*ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO*

*PC08 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO*

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: Apoyar la actividad práctica docente e investigadora

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. Priorización en el cumplimiento de los plazos de ejecución en las solicitudes de apoyo a la docencia e investigación [3,4 y 5] (2)
4. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4)
5. Atención y medida de la actividad docente e investigadora [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
6. Disponibilidad y operatividad de los equipos y recursos instrumentales [1,2,3,4 y 5] (3,4)
7. Rapidez en la gestión y resolución de las incidencias detectadas durante el desarrollo de la actividad [2, 3,4 y 5] (1)
8. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1)
9. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4)
10. 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)

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