



MEMORIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA UNIDAD DE TÉCNICOS DE LABORATORIOS DE DEPARTAMENTOS, CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN convocatoria 2008



Instrucciones: COMITÉ DE MEJORA- 1.Trasladar la información desde el Plan de Mejora a las 4 primeras columnas. 2: Describir las acciones desarrolladas en la columna 5. 3: Bloquear el documento. 4: Enviar a la Unidad de Calidad de la Universidad la Memoria de seguimiento y los justificantes de las acciones. UNIDAD DE CALIDAD:- 5: Valorar el desarrollo de las acciones de mejora en la columna 6 de acuerdo con el cumplimiento de los indicadores, a la luz de las acciones realizadas y de los justificantes presentados, 6. Enviar la Memoria (vía electrónica y postal firmada) y los justificantes (vía postal) a la Dirección de la UCUA para su evaluación definitiva.

ÁMBITO:					
1	2	3	4	5	6
Nº	PLAZO	ACCIONES DE MEJORA <i>Según Plan de Mejora Aprobado</i>	INDICADOR DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN <i>Según Plan de Mejora Aprobado</i>	ACCIONES REALIZADAS <i>Descripción de las acciones desarrolladas. Adjuntar la justificación señalada según los indicadores correspondientes</i>	VALORACIÓN DEL GRADO DE DESARROLLO (A cumplimentar por la Comisión de Calidad de la Universidad) ¹² A B C
	Diciembre 09	Implantación de un sistema formal que permita recabar y tratar la información sobre las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los clientes, así como del impacto de la Unidad en la sociedad.	Número de encuestas realizadas a clientes sobre necesidades, expectativas y satisfacción. (nº de actuaciones)	Acción realizada. Informe Adjunto 1ª Realizadas dos encuestas de satisfacción a clientes.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Diciembre 09	Implantación de un sistema formal que permita recabar y tratar la información sobre las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los clientes, así como del impacto de la Unidad en la sociedad.	Informe anual de resultados sobre las encuestas realizadas. (Existencia del Informe si/no)	Acción realizada. Informe 1b y anexo	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Diciembre 09	Sistema integral de indicadores, asociados a los procesos descritos concretando objetivos para cada uno de ellos, que sirvan para analizar tendencias y establecer comparaciones con otras unidades de la Universidad de Jaén, o de otras universidades.	Definición de objetivos asociados a los procesos. (Grado de ejecución %)	Acción realizada. Informe adjunto 2a	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¹ Condiciones reunidas: A: totalmente; B: suficientemente; C: insuficientemente

Diciembre 09	Puesta en marcha de un Plan Operativo de la Unidad, que en consonancia con la planificación estratégica de la Universidad propicie su visibilidad y presencia, el estudio de necesidades sobre la dotación de medios y espacios de trabajo, el informe sobre las necesidades de formación específica y la motivación y reconocimiento alineados con la responsabilidad del personal técnico de la Unidad.	Informe de acciones realizadas para la mejora de la presencia y visibilidad de la Unidad. (Existencia del Informe si/no)	Acción realizada. Informe adjunto 3a	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Diciembre 09	Puesta en marcha de un Plan Operativo de la Unidad, que en consonancia con la planificación estratégica de la Universidad propicie su visibilidad y presencia, el estudio de necesidades sobre la dotación de medios y espacios de trabajo, el informe sobre las necesidades de formación específica y la motivación y reconocimiento alineados con la responsabilidad del personal técnico de la Unidad.	Elaboración de Informe sobre las necesidades de formación técnica específica para el personal de Laboratorios de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación. (Existencia del Informe si/no)	Acción realizada. Informe adjunto 3b	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Diciembre 09	Fomentar y fortalecer los canales de comunicación internos (horizontales/ verticales) y externos que mejoren y faciliten el conocimiento y funcionamiento de los servicios ofertados por la Unidad.	Elaboración de un Plan de Comunicación Interno.	Acción realizada. Documento adjunto 4a	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Diciembre 09	Fomentar y fortalecer los canales de comunicación internos (horizontales/ verticales) y externos que mejoren y faciliten el conocimiento y funcionamiento de los servicios ofertados por la Unidad.	Elaboración de un Plan de Comunicación Externo	Acción realizada. Documento adjunto 4b	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Abril 09	Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la Utlab.	Creación de un buzón de correo exclusivo para sugerencias, accesible vía web y físicamente ubicado en zonas comunes de Laboratorios.	Acción realizada. Informe adjunto 5a	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Diciembre 09	Implantación y sistematización de herramientas que nos permitan analizar y gestionar las sugerencias y quejas de la Utlab.	Elaboración de Informe y seguimiento de sugerencias recibidas	Acción realizada. Informe adjunto 5b	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Jaén, a 31 de Diciembre de 2009

VºBº El Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad

Fdo: Jorge Delgado García




VºBº El Responsable de Unidad Funcional

Fdo: Manuel Jaenes Bermúdez

