

PC 08.- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO / TÉCNICO

PC 08.2.- GESTIÓN DE APOYO TÉCNICO E INSTRUMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRÁCTICA DOCENTE E INVESTIGADORA

1. FUNDAMENTO

El apoyo técnico a la Docencia e Investigación que lleva a cabo la UTLA documentado en el [Sigc-Sua](#) con mayor detalle en el apartado Flujogramas, necesita mayor nivel de concreción en lo referente a tareas intermedias y plazos de recepción y ejecución de las mismas. Con este objetivo se plantea la redacción de la siguiente Instrucción Técnica que pretende organizar y especificar los requisitos y condiciones necesarias para la prestación de un servicio de calidad y documentado.

El punto de partida de la Gestión de Apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad práctica docente consiste en la “DEMANDA DE RECURSOS Y SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO TÉCNICO E INSTRUMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD PRÁCTICA DOCENTE E INVESTIGADORA. La entrada se realiza a partir de una SOLICITUD. Desde este punto de partida se puede llegar a varios destinos intermedios como serían “RESOLUCIÓN PRÁCTICA DE CONSULTA”, “EJECUCIÓN DEL EXPERIMENTO –POR EL TÉCNICO UTLA-“, y el “APOYO TÉCNICO” a la realización del EXPERIMENTO en autoservicio.

Según lo expuesto, parece razonable la necesidad de una INSTRUCCIÓN TÉCNICA para cada punto de llegada, especificando la parte no incluida en el flujograma relativa a plazos, reserva de espacios, incidencias y enlace con otros procesos de gestión de espacios, stock o mantenimientos.

2. INSTRUCCIÓN TÉCNICA - APOYO TÉCNICO A PRÁCTICAS DOCENTES

Se inicia con la **Solicitud de Servicio**. En principio la Programación podría ser considerada suficiente, pero no lo es, ya que se necesita mayor especificación para el Apoyo Técnico, que la entrega de una programación de prácticas docentes para los distintos Laboratorios, de manera que cada actividad que requiera **Apoyo Técnico** de la UTLA necesitará de una Solicitud de Apoyo Técnico, que según casos debería ir acompañada de **documentación adjunta** –por los medios de que se disponga- referenciados en Solicitud de Apoyo.

La Actividad se considerará programada si en el momento de su solicitud está incluida en la Programación de Actividades que debe de ser aportada por el Departamento a la UTLA para cada curso académico, en ese caso la reserva de espacios ya estará realizada. (Nuestro sistema debería evitar que a esa hora y día se pueda realizar una reserva puntual.)

En caso de tratarse de una **Solicitud de Apoyo Técnico NO-Programado**, implica la realización por parte del técnico de la reserva del espacio donde se llevará a cabo, quedando registrada y anotada esta reserva de espacio, según lo indicado en el Proceso 03 sobre Gestión de Espacios para la UTLA.

Teniendo en cuenta las características y requisitos del Apoyo Técnico que presta la UTLA a los distintos Laboratorios a los que está adscrita, se fijarán plazos para la admisión de solicitudes de Apoyo Técnico intentando agrupar el mayor número de Laboratorios para optimizar el entendimiento por parte de los clientes, en función de:

- Disponibilidad del Espacio –Solicitudes no programadas-
- Requisitos de Adecuación funcional de Recursos
- Existencia/Disponibilidad de equipos, reactivos, conexión eléctrica, red...
- Disponibilidad de personal para Apoyo Presencial – si se requiere-

2.1. ADMISIÓN:

La solicitud programada o no, una vez recibida por la UTLA, (implica reporte automático de solicitud con la información de todo el procedimiento) en el plazo de 2 días, el cliente podría ser informado y requerido para el aporte de mayor detalle en la información y/o requisitos. En otro caso será directamente admitida y así será informado el Solicitante.

Recibida la información complementaria, con arbitraje de la dirección, si fuera necesario, en el plazo de 2 días será admitida definitivamente la Solicitud mediante una mensaje, donde se le aportará al cliente una dirección y número de seguimiento de la solicitud realizada y admitida, lo que le permitirá al cliente informarse en todo momento de las anotaciones sobre la evolución de la misma.

Las Solicitudes deben de estar referenciadas dispositivos, fungible, reactivos que estén disponibles en el inventario y control de stock de los Laboratorios – por departamentos-, por lo que en caso elementos necesarios fuera de los habitualmente disponibles se interrumpiría la admisión de la solicitud hasta que el departamento esté provisto de los mismos.

Existe el siguiente link en Página de la UTLA para [Seguimiento de Solicitudes Electrónicas de Servicios \(PETRUS\)](#) y Consulta del Inventario donde consultar la dotación de los laboratorios, y demás elementos habituales para las prácticas (requerida contraseña).

2.2. ADECUACIÓN FUNCIONAL:

Suponiendo que hay disponibilidad de espacio, material y personal, con antelación a la fecha/hora solicitada se comunicará la disponibilidad Espacio, Adecuación Funcional y Disponibilidad del Apoyo Presencial si así ha sido requerido este último.

Si existiera algún problema se comunicará al cliente con 24 horas de antelación a la fecha solicitada.

2.3. EXPERIMENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Para realización de Experimento – Prácticas Docentes donde no se haya requerido el apoyo presencial, podría darse el caso que el Personal Técnico se encuentre prestando otro servicio, o no esté presente si la práctica y horario del personal no es coincidente, por lo que no se puede garantizar en estos la atención inmediata de la incidencia, aunque sí en el plazo de 2 días igualmente deberá ser informado al Informante de la Incidencia de la gestión llevada a cabo para resolución directa o gestión de mantenimiento de acuerdo a lo concretado en el Proceso 04.

2.4. RESULTADOS

Una vez prestado el servicio de Apoyo Técnico a prácticas docentes la Solicitud será cerrada con el objeto de que pueda ser evaluada por el receptor del apoyo. En caso de no requerir encuesta post-servicio, debería de incluirse la posibilidad de aportar sugerencias que mejoren el servicio recibido para su análisis por grupo de trabajo que corresponda.

3. ESQUEMA INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Durante el Proceso de Gestión serán necesarios al menos los siguientes hitos de comunicación CLIENTE-UTLA para garantizar la comunicación y control de la prestación del APOYO

Departamento- Envío de Programación de Prácticas docentes

CLIENTE- Envío de Solicitud

UTLA Reporte automático de la recepción de la solicitud?

UTLA- 2 Días siguientes máximo – Petición de Información Adicional o Admisión Definitiva

Cliente- Aporte de Información requerida

UTLA 2 días siguientes máximo al hito anterior- Admisión Definitiva si no había ocurrido anteriormente-

UTLA Con antelación a la fecha/hora solicitada se comunicará la disponibilidad Espacio, Adecuación Funcional y Disponibilidad del Apoyo Presencial si así ha sido requerido este último

Si existiera algún problema se comunicará al cliente con 24 horas de antelación a la fecha solicitada

UTLA 1 día tras la prestación, envío del cierre de la solicitud, informe sobre gestión de incidencias si las hubo y encuesta post-servicio si procede.

CLIENTE- Envío de Encuesta Post-servicio o Sugerencias