



I Jornadas sobre Calidad en las Universidades Andaluzas
Unidades de Laboratorio - Córdoba 2010



Universidad
de Huelva

Unidad Funcional 17

Laboratorios Departamentales





Universidad
de Huelva

ANEXO VI												
NUM	DENOMINACIÓN DE UNIDADES FUNCIONALES	CODIFICACIÓN										
		MAPAS DE PROCESO (Anexo I)		DIAGRAMAS DE PROCESO (Anexo II)			FICHAS DE PROCESO (Anexo III)			FICHAS DE INDICADORES (Anexo IV)		
		DOCUMENTO	UNIDAD	DOCUMENTO	UNIDAD	NÚMERACIÓN	DOCUMENTO	UNIDAD	NÚMERACIÓN	DOCUMENTO	UNIDAD	NÚMERACIÓN
01	UNIDAD DE RECTORADO, APOYO A LA DIRECCIÓN Y GERENCIA	MP	RAG	DP	RAG	01, 02, 03....N	FP	RAG	01, 02, 03....N	FI	RAG	01, 02, 03....N
02	UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL Y REGISTRO	MP	SGR	DP	SGR	01, 02, 03....N	FP	SGR	01, 02, 03....N	FI	SGR	01, 02, 03....N
03	UNIDAD DE PUBLICACIONES	MP	PUB	DP	PUB	01, 02, 03....N	FP	PUB	01, 02, 03....N	FI	PUB	01, 02, 03....N
04	UNIDAD DE CONTRATACIÓN, SUMINISTROS E INFRAESTRUCTURA (STOEM)	MP	CSI	DP	CSI	01, 02, 03....N	FP	CSI	01, 02, 03....N	FI	CSI	01, 02, 03....N
05	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	MP	RHU	DP	RHU	01, 02, 03....N	FP	RHU	01, 02, 03....N	FI	RHU	01, 02, 03....N
06	UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	MP	PRL	DP	PRL	01, 02, 03....N	FP	PRL	01, 02, 03....N	FI	PRL	01, 02, 03....N
07	UNIDAD DE BIBLIOTECA Y ARCHIVO	MP	BBA	DP	BBA	01, 02, 03....N	FP	BBA	01, 02, 03....N	FI	BBA	01, 02, 03....N
08	UNIDAD DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	MP	INF	DP	INF	01, 02, 03....N	FP	INF	01, 02, 03....N	FI	INF	01, 02, 03....N
09	UNIDAD DE PROMOCIÓN CULTURAL, INFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN	MP	PCO	DP	PCO	01, 02, 03....N	FP	PCO	01, 02, 03....N	FI	PCO	01, 02, 03....N
10	UNIDAD DE DEPORTES	MP	DEP	DP	DEP	01, 02, 03....N	FP	DEP	01, 02, 03....N	FI	DEP	01, 02, 03....N
11	UNIDAD DE EMPLEO (SOIPEA)	MP	EMP	DP	EMP	01, 02, 03....N	FP	EMP	01, 02, 03....N	FI	EMP	01, 02, 03....N

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

ANEXO VI												
NUM	DENOMINACIÓN DE UNIDADES FUNCIONALES	CODIFICACIÓN										
		MAPAS DE PROCESO (Anexo I)		DIAGRAMAS DE PROCESO (Anexo II)			FICHAS DE PROCESO (Anexo III)			FICHAS DE INDICADORES (Anexo IV)		
		DOCUMENTO	UNIDAD	DOCUMENTO	UNIDAD	NÚMERACIÓN	DOCUMENTO	UNIDAD	NÚMERACIÓN	DOCUMENTO	UNIDAD	NÚMERACIÓN
12	UNIDAD DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y PATRIMONIAL, AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	MP	GEP	DP	GEP	01, 02, 03....N	FP	GEP	01, 02, 03....N	FI	GEP	01, 02, 03....N
13	UNIDAD DE GESTIÓN ACADÉMICA	MP	GAC	DP	GAC	01, 02, 03....N	FP	GAC	01, 02, 03....N	FI	GAC	01, 02, 03....N
14	UNIDAD DE LA OFICINA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO	MP	POS	DP	POS	01, 02, 03....N	FP	POS	01, 02, 03....N	FI	POS	01, 02, 03....N
15	UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES Y LENGUAS MODERNAS	MP	RIL	DP	RIL	01, 02, 03....N	FP	RIL	01, 02, 03....N	FI	RIL	01, 02, 03....N
16	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	MP	INV	DP	INV	01, 02, 03....N	FP	INV	01, 02, 03....N	FI	INV	01, 02, 03....N
17	UNIDAD DE LABORATORIOS DEPARTAMENTALES	MP	LAB	DP	LAB	01, 02, 03....N	FP	LAB	01, 02, 03....N	FI	LAB	01, 02, 03....N
18	UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN DOCENTE Y ENSEÑANZA VIRTUAL	MP	CIE	DP	CIE	01, 02, 03....N	FP	CIE	01, 02, 03....N	FI	CIE	01, 02, 03....N
19	UNIDAD DE APOYO A LOS DEPARTAMENTOS	MP	DPT	DP	DPT	01, 02, 03....N	FP	DPT	01, 02, 03....N	FI	DPT	01, 02, 03....N
20	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE CENTROS	MP	CEN	DP	CEN	01, 02, 03....N	FP	CEN	01, 02, 03....N	FI	CEN	01, 02, 03....N
21	UNIDAD DE CONSERJERÍAS E INSTALACIONES	MP	CON	DP	CON	01, 02, 03....N	FP	CON	01, 02, 03....N	FI	CON	01, 02, 03....N

16 – Servicios Centrales de Investigación

INVESTIGACIÓN **DOCENCIA**

17 – Laboratorios Departamentales

INVESTIGACIÓN **DOCENCIA**

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



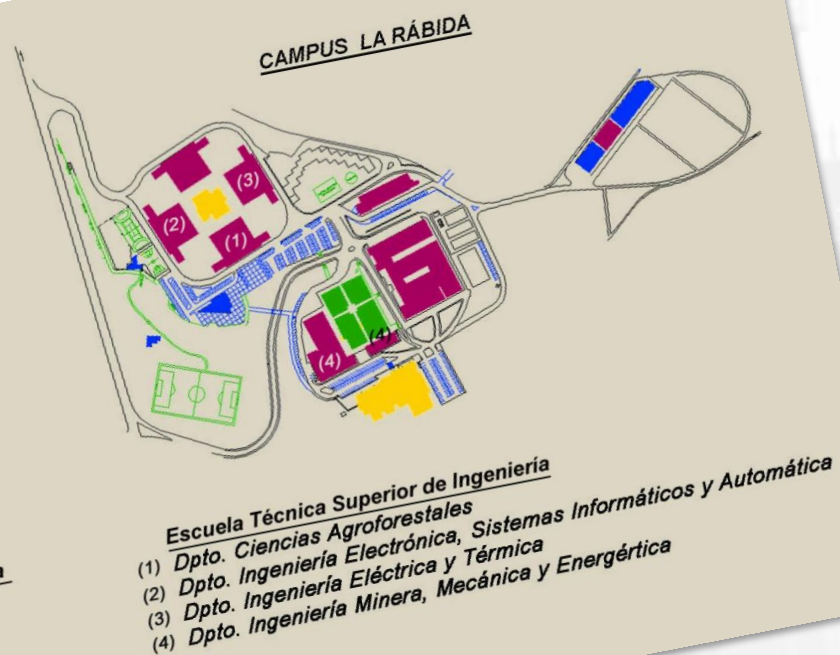
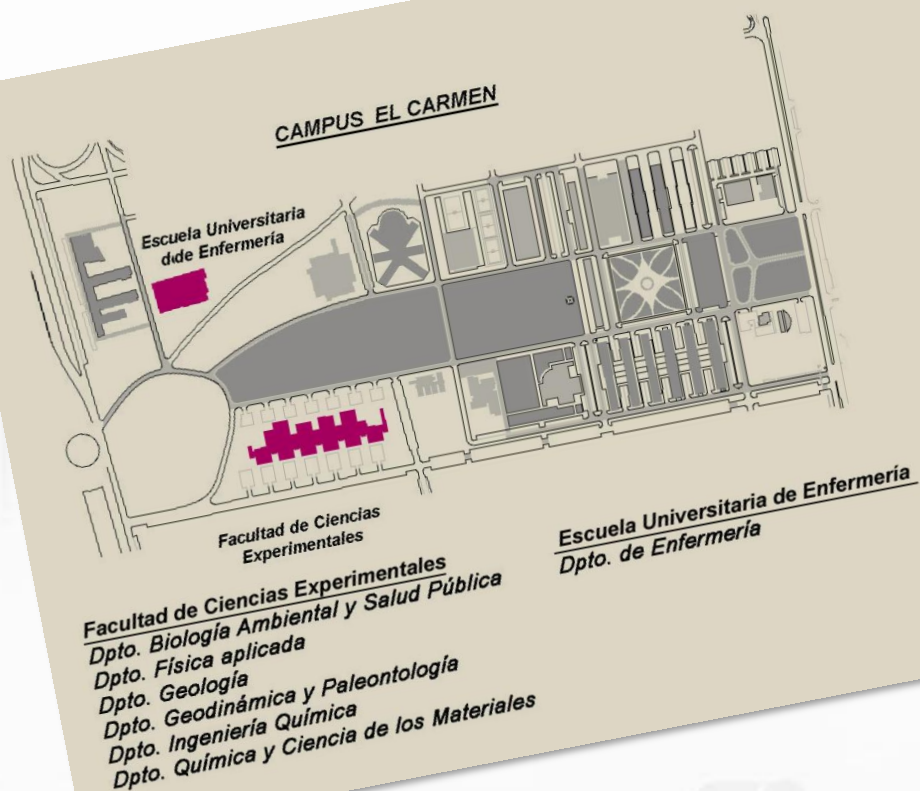
Universidad
de Huelva



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



**Universidad
de Huelva**

Clave	Nombre del Departamento	Clave	Nombre del Departamento
DBASP	Biología Ambiental y Salud Pública	DIESIA	Ingeniería Electrónica, Sistema Informáticos y Automática
DCAF	Ciencias Agroforestales	DIET	Ingeniería Eléctrica y Térmica
DENF	Enfermería	DIMME	Ingeniería Minera, Mecánica y Energética
DFA	Física Aplicada	DIQ	Ingeniería Química, Química Física y Química Orgánica
DGEO	Geología	DQCM	Química y Ciencia de los Materiales
DGYP	Geodinámica y Paleontología	S/A	Sin adscripción

Efectivos					Efectivos				
Clave	Tsadi	Tgmadi	Tesp	Taux	Clave	Tsadi	Tgmadi	Tesp	Taux
DBASP			1		DIESIA		1	1	
DCAF		1	1	2	DIET				1
DENF				1	DIMME		1		
DFA		1	1		DIQ			2	1
DGEO			1		DQCM		1	2	
DGYP				1	S/A			1	

(Tsadi: Titulado/a Superior de Apoyo a la Docencia y a la Investigación)
(Tgmadi: Titulado/a de Grado Medio de Apoyo a la Docencia y a la Investigación)
(Tesp: Técnico/a Especialista de Laboratorio)
(Taux: Técnico/a Auxiliar de Laboratorio)

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

CAS

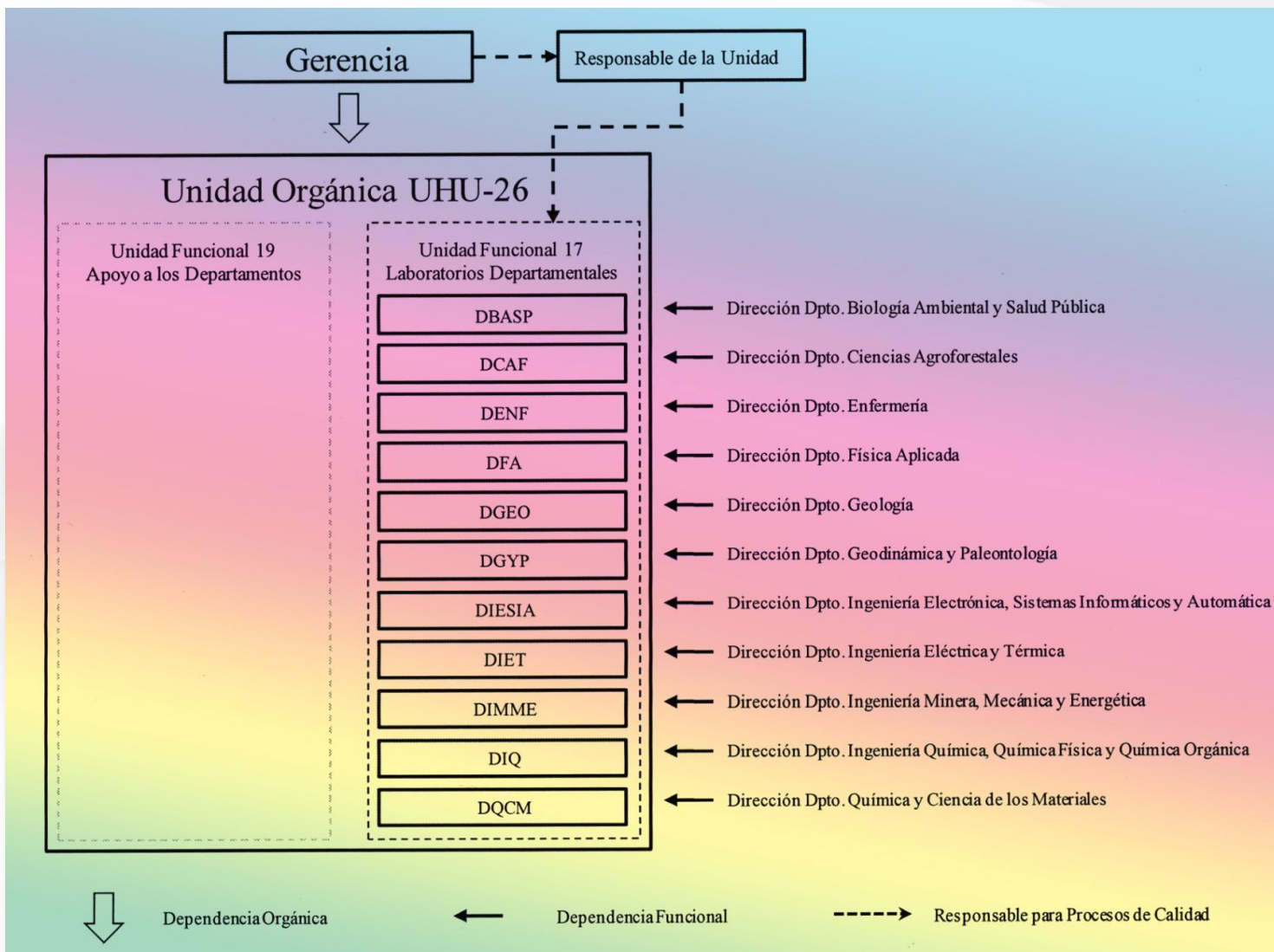
(Comité de Autoevaluación de Servicio)

- Manuel A. Camacho Cerro
Dpto. Geodinámica y Paleontología
- Miguel A. Casavázquez Jaramillo
Dpto. Geología
- Ramón Garrido Morillo
Dpto. Ingeniería Minera, Mecánica y Energética
- Juan F. Peña Ramos
Dpto. Ciencias Agroforestales

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

ACPMCS

Acta de la sesión de la Mesa Negociadora de Personal Laboral de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía.

Siendo las 13'30 horas del día 18 de mayo de 2007, se reúnen en el campus universitario de Jerez de Frontera, de la Universidad de Cádiz, las Universidades Públicas de Andalucía: Universidad de Almería; Universidad de Cádiz; Universidad de Córdoba; Universidad de Granada; Universidad de Huelva; Universidad Internacional de Andalucía; Universidad de Jaén; Universidad de Málaga; Universidad Pablo de Olavide y Universidad de Sevilla, con las Centrales Sindicales: Comisiones Obreras de Andalucía (CCOO); Unión General de Trabajadores de Andalucía (FETE-UGT) y Confederación General del Trabajo (CGT), integrantes de la Mesa y acuerdan lo siguiente:

Primero: Aprobar el texto que se acompaña, por el que se acuerda el establecimiento del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, así como las tablas retributivas que, igualmente, se acompañan al presente acta.

Segundo: Los efectos económicos previstos en el acuerdo para el año 2007, se harán efectivos al personal en la nómina del mes de julio del presente año. Para los sucesivos años de vigencia del acuerdo los efectos económicos se acordarán en cada Universidad, garantizándose que no será mas tarde del mes de octubre.

Lo que en prueba de conformidad firman las Universidades y las Centrales Sindicales en el lugar y fecha fijados en el encabezamiento.

Por las Universidades

Por CCOO

Por FETE-UGT

Por CGT



**Universidad
de Huelva**

Primer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Manifiesten, por escrito, el compromiso con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes operativos establecidos al efecto.
2. Elaboren el mapa de procesos de la unidad.
3. Definan la misión y visión de la unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad.
4. Colaboren en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva



**MANUAL DE PROCESOS
MPR-017**

Laboratorios Departamentales

Revisión: 1
Fecha: 28/02/09
Pág. 12 de 37

Anexo I- Mapa de Procesos Universidad de Huelva

**MP-LAB
VERSIÓN 2**

LABORATORIOS DEPARTAMENTALES

PROCESOS ESTRATÉGICOS

ENTRADA

MEJORA CONTINUA
DE LA FORMACIÓN

PARTICIPACIÓN
INTERNA
LAB-05

SALIDA

PROCESOS OPERATIVOS

ALUMNOS,
DOCENTES E
INVESTIGADORES

APOYO A LA DOCENCIA
PRÁCTICA- LAB 01

APOYO A
LA INVESTIGACIÓN LAB 02

ALUMNOS,
DOCENTES E
INVESTIGADORES

RECURSOS - LAB 03

MANTENIMIENTO - LAB 04

ENTRADA

PROCESOS DE APOYO

SALIDA

Información Propiedad de la Universidad de Huelva
Todos los derechos reservados

Archivo:
[INTRANET](#)

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



**Universidad
de Huelva**

Segundo nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Establezcan mecanismos de participación interna.
2. Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción.
3. Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados, de conformidad con las herramientas establecidas por la dirección.
4. Inicien la evaluación la unidad según el modelo EFQM, siendo suficiente en este nivel la emisión del informe de autoevaluación, o certifiquen alguno de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
5. Sigam colaborando en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.
6. La totalidad de las personas de la unidad realicen la correspondiente evaluación de competencias, al objeto de identificar carencias formativas, en relación con las determinadas para los puestos de trabajo. La negativa individual a realizar la mencionada evaluación supondrá la exclusión de ese trabajador del derecho a percibir este complemento, pero no del resto del personal de la unidad.

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



**Universidad
de Huelva**

Tercer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Completen la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo así como el informe final, o certifiquen el 50% de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
2. Elaboren el manual de procesos de la unidad.
3. Elaboren las cartas de servicios normalizadas de la unidad.
4. Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad.
5. Mejoren los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción.
6. Elaboren un plan estratégico o desplieguen el general de la Universidad.
7. Establezcan una gestión por procesos.

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

MARCO NORMATIVO

H
I
T
O
S

- **Decreto 317/2003, de 18 de noviembre**, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. BOJA nº 225 de 21 de noviembre 2003.
- **Orden de 1 de diciembre de 2004**, por la que se aprueba el logotipo de calidad de los servicios y se establecen normas para su utilización. BOJA núm. 245, de 17 de diciembre de 2004.
- **Decreto 177/2005. De 19 de julio**, por el que se modifica el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. BOJA núm. 154 de 9 de agosto de 2005.
- **Orden de 20 de diciembre de 2007**, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por la que se convocan premios de la Junta de Andalucía a la Calidad de los servicios Públicos y Administración Electrónica para el año 2007. BOJA núm. 23 de 1 de febrero de 2008.

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



**Universidad
de Huelva**

RESOLUCIÓN de 16 de febrero de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales de la Universidad de Huelva y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos.

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 16 de febrero de 2009.- El Rector, Francisco José Martínez López.

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios de la Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales de la Universidad de Huelva nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicha Unidad Funcional.

El personal docente e investigador y el alumnado de los centros que conforman la Universidad de Huelva, destinatarios de los servicios que presta la Unidad Funcional, requieren del apoyo técnico para la realización de sus funciones docentes y de investigación, tanto a nivel de laboratorios como de campo, respetando siempre el medio ambiente y cuidando la seguridad de las personas y/o cosas.

La Unidad Funcional se perfila como colaboradora en el proceso enseñanza-aprendizaje, con los agentes activos del mismo: alumnado y personal docente e investigador.

Esta Carta tiene como objetivo mejorar los servicios prestados por la Unidad Funcional a las personas usuarias. Como consecuencia, la Unidad Funcional adoptará las medidas necesarias para garantizar que se aplique en toda su extensión el contenido de la misma, por parte del personal adscrito a ella.

A) DATOS GENERALES

1. Datos identificativos.

1.1. Datos identificativos de la Unidad Funcional.

La Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales, formada por el personal técnico de laboratorios vinculado a determinados Departamentos, presta apoyo técnico a las actividades de laboratorio y de investigación.

1.2. Mejora continua de la calidad.



Universidad
de Huelva

CARTA DE SERVICIOS

Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales

Gerencia
Universidad de Huelva



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los/as usuarios/as del servicio podrán realizar sus sugerencias y reclamaciones a través de las direcciones físicas y telemáticas que figuran en el apartado siguiente (Direcciones y Formas de Acceso).

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Unidad Funcional se remitirán por escrito al Equipo de Dirección del Departamento o Departamentos afectados, para su conocimiento y tramitación, si procede.

DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

Campus de El Carmen

- Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales: Facultad de Ciencias Experimentales.
- Campus de El Carmen, Despacho P3-N1-9; 21071; (Huelva).
- Teléfono: 959219780 y fax: 959219777

Campus de La Rábida

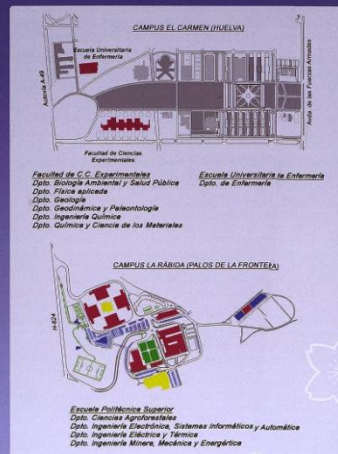
- Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales: Escuela Politécnica Superior, Pabellón Juan Grande, Despacho 7349, Campus de La Rábida; 21819 Palos de la Frontera (Huelva).
- Teléfono: 959217349 y Fax 959217304.

O a través del Registro General de la Universidad: Registro General de la Universidad de Huelva.
C/ Cantero Cuadrado 6; 21071 Huelva.

Formas de acceso y transporte

- La unidad está situada en las Facultades de Ciencias Experimentales y de Ciencias de la Salud en el Campus de El Carmen (Huelva) y en los siguientes edificios de la Escuela Politécnica Superior, en el Campus de La Rábida (Palos de la Frontera): Aldebarán, Catedrático Juan Grande, Martín Bolaños, Profesor Vicente Rodríguez Casado y Jack Rodney Harlan.
- Al Campus de El Carmen se puede acceder a través de las líneas de autobuses urbanos números 3, 4, 5 y 8.
- Al Campus de La Rábida se puede acceder por medio del transporte público de la empresa Damas, S.A.

Los horarios se pueden consultar en <http://www.damas-sa.es>



El horario normal de atención al público, presencial y telefónico, será de 9:00 a 14:00 h. para el turno de mañana, y de 15:00 a 19:00 h. para el turno de tarde. A través de correo electrónico (laboratorios_departamentales@ulh.es) o vía web: http://www.ulh.es/laboratorios_departamentales, de forma permanente.

CARTA DE SERVICIOS

Unidad Funcional de Laboratorios Departamentales

Gerencia
Universidad de Huelva



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva



áGoRa

GESTIÓN DE PROYECTOS DE CALIDAD



Mis proyectos

Carta de Servicios de los
Laboratorios Departamentales - UH
- Laboratorios Departamentales

Elaboración

- Equipo Trabajo
- Datos generales y servicios
- Compromisos e indicadores
- Otros datos generales y complementarios
- Plan de comunicación
- Solicitud de Informe Previo
- Informe Previo de la DGISP
- Resolución, aprobación y publicación

Seguimiento

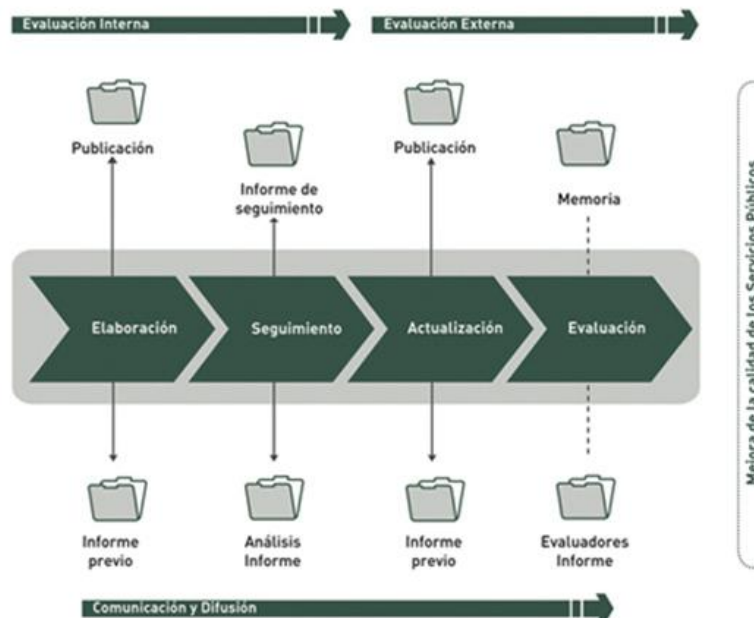
- Equipo de trabajo seguimiento
- Cuadro de Mandos
- Informes
- Informes de Seguimiento
- Difusión

Otros proyectos | Ejemplos y referencias | Comunicación interpersonal | Sugerencias | Administración | Salir

Inicio > Carta de Servicios de los Laboratorios Departamentales

Avance: 60 %

Biblioteca del Proyecto | Ver Planificación
Mostrar detalles del Proyecto





Universidad
de Huelva

Carta de Servicios de los Laboratorios
Departamentales

INFORME DE SEGUIMIENTO 2010

Carta de Servicios de los Laboratorios
Departamentales

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

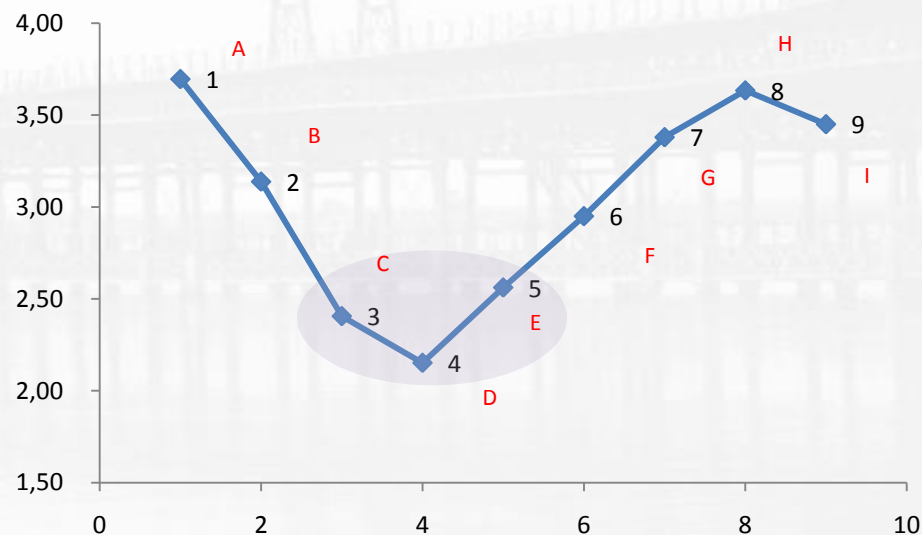
Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

DATOS DE LAS ENCUESTAS DE CLIENTES INTERNOS (PERSONAL)

		2008	2009	2010	media
A	1	3,74	3,71	3,64	3,70
B	2	3,18	3,01	3,22	3,14
C	3	2,39	2,47	2,35	2,41
D	4	2,18	2,03	2,25	2,15
E	5	2,57	2,51	2,60	2,56
F	6	2,95	2,93	2,97	2,95
G	7	3,20	3,52	3,42	3,38
H	8	3,50	3,78	3,63	3,63
I	9	3,21	3,46	3,68	3,45
		26,93	27,41	27,75	





Universidad
de Huelva



ESTA ENCUESTA SE VALORARÁ CON UN GRADIENTE DE 1 A 5
EN EL QUE 1 CORRESPONDERÍA A "NADA DE ACUERDO" Y 5 "TOTALMENTE DE ACUERDO".

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
A) CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA. Agrupa cuestiones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidades, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones y en la propuestas, conocimiento de las tareas a realizar, y seguridad en el trabajo						
1	Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra					X
2	Mi trabajo implica realizar tareas variadas					X
3	Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades					X
4	Mi trabajo me exige ser creativo			X		
5	La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades					X
6	En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto					X
7	La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades					X
8	En general, consigo los objetivos que me propongo en mi puesto de trabajo.			X		
9	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo					X
10	Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio			X		
11	Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento del Servicio					X
12	Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo					X
13	Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral					X
B) CONDICIONES DE TRABAJO. Incluye preguntas sobre horarios, descansos, características físicas del lugar, ventilación, temperatura, higiene y seguridad, y recursos materiales disponibles						
14	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					X
15	En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso					X
16	Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente					X
17	Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado					X
18	Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada					X
19	No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo					X
20	Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo			X		
C) SALARIO. Recoge detalles referidos al salario, tanto cuantitativa como equitativamente (comparación con otros)						
21	Estoy satisfecho con mi sueldo			X		
22	En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo	X				

D) PROMOCIÓN. Mide aspectos sobre las oportunidades de formación continua y promoción de que gozan los trabajadores en su puesto

23	Este trabajo permite una formación continua					X
24	En este Servicio existen oportunidades de promoción		X			

E) RECONOCIMIENTO. Contempla el reconocimiento verbal, las bonificaciones, las críticas y el prestigio como resultado del desempeño de las funciones propias del puesto

25	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás			X		
26	Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien		X			
27	En este Servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas					X
28	El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad					X

F) BENEFICIOS. Aporta datos sobre pensiones, seguro médico y vacaciones

29	La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro			X		
30	Mi trabajo me ofrece un buen seguro médico					X
31	En este puesto tengo suficientes períodos de descanso y vacaciones					X

G) SUPERVISIÓN. Se refiere a los estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los Responsables Funcionales, calidad de las relaciones humanas y administrativas, y comunicación entre mandos intermedios y el personal

32	Mis responsables funcionales saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz			X		
33	Mis responsables funcionales están perfectamente formados para llevar a cabo su labor			X		
34	Los responsables funcionales del Servicio mantienen buenas relaciones con el resto del personal					X
35	Los responsables funcionales mantienen buenas relaciones con el resto de Servicios o unidades de la Universidad			X		
36	Entre los responsables funcionales y el personal existe una comunicación fluida					X

H) COMPANEROS. Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación

37	Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia			X		
38	Entre los compañeros hay apoyo y ayuda					X
39	Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros trabajo					X
40	Entre el personal existe una comunicación fluida					X

I) EMPRESA Y DIRECCIÓN. Analiza la satisfacción global con la organización, en lo concerniente a los salarios que ofrece, el impacto que causa en la comunidad, la gestión del cambio y la definición de la misión

41	Los salarios que se cobran en la Universidad son adecuados para los distintos puestos		X			
42	Cumplimos un papel importante para el buen funcionamiento de la Universidad					X
43	Nos adaptamos eficazmente a todo tipo de cambios			X		
44	Conocemos el Plan Estratégico Institucional así como los valores, misión y política de la Universidad					X

PARA QUE ESTA HERRAMIENTA SEA VÁLIDA Y PERMITA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL, TODAS LAS UNIDADES HABRÁN DE TENER LA MISMA ENCUESTA, NO DEBIENDO INTRODUCIRSE NINGUNA MODIFICACIÓN.

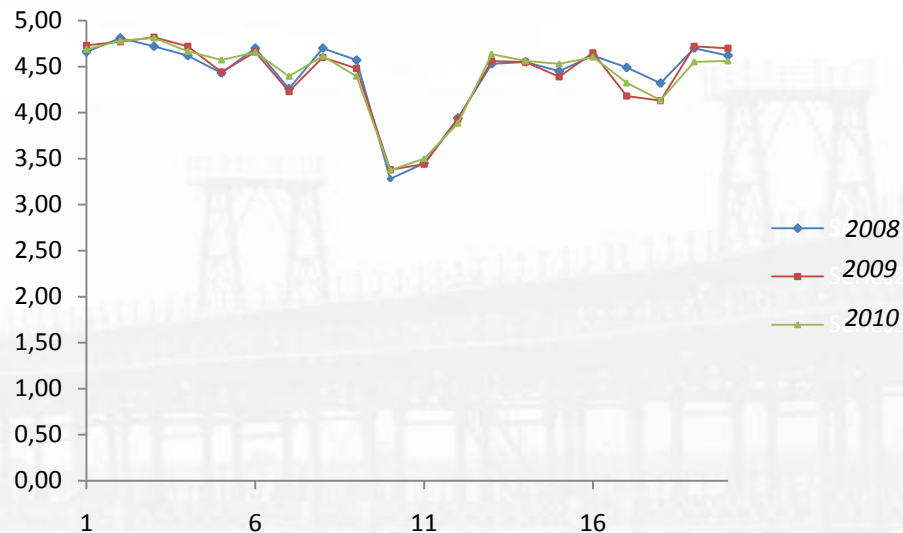
Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

DATOS DE LAS ENCUESTAS DE CLIENTES

	2008	2009	2010
1	4,66	4,73	4,69
2	4,81	4,77	4,78
3	4,72	4,82	4,81
4	4,62	4,72	4,67
5	4,43	4,44	4,57
6	4,70	4,66	4,66
7	4,26	4,23	4,40
8	4,70	4,60	4,61
9	4,57	4,48	4,40
10	3,28	3,38	3,38
11	3,45	3,44	3,50
12	3,94	3,93	3,89
13	4,53	4,56	4,64
14	4,55	4,55	4,56
15	4,45	4,39	4,53
16	4,62	4,65	4,60
17	4,49	4,18	4,32
18	4,32	4,13	4,14
19	4,70	4,72	4,55
20	4,62	4,70	4,56



10	El personal técnico de laboratorio cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo
11	El personal técnico de laboratorio dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)
12	El personal técnico de laboratorio dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios y unidades de la Universidad para facilitar su labor

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

Encuesta específica de satisfacción de usuarios y/o clientes

21. Piensa que el PTL puede aportar algo a las investigaciones que realiza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7,54

22. Ha solicitado en alguna ocasión la colaboración o asesoramiento del PTL para la investigación.

Nunca	Alguna vez	Casi siempre	Siempre
25	50	75	100

52,56

23. Sabría distinguir entre Técnico auxiliar de laboratorio, Técnico especialista de laboratorio y Titulado de grado medio de apoyo a la docencia y a la investigación y las prestaciones relativas a cada una de esas categorías profesionales para el contexto de la investigación.

32,94 ☐ Si ☐ No 67,06

24. En el contexto de la investigación, podría calificar el nivel de prestaciones por categoría profesional.

	1	2	3	4	5
Técnico Auxiliar de Laboratorio	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Técnico Especialista de Laboratorio	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Titulado de Grado Medio	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto

3,00

3,60

4,30



Universidad
de Huelva

1. Indicadores relacionados con la Docencia práctica

APOYO A LA DOCENCIA PRÁCTICA												
Curso	2008/2009	Cuatrimestre	Primero	Fecha	Febrero 2009							
Departamento												
Profesor/a (opcional)												
PREPARACIÓN DE PRÁCTICAS												
A partir de las instrucciones recibidas, ¿se preparan las prácticas eficientemente?		<i>FI-LAB-01</i>										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
COLABORACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS												
¿Se atienden las peticiones de colaboración en el desarrollo de las prácticas? (rodear con un círculo la opción deseada)		Si					No					
Grado de disponibilidad en la colaboración		<i>FI-LAB-02</i>										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
SATISFACCIÓN GENERAL												
Grado de satisfacción del cliente		<i>FI-LAB-03</i>										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Observaciones Profesor/a.												
Observaciones Personal Técnico.												

INDICADOR	OBJETIVO	FEBRERO 2008	FEBRERO 2009
FI_LAB_01	Efectividad en la preparación de prácticas (80%)	88,7	90,0
S/COD.	Atención peticiones de colaboración (80%)	98,7	98,7
FI_LAB_02	Porcentaje de disponibilidad en la colaboración en el desarrollo de las prácticas (80%)	85,8	86,0
FI_LAB_03	Grado de satisfacción en el apoyo a la docencia práctica (70%)	91,6	91,0

FEBRERO 2010

92,2

100

92,2

92,8

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



**Universidad
de Huelva**

2. Indicadores relacionados con la Investigación

APOYO A LA INVESTIGACIÓN											
Curso	2008/2009	Cuatrimestre	Primero	Fecha	Febrero 2009						
Departamento											
Profesor/a y/o Becario/a (opcional)											
¿Se atienden las solicitudes de asesoramiento en tareas de investigación? <i>FI-LAB-04</i>		SI					NO				
Grado de satisfacción del asesoramiento <i>FI-LAB-05</i>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Observaciones Profesor/a y/o Becario/a											
Observaciones Personal Técnico.											

Indicadores relacionados con la Investigación

INDICADOR	OBJETIVO	FEBRERO 2008	FEBRERO 2009
FI_LAB_04	Atender las solicitudes de asesoramiento y colaboración de las tareas de investigación para su valoración.	91,8	91,8
FI_LAB_05	Grado de satisfacción del asesoramiento En investigación (70%)	80,6	83,0

FEBRERO 2010

95,3

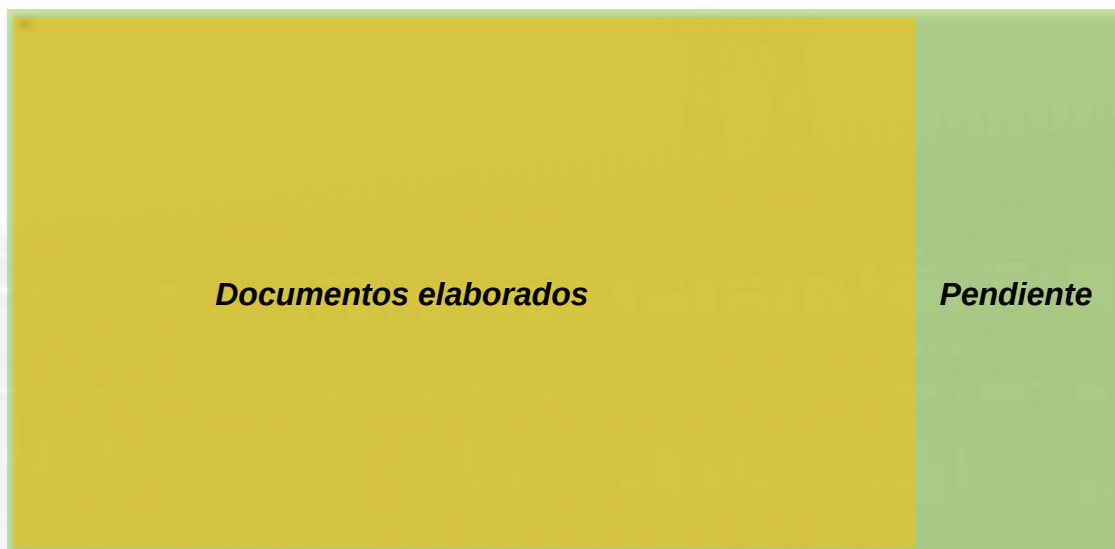
90,8

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

← **Compromisos del Acuerdo** →



● *Primer tramo* ● *Segundo tramo* ● *Tercer tramo* ● *Cuarto tramo* ●

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

Cuarto nivel: Lo obtendrán las unidades que:

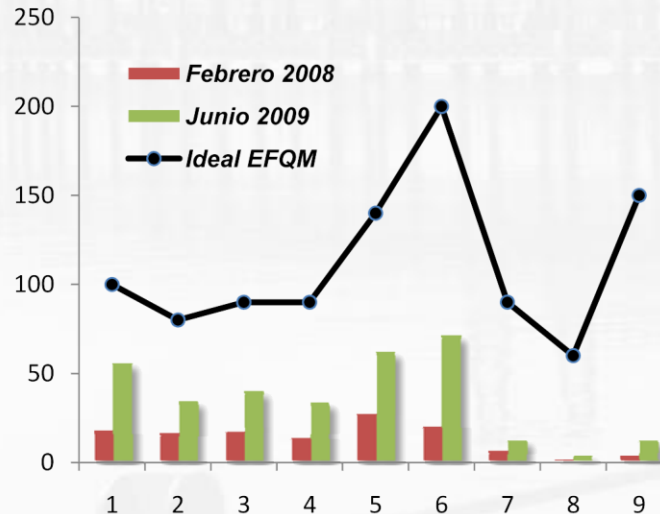
1. Cumplan los compromisos establecidos en las cartas de servicios y asuman nuevos compromisos de mejora.
2. Obtengan una puntuación de 300 o más puntos según el modelo de calidad EFQM o certifiquen la totalidad de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
3. Superen una evaluación del desempeño de las personas de la unidad (en la que se incluirá la evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado), conforme al sistema y metodología establecidos en cada Universidad.





Universidad
de Huelva

		<i>Ideal EFQM</i>	<i>Febrero 2008</i>	<i>Junio 2009</i>
AGENTES	1	Liderazgo	100	17,5
	2	Política y Estrategia	80	16
	3	Gestión de personal	90	17,1
	4	Alianzas y Recursos	90	13,5
	5	Procesos	140	27,02
RESULTADOS	6	En los clientes	200	20
	7	En las personas	90	6,03
	8	En la Sociedad	60	1,02
	9	Clave	150	3,15
			1000	121,32
				322,9



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales





Universidad
de Huelva



Universidad
de Huelva

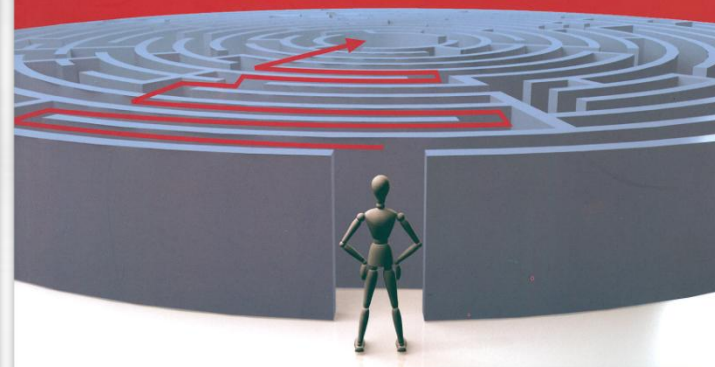


Plan Estratégico Institucional 2008 de la Universidad de Huelva

Plan Estratégico Institucional 2008



Universidad
de Huelva



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

Ejes estratégicos

Objetivos estratégicos

Líneas estratégicas

Acciones estratégicas

El impulso de las relaciones con el ENTORNO

EN040201

EN040301

EN040404

EN040409

EN040602

EN100101

La mejora de los PROCESOS INTERNOS

PR060201

PR060402

PR060501A

PR060501B

PR060501C

PR120601

Las PERSONAS (desarrollo de sus competencias)

PR060402

PR090201

Los RECURSOS FINANCIEROS

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

								DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATÉGICO		Fecha: FEBRERO 2009					
								SERVICIO/UNIDAD: 17 LABORATORIOS DEPARTAMENTALES		Revisión: 01					
EJE ESTRATÉGICO (1)		El impulso de las relaciones con el ENTORNO		OBJETIVO ESTRATÉGICO (1)		Mejorar la imagen percibida por la sociedad onubense		LÍNEA ESTRATÉGICA (1)		Abrir los servicios universitarios a la sociedad onubense		ACCIÓN ESTRATÉGICA (1)		Definir una política para regular el acceso a los servicios de usuarios/as externos	
CÓDIGO (2)		DESPLIEGUE DE ACTUACIONES (3)		PLAZO (4) corto C, medio (M)		RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN(5)		INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (6)		META A CONSEGUIR (7)		FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (8) mm/aa			
EN040201		Colaborar con los equipos directivos de Centros y Departamentos en las visitas de usuarios externos		C		Unidad Funcional		SI/NO		SI		Febrero 2009			

EJE ESTRATÉGICO (1)		El impulso de las relaciones con el ENTORNO		OBJETIVO ESTRATÉGICO (1)		Mejorar la imagen percibida por la sociedad onubense		LÍNEA ESTRATÉGICA (1)		Mejorar la eficacia de las Jornadas de las Puertas abiertas		ACCIÓN ESTRATÉGICA (1)		Ampliar la población objetivo de las jornadas de puertas abiertas a otros colectivos, además de los centros de bachillerato	
CÓDIGO (2)		DESPLIEGUE DE ACTUACIONES (3)		PLAZO (4) corto C, medio (M)		RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN(5)		INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (6)		META A CONSEGUIR (7)		FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (8) mm/aa			
EN040301		Colaborar con los equipos directivos de Centros y Departamentos en la realización de las Jornadas de Puertas Abiertas		C		Unidad Funcional		SI/NO		SI		Febrero 2009			

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva



PLAN DE MEJORA DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE LABORATORIOS DEPARTAMENTALES
DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA - CONVOCATORIA 2001/2006

ÁMBITO:

Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
----	--	---	--	--	--	--

1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO

1.1	Reuniones periódicas de la Unidad para unificar criterios y homogeneizar al grupo.	C	Unidad Funcional	Acta de reunión	2 actas	Marzo 2009
-----	--	---	------------------	-----------------	---------	------------

2. LIDERAZGO

2.1	Informar periódicamente a los Directores/as de Departamento de las actividades que en materia de Calidad realiza la Unidad	C	Unidad Funcional	Número de documentos remitidos	2 por cuatrimestre	Marzo 2009
2.2	Implicación conjunta del Personal Docente de Departamentos y la Unidad en actividades puntuales. Libro geología de Huelva	C	Unidad Funcional	Número de actividades conjuntas	1 por curso académico	Marzo 2009

3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

3.1	Incorporación de miembros de la Unidad en la Bolsa de Evaluadores de las instituciones competentes en temas de Calidad (AGAE/ANECA)	C	Unidad Funcional	Documentación de registro Base de datos AGAE	2 miembros de la Unidad	Marzo 2009
-----	---	---	------------------	--	-------------------------	------------

4. PERSONAS

4.1	Comunicar a la Gerencia las necesidades formativas de la Unidad	C	Unidad Funcional	Número de escritos registrados	1 por año académico	Marzo 2009
4.2	Ofertar a la Gerencia alternativas a los cursos de Formación	C	Unidad Funcional	Número de escritos registrados	1 por año académico	Marzo 2009

5. ALIANZAS Y RECURSOS

5.1	Reuniones periódica entre la Unidad y la Unidad Funcional 19 - Apoyo a los Departamentos	C	Unidad Funcional	Actas de reuniones	1 por año académico	Marzo 2009
-----	--	---	------------------	--------------------	---------------------	------------

6. PROCESOS

6.1	Revisión del Mapa de Procesos de la Unidad	C	Unidad Funcional	SI/NO	Documentación revisada	Marzo 2009
6.2	Revisión de los diagramas y fichas de proceso de la Unidad	C	Unidad Funcional	SI/NO	Documentación revisada	Marzo 2009

7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

7.1	Crear la página Web de la Unidad	C	Unidad Funcional	SI/NO	Web operativa	Marzo 2009
7.2	Identificación de los miembros de la Unidad con Tarjetas Personales	C	Unidad Funcional	SI/NO	Todos los miembros de la Unidad identificados	Marzo 2009

8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

8.1	Realización de encuestas sobre Riesgos en los Procesos que la Unidad realiza y traslado a los Responsables del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Huelva	C	Unidad Funcional	SI/NO	Escrito de remisión	Julio 2009
-----	--	---	------------------	-------	---------------------	------------

9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

9.1	Participar en las Jornadas de Puertas Abiertas que organiza periódicamente la Universidad de Huelva	C	Unidad Funcional	SI/NO	2 miembros de la Unidad	Marzo 2009
9.2	Participación de la Unidad en Cursos de Extensión Universitaria realizados en el ámbito provincial	C	Unidad Funcional	SI/NO	1 actividad	Marzo 2009
9.3	Ofertar contenidos formativos para el Aula de Mayores de la Universidad de Huelva	C	Unidad Funcional	SI/NO	1 contenido formativo	Julio 2010

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos

Laboratorios Departamentales - Universidad de Huelva - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/index.htm

download.php (PNG I... Bienvenido a Firefox cabecera_new_01.jpg... Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias

Laboratorios Departamentales - Uni...

 **Universidad de Huelva**

► Rectorado ► Servicios ► Centros ► Departamentos ► Estudios ► Perfiles ► Búsquedas

Unidad Laboratorios Departamentales

► Inicio ► Componentes ► Departamentos ► Servicios ► Localización ► Encuesta ► Buzón ► Contacto ► Mapa Web

Prevenición de Riesgos
Divulgación
Fotografías
Encuesta de Satisfacción
Quejas y Sugerencias
Lista de Correos
Contacto

«La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia»
John Ruskin



Noticias

Web Unidad
7 de Noviembre de 2008
Web de la Unidad de Laboratorios Departamentales
[+ Info]

u hu • es

LABORATORIOS DEPARTAMENTALES
Teléfono Campus El Carmen: 959 21 9780
Teléfono Campus La Rábida: 959 21 7349
Email: laboratorios_departamentos@uhu.es

Unidad Laboratorios Departamentales • 2010

Terminado

Inicio Laboratorios Departa... Adobe Photoshop - [...] Teclado en pantalla

ES nero SEARCH 21:31

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/

Laboratorios Departamentales - Universidad de Huelva - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/divulgacion.htm

Windows LiveWindow... download.php (PNG I... Bienvenido a Firefox cabecera_new_01.jpg... Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias

Laboratorios Departamentales - Uni...

Universidad de Huelva

► Rectorado ► Servicios ► Centros ► Departamentos ► Estudios ► Perfiles ► Búsquedas

Unidad Laboratorios Departamentales

► Inicio ► Componentes ► Departamentos ► Servicios ► Localización ► Encuesta ► Buzón ► Contacto ► Mapa Web

Inicio ► Divulgación

Divulgación

Energía y Medio Ambiente. Consumo y Ahorro de Energía en el Hogar **PDF**
Antonio Gómez Rosado

La Potencialidad Turística del Patrimonio Geológico-Minero del Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche **PDF**
Ramón Garrido Morillo

Notas Sobre el Patrimonio Minero del Sur de la Provincia de Huelva **PDF**
Ramón Garrido Morillo

Los Cabezos de Huelva: Cultura y Geología **PDF**
Ramón Garrido Morillo

Itinerario La Fija – (Poderosa) - Mina Concepción. **PDF**
Ramón Garrido Morillo

Unidad Laboratorios Departamentales • 2010

Terminado

Inicio Teclado en pantalla Córdoba1 Adobe Photoshop Microsoft PowerPoint ... Laboratorios Departa... ES

22:05

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/

Laboratorios Departamentales - Universidad de Huelva - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/fotografias.htm

download.php (PNG I... Bienvenido a Firefox cabecera_new_01.jpg... Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias

Laboratorios Departamentales - Uni...

 **Universidad de Huelva**

► Rectorado ► Servicios ► Centros ► Departamentos ► Estudios ► Perfiles ► Búsquedas

Unidad Laboratorios Departamentales

► Inicio ► Componentes ► Departamentos ► Servicios ► Localización ► Encuesta ► Buzón ► Contacto ► Mapa Web

Inicio > Fotografías

Fotografías

Patrimonio Geológico-Minero

Investigación en Ciencias Agroforestales

Actividad Formativa Aula de la Experiencia. Curso 2009-2010

Docencia Ingeniería Minera Mecánica y Energética

Actividad Formativa Aula de la Experiencia. Curso 2009-2010

Unidad Laboratorios Departamentales • 2010

Terminado

Inicio Laboratorios Departa... Adobe Photoshop Teclado en pantalla Córdoba Microsoft PowerPoint ... E5 nero @BEPINCH 21:35

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/



Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Universidad
de Huelva

La Rábida, 30 de septiembre de 2010

Ilmo. Sr. Gerente – Universidad de Huelva

Atendiendo a lo solicitado mediante correo electrónico (27 de septiembre de 2010, 12:50 horas), le indico la siguiente propuesta formativa detectada. Está relacionada directamente con el Servicio, vinculada al puesto de trabajo y consensuada por los miembros de la Unidad Funcional 17 (Laboratorios Departamentales). Idéntica a la realizada anteriormente (23 de febrero de 2009, registro de entrada 2009000100004027), es la siguiente:

- Factores de riesgo y primeros auxilios en laboratorios docentes y de investigación ⁽¹⁾

Quedamos a su disposición para cualquier cuestión que precise de la Unidad.

FORMACIÓN

Fdo. Ramón Garrido Morillo
Responsable para procesos relacionados con la Calidad
Unidad Funcional 17 – Laboratorios Departamentales
Dpto. Ingeniería Minera, Mecánica y Energética
Universidad de Huelva

(1) Los factores de riesgo comunes para la Unidad se han definido a partir de una encuesta realizada entre los miembros de la misma. A saber:

- Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas
- Exposición a sustancias nocivas o tóxicas
- Contactos eléctricos
- Exposición a contaminantes químicos

Un informe de estas cuestiones fue remitido tanto a V.I., como al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (registros de entrada 2009000100004027 y 26) hacia febrero de 2009.

Igualmente le comunico la disponibilidad del Profesor Arenas (Facultad de Enfermería), experto en esa temática, para impartir dicha actividad formativa altruistamente.

Unidad Funcional 17 - Laboratorios Departamentales



Unidad Funcional 17

Laboratorios Departamentales

Universidad de Huelva

Para dar cumplimiento al Acuerdo de mayo de 2007 relativo al establecimiento del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el Personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía (ACPMCS), la Universidad de Huelva define hasta 21 unidades funcionales. Algunas de ellas corresponden a servicios formalmente definidos mientras que otras, corresponden a unidades virtuales. Es el caso de la Unidad 17 – Laboratorios Departamentales. Cada departamento funciona de forma independiente y en ocasiones es complicado realizar alguna actividad como Unidad. Existen otras unidades complementarias integradas por el personal funcionario administrativo que realiza sus funciones en las secretarías de los Departamentos (Unidad 19 – Apoyo a los Departamentos), y otra aún más relacionada (Unidad de Investigación – 16). Esta última comprende categorías profesionales homólogas (según Convenio) que desarrollan sus funciones en los Servicios Centrales de Investigación de nuestra Universidad.

La distribución geográfica de los departamentos implicados se realiza en dos Campus (El Carmen – Huelva y La Rábida – Palos de la Fra.) aunque en algún caso existe movilidad entre los mismos. Se trata de 21 personas distribuidas por categorías profesionales: Titulado de Grado Medio de Apoyo a la Docencia y a la Investigación (5), Técnico Especialista de Laboratorios (10) y Técnico Auxiliar de Laboratorios (6).

Desde el comienzo del proceso, se han obtenido importantes logros formalizados en Documentos correspondientes a las demandas de cada nivel del ACPMCS. De ellos destacaremos la elaboración del Mapa de Procesos de la Unidad (con diagramas de procesos, indicadores y fichas de indicadores), la definición de Misión – Visión, la Carta de Servicios, el Manual de Procesos, y los indicadores. En definitiva, se han cumplimentado los tres primeros niveles. Actualmente se trabaja en la definición del Cuarto Nivel.

La cuantificación de la eficacia del importante arsenal de documentación se ha realizado a partir de encuestas de clientes (internos y externos) y de indicadores (relacionados tanto con los procesos como con la Carta de Servicios). Los datos obtenidos para clientes externos y para indicadores superan la previsión más optimista y nos permiten afrontar los próximos objetivos con ánimos renovados. En cuanto a los clientes internos (los miembros de la Unidad), los resultados no son tan esperanzadores existiendo desviaciones relacionadas con los factores “Salario”, “Promoción”, “Reconocimiento” y “Beneficios”. Poco podemos hacer en estos temas. Se han realizado tres campañas de encuestas e indicadores: 2008, 2009 y 2010.

La Unidad Funcional 17 – Laboratorios Departamentales cuenta con un responsable (sólo en lo relacionado con el ACPMCS) que suele ser la persona de categoría profesional superior y de mayor antigüedad. Se ha constituido el CAS (Comité de Autoevaluación del Servicio) compuesto por el responsable de la Unidad y tres personas más elegidas según dos criterios: representación de todas las categorías

profesionales y de los dos Campus. Era necesario definir este reducido grupo de personas puesto que las asambleas numerosas no eran operativas. El resto de miembros de la Unidad Colaboran ágilmente en cualquier cuestión que se solicita. De forma adicional se han definido tres grupos de mejora: Grupo de Mejora para la Revisión de los Procesos, Grupo de Mejora para Encuesta / Indicadores y por último. Grupo de Mejora de Prevención.

Con respecto a los aspectos demandados en el Cuarto Nivel, se ha realizado el Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios para 2010. Se ha utilizado la aplicación Ágora contándose con el apoyo y asesoramiento de la Consejería de Justicia y Administración Pública (Delegación de Huelva). Se ha revisado ese importante documento y se proponen algunas modificaciones al mismo.

Con relación a la cuantificación según el modelo EFQM (herramienta Perfil IV), los cambios son significativos puesto que la cantidad de documentación generada y las acciones de mejora realizadas, elevan sobremanera la puntuación con respecto a la realizada en 2008. Esta reunión de Córdoba, puede reportarnos abundante información y contactos que reporten puntos adicionales.

Para la definición del Plan de Mejora se han considerado dos líneas de actuación. Por una parte, el Plan Estratégico Institucional de la Universidad de Huelva (2008) ha servido de referente para las acciones ha desarrollar en los diversos Objetivos Estratégicos que ese documento contiene. En este sentido las acciones emprendidas están dirigidas hacia el factor “Sociedad”. De puertas adentro, el Plan de Mejora se ha definido con las limitaciones propias de una Unidad Virtual, con un margen de maniobra mínimo. Hay que volver a insistir en que los departamentos son comportamiento estancos con una jerarquía clara que no permite acciones conjuntas con otros departamentos en lo que respecta a los miembros de la Unidad. En la mayoría de los casos, estos procesos de calidad han servido para conocernos. En ese sentido, se ha buscado por una parte lo común y, por otra, intentar involucrar a cada Departamento en las actividades que se realizan.

Se ha confeccionado una Web (http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos/index.htm) con contenidos fijos (encuestas de satisfacción y quejas y/o sugerencias) y otros divulgativos con una componente social importante. No hemos se ha querido entrar en competencias con las Web oficiales de los departamentos dado que cada uno tiene una tanto una organización interna como unos protocolos que hay que respetar. La formación sea quizá en problemas más importante de una unidad con sólo 21 miembros puesto que no existe oferta específica aunque se ha solicitado a Gerencia de forma continua. En este sentido estamos orientando nuestras peticiones hacia aspectos comunes a todos los departamentos de ciencias e ingenierías, intentando involucrar a otras unidades. La temática relacionada con la prevención de riesgos y los primeros auxilios pensamos que puede ser una línea importante. En este sentido se ha realizado una encuesta para definir los factores de riesgo y la problemática relacionada. Esta ha sido nuestra última propuesta que incluye el profesorado adecuado (autodefinición de la formación = autoformación).

Se ofrece con estas líneas un esbozo de la realidad de la Unidad Funcional 17 – Laboratorios Departamentales. El conocimiento de otras realidades (es el objetivo de esta Jornada) debe de hacernos avanzar y mejorar nuestro servicio.



Universidad
de Huelva

GRACIAS

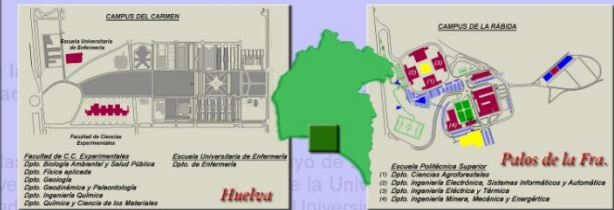
Unidad Funcional 17
Laboratorios Departamentales

UNIDAD FUNCIONAL 17 - LABORATORIOS DEPARTAMENTALES - UNIVERSIDAD DE HUELVA



Universidad
de Huelva

1. LOCALIZACIÓN



2. COMPOSICIÓN

21 miembros

Clave	Nombre del Departamento	Clave	Nombre del Departamento
0604P	Biología Ambiental y Salud Pública	0605P	Agencia Electrónica, Sistema Informático y Automático
0604F	Ciencias Agrarias	0607	Agencia Electrónica y Térmica
0606	Química	0608	Agencia Electrónica, Mecánica y Térmica
0607	Física Aplicada	0609	Agencia Química, Química Física y Química Orgánica
0608	Geología	0610	Química y Ciencia de los Materiales
0609	Geodinámica y Paleontología	0611	Enfermería

Efectivos				Efectivos			
Claves	Fuente	Signat	Fuente	Claves	Fuente	Signat	Fuente
0604P	1	2	3	0605P	1	1	1
0604F	1	1	1	0607	1	1	1
0606	1	1	1	0608	1	1	1
0607	1	1	1	0609	1	1	1
0608	1	1	1	0610	1	1	1
0609	1	1	1	0611	1	1	1

- Campus El Carmen (Huelva): 35% de los efectivos
- Campus La Rabida (Palos de la Frontera): 45% de los efectivos
- Simultaneando ambos Campus: 20% de los efectivos



Encuestas de Clientes (0/5)

(4A)

3. MISIÓN

La Unidad Funcional colabora con los miembros de cada Departamento en el cumplimiento de los objetivos docentes e investigadores. Proporciona soporte técnico necesario para la docencia práctica, concretada en créditos de laboratorio y campo, así como en las actividades de investigación de los Departamentos y de todos y cada uno de sus miembros. Estas prestaciones las realiza atendiendo a la conservación del medio ambiente aplicando las técnicas de prevención de riesgos laborales.

4. RESULTADOS

- Encuestas de Clientes (4A)
- Encuestas de Personal
- 2ª Valoración EFQM (Perfil IV) (4B)
- Indicadores de Procesos y Carta de Servicios (4C)

Indicador	Objetivo	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
1. Liderazgo	100	100	100	100
2. Política y Estrategia	80	80	80	80
3. Gestión de personal	80	80	80	80
4. Administración y Recursos	80	80	80	80
5. Procesos	80	80	80	80
6. En las personas	80	80	80	80
7. En las estructuras	80	80	80	80
8. En la innovación	80	80	80	80
9. En la cultura	80	80	80	80



Ámbito	Código
Docencia	1
Investigación	2
Transferencia	3
Atención al cliente	4
Recursos humanos	5

5. DOCUMENTACIÓN

Mapa de Procesos, Catálogo de Competencias, Evaluación EFQM, Evaluación de Competencias, Manual de Procesos, Carta de Servicios, Plan de Mejora, Despliegue del Plan Estratégico UHU, Informes de Encuestas e Indicadores, ...



http://www.uhu.es/laboratorios_departamentos

UNIDAD FUNCIONAL 17 - LABORATORIOS DEPARTAMENTALES - UNIVERSIDAD DE HUELVA