*ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO*

*PC03 GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS DE LAS DEMANDAS PLANIFICADAS O SOLICITADAS.*

*PC03-S4 CONTROL DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS ESPACIOS Y SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS*

Grupos de interés:

1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.

Fuentes de información:

1. Seguimiento del servicio.
2. Indicadores del proceso.
3. Quejas/sugerencias/felicitaciones.
4. Encuestas post-servicio y de satisfacción.

Necesidad: Asignación de espacios y gestión de las incidencias derivadas del uso de los mismos.

Atributos:

1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4)
2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4)
3. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4)
4. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
5. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1)
6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4)
7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4)
8. Registro de las solicitudes y comunicaciones por incidencias en la adecuación de espacios que precisan resolución a través de otros servicios [2,3,4 y 5] (3,4)

Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información () Prioridad en los atributos: 8>1>4>6