

Utilización del equipamiento CICT en I+D+i

Los técnicos CICT prestan las siguientes actividades de apoyo con los recursos de los que son responsables:

- Servicios a demanda. El usuario solicita el estudio/análisis y entrega las muestras, pero es el técnico CICT quien realiza el trabajo solicitado. La información que se requiere para poder prestar el servicio depende del recurso elegido.
- Reservas en autoservicio. El técnico CICT vela por que los recursos que tiene adscritos puedan ser utilizables en autoservicio en cualquier momento del día, todos los días del año, adecúa la configuración del hardware del equipo en función de las necesidades de los usuarios, revisa la disponibilidad de los consumibles que mantienen la operatividad de los recursos y atiende las incidencias que puedan presentarse.
- Capacitación de usuarios en autoservicio. Los técnicos CICT formalizan sesiones de capacitación con los solicitantes de autoservicio para verificar o proporcionar las competencias precisas para operar de manera autónoma.
- Atención de consultas de usuarios, que pueden realizarse por teléfono, por email o por la plataforma de gestión, pero en la mayoría de los casos los investigadores prefieren en persona.
- Elaboración, revisión y actualización de la documentación de soporte a los usuarios.

La prestación de servicios de apoyo a I+D+i y a docencia se gestiona mediante la plataforma GSYA, <http://gsya.ujaen.es>, con enlaces también en la intranet de la UJA y a la derecha en esta página CICT. Es en GSYA donde se delimitan y concretan los servicios prestados con cada recurso CICT.

El convencimiento de que hay que prestar un servicio de calidad con unos tiempos de respuesta razonables, con una alta fiabilidad y celo en el trabajo, así como nuestro interés en avanzar hacia la mejora nos ha impulsado a establecer desde 2013 indicadores de gestión con los que analizamos los tiempos que tardamos en finalizar un servicio, hacer un seguimiento a los estudios fallidos o la disponibilidad de los equipos en autoservicio (revisar [seguimiento CICT_ indicadores del PC08](#)).

Enlaces relacionados

- [Cómo se presta el servicio](#)
- [Mantenimiento del equipamiento CICT](#)
- [Asesores científicos](#)
- [Incidencias en el acceso en autoservicio](#)