PC\_08

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | **PC08** Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico Técnico**[PC08.2]** Gestión de Apoyo Técnico e Instrumental para el Desarrollo de la Actividad Práctica Docente e Investigadora |
| **Servicio prestado:** | Realizar actividades de soporte, apoyo y de atención necesarias para gestionar el diseño y mejora de prestación de servicios de naturaleza científico técnico |
| **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:** | PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO |  |
| **Servicio prestado:** | PC08-S2: Prestación de los servicios de apoyo científico/técnico e instrumental demandados por la actividad práctica docente e investigadora. |
| **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: Apoyar la actividad práctica docente e investigadoraAtributos: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 | - Las solicitudes de adecuación de recursos para prácticas docentes serán realizadas en un 95%.- Parque de recursos científicos adecuado a las necesidades docentes.- Satisfacción de los usuarios.- Disponer de personal especializado para la prestación de servicios. |