PC\_03

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **PC03** Gestión de Espacios**[PC03.121]** Demandas de la comunidad Universitaria**[PC03.2]** Gestión del acceso y control de espacios |
| **Servicio prestado:** | Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UTLA. |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Fecha:** | Marzo 2018 |
| **Responsables:** | Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación |
| **Seguimiento y revisión:** | Proceso de revisión y mejoraInforme del ciclo anual de gestión del procesoRevisión periódica por los diferentes grupos de trabajoCuadro de indicadores asociadosEstudio y modificación de encuestasInforme anual de resultados de encuestasDesarrollo de otros sistemas de retroalimentación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso:** | PC03. Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas. |  |
| **Servicio prestado:** | PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. |  |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación |  |
| **Fecha:** | febrero/2012 |  |
| **Grupo de interés/Clientes-Usuario** | **Fuentes de Información** | **Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)** | **Requisitos de calidad** |
| 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. | * Seguimiento del Servicio.
* Indicadores del proceso.
* Quejas/sugerencias

/felicitaciones.* Encuestas post-servicio y de satisfacción
 | Necesidad: Asignación y adecuación del espacio a las necesidades específicas del servicio solicitado. 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)

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 | - Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso:** | PC03. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios. |  |
| **Servicio prestado:** | PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias. |  |
| **Unidad/es:** | Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación |  |
| **Fecha:** | febrero/2012 |  |
| **Grupo de interés/Clientes-Usuario** | **Fuentes de Información** | **Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)** | **Requisitos de calidad** |
| 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. | * Seguimiento del Servicio.
* Indicadores del proceso.
* Encuestas de Satisfacción.
* Quejas/sugerencias

/felicitaciones.* 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 | - Adecuado plazo de finalización de las incidencias.- Registro de incidencias presentadas. |