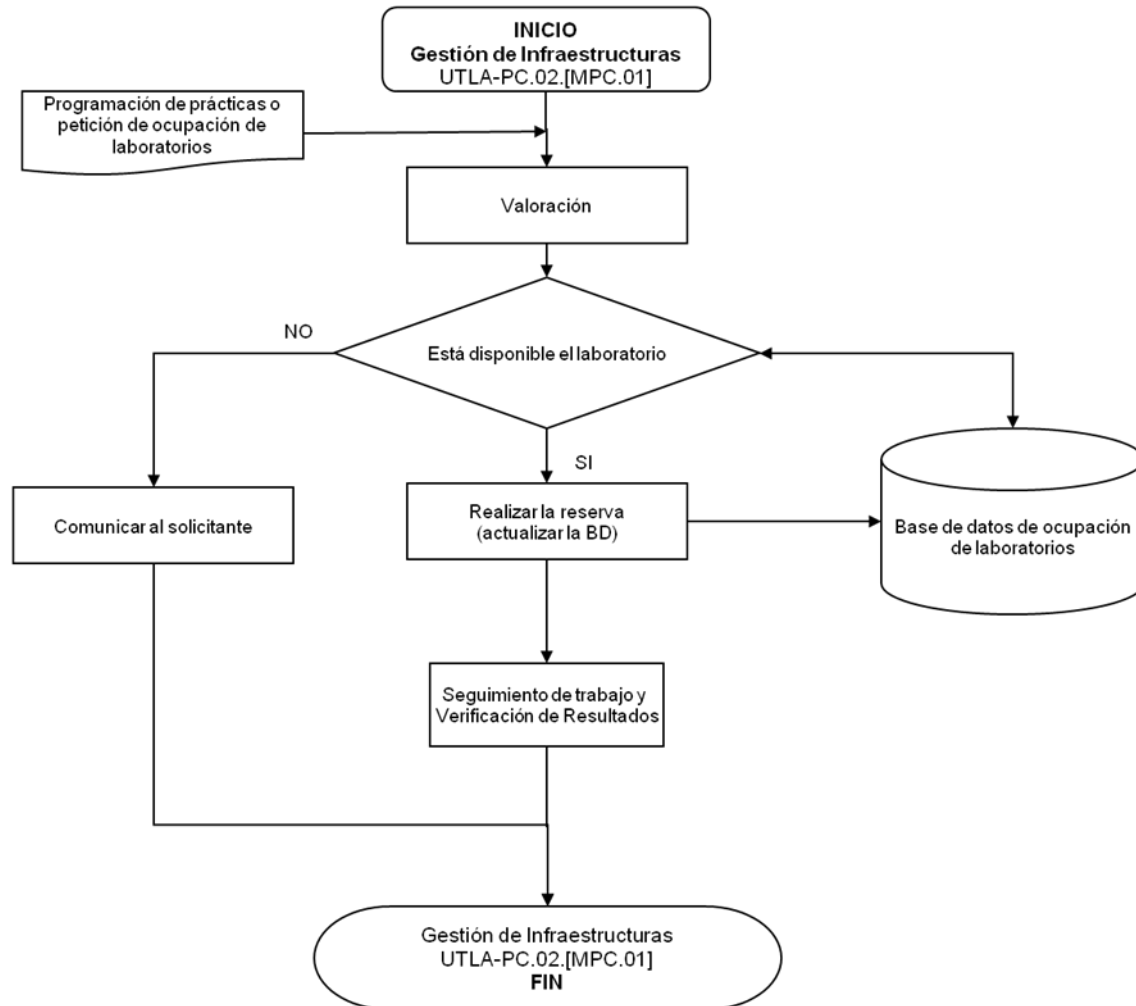
LIBRO DE INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

Nº	FECHA	LABORATORIO	DESCRIPCIÓN	ANEXO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				



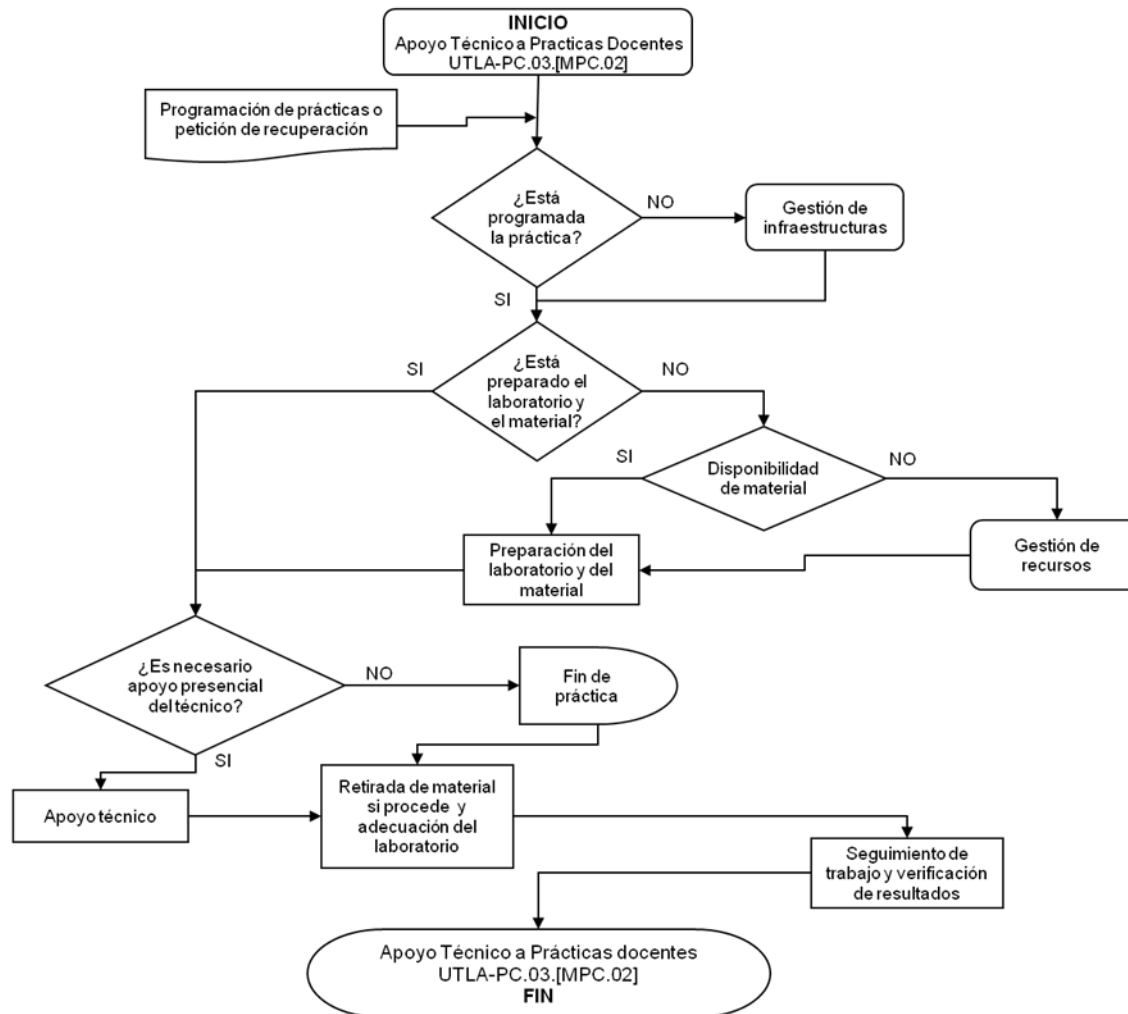
SERVICIOS UTLA

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS II



SERVICIOS UTLA

APOYO TÉCNICO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN: UTLA-MPC.02



SERVICIOS UTLA (ABRIL 10)

UTLA-I.05.[PC.03] CASOS

- Preparo la práctica de hoy que empieza a las 8:30 y termina a las 10:30, retiro los materiales, y no he sido requerido para apoyo presencial.

1 práctica preparada.

- Preparo el laboratorio para una práctica que comienza a las 8:30 y retiro el material a las 14:30, han pasado tres grupos de alumnos y no hay apoyo presencial.

1 práctica preparada.

- Preparo el laboratorio para una práctica que comienza a las 8:30 y retiro el material a las 14:30, han pasado tres grupos de alumnos, tengo que revisar y realizar una preparación para cada grupo y no hay apoyo presencial.

3 prácticas preparadas.

- Preparo un laboratorio, a las 15:30 horas, en este se van a desarrollar prácticas hasta las 17:30 Horas y no retiro el material hasta mañana que habrá prácticas de 8:30 a 10:30 horas.

1 preparación.

- Recibo una solicitud de instalación de un software que va a utilizarse durante todo el cuatrimestre para unas prácticas que se desarrollan cada lunes de 8:30 a 14:30 con tres grupos.

1 práctica preparada.

Se pueden dar muchos más casos que seguiremos analizando para obtener conclusiones. Pero como vemos aquí contamos cada actuación de preparación (y retirada) de práctica, y como no medimos carga de trabajo, no contabilizamos tiempos de preparación y retirada.



SERVICIOS UTLA (ABRIL 10)

UTLA-I.05.[PC.03] CASOS

- Preparo la práctica de hoy que empieza a las 8:30 y termina a las 10:30, retiro los materiales, y realizo apoyo presencial.

1 práctica con apoyo presencial y 1 práctica preparada.

- Preparo la práctica de hoy que empieza a las 8:30 y termina a las 12:30, hay dos grupos, tengo que revisar y realizar una preparación para cada grupo y realizo apoyo presencial.

2 prácticas con apoyo presencial y 2 prácticas preparadas.

- Preparo la práctica de hoy que empieza a las 8:30 y termina a las 10:30 y hay otro grupo de 17:30 a 19:30, realizo apoyo presencial por la mañana pero para la tarde dejo la práctica preparada y luego la retiro el día siguiente.

1 práctica con apoyo presencial y 2 preparaciones de prácticas.

- Preparo la práctica de 3 laboratorios y tengo apoyo presencial en los tres simultáneamente.

Contaría 3 preparaciones y un apoyo presencial que se asignaría a la solicitud del laboratorio con mayor dedicación temporal.



SERVICIOS UTLA INCIDENCIAS /SUGERENCIAS



Universidad de Jaén
Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

HOJA DE INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1.- Datos Personales

D/D* _____, con domicilio
para notificaciones en (población) _____, provincia de _____,
calle o plaza _____ nº _____ C.P. _____
teléfono _____ e-mail _____

3.- Texto de la Incidencia Sugerencia (Marcar una opción)

4.- Documentos anexos. Indicar los documentos que se aportan a la presente solicitud:

Jaén, ____ de _____ de _____

Firma

(A rellenar por el Técnico de Laboratorio)

LABORATORIO HOJA

Apoyo Técnico a Prácticas Docentes
 Apoyo Técnico a Grupos de Investigación
 Apoyo Técnico a Otros Grupos de Interés

UTLA-IS.01- [PC.03.04.05]

00.FEB-09



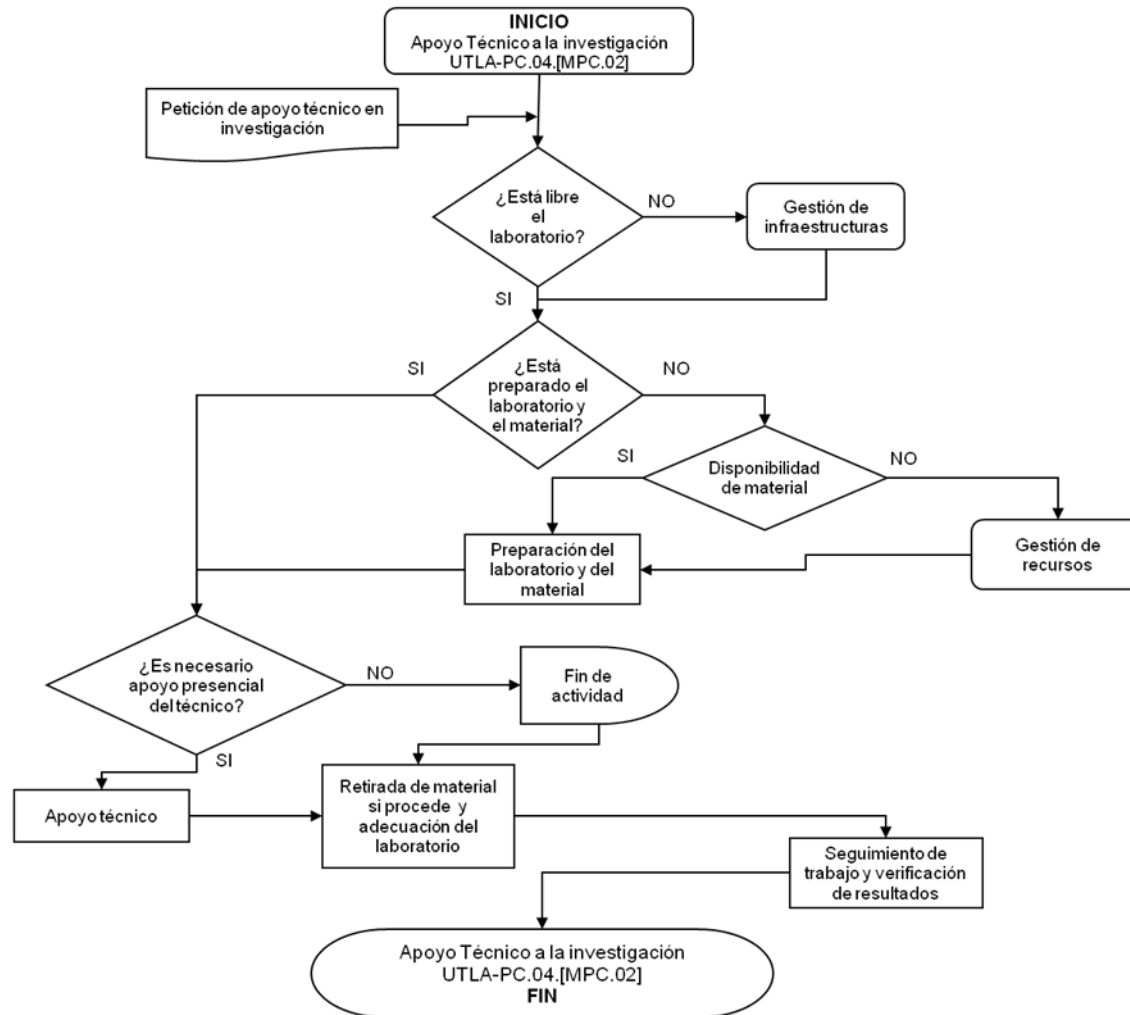
LIBRO DE INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Unidad de Técnicos de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación

Nº	FECHA	LABORATORIO	DESCRIPCIÓN	ANEXO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				



SERVICIOS UTLA

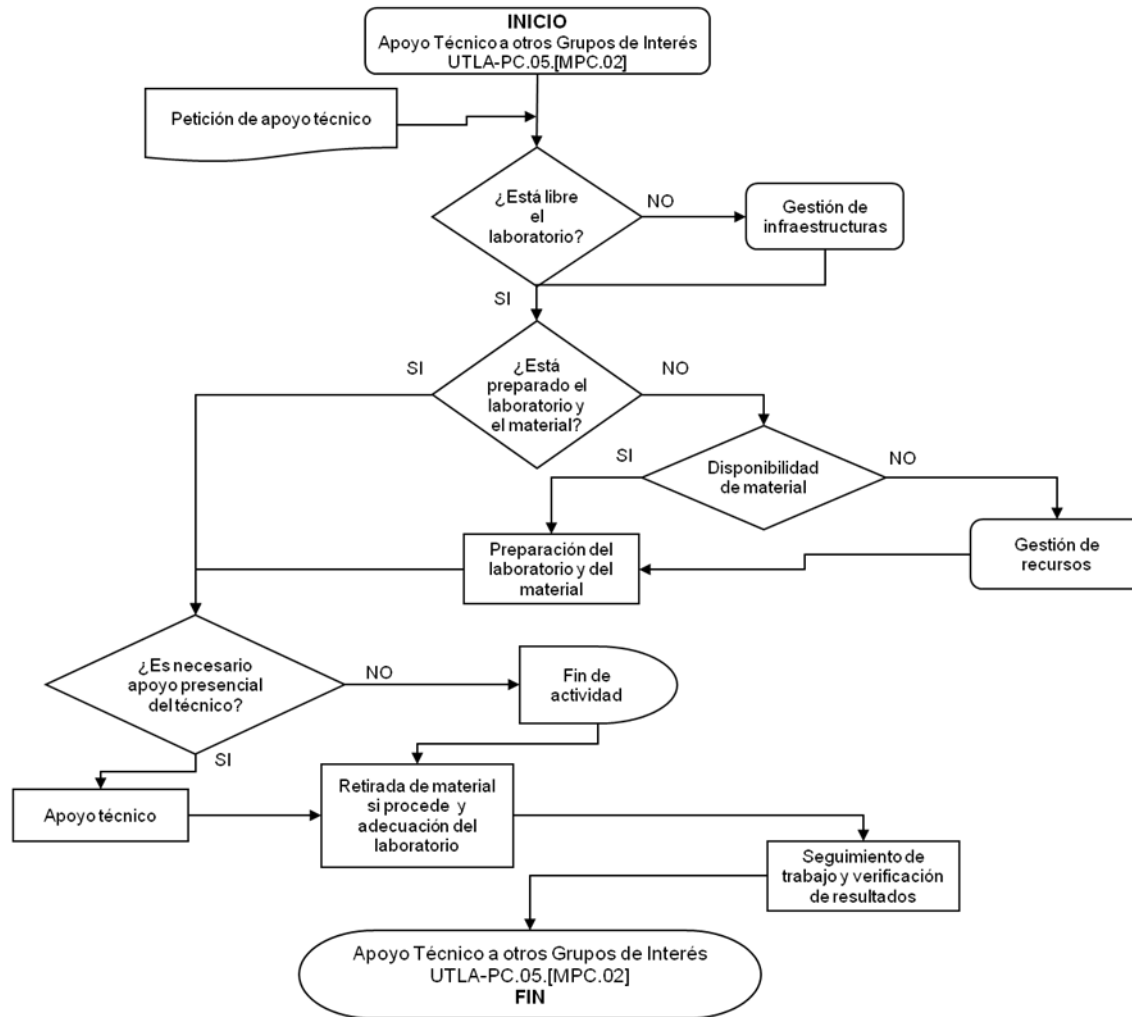
APOYO TÉCNICO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN: UTLA-MPC.02



SERVICIOS UTLA

APOYO TÉCNICO A OTROS GRUPOS DE INTERÉS

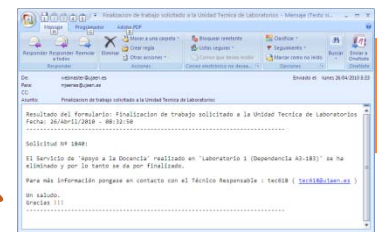
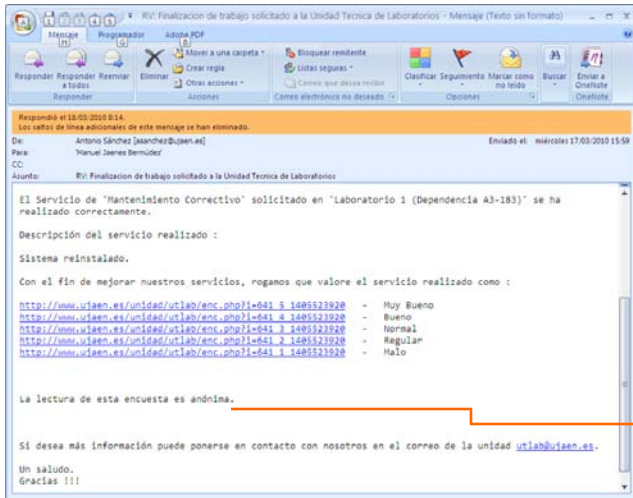
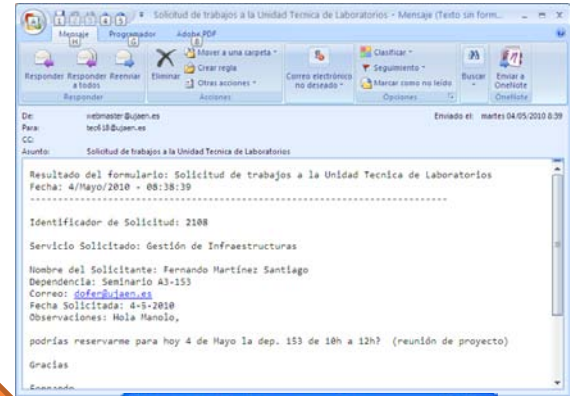
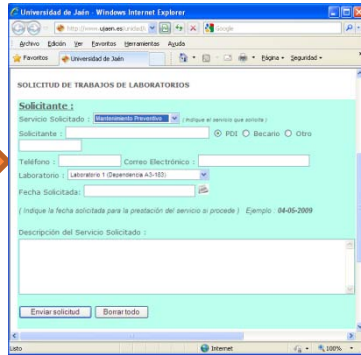
UTLA-MPC.02



SERVICIOS UTLA SOLICITUD DE SERVICIOS A PERSONAL TÉCNICO DE LABORATORIOS

SISTEMÁTICA DE TRABAJO

SOLICITUD ELECTRÓNICA



SERVICIOS UTLA

SOLICITUD DE SERVICIOS A PERSONAL TÉCNICO DE LABORATORIOS



SERVICIOS UTLA

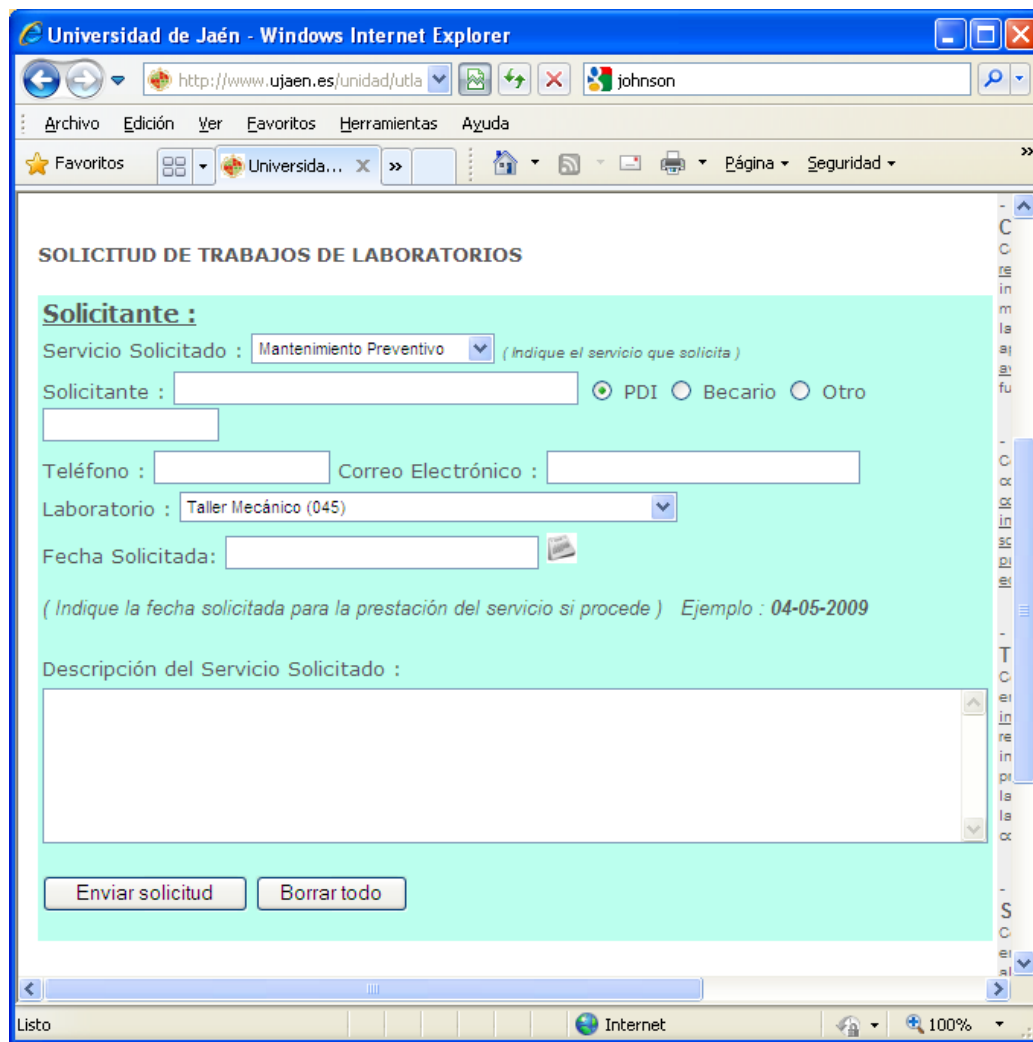
SOLICITUD DE SERVICIOS A PERSONAL TÉCNICO DE LABORATORIOS

Servicio Solicitado: Listado de Servicios publicados en la Carta de Servicios de la UTLA.

Laboratorio: espacio en el que se desarrollará la actuación. No es obligatorio.

Fecha Solicitada: Si hay una fecha concreta para la prestación, o a partir de la cual se prestará el servicio solicitado.

Descripción del Servicio Solicitado: En caso de requerir adjuntos, indicarlo aquí y enviar email.



Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/unidad/utla

johnson

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Universida... X >>

Página Seguridad >>

SOLICITUD DE TRABAJOS DE LABORATORIOS


Solicitante :

Servicio Solicitado : (Indique el servicio que solicita)

Solicitante : PDI Becario Otro

Teléfono : Correo Electrónico :

Laboratorio :

Fecha Solicitada: 

(Indique la fecha solicitada para la prestación del servicio si procede) Ejemplo : 04-05-2009

Descripción del Servicio Solicitado :

Listo Internet 100%

SERVICIOS UTLA

UTLA-I.08.[PC.05] INDICADOR

Universidad de Jaén - Windows Internet Explorer

http://www.ujaen.es/unidad/utlab/int/portal.php

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Universidad de Jaén

Universidad de Jaén

tec618

DATOS PERSONALES

TAREAS PENDIENTES

TAREAS REALIZADAS

HORARIOS

BUSQUEDA

INDICADORES

VALORACIÓN

SALIR

TAREA PENDIENTE Nº 2162

Solicitante : Pedro Lorite (PDI) Correo : plorite@ujaen.es

Telefono : Laboratorio : Laboratorio 1 (Dependencia A3-183)

Fecha de Solicitud : 06-5-2010 Fecha Solicitada : 6-5-2010

Servicio Solicitado : Apoyo a la Docencia

Observaciones : Abrir puertos en los laboratorios 1, 5 y 4 el miércoles, jueves y viernes respectivamente durante las sesiones de prácticas de Bioinformática.

Notas :
Aviso de trabajo finalizado. Gracias

GUARDAR MODIFICACIONES

FINALIZACIÓN DE TAREA Nº 2162

Técnico Responsable : tec618 Palabra Clave :

Prácticas Preparadas : 0 Apoyo Presencial a Prácticas : 0

Descripción servicio realizado : Notas Finales:

Abrir puertos en los laboratorios 1, 5 y 4 el miércoles, jueves y viernes respectivamente durante las sesiones de prácticas de Bioinformática. Aviso de trabajo finalizado. Gracias

Eliminar Tarea Finalizar Tarea

Listo Internet 100%



Gracias

