

REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE ESPECTROSCOPIA FOTOELECTRÓNICA DE RAYOS X (XPS)

Vicerrectorado de Investigación

Resultados Carta de Servicios

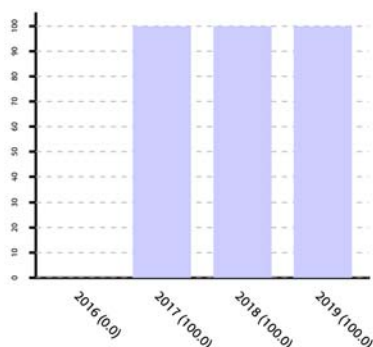
Fecha de Aprobación: 31/12/2019

REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE ESPECTROSCOPIA FOTOELECTRÓNICA DE RAYOS X (XPS)

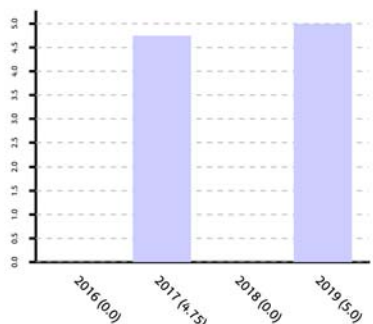
Vicerrectorado de Investigación

% de solicitudes atendidas en plazo.

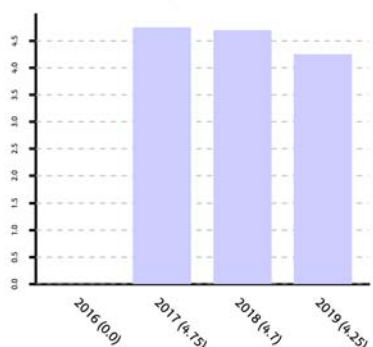


Atender las solicitudes del Servicio en un plazo no superior a 5 días hábiles para el 100% de las mismas, según el calendario publicado del Servicio, siempre y cuando la solicitud se haya completado adecuadamente y esté de acuerdo a lo establecido en el protocolo de acceso.

Grado de satisfacción, en una escala de 0 a 5 puntos, con respecto al curso de formación.



Valoración global del servicio.



Prestar un servicio acorde a la solicitud realizada, de manera clara, concreta y con atención personalizada, intentando alcanzar una valoración global del mismo superior a 4 puntos sobre los 5 posibles.

REVISIÓN DEL AÑO 2019

SERVICIO DE ESPECTROSCOPIA FOTOELECTRÓNICA DE RAYOS X (XPS)

Vicerrectorado de Investigación

Puntos Fuertes

El personal se involucra en la prestación y mejora de los servicios ofertados.

Contratación basada en la igualdad de mérito y cumplimiento de la base normativa.

Alto nivel de formación del personal técnico, con un porcentaje muy alto de personal doctor/doctora y una alta especialización a disposición del personal investigador de la UPV/EHU.

Capacidad para ofertar servicios transversales y solucionar problemas desde diferentes puntos de vista científicos.

Firme apuesta por la formación y transmisión del conocimiento al personal investigador. Estabilización de la oferta formativa y mejora de su eficiencia. Apoyo a la docencia y a la investigación como por ejemplo a los másteres universitarios, entre otros.

Disponibilidad de recursos que facilitan la transformación digital y la implantación de herramientas de gestión on line.

Actualización de infraestructuras e instalaciones competitivas para la investigación.

Constante aumento de la producción científica de la UPV/EHU apoyada por las Unidades de los SGIker. Resultado obtenido mediante la oferta de nuevas y actualizadas técnicas.

Modelo de gestión que integra las normas ISO 9001, ISO 17025 y de las Cartas de Servicio. Se dispone de un sistema robusto que permite la integración de nuevos procesos (Fuente AENOR).

La diversidad de los trabajos realizados por el personal técnico aumenta su conocimiento y competencia revertiendo así en el aumento de las prestaciones del servicio

Áreas de Mejoras

Mejora de los procedimientos que permitan una comunicación más eficaz entre las diferentes unidades y el personal técnico para poder ofertar servicios y cursos de forma integrada, colaborativa y unificada.

Mejora de recursos para poder desarrollar nuevos contenidos formativos y actualizar de forma integral la oferta formativa, con el fin de evitar la reducción de inscripciones y participantes.

Implantación de las nuevas herramientas de gestión on line.

Mejora en la gestión administrativa que es lenta y heterogénea y además depende de otras áreas y servicios dentro de la UPV/EHU.

Mejorar los indicadores de visibilidad internacional.