



INFORME ANÁLISIS DE CONTEXTO (DAFO) Y DE RIESGOS-OPORTUNIDADES Y ACCIONES. SIGC-SUA.

Ámbito:	Desarrollo de la planificación del ciclo de gestión 2018 del SIGC-SUA: Acuerdo nº 7: <i>Que se elabore un informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades, para conocimiento y valoración por parte del Consejo de Dirección.</i>
Elaborado por:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Propuesta Equipo Técnico SIGC-SUA. Coordina: Antonio Martínez Olea.
Aprobado por:	COMITÉ DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.
Fecha de elaboración:	04-04-2019
Fecha de aprobación:	12-04-2019

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

1.- JUSTIFICACIÓN. OBJETIVO	Pág. 4
2.- PRESENTACIÓN. METODOLGÍA	Pág. 4
3.- INFORME EJECUTIVO	Pág. 7
CONCLUSIONES	Pág. 7
INDICADORES Y VALORACIÓN DEL INFORME EJECUTIVO	
3.1- Resultados totales contexto (DAFO): total de riesgos, oportunidades y acciones asociadas.	Pág. 8
3.2- ratios: contexto/ riesgos y oportunidades. Riesgos-opportunidades/ acciones	Pág. 9
ANÁLISIS DE CONTEXTO-DAFO-	
3-3-Resultados del análisis contexto (DAFO).	Pág. 10
3.4- Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 con duplicados)	Pág. 10
3.5- Puntos críticos de ámbitos de gestión. Factores facilitadores-restrictivos (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 11
3.6- Segmentación por unidades y por procesos del análisis DAFO.....	Pág. 12
3.7- Segmentación por unidades y procesos. Puntos críticos de ámbitos de gestión. Fortalezas y debilidades (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 14
ANÁLISIS DE RIESGOS-OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS	
3.8.- Clasificación de riesgos y oportunidades por ámbitos de gestión (clasificación 1 con duplicados).....	Pág. 15
3.9.- resultados del. Puntos críticos de ámbitos de gestión de riesgos y oportunidades (clasificación 2 con duplicados).....	Pág. 16
3.10-Relación entre el número de riesgos y el número agregado de debilidades y amenazas (factores restrictivos). (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 17
3.11 Clasificación por ámbitos de gestión de riesgos, oportunidades y acciones asociadas. (clasificación 1 con duplicados). Tasa entre riesgos y oportunidades y acciones de mejora.....	Pág. 18
3.12. Ratio acciones/riesgos por puntos críticos de ámbitos de gestión. (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 18
3.13. Ratio acciones/oportunidades por puntos críticos de ámbitos de gestión. (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 19
3.14. Clasificación por unidades y por procesos. Número de riesgos, oportunidades y acciones asociadas.....	Pág. 20
3.15 Clasificación por unidades. Puntos críticos de ámbitos de gestión de riesgos y acciones asociadas. (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 21
3.16 Clasificación por unidades. Puntos críticos de ámbitos de gestión de oportunidades y acciones asociadas. (clasificación 2 con duplicados)	Pág. 22
4. INFORME DE DESARROLLO	Pág. 24
ANÁLISIS DE CONTEXTO (DAFO)	
GENERAL	
4.1. Número total de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.....	Pág. 24



4.2. Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas Con duplicados.....	Pág. 25
4.3. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2).....	Pág. 26
SEGMENTACIÓN POR UNIDADES	
4.4. Número total de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas por Unidades.....	Pág. 27
4.5. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Fortalezas. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 28
4.6. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Debilidades. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 29
4.7. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Oportunidades. Con duplicidades y todas las clasificaciones	Pág. 30
4.8. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Amenazas. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 31
4.9. Clasificación del Número de Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) con identificación de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas.....	Pág. 32
4.10. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2).....	Pág. 33
4.11. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Fortalezas y Debilidades. Factores Internos	Pág. 34
4.12. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Oportunidades y Amenazas. Factores Externos.....	Pág. 39
SEGMENTACIÓN POR PROCESOS	
4.13. Número total de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas por Procesos	Pág. 45
4.14. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Fortalezas.....	Pág. 46
4.15. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Debilidades	Pág. 47
4.16. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Oportunidades.....	Pág. 48
4.17. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Amenazas.....	Pág. 49
4.18. Clasificación del Número de Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) con identificación de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas.....	Pág. 50
4.19. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2).....	Pág. 51
4.20. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Fortalezas y Debilidades. Factores Internos	Pág. 52
4.21. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Oportunidades y Amenazas. Factores Externos.....	Pág. 57
ANÁLISIS DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS	Pág. 64
GENERAL	
4.22. Número total de riesgos, oportunidades y acciones asociadas	
4.23. Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de riesgos y oportunidades	Pág. 64
4.24. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2).....	Pág. 65
4.25. Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de acciones asociadas a riesgos y oportunidades	Pág. 66
4.26. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2) del número total de acciones asociadas a riesgos y oportunidades.....	Pág. 67
4.27. Tasa riesgos-oportunidades y acciones asociadas. Clasificación 1 y 2	Pág. 67
SEGMENTACIÓN POR UNIDADES	
4.28. Número total de riesgos y oportunidades por Unidades	Pág. 68
4.29. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de riesgos identificados. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 70
4.30. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de oportunidades. Con duplicidades y todas las clasificaciones	Pág. 71
4.31. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a riesgos. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 72
4.32. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a oportunidades. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 73
4.33. Clasificación del Número de Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Riesgos y Oportunidades.....	Pág. 74
4.34. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2).....	Pág. 75



4.35. Clasificación del Número de Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Acciones asociadas a Riesgos y Oportunidades	Pág. 75
4.36. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de riesgos y acciones asociadas	Pág. 76
4.37. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de oportunidades y acciones asociadas	Pág. 79

SEGMENTACIÓN POR PROCESOS

4.38. Número total de riesgos y oportunidades por Procesos. Con duplicados	Pág. 81
4.39. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de riesgos identificados. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 82
4.40. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de oportunidades. Con duplicidades y todas las clasificaciones	Pág. 83
4.41. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a riesgos. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 84
4.42. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a oportunidades. Con duplicidades y todas las clasificaciones.....	Pág. 85
4.43. Clasificación del Número de Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Riesgos y Oportunidades	Pág. 86
4.44. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2).....	Pág. 86
4.45. Clasificación del Número de Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Acciones asociadas a Riesgos y Oportunidades	Pág. 87
4.46. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de riesgos y acciones asociadas	Pág. 88
4.47. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de oportunidades y acciones asociadas.....	Pág. 91

ANEXOS

ANEXO 1. Relación de Fortalezas (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión	Pág. 93
ANEXO 2. Relación de Debilidades (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.....	Pág. 99
ANEXO 3. Relación de Oportunidades (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad	Pág. 105
ANEXO 4. Relación de Amenazas (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad	Pág. 110
ANEXO 5. Relación de Riesgos identificados por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad	Pág. 117
ANEXO 6. Relación de oportunidades identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad ...	Pág. 123
ANEXO 7. Relación de Acciones identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad	Pág. 125



1.- JUSTIFICACIÓN. OBJETIVO.

En el ciclo de gestión 2017 se realizó la adaptación del SIGC-SUA SUA a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Entre las adaptaciones realizadas se incluyeron elaborar un cuadro de análisis de contexto interno y externo por procesos y/o agrupación, realizado mediante la técnica DAFO, así como la elaboración de un cuadro de gestión de riesgos y oportunidades por procesos y/o agrupación y acciones de mejoras asociadas.

En la planificación del ciclo 2017 se aprobó por la Dirección y por el Comité de Calidad el acuerdo número 7: *Que se elabore un informe sobre el análisis de contexto que han realizado las Unidades en el marco de la gestión de riesgos y oportunidades, para conocimiento y valoración por parte del Consejo de Dirección. Dicho acuerdo surge de la recomendación de los auditores externos. Este informe da cumplimiento a la ejecución del referido acuerdo y tiene como objetivo facilitar la toma de decisiones.*

2.- PRESENTACIÓN. METODOLOGÍA.

La documentación generada para la realización por procesos del análisis de contexto y de riesgos y oportunidades está incorporada en la documentación del SIGC-SUA, pero por su amplitud se ha considerado realizar la gestión de dicha información clasificándola y condensándola a efectos de un conocimiento global por el Comité de Calidad y por la Dirección.

El informe se estructura en un resumen ejecutivo y en un informe desarrollado mediante la creación de indicadores que organiza la información. El objetivo es facilitar un análisis clasificado global y, además, segmentado por Unidades-Áreas/procesos.

La información se ha desagregado en 7 apartados:

ANÁLISIS DE CONTEXTO.	ANÁLISIS INTERNO	1. Fortalezas. 2. Debilidades.
	ANÁLISIS EXTERNO	3. Amenazas. 4. Oportunidades.
ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.		5. Riesgo 6. Oportunidades 7. Acciones de Mejora

La desagregación realizada ha sido la siguiente:

GENERAL	Número total.	
	Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2)	
SEGMENTACIÓN	Por Áreas/Unidades	Número total.
		Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2)
		Clasificación 3
	Por Procesos	Número total.
		Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2)
		Clasificación 3



Se ha utilizado un criterio de clasificación mediante la agrupación de **ámbitos de gestión**. En el **primer nivel** (clasificación 1) se ha agrupado en tres grandes ámbitos, utilizando como referencias la estructura de criterios EFQM:

Gestión de las personas	En esta clasificación se integran todos los ámbitos de Contexto (DAFO) y de Riesgo y Oportunidades con relación más directa de los distintos aspectos que se incluye en la gestión integrada de las personas.
Gestión de los recursos	En esta clasificación se integran todos los ámbitos de Contexto (DAFO) y de Riesgo y Oportunidades con relación más directa de los distintos aspectos que se incluye en la gestión de los recursos de cualquier naturaleza, salvo RRHH.
Gestión de los procesos/servicios	En esta clasificación se integran todos los ámbitos de (DAFO) y de Riesgo y Oportunidades con relación más directa con la gestión operativa de procesos y prestación de servicios, incluidos los relacionados con la gestión de los clientes y la mejora continua.

El **segundo nivel** (clasificación 2) desagrega el primer nivel en ámbitos más específicos de la gestión:

Gestión de las personas	Organización y Estructura	Referido a las Áreas y Unidades
	Dotación de recursos	Disponibilidad de recursos humanos asignados
	Sistema de provisión	Relacionado con los mecanismos de provisión de puestos
	Determinación funciones puestos	Determinación específica o relacionada con las funciones y tareas de los puestos
	Organización interna del trabajo	Mecanismos internos de distribución y organización de actividades
	Participación y Autonomía en la gestión	Enfoques y aspectos sobre el desempeño de los puestos de trabajo
	Comunicación	Aspectos de comunicación interna
	Competencias-formación	Competencias, capacidades, desarrollos formativos y planes de formación
	Formación en prevención-seguridad	Formación específica en este ámbito
	Prevención-seguridad	Aspecto específicos de este ámbito
Motivación-Impliación	Aspectos que inciden en la percepciones de las personas y en los elementos impulsores de la motivación e impliación	

Gestión de los recursos	Proveedores-Alianzas	Aspectos relacionados con la relación con proveedores, aliados y externalización de servicios
	Dotación presupuestaria	Aspectos referidos a la disponibilidad de recursos económicos presupuestarios y otras fuentes de financiación
	Infraestructura y equipamientos	Relacionado con las infraestructuras y equipamientos
	Tecnológicos	Aspectos relacionados con los recursos y gestión de las tecnologías y aplicaciones informáticas para la gestión.
	Información y comunicación	Aspectos relacionados con la gestión de la



	información y comunicación, medios y recursos, participación en redes.
--	--

Gestión de los procesos/ servicios	Documentación del proceso	Relacionados con los elementos de entrada de información para la gestión de los procesos/ servicios y la gestión del conocimiento mediante la documentación de procesos.
	Ejecución de proceso	Aspectos específicos de la gestión de los procesos/servicios y de su eficacia y ejecución
	Gestión por procesos	Resultados de la gestión del proceso/servicios, sistema de mediciones y aplicación de la mejora continua
	Interrelaciones -Coordinación	Aspectos relacionados con la transversalidad de la gestión de procesos y prestación de servicios y los elementos de entrada institucionales /estrategias, directrices, especificaciones. Incluye la coordinación interna y externa en la prestación de los servicios.
	Demanda servicios	Circunstancias que inciden en la demanda sobre servicios o con efectos en su prestación
	Desarrollo de servicios	Elementos con incidencia en el desarrollo de servicios prestados
	Promoción del servicio prestado	Aspectos relacionados con la difusión, promoción y puesta en valor de los servicios prestados
	Clientes	Relacionado con la gestión de clientes, especialmente, respecto a los mecanismos de retroalimentación y comunicación en relación a los servicios prestados.

El **tercer nivel** (clasificación 3) es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones.

En el informe detallado (Anexos) se relacionan de forma literal la relación DAFO, riesgos, oportunidades y acciones, clasificadas por ámbitos de gestión.



3.- INFORME EJECUTIVO.

CONCLUSIONES.

- La incorporación al SIGC-SUA del análisis de contexto (DAFO) y de riesgos y oportunidades e identificación de acciones asociadas, **ha supuesto reforzar las herramientas para la gestión de la mejora continua**. El alcance del número total de elementos identificados así lo demuestra.
- En análisis de contexto, para los cuatro ámbitos se han computado 308 aspectos no duplicados. En riesgos y oportunidades 155 y en Acciones 142.**
- Las ratios** entre los factores restrictivos y facilitadores de la DAFO y los riesgos (0,36) y oportunidades (0,11) **indican una relación coherente que evidencia la utilidad del análisis de contexto realizado.**
- Y es aún mayor en la relación entre los riesgos y oportunidades y la identificación de acciones de mejora asociadas, 1,16 y 0,97 respectivamente.** Concluyendo que **para casi todos los riesgos y oportunidades se da una respuesta para la mejora y avance de los procesos.**
- La metodología de clasificaciones aplicada permite identificar los **ámbitos de gestión que son puntos críticos y contribuye a justificar las acciones de mejora** que se proponen por las Unidades y tomar decisiones de priorización en los procesos de revisión y mejora del SIGC-SUA.
- Si nos centramos en **el nivel más específico de los ámbitos de gestión podemos establecer la siguiente prioridad** (agregando riesgos y oportunidades):

Ámbitos de gestión (clasificación 2)	Nº de riesgos	Nº de oportunidades	Total	% sobre el total
Ejecución de proceso	30	2	32	15,24%
Interrelaciones –Coordinación (referido a la gestión de proceso)	25	4	29	13,81%
Tecnológicos (recursos)	17	11	28	13,33%
Documentación del proceso	16	8	24	11,43%
Competencias-formación	11	3	14	6,67%
Organización interna del trabajo	9	3	12	5,71%
Infraestructura y equipamientos	7	5	12	5,71%
Dotación de recursos de personas	9	2	11	5,24%

- La coherencia que hemos indicado se manifiesta en la relación entre los puntos críticos y las acciones de mejora adoptadas:

Ámbitos de gestión (clasificación 2)	Nº de Acciones-Riesgos	Nº de Acciones-Oportunidades	Total	% sobre el total
Interrelaciones -Coordinación	47	4	51	18,21%
Ejecución de proceso	45	2	47	16,79%
Documentación del proceso	29	8	37	13,21%
Tecnológicos	26	11	37	13,21%



Competencias-formación	15	3	18	6,43%
Dotación de recursos (personas)	12	2	14	5,00%
Organización interna del trabajo	10	2	12	4,29%

- Si realizamos la segmentación **por Unidades y procesos** claves se comprueba que **todas han realizado la DAFO e identificado riesgos, oportunidades y acciones asociadas.**
- También, **el análisis de frecuencias por Unidades y Procesos por ámbitos y puntos críticos es coincidente**, con algunas variaciones con lo indicado en el análisis general.
- En este ciclo de gestión se ha procedido a analizar el grado de implantación de las acciones de mejora, cuyos resultados se incorporan en los informes finales del ciclo de gestión del SIGC-SUA.

PROPUESTAS

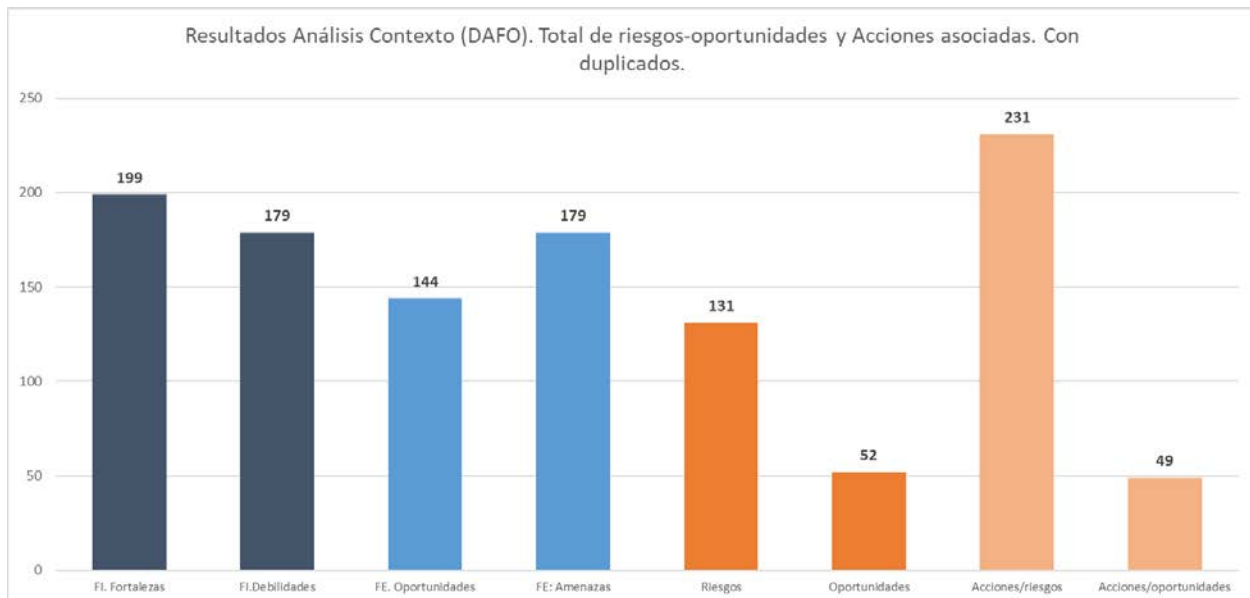
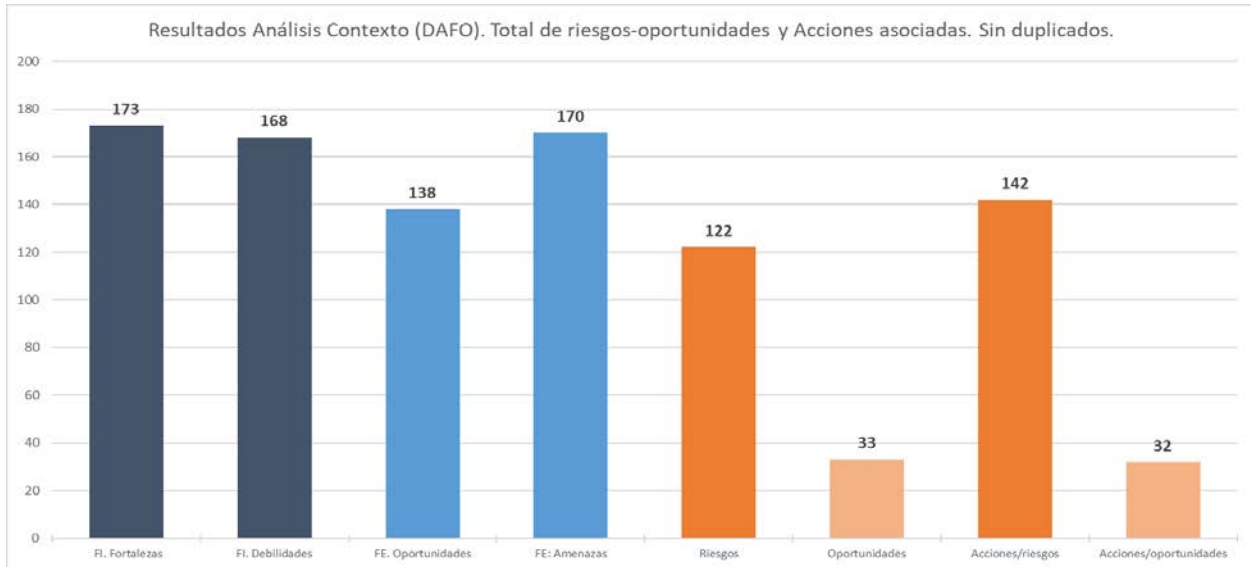
- Para consolidar estas herramientas de gestión de la calidad, se propone **que se establezca una metodología de revisión y actualización periódica del análisis de contexto, de identificación de riesgos, oportunidades y seguimiento específico de acciones asociadas.**
- Además, para los siguientes ciclos de gestión **se incorporará el análisis que realicen las Unidades para que la Dirección disponga de conocimiento para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-SUA.**

INDICADORES Y VALORACIÓN DEL INFORME EJECUTIVO

3.1.-RESULTADOS TOTALES CONTEXTO (DAFO): TOTAL DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS.

VALORACIÓN

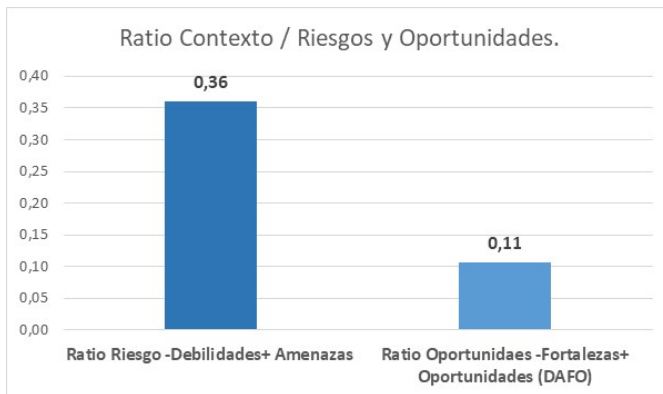
- Los resultados totales del análisis de contexto y de la identificación de riesgos-oportunidades y acciones asociadas, indican la **extensión alcanzada en todos los ámbitos y refuerza la aplicación de la mejora continua de los procesos mediante acciones asociadas a riesgos-oportunidades.**
- Se presentas dos gráficos: 1. Con duplicados (Algunas identificaciones se reproducen por las distintas Unidades y para los distintos procesos) 2 Sin duplicados.



3.2 RATIOS: CONTEXTO/ RIESGOS Y OPORTUNIDADES. RIESGOS-OPORTUNIDADES/ ACCIONES

VALORACIÓN

- Si bien son diversas las fuentes de información para la identificación de riesgos y oportunidades, predominantemente procedentes del análisis de contexto. La relación indica que **un tercio de del total de factores restrictivos le corresponde un riesgo identificado**. La relación es inferior respecto a los factores facilitadores con un **10% de oportunidades** en relación al total.
- Del total de riesgos y oportunidades identificadas se asocia, al menos, una acción.

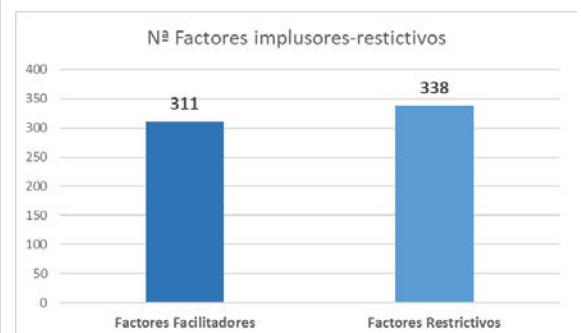
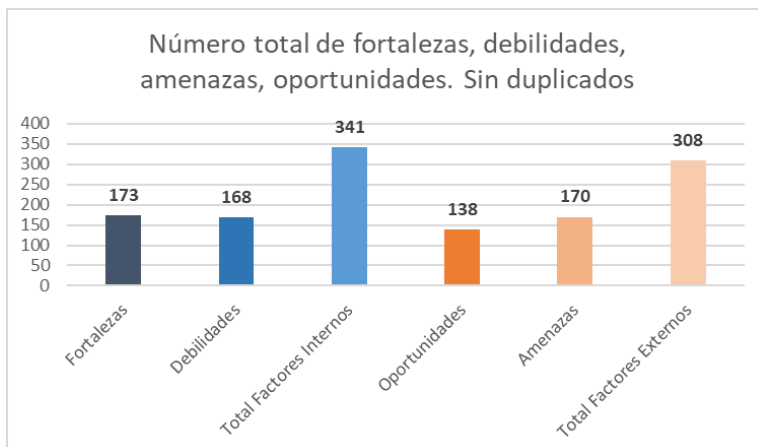


ANÁLISIS DE CONTEXTO-DAFO-

3-3-RESULTADOS DEL ANÁLISIS CONTEXTO (DAFO).

VALORACIÓN

- En el análisis DAFO Interno están **igualados el número de fortalezas con las debilidades**, en cambio, en análisis de factores externos **las amenazas superan las oportunidades**. Esto explica que **los factores “restrictivos” (debilidades y amenazas) superen los factores “facilitadores” (fortalezas y oportunidades)**.



3.4 CLASIFICACIÓN POR ÁMBITOS DE GESTIÓN (CLASIFICACIÓN 1 CON DUPLICADOS)

En los siguientes gráficos se representan la clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1) del análisis DAFO

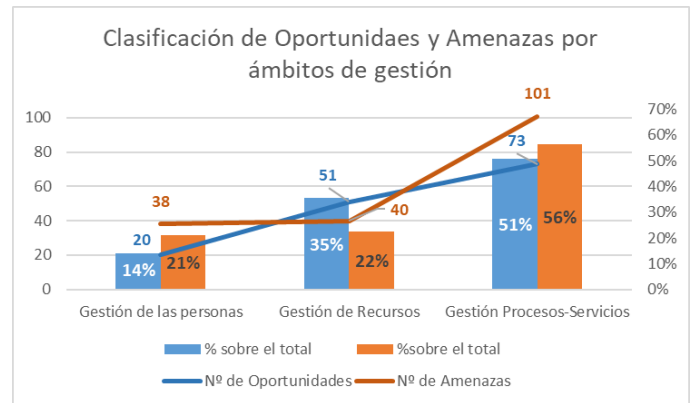
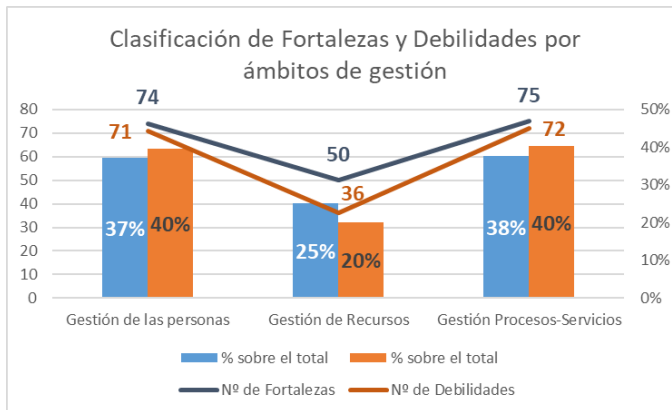
VALORACIÓN

- Tanto en los factores internos y externos es coincidente que **el porcentaje mayor se corresponde con el ámbito de gestión de Procesos-Servicios**.
- El ámbito de **gestión de las personas la valoración es** significativamente diferente, siendo más **relevante en factores internos** que en externos, aunque es **coincidente en fortaleza y**



debilidades.

- El ámbito de la **gestión de los recursos es el ámbito menos identificado, valorándose más como factores facilitadores** que como debilidades y amenazas.

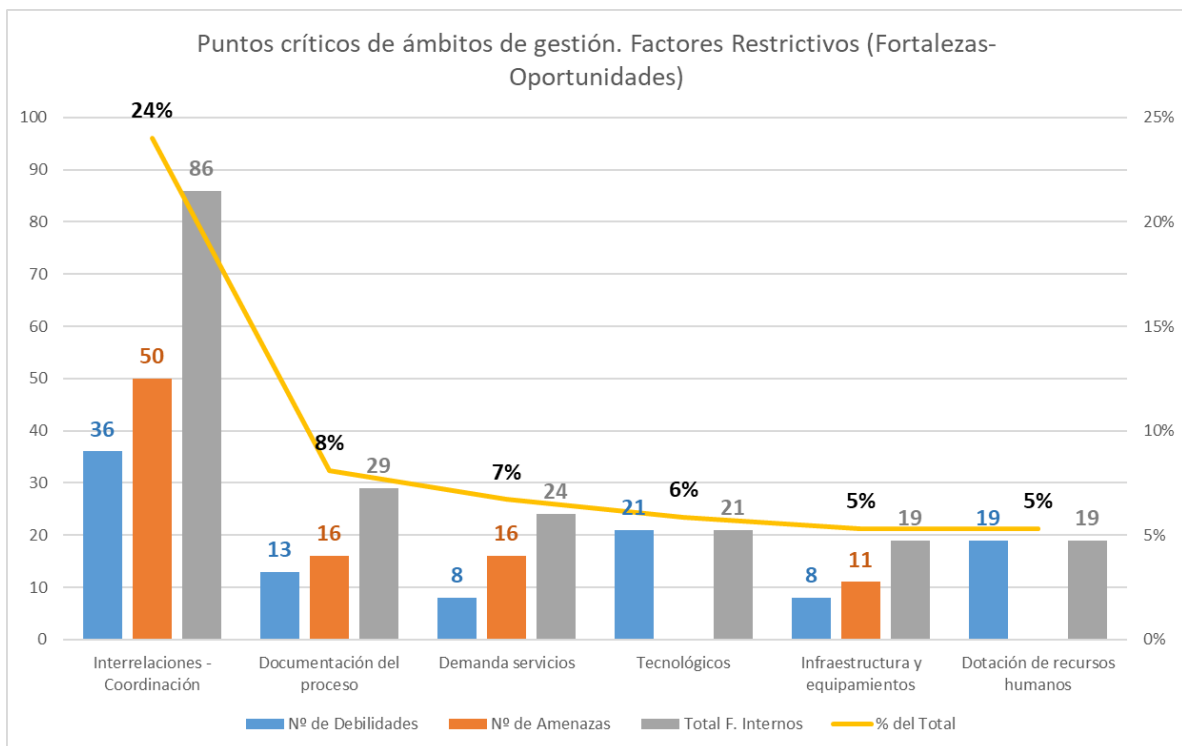
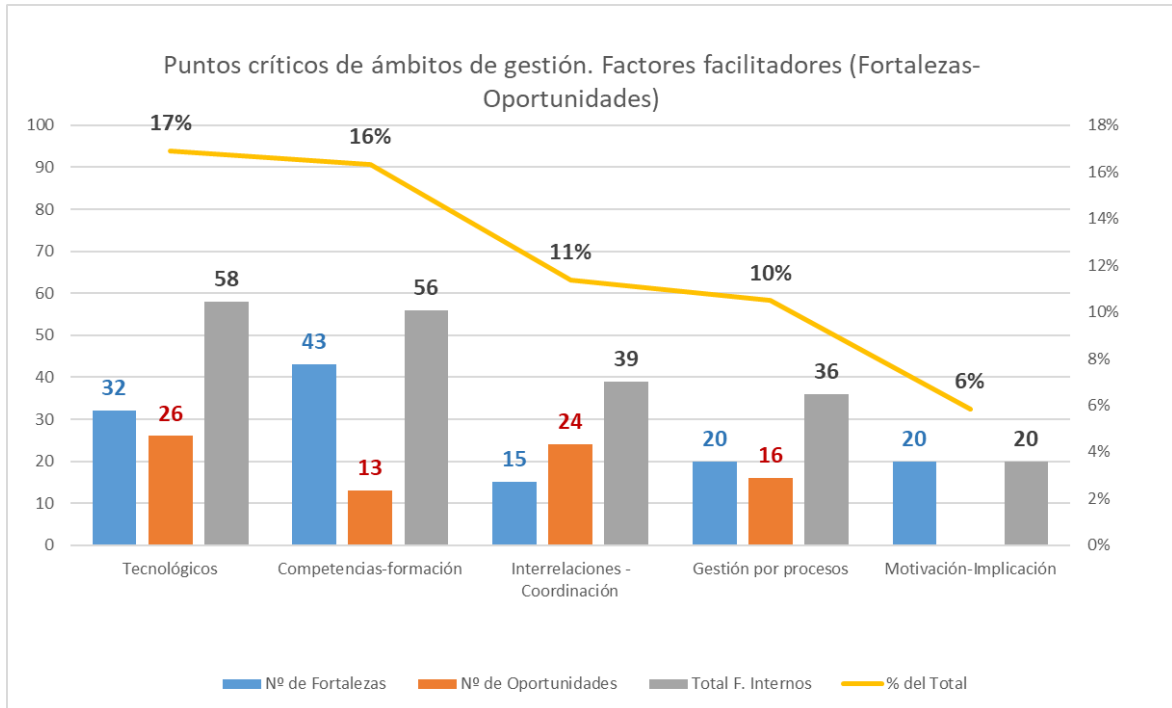


3.5 PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN. FACTORES FACILITADORES-RESTRICTIVOS (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS)

En los siguientes gráficos se representan la clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 2) del análisis DAFO, agrupados por factores facilitadores y restrictivos. Se identifican como puntos críticos por representar los ámbitos de mayor frecuencia.

VALORACIÓN

- La gestión de los recursos **destaca como elemento facilitador el ámbito de las Tecnologías**, tanto interna como externamente (17%), si bien, también se identifica como elemento restrictivo (6%).
- El ámbito de gestión de las personas **se valora positivamente las competencias y formación** (16%) y, en menor, medida la **motivación-implicación como una fortaleza interna** (6%). **Como elemento restrictivo la dotación de recursos humanos** representa un 5%.
- En la gestión de los procesos y servicios **el ámbito más negativo es el de interrelaciones y coordinación para la gestión de los procesos y prestaciones de servicios** (24%), sin embargo, **hay aspectos de este ámbito en el que se identifican avances** (11%).
- Se **percibe positivamente el avance en la gestión por procesos y sistemas de calidad** (11%), y la necesidad de **mejorar la gestión de conocimiento en la gestión de procesos** (8%). Un **aspecto positivo**, aunque con menor incidencia, es el de **infraestructuras y equipamiento**.



3.6 SEGMENTACIÓN POR UNIDADES Y POR PROCESOS DEL ANÁLISIS DAFO.

VALORACIÓN

- La totalidad de las Unidades con responsabilidad en la gestión de los procesos han realizado el



análisis DAFO, completando todos los ámbitos del análisis interno y externo. Las diferencias en cuanto al número por Unidades está condicionada por la participación en los procesos claves, y en procesos por el número de Unidades con responsabilidad en ellos.

Unidad ¹	Nº de Fortalezas	Nº de Debilidades	Nº de Oportunidades	Nº de Amenazas
Área Académica (1)	14	21	13	12
Área Adquisiciones (2)	4	3	3	4
Área Económica (3)	6	3	4	5
Área Gestión Investigación (4)	16	17	14	15
Biblioteca	6	2	7	3
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	9	9	5	8
Centro de Producción y Experimentación Animal	4	4	2	4
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	5	5	3	4
Servicio de Archivo General	5	4	3	4
Servicio de Deportes	10	8	8	10
Servicio de Información y Administración Electrónica	22	18	9	17
Servicio de Informática	8	11	8	10
Servicio de Planificación y Evaluación	9	11	11	11
Servicio de Personal y Organización Docente	3	3	2	3
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	2	2	2	2
Servicio de Prevención.	7	7	6	7
Unidad de Actividades Culturales	5	4	6	4
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (5)	23	18	19	20
Unidad Técnica	4	9	4	5
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	37	20	15	31
Total	199	179	144	179

Proceso Clave	Nº de Fortalezas	Nº de Debilidades	Nº de Oportunidades	Nº de Amenazas
PC01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	6	3	4	5
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	4	3	3	4
PC03. Gestión de Espacios	18	12	9	14
PC04. Gestión del Mantenimiento	29	32	18	23
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	7	8	6	8
PC06. Gestión de los Recursos de Información y	34	29	31	31
PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y	16	17	14	15
PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo	26	19	15	29

¹ (1). Incluye Servicio de Gestión Académica y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
 (2). Incluye Servicio de Contratación y Patrimonio, Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación y Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.
 (3). Incluye Servicio de Contabilidad y Presupuestos, Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Control Interno.
 (4). Incluye Servicio de Gestión de la Investigación y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
 (5). Incluye Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, Gabinete del Rector y Gabinete de Comunicación.



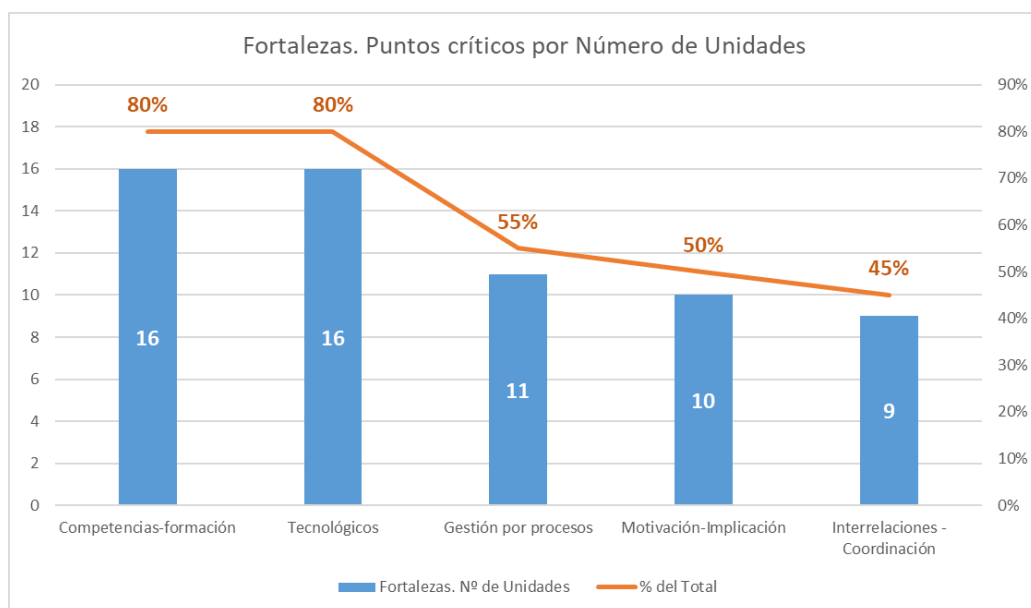
PC09. Gestión Académica Administrativa	14	21	13	12
PC10. Gestión de la Prestación de Servicios	5	5	3	4
PC11. Gestión de la Organización de Actos y	22	16	21	21
PC12. Gestión Documental	18	14	7	13
Total	199	179	144	179

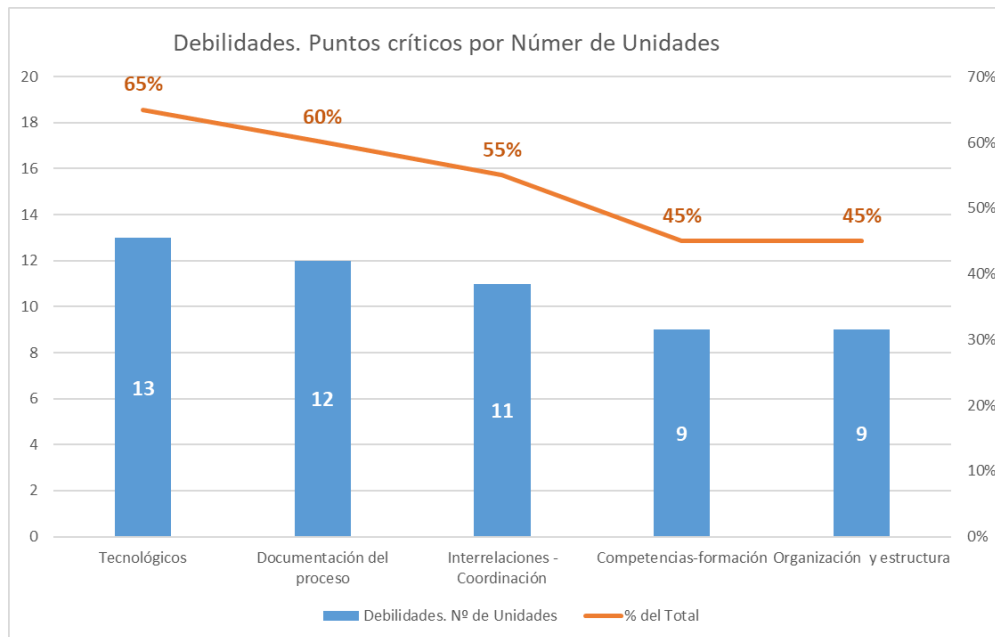
3.7. SEGMENTACIÓN POR UNIDADES Y PROCESOS. PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN. FORTALEZAS Y DEBILIDADES (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS).

En los siguientes gráficos se representan la clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 2) de los factores Internos DAFO (fortalezas y debilidades), segmentados por frecuencias del número de Unidades. Se identifican como puntos críticos por representar los ámbitos de mayor incidencia.

VALORACIÓN

- El ámbito de **competencias y formación es la mayor fortaleza** que identifica el mayor número de Unidades (80%), pero, **a su vez, un 45% considera que sigue habiendo debilidades** en este ámbito. Aspectos relacionados con **la organización y estructura se valora más como una debilidad (45%)**. **La motivación e implicación, desde una perspectiva de las personas de las Unidades, se valora como una fortaleza (50%)**.
- La misma situación se produce en el ámbito de **los recursos tecnológicos** en el que se contrasta **un avance**, 80% de Unidades lo consideran una fortaleza, **pero, también, el 65% considera las necesidades pendientes (65%)**.
- Coincidente con el análisis general, por Unidades **el ámbito de interrelaciones y coordinación se percibe a la vez como fortaleza (45%) y debilidad (55%)**, en este ámbito se ha avanzado pero se identifica nuevas necesidades.





- Oportunidades (DAFO), se omite la representación, pues es coincidente con los puntos críticos (Fortalezas), salvo la incorporación del ámbito de proveedores-alianzas con una frecuencia de 7 Unidades (35%)
 - Fortalezas DAFO, son coincidentes los ámbitos de Interrelaciones–Coordinación, Documentación del proceso y Organización, y estructura y adquiere relevancia los ámbitos de ejecución de los procesos e infraestructura y equipamiento, sin embargo el ámbito de tecnologías no se percibe como amenaza.
-
- Los puntos críticos **por procesos no presentan una variación sustantiva** respecto a la general y por Unidades.

ANÁLISIS DE RIESGOS-OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS

3.8. CLASIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR ÁMBITOS DE GESTIÓN (CLASIFICACIÓN 1 CON DUPLICADOS)²

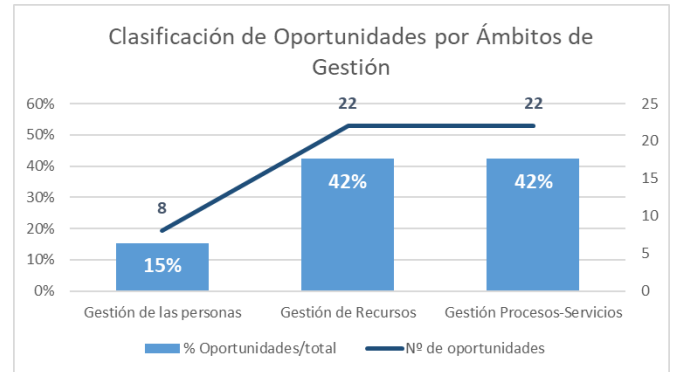
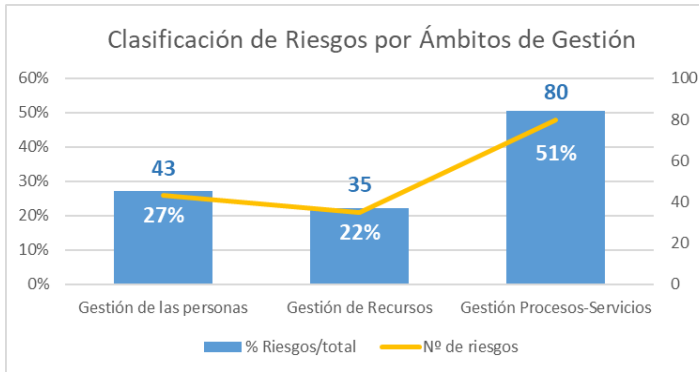
VALORACIÓN

- Tanto en riesgos como en oportunidades es coincidente **el porcentaje mayor que se corresponde con el ámbito de gestión de Procesos-Servicios (50%-42%)**.
- El ámbito de **gestión de las personas la valoración es significativamente diferente**, siendo más **relevante en riesgos** que en oportunidades.
- El ámbito de **la gestión de los recursos es el ámbito menos identificado en riesgos y valorado**

² Nota: Si un riesgo/oportunidad tiene dos clasificaciones puede pertenecer a dos segmentaciones. El número de riesgos con 2 clasificaciones es de 27, por lo que el total es de 158 riesgos. El número de oportunidades con 2 clasificaciones es 8.



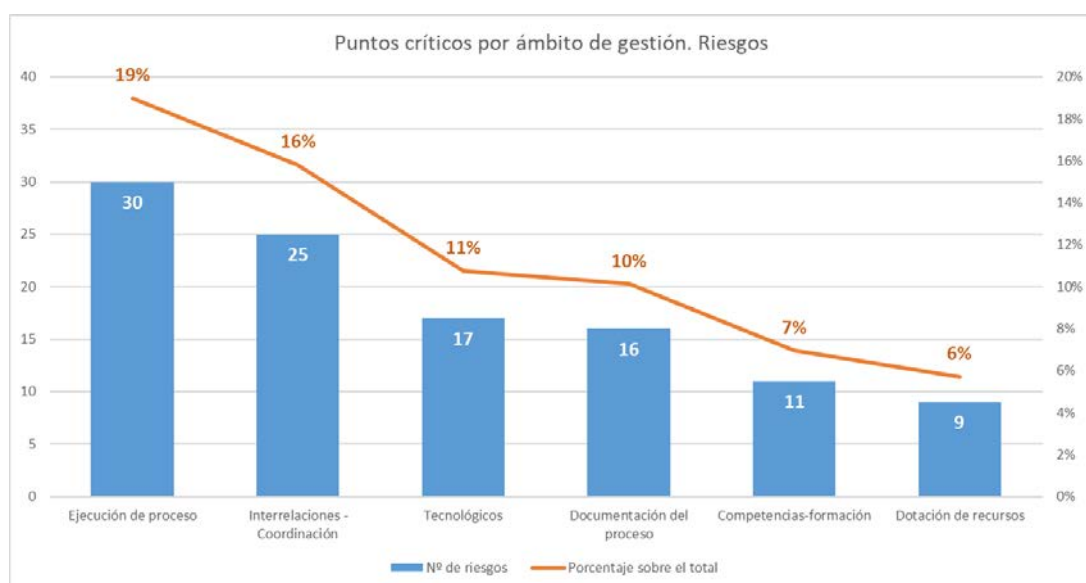
con el máximo porcentaje en oportunidades.

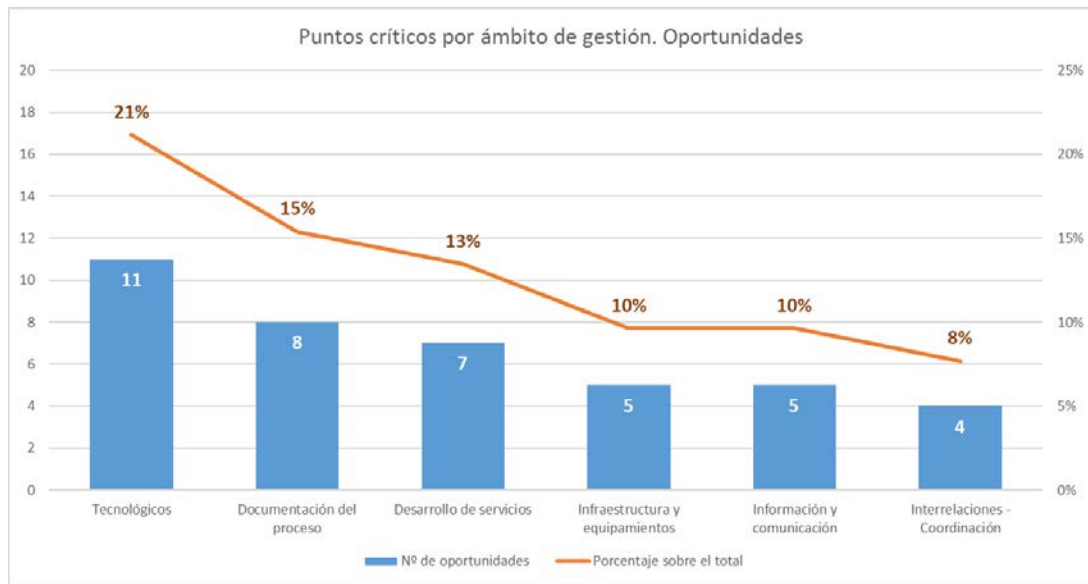


3.9 RESULTADOS DEL PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS)

VALORACIÓN

- En riesgos el mayor número se corresponde con el ámbito de la ejecución del proceso (19%), especialmente referido al control y resultados. También es significativo el ámbito de interrelación y coordinación de la gestión de procesos y prestación de servicios (16%), así como. En riesgos un tercer aspecto está referido a la gestión de la documentación de los procesos (10%; desarrollo), si bien, se valora como oportunidad el recorrido realizado (15%)
- Tal como se valoró en el análisis DAFO, el ámbito de Tecnologías, se valora como riesgo (11%) pero, también, como oportunidad (11%).
- En riesgos se incide en necesidades de competencias y formación (7%).



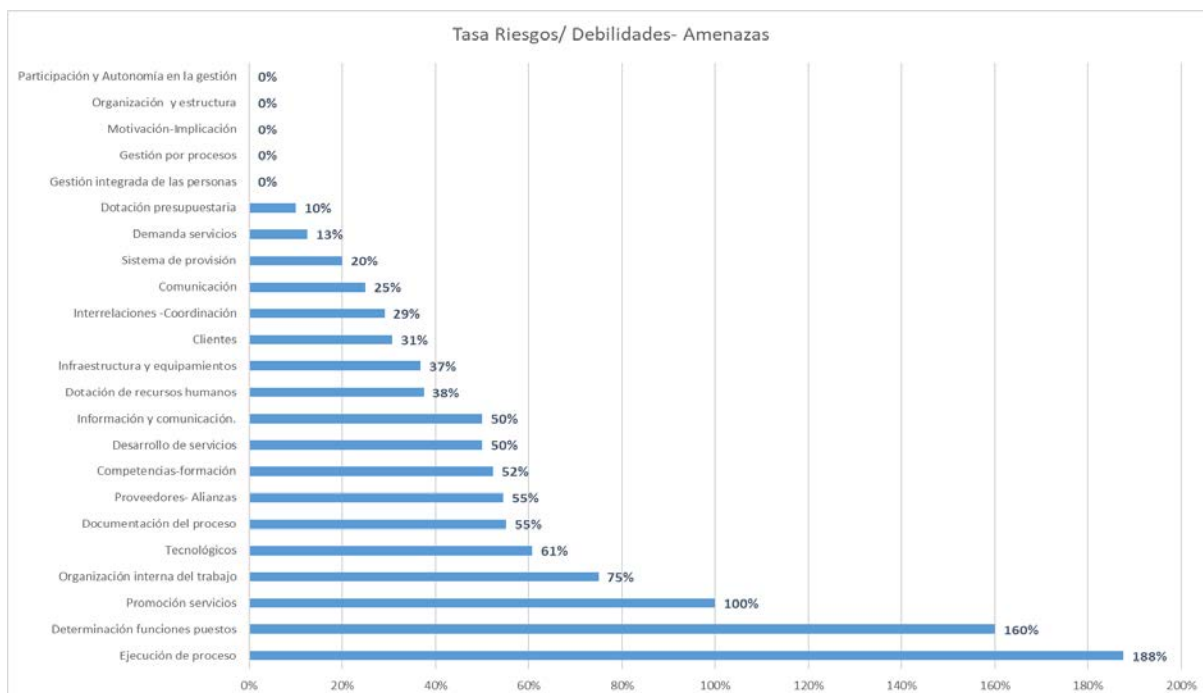


3.10 RELACIÓN ENTRE EL NÚMERO DE RIESGOS Y EL NÚMERO AGREGADO DE DEBILIDADES Y AMENAZAS (FACTORES RESTRICTIVOS). (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS)

En este gráfico se interrelaciona el número de riesgos en relación al número de factores restrictivos. El valor 100% indicaría que se han identificado tantos riesgos como número de debilidades y amenazas.

VALORACIÓN

- En esta relación se observa que **los porcentajes de riesgos no siempre se corresponde con los puntos críticos con mayor incidencia en debilidades y amenazas.**
- Por ejemplo: Interrelaciones–Coordinación. Documentación del proceso. Tecnológicos. Dotación de recursos humanos. Demanda servicios. Competencias-formación. Infraestructura y equipamientos.

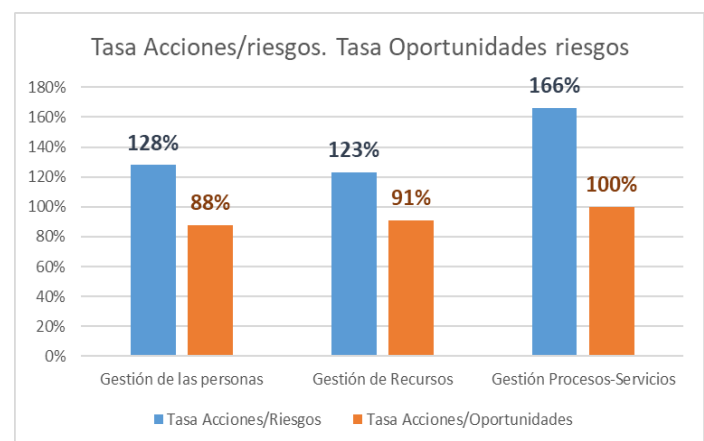
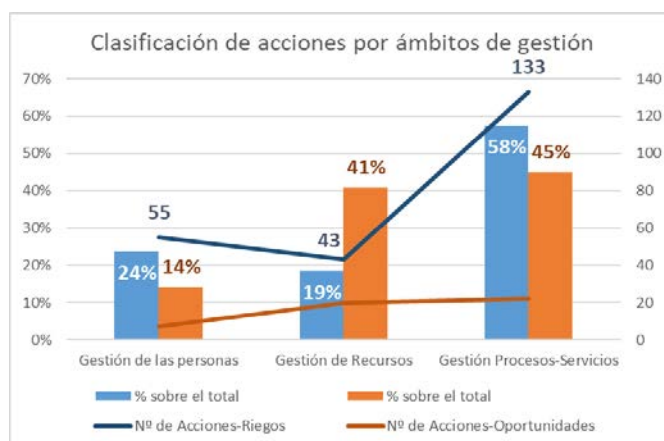




3.11 CLASIFICACIÓN POR ÁMBITOS DE GESTIÓN DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS. (CLASIFICACIÓN 1 CON DUPLICADOS). TASA ENTRE RIESGOS Y OPORTUNIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

VALORACIÓN

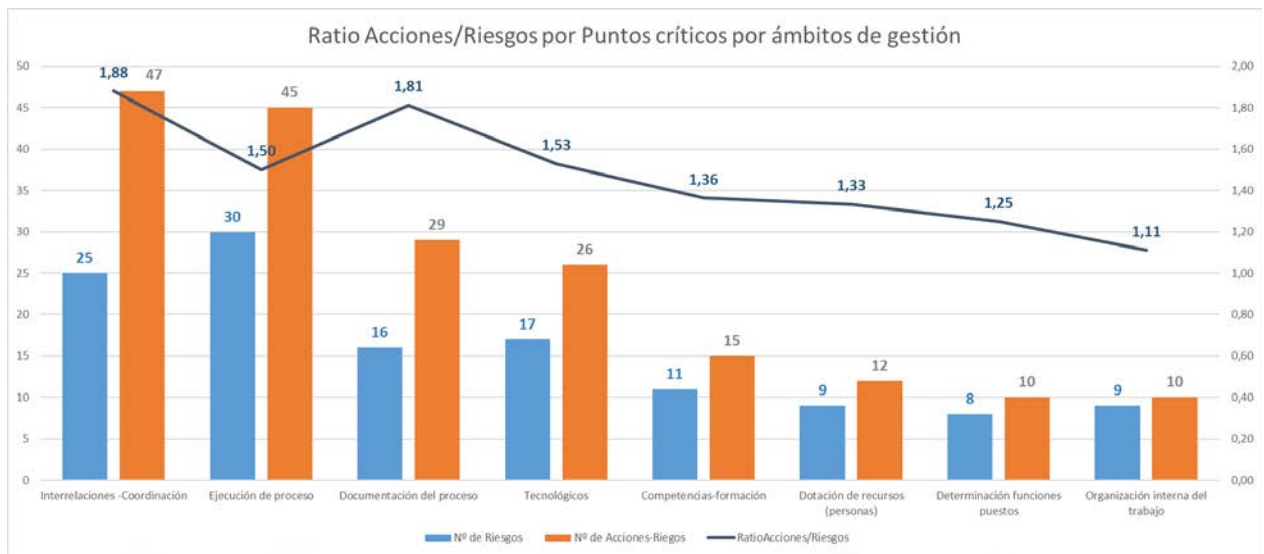
- Con diferencia significativa, el ámbito de gestión de procesos y servicios acumula el número mayor de riesgos (58%) y de oportunidades (45%).
 - En oportunidades destaca, además, la gestión de los recursos (41%).
 - Aunque con porcentaje inferior, en la gestión de las personas se identifican 55 riesgos.
-
- Si obtenemos la relación entre el número de acciones y de riesgos, se observa que las acciones superan al número de riesgos y, en coherencia la tasa mayor se corresponde con el ámbito de la gestión de los procesos-servicios. Esto implica que todos los riesgos tienen asociadas acciones de mejora.
 - En oportunidades la relación global, prácticamente, es de una acción por oportunidad.



3.12. RATIO ACCIONES/RIESGOS POR PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN. (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS)

VALORACIÓN

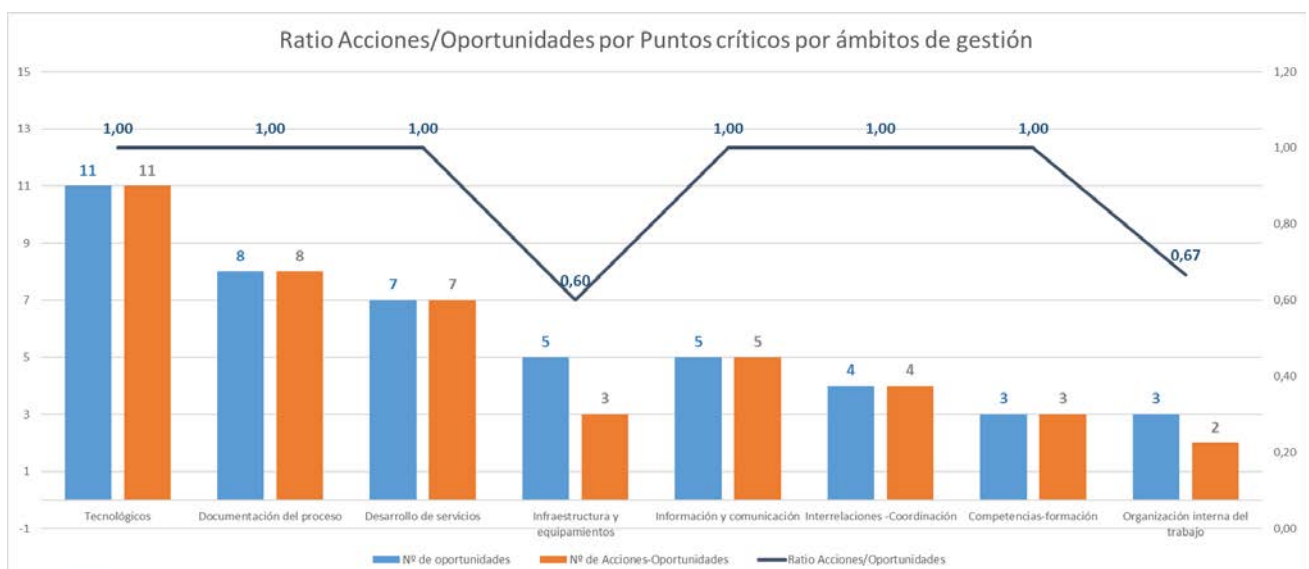
- Los 8 ámbitos específicos seleccionados representan el 79% del total y las acciones asociadas son el 84% del total de estas.
- Los tres ámbitos con mayor número de riesgos se integran en la gestión de los procesos y servicios, representa el 45% del total de riesgos, acumulando, a su vez, el mayor porcentaje de acciones (52%).
- La posición 4ª está referida al ámbito de los recursos tecnológicos. Los restantes ámbitos se integran en la gestión de las personas, referidos a capacitación, dotaciones y organización de los puestos o funciones, representan el 23% de los riesgos.
- La relación entre el número de acciones que se asocian a los riesgos muestran que se adoptan de forma progresiva, siendo siempre superior a una acción por riesgos, y casi 2 acciones en algunos puntos críticos.



3.13. RATIO ACCIONES/OPORTUNIDADES POR PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN. (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS)

VALORACIÓN

- Respecto a las oportunidades por ámbitos específicos destaca que entre los 8 primeros hay tres referidos a los recursos: tecnológicos, infraestructuras y equipamientos e información y comunicación, que representan un 40% sobre el total. Tecnologías se percibe tanto como riesgos y oportunidades.
- En comparación con los riesgos, el ámbito de desarrollo de servicios (mayor demanda) se percibe como una oportunidad.
- El número de oportunidades y acciones asociadas es menor, considerablemente, que el de riesgos, lo cual suele ser habitual en la aplicación de esta metodología
- La ratio indica que, en general, se identifica una acción por cada oportunidad.





3.14. CLASIFICACIÓN POR UNIDADES Y POR PROCESOS. NÚMERO DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS.

VALORACIÓN

- La totalidad de las Unidades y los procesos claves han identificado riesgos y acciones asociadas.
- 13 Unidades han identificado oportunidades (62%) y 11 han asociado acciones (52%). En procesos claves son 10 (83%) y 9 han identificado acciones.
- Las diferencias en cuanto al número por Unidades está condicionada por la participación en los procesos claves, y por procesos al número de Unidades con responsabilidad en ellos.

Unidad/Área	Nº de riesgos	Nº de Acciones-Riegos	Ratio Acciones/Riesgos	Nº de Oportunidades	Nº de Acciones-Oportunidades	Ratio Acciones/Oportunidades
Área Académica (1)	3	3	1,00	3	3	1,00
Área Adquisiciones (2)	2	2	1,00		2	
Área Económica (3)	5	2	0,40	1		0,00
Área Gestión Investigación (4)	7	7	1,00	2	2	1,00
Biblioteca	5	6	1,20	2	2	1,00
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	9	16	1,78			
Centro de Producción y Experimentación Animal	2	4	2,00	2	2	1,00
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	4	5	1,25	2	2	1,00
Servicio de Archivo General	7	9	1,29	10	10	1,00
Servicio de Deportes	10	12	1,20	2		0,00
Servicio de Información y Administración Electrónica	15	20	1,33	18	18	1,00
Servicio de Informática	10	13	1,30			
Servicio de Planificación y Evaluación	15	31	2,07	2	2	1,00
Servicio de Personal y Organización Docente	6	10	1,67	2	2	1,00
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	3	4	1,33	2		0,00
Servicio de Prevención.	18	30	1,67			
Unidad de Actividades Culturales	8	8	1,00			
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (5)	11	26	2,36	4		0,00
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno Servicio Jurídico	2	3	1,50		4	
Unidad Técnica	4	8	2,00			
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	12	12	1,00			
Total	158	231	1,46	52	49	0,94

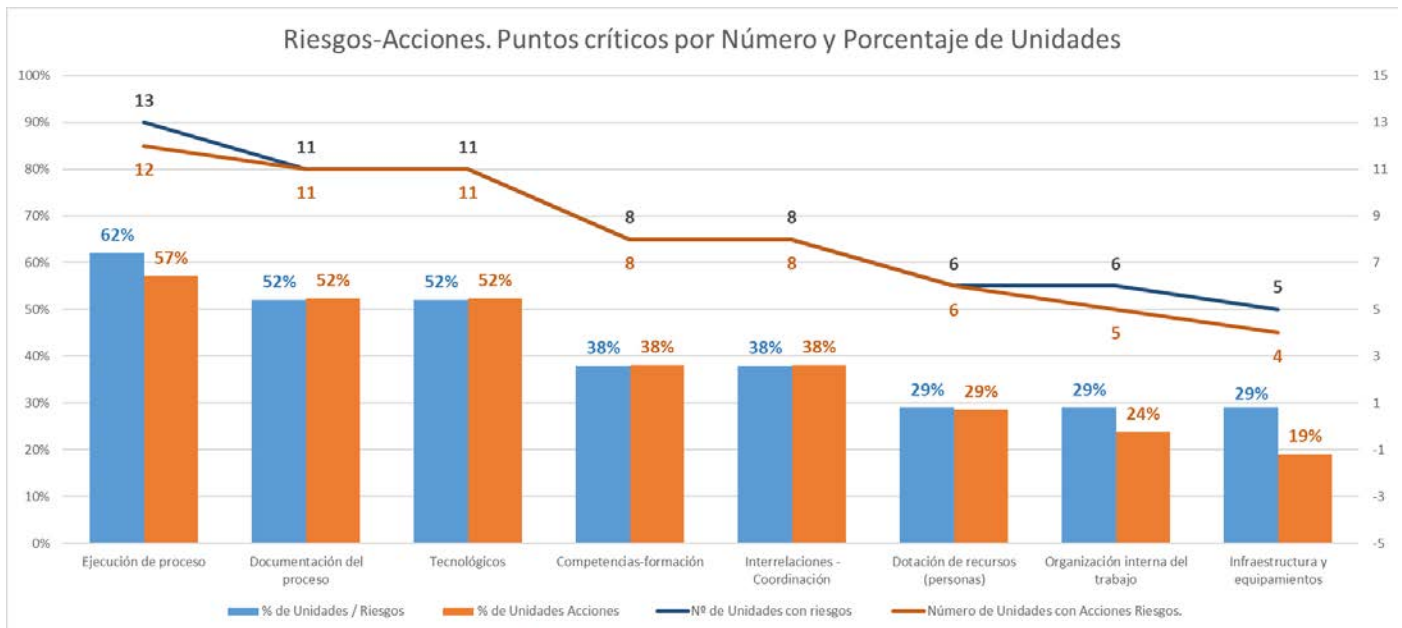


Procesos claves	Nº de riesgos	Nº de Acciones -Riesgos	Ratio Acciones / Riesgos	Nº de Oportunidades	Nº de Acciones- Oportunidades	Ratio Acciones/ Oportunidades
PC01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	5	2	0,40	1		0,00
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	2	2	1,00			
PC03. Gestión de Espacios	13	15	1,15	4	1	0,25
PC04. Gestión del Mantenimiento	25	44	1,76			
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	18	28	1,56	2	2	1,00
PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	30	59	1,97	11	11	1,00
PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	7	7	1,00	2	2	1,00
PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	14	17	1,21	2	2	1,00
PC09. Gestión Académica Administrativa	3	3	1,00	3	3	1,00
PC10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	4	5	1,25	2	2	1,00
PC11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	24	30	1,25	3	3	1,00
PC12. Gestión Documental	13	19	1,46	22	22	1,00
Total general	158	231	1,46	52	49	0,94

3.15 CLASIFICACIÓN POR UNIDADES. PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y ACCIONES ASOCIADAS. (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS).

VALORACIÓN

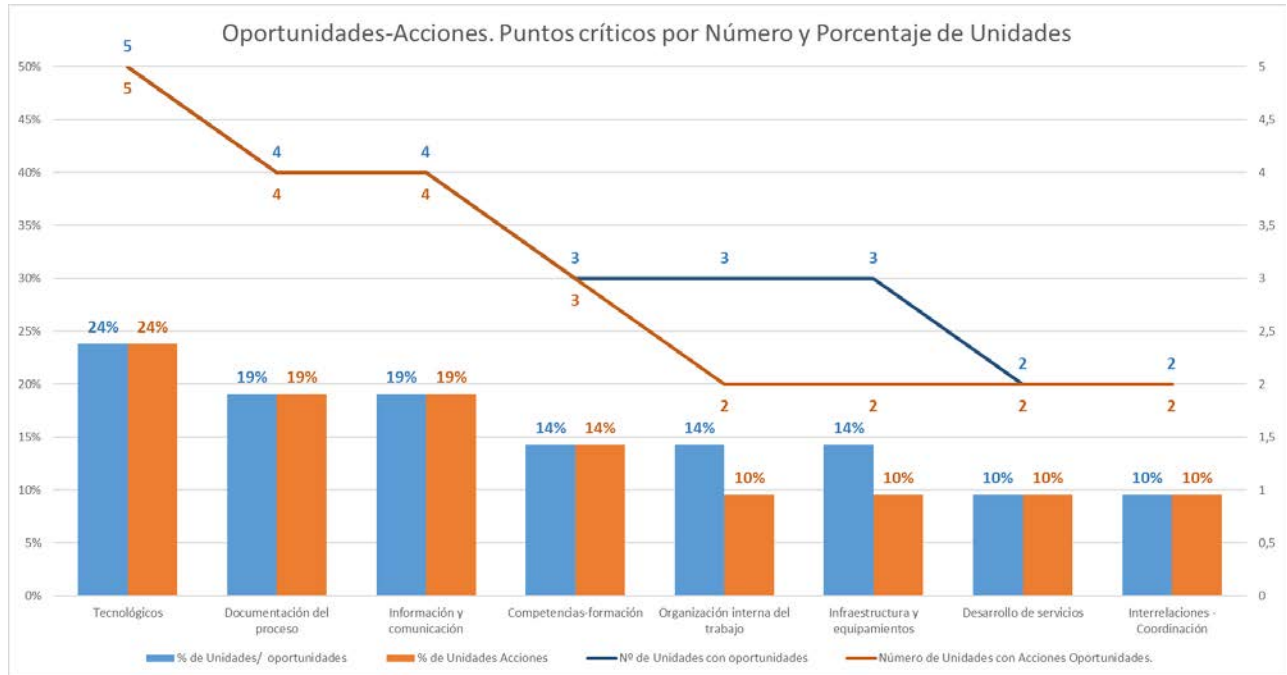
- **La clasificación** de ámbitos de ámbitos específicos de riesgos y acciones asociadas por frecuencia de Unidades **es coincidente con los 8 puntos críticos de la clasificación general, con algún cambio puntual**. Los tres con frecuencia mayor están asociados a los procesos-ejecución y documentación (62% y 52% de Unidades) y los recursos tecnológicos (52%).
- Se **incorpora en esta clasificación** segmentada el ámbito de infraestructuras y equipamientos con un 29%.
- En cuanto a **la frecuencia de acciones asociadas se mantiene las conclusiones del análisis general**.



3.16 CLASIFICACIÓN POR UNIDADES. PUNTOS CRÍTICOS DE ÁMBITOS DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS. (CLASIFICACIÓN 2 CON DUPLICADOS).

VALORACIÓN

- La **clasificación** de ámbitos de ámbitos específicos de oportunidades y acciones asociadas por frecuencia de Unidades **es coincidente con los 8 puntos críticos de la clasificación general**. Los tres **con frecuencia mayor están asociados a recursos** tecnológicos y de información-comunicación (24% y 8% de Unidades) **y la documentación de los procesos (19%)**.
- En cuanto a **la frecuencia de acciones asociadas se mantiene las conclusiones del análisis general**.



- Los puntos críticos **por procesos no presentan una variación sustantiva** respecto a la general y por Unidades, aunque se produce alguna modificación en los niveles inferiores de la clasificación: en riesgos se incorporan los ámbitos de determinación de funciones, proveedores y alianzas y clientes (4 Unidades), disminuyendo el ámbito de infraestructuras y equipamiento a 3 Unidades.
- En **oportunidades no hay cambios en la clasificación.**



4.- INFORME DE DESARROLLO.

ANÁLISIS DE CONTEXTO (DAFO).

GENERAL

4.1. Número total de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Número total de Fortalezas.	199
Número total de Fortalezas. [Filtrados sin duplicidades]	173
Número total de debilidades.	179
Número total de debilidades. [Filtrados sin duplicidades]	168
Número total de amenazas	179
Número total de amenazas [Filtrados sin duplicidades]	170
Número total de oportunidades.	144
Número total de oportunidades. [Filtrados sin duplicidades]	138



4.2. Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas Con duplicados

CLASIFICACIÓN 1 /CLASIFICACIÓN 2	FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
	Nº de Fortalezas	% sobre el total	Nº de Debilidades	% sobre el total	Nº de Oportunidades	% sobre el total	Nº de Amenazas	% sobre el total
Gestión de las personas	74	37,19%	71	39,66%	20	13,89%	38	21,23%
Competencias-formación	43	21,61%	15	8,38%	13	9,03%	6	3,35%
Comunicación	2	1,01%	4	2,23%				
Determinación funciones puestos			2	1,12%			3	1,68%
Dotación de recursos humanos			19	10,61%	3	2,08%	5	2,79%
Gestión integrada de las personas			1	0,56%				
Motivación-Implicación	20	10,05%	3	1,68%			4	2,23%
Organización y estructura	1	0,50%	6	3,35%	2	1,39%	13	7,26%
Organización interna del trabajo	5	2,51%	12	6,70%	1	0,69%		
Participación y Autonomía en la gestión	3	1,51%					4	2,23%
Sistema de provisión			7	3,91%	1	0,69%	3	1,68%
Gestión de Recursos	50	25,13%	36	20,11%	51	35,42%	40	22,35%
Dotación presupuestaria	1	0,50%	3	1,68%	5	3,47%	7	3,91%
Información y comunicación.	6	3,02%			4	2,78%	8	4,47%
Infraestructura y equipamientos	10	5,03%	8	4,47%	5	3,47%	11	6,15%
Proveedores- Alianzas	1	0,50%	4	2,23%	11	7,64%	7	3,91%
Tecnológicos	32	16,08%	21	11,73%	26	18,06%	7	3,91%
Gestión Procesos-Servicios	75	37,69%	72	40,22%	73	50,69%	101	56,42
Clientes	13	6,53%	7	3,91%	4	2,78%	6	3,35%
Demanda servicios	3	1,51%	8	4,47%	6	4,17%	16	8,94%
Desarrollo de servicios	7	3,52%	1	0,56%	8	5,56%	1	0,56%
Documentación del proceso	3	1,51%	13	7,26%	9	6,25%	16	8,94%
Ejecución de proceso	11	5,53%	6	3,35%	3	2,08%	10	5,59%
Ejecución de proceso telemático	1	0,50%						



Gestión por procesos	20	10,05%	1	0,56%	16	11,11%	1	0,56%
Interrelaciones -Coordinación	15	7,54%	36	20,11%	24	16,67%	50	27,93%
Promoción servicios	2	1,00%			3	2,08%	1	0,56%
Total general	199		179		144		179	

4.3. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2)

CLASIFICACIÓN 2	FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
	Nº de Fortalezas	% sobre el total	Nº de Debilidades	% sobre el total	Nº de Oportunidades	% sobre el total	Nº de Amenazas	% sobre el total
Competencias-formación	43	21,61%	15	8,38%	13	9,03%		
Tecnológicos	32	16,08%	21	11,73%	26	18,06%		
Gestión por procesos	20	10,05%			16	11,11%		
Motivación-Impliación	20	10,05%						
Interrelaciones -Coordinación	15	7,54%	36	20,11%	24	16,67%	50	27,93%
Clientes	13	6,53%						
Ejecución de proceso	11	5,53%					10	5,59%
Infraestructura y equipamientos	10	5,03%	8	4,47%			11	6,15%
Dotación de recursos humanos			19	10,61%				
Documentación del proceso			13	7,26%	9	6,25%	16	8,94%
Organización interna del trabajo			12	6,70%				
Demanda servicios			8	4,47%	6	4,17%	16	8,94%
Proveedores-Alianzas					11	7,64%		
Desarrollo de servicios					8	5,56%		
Organización y estructura							13	7,26%
Información y comunicación							8	4,47%



SEGMENTACIÓN POR UNIDADES

4.4. Número total de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas por Unidades.

Unidad	Siglas	Nº de Fortalezas	Nº de Debilidades	Nº de Oportunidades	Nº de Amenazas
Área Académica (1)	ÁREA ACAD	14	21	13	12
Área Adquisiciones (2)	ÁREA ADQUI	4	3	3	4
Área Económica (3)	ÁREA ECON	6	3	4	5
Área Gestión Investigación (4)	ÁREA INVES	16	17	14	15
Biblioteca	BIBL	6	2	7	3
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	CICT	9	9	5	8
Centro de Producción y Experimentación Animal	CPEA	4	4	2	4
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	SAAE	5	5	3	4
Servicio de Archivo General	SAG	5	4	3	4
Servicio de Deportes	SDEP	10	8	8	10
Servicio de Información y Administración Electrónica	SIAG (SIR@)	22	18	9	17
Servicio de Informática	SINF	8	11	8	10
Servicio de Planificación y Evaluación	SPE	9	11	11	11
Servicio de Personal y Organización Docente	SPOD	3	3	2	3
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	SPOD-UCON	2	2	2	2
Servicio de Prevención.	SPREV	7	7	6	7
Unidad de Actividades Culturales	UACU	5	4	6	4
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (5)	UAOG	23	18	19	20
Unidad Técnica	UT	4	9	4	5
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	UTLA	37	20	15	31
Total		199	179	144	179

(1). Incluye Servicio de Gestión Académica y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

(2). Incluye Servicio de Contratación y Patrimonio, Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación y Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.

(3). Incluye Servicio de Contabilidad y Presupuestos, Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Control Interno.

(4). Incluye Servicio de Gestión de la Investigación y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

(5). Incluye Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, Gabinete del Rector y Gabinete de Comunicación.



4.5. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Fortalezas.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Fortalezas	ÁREA ACAD	ÁREA ADQUI	ÁREA ECON	ÁREA INVES	BIBL	CICT	CPEA	SAAE	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SINF	SPE	SPOD	SPREV	UACU	UAOG	SP- UCON	UT	UTLA	Total general
Gestión de las personas	7	2	2	4	2	3	3	3	1		10		3	1	3	2	14	1		13	74
— Competencias-formación	4	2	1	3	2	2	1	2			2		3	1	2	1	6	1		10	43
— Comunicación											1						1				2
— Motivación-Impliación			1	1		1	1	1	1		5					1	6			2	20
— Organización y estructura	1																				1
— Organización interna del trabajo							1				2						1			1	5
— Participación y Autonomía en la gestión	2														1						3
Gestión de Recursos	5	1	1	4	2	4	1	1		4	2	2	3		1	1		1	2	15	50
— Dotación presupuestaria				1																	1
— Información y comunicación						1							1					1		3	6
— Infraestructura y equipamientos				1	1					2	1									5	10
— Proveedores-Alianzas																			1		1
— Tecnológicos	5	1	1	2	1	3	1	1		2	1	2	2		1	1			1	7	32
Gestión Procesos-Servicios	2	1	3	8	2	2		1	4	6	10	6	3	2	3	2	9		2	9	75
— Clientes											3	2		1		1	3		1	2	13
— Demanda servicios											1									2	3
— Desarrollo de servicios				1	1					2		2								1	7
— Documentación del proceso									1					1						1	3
— Ejecución de proceso									2	1	1	1	1			1	1			3	11
— Ejecución de proceso telemático										1											1
— Gestión por procesos		1	2	4	1	2					3	1	2		2		1		1		20
— Interrelaciones -Coordinación	2		1	2				1	1	1	2				1		4				15
— Promoción del servicio				1										1							2
Total general	14	4	6	16	6	9	4	5	5	10	22	8	9	3	7	5	23	2	4	37	199



4.6. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Debilidades.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Debilidades	ÁREA ACAD	ÁREA ADQUI	ÁREA ECON	ÁREA INVES	BIBL	CICT	CPEA	SAAE	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SINF	SPE	SPOD	SPREV	SP- UCON	UACU	UAOG	UT	UTLA	Total general	
Gestión de las personas	11	1	1	5	1	2	1	2		2	4	5	5	2	3	2	3	8	2	11	71	
— Competencias-formación		1	1	2							3	1	2	1				2		2		15
— Comunicación										2						1				1		4
— Determinación funciones puestos	1																			1		2
— Dotación de recursos humanos	2			1	1	1		1			1	2	3				1	3	2	1		19
— Gestión integrada de las personas	1																					1
— Motivación-Implicación												2									1	3
— Organización y estructura	2														2		1	1				6
— Organización interna del trabajo	3					1								1	1		1	2		3		12
— Participación y Autonomía en la gestión																				2		2
— Sistema de provisión	2			2			1	1								1						7
Gestión de Recursos	3			1		6		2	4	2	5	2	1	1	1		1	2	4	1		36
— Dotación presupuestaria						1												1	1			3
— Infraestructura y equipamientos						1			2	2	1								1	1		8
— Proveedores-Alianzas						2					1									1		4
— Tecnológicos	3			1		2		2	2		3	2	1	1	1		1	1	1			21
Gestión Procesos-Servicios	7	2	2	11	1	1	3	1		4	9	4	5		3			8	3	8		72
— Clientes		1	1	1						1								1	1	1		7
— Demanda servicios				1		1				3								1		2		8
— Desarrollo de servicios																			1			1
— Documentación del proceso	2			1	1						1	4			1			1	1	1		13
— Ejecución de proceso				1									3					1		1		6
— Gestión por procesos																				1		1
— Interrelaciones -Coordinación	5	1	1	7			3	1			8		2		2			4		2		36
Total general	21	3	3	17	2	9	4	5	4	8	18	11	11	3	7	2	4	18	9	20		179



4.7. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Oportunidades.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Debilidades																					
Clasificación 1/Clasificación 2	ÁREA ACAD	ÁREA ADQUI	ÁREA ECON	ÁREA INVES	BIBL	CICT	CPEA	SAAE	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SINF	SPE	SPOD	SPREV	SP-UCON	UACU	UAOG	UT	UTLA	Total general
Gestión de las personas	3		1	2		1			1	1			1	1		1	2	6			20
— Competencias-formación	3			2					1				1				1	5			13
— Dotación de recursos						1									1	1					3
— Organización y estructura																	1	1			2
— Organización interna del trabajo			1																		1
— Sistema de provisión										1											1
Gestión de Recursos	4			2	2	3	2	1		5	5	4	4		2	1	2	4	3	7	51
— Dotación presupuestaria						2						1							1	1	5
— Información y comunicación				1							1							1		1	4
— Infraestructura y equipamientos				1			1			2							1				5
— Proveedores-Alianzas					2	1	1					2			2				1	2	11
— Tecnológicos	4							1		3	4	1	4			1	1	3	1	3	26
Gestión Procesos-Servicios	6	3	3	10	5	1		2	2	2	4	4	6	1	4		2	9	1	8	73
— Clientes						1									1		1			1	4
— Demanda servicios					1					1			2							2	6
— Desarrollo de servicios				5	1															2	8
— Documentación del proceso	1		1		3				1		3										9
— Ejecución de proceso	1																	2			3
— Gestión por procesos	2							1					4	1	2		1	4		1	16
— Interrelaciones -Coordinación	2	3	2	4				1	1		1	4			1			3	1	1	24
— Promoción servicios				1						1										1	3
Total general	13	3	4	14	7	5	2	3	3	8	9	8	11	2	6	2	6	19	4	15	144



4.8. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Amenazas.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Debilidades																						
Clasificación 1/Clasificación 2	ÁREA ACAD	ÁREA ADQUI	ÁREA ECON	ÁREA INVES	BIBL	CICT	CPEA	SAAE	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SINF	SPE	SPOD	SPREV	SP-UCON	UACU	UAOG	UT	UTLA	Total general	
Gestión de las personas	6	2	2			1	1	2		1	1	1	2		1		2	5		11	38	
— Competencias-formación							1						2					2		1	6	
— Determinación funciones puestos																		1		2	3	
— Dotación de recursos humanos	1					1				1		1								1	5	
— Motivación-Impliación								1												3	4	
— Organización y estructura	3	1	1					1			1				1		2	1		2	13	
— Organización interna del trabajo	2																	1		1	4	
— Sistema de provisión		1	1																	1	3	
Gestión de Recursos	1		1	2	1	5	3		1	3	6	5		1		2		1	3	5	40	
— Dotación presupuestaria				2	1	1	1													1	1	7
— Información y comunicación	1									1	4									2	8	
— Infraestructura y equipamientos						1	2		1	2		1				1				1	2	11
— Proveedores-Alianzas			1			3						2								1	7	
— Tecnológicos											2	2		1		1				1	7	
Gestión Procesos-Servicios	5	2	2	13	2	2		2	3	6	10	4	9	2	6		2	14	2	15	101	
— Clientes						1							2					1		2	6	
— Demanda servicios	1			3	2	1							3					2		4	16	
— Desarrollo de servicios											1										1	
— Documentación del proceso	2	1	1	1					1		2			1	2			2	1	2	16	
— Ejecución de proceso	1							1			1		1				1	3	1	1	10	
— Gestión por procesos													1								1	
— Interrelaciones -Coordinación	1	1	1	9				1	2	6	6	4	2	1	4		1	5		6	50	
— Promoción servicios																		1			1	
Total general	12	4	5	15	3	8	4	4	4	10	17	10	11	3	7	2	4	20	5	31	179	



4.9. Clasificación del Número de Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) con identificación de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas.

Clasificación 1/Clasificación 2	FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
	Ámbitos	Fortalezas. Nº de Unidades	%	Debilidades. Nº de Unidades	%	Oportunidades Nº de Unidades	%	Amenazas Nº de Unidades
Gestión de las personas	17	85,00%	19	95,00%	11	55,00%	14	70,00%
— Competencias-formación	16	80,00%	9	45,00%	6	30,00%	4	20,00%
— Comunicación	2	10,00%	3	15,00%				
— Determinación funciones puestos			2	10,00%			2	10,00%
— Dotación de recursos humanos			12	60,00%	3	15,00%	5	25,00%
— Gestión integrada de las personas			1	5,00%				
— Motivación-Impliación	10	50,00%	2	10,00%			2	10,00%
— Organización y estructura	1	5,00%	4	20,00%	2	10,00%	9	45,00%
— Organización interna del trabajo	4	20,00%	7	35,00%	1	5,00%	3	15,00%
— Participación y Autonomía en la gestión	2	10,00%	1	5,00%				
— Sistema de provisión			5	25,00%	1	5,00%	3	15,00%
Gestión de Recursos	17	85,00%	15	75,00%	16	80,00%	15	75,00%
— Dotación presupuestaria	1	5,00%	3	15,00%	4	20,00%	6	30,00%
— Información y comunicación	4	20,00%			4	20,00%	4	20,00%
— Infraestructura y equipamientos	5	25,00%	6	30,00%	4	20,00%	8	40,00%
— Proveedores-Alianzas	1	5,00%	3	15,00%	7	35,00%	4	20,00%
— Tecnológicos			13	65,00%	11	55,00%	5	25,00%
Gestión Procesos-Servicios	18	90,00%	16	80,00%	18	90,00%	18	90,00%
— Clientes	7	35,00%	7	35,00%	4	20,00%	4	20,00%
— Demanda servicios	2	10,00%	5	25,00%	4	20,00%	7	35,00%
— Desarrollo de servicios	5	25,00%	1	5,00%	3	15,00%	1	5,00%
— Documentación del proceso	3	15,00%	9	45,00%	5	25,00%	11	55,00%
— Ejecución de proceso	8	40,00%	4	20,00%	2	10,00%	8	40,00%



— Gestión por procesos	1	5,00%	1	5,00%	8	40,00%	1	5,00%
— Interrelaciones -Coordinación	11	55,00%	11	55,00%	12	60,00%	15	75,00%
— Promoción servicios	9	45,00%			3	15,00%	1	5,00%
Total general	20		20		20		20	

Número total de Unidades es 20.

4.10. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2)

Clasificación 2 Ámbitos	FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
	Fortalezas. Nº de Unidades	%	Debilidades. Nº de Unidades	%	Oportunidades Nº de Unidades	%	Amenazas Nº de Unidades	%
Competencias-formación	16	80,00%	9	45,00%	6	30,00%		
Tecnológicos	16	80,00%	13	65,00%	11	55,00%		
Gestión por procesos	11	55,00%			8	40,00%		
Motivación-Implicación	10	50,00%						
Interrelaciones -Coordinación	9	45,00%	11	55,00%	12	60,00%	15	75,00%
Ejecución de proceso	8	40,00%					8	40,00%
Clientes	7	35,00%	7	35,00%				
Dotación de recursos humanos			12	60,00%				
Documentación del proceso			9	45,00%	5	25,00%	11	55,00%
Organización interna del trabajo			7	35,00%				
Proveedores-Alianzas					7	35,00%		
Organización y estructura							9	45,00%
Infraestructura y equipamientos							8	40,00%
Demanda servicios							7	35,00%
Dotación presupuestaria							6	30,00%



4.11. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Fortalezas y Debilidades. Factores Internos.

El tercer nivel de clasificación es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones. Puede consultarse en el Anexo 1 la descripción literal realizada por las Unidades.

Unidad /Clasificación 3	Nº de Fortalezas	Unidad /Clasificación 3	Nº de Debilidades
Área Académica	14	Área Académica	21
Autonomía en la gestión	1	Acumulación de tareas	1
Autonomía en la gestión de aplicaciones informáticas	1	Alto grado de temporalidad de los trabajadores	1
Capacitación técnica	2	Deficiente estructura de la Unidad	1
Colaboración entre servicios	1	Dependencia externas de actividad	1
Mejora organizativa	1	Dependencia externas para la dotación de recursos informáticos	1
Participación en el plan de formación	1	Desequilibrio de tareas asignadas a puestos de igual nivel	1
Participación en normativa interna	1	Desmotivación de las personas	1
Plan de formación	1	Determinación de funciones de los puestos de las categorías profesionales	1
Recursos informáticos	5	Determinación de legislación aplicable	1
		Determinación de objetivos	1
		Dispersión y menor visión conjunta	1
		Escasa organización interna	1
		Exceso de responsabilidad asignada a personal temporal	1
		Falta de integración de recursos informáticos	1
		Falta de recursos informáticos	1
		Insuficiencia de directrices	1
		Insuficiencia de instrucciones	1
		Insuficiencia de recursos humanos	2
		Insuficiencia revisión de procesos	1
		Rotación en los puestos de trabajo	1
Área Adquisiciones	4	Área Adquisiciones	3
Capacidad para el cambio	1	Especificación de necesidades y expectativas	1
Capacitación técnica	1	Falta de formación especializada	1
Recursos materiales	1	Relaciones con Unidades	1
Trabajo por procesos	1		
Área Económica	6	Área Económica	3
Alianzas internas	1	Especificación de necesidades y expectativas	1
Implicación personas	1	Falta de capacitación especializada	1
Plan de formación	1	Relaciones con Unidades	1
Recursos materiales	1		



Trabajo por procesos	2		
Área Gestión Investigación	15	Área Gestión Investigación	17
Accesibilidad información	1	Ausencia de planificación	1
Automatización informática procedimientos.	1	Ausencia estrategia de comunicación	1
Capacitación técnica	3	Baja demanda de Servicios	1
Consecución de resultados	1	Conocimiento del potencial de la transferencia	1
Estrategias específicas en transferencia	1	Deficiencia en Recursos informáticos	1
Implicación personas	1	Deficiente conocimiento necesidades externas	1
Inclusión de los contratos en los contratos programas	1	Dependencia externas	1
Información de resultados	1	Desarrollo cooperación universidad-empresa	1
Integración de recursos tecnológicos	1	Eficacia en la ejecución del proceso	1
Oferta científica- tecnológica multidisciplinar	1	Falta de capacitación específica	2
Recursos de infraestructuras y equipamientos	1	Falta de conocimientos de instrumentos de transferencia	1
Recursos Económicos	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Sistema de indicadores alineados	1	Mejora de la interrelación de procesos	1
Trabajo por procesos	1	Mejora en la profesionalización de la gestión	1
		Normalización del proceso	1
		Rotación de recursos humanos	1
Biblioteca	6	Biblioteca	2
Capacitación de aprendizaje	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Capacitación técnica	1	Normalización del proceso	1
Disponibilidad de recursos materiales	1		
Disponibilidad de recursos tecnológicos	1		
Oferta servicios consolidada	1		
Trabajo por procesos	1		
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	9	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	9
Capacitación técnica	3	Adecuación recursos a la especificación del servicio	1
Información a usuarios	1	Complejidad de mantenimiento de recursos informáticos.	1
Recursos informáticos	3	Falta de alianzas con proveedores	1
Trabajo por procesos	2	Falta del plan de renovación tecnológica	1
		Insuficiencia de recursos humanos	2
		Insuficiencia recursos económicos	1
		Insuficiencia recursos materiales	1
		Insuficiente control de gestión empresa externa	1
Centro de Producción y Experimentación Animal	4	Centro de Producción y Experimentación Animal	4
Capacitación técnica	2	Especificaciones para la prestación de	2



		servicios	
Organización del trabajo con rotación	1	Información para el desarrollo de nuevos servicios	1
Recursos informáticos	1	Rotación de recursos humanos	1
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	5	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	5
Capacitación técnica	2	Falta de recursos informáticos	2
Implicación de las personas	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Participación de clientes	1	Necesidad de Alianzas internas y externas	1
Recursos informáticos	1	Rotación en los puestos de trabajo	1
Servicio de Archivo General	5	Servicio de Archivo General	4
Disponibilidad de documentación para la ejecución del proceso	1	Deficiencia de Instalación	2
Eficacia en el proceso	1	Falta de recursos informáticos	2
Existencia de la Comisión Calificadora	1		
Implicación de las personas	2		
Servicio de Deportes	10	Servicio de Deportes	7
Comunicación servicios	1	Baja demanda de Servicios	1
Conocimiento formalizado y telematizado	1	Comunicación Interna	1
Disponibilidad recursos tecnológicos	2	Deficiencia de Instalación	1
Eficacia en el proceso	1	Insuficiencia de demanda	2
Instalaciones deportivas en buen estado	1	Mejora de la comunicación interna	1
Instalaciones óptimas	1	Métodos para la identificación de necesidades y expectativas	1
Oferta de servicios adaptada	1		
Oferta de servicios amplia	1		
Trabajo por procesos	1		
Servicio de Información y Administración Electrónica	21	Servicio de Información y Administración Electrónica	18
Aplicación gestión por procesos	2	Adaptación legal	1
Apoyo equipo dirección UJA	1	Control de actividades externas	1
Buen clima laboral	1	Deficiencia de comunicación con proveedor	1
Capacitación técnica	2	Deficiencia de Instalación	1
Descentralización del servicio	1	Deficiencia en Recursos informáticos	2
Disponibilidad recursos materiales	1	Dificultad de delimitación de tipos de información	1
Disponibilidad recursos tecnológicos	1	Dificultades de planificación	1
Eficacia en ejecución del proceso	1	Eficacia de los procesos: racionalización y simplificación	2
Eficaz comunicación interna	1	Falta de recursos informáticos	1
Implicación de las personas	4	Ineficaz gestión del proceso	1
Motivación de las personas	1	Insuficiencia comunicación y coordinación	1
Organización del trabajo multidisciplinar	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Orientación al cliente	2	Necesidad de formación	1
Proximidad de la prestación del servicio	1	Necesidad formación TIC	2
Trabajo por procesos	1	Participación de promotores de convenios	1
Servicio de Informática	7	Servicio de Informática	8



Disponibilidad de los servicios críticos.	1	Actualización de la documentación	1
Oferta de servicios alineado con redes	1	Desmotivación ante los cambios	1
Recursos informáticos	2	Falta del plan de renovación tecnológica	1
Satisfacción del cliente final	2	Insatisfacción de las personas	1
Trabajo por procesos	1	Insuficiencia de recursos humanos	2
		insuficiencia de recursos tecnológicos	1
		Procesos para la gestión del cambio	1
Servicio de Planificación y Evaluación	6	Servicio de Planificación y Evaluación	11
Capacitación técnica	2	Deficiencia en Recursos informáticos	1
Eficacia en ejecución del proceso	1	Dependencia externas	1
Recursos materiales e informáticos	1	Disponibilidad de datos	1
Respuesta a necesidades de información	1	Eficacia en la ejecución del proceso	1
Trabajo por procesos	1	Eficacia en la planificación	2
		Falta de capacitación específica	2
		Insuficiencia de recursos humanos	3
Servicio de Personal	3	Servicio de Personal	3
Atención personalizada al cliente	1	Distribución de cargas y responsabilidades	1
Capacitación técnica y experiencia	1	Insuficiencia uso TIC	1
Trabajo por procesos	1	Necesidad formación TIC	1
Servicio de Prevención.	7	Servicio de Prevención.	7
Autonomía en la gestión	1	Criterios para la priorización de la gestión de los procesos	1
Capacitación especializada	1	Deficiencia en comunicación	1
Capacitación especializada y multidisciplinar	1	Desconocimiento del proceso de pastes implicadas	1
Coordinación interna	1	Diversidad de tareas a atender	2
Recursos informáticos	1	Falta de liderazgo	1
Trabajo por procesos	2	Recursos informáticos	1
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	2	Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	2
Capacitación técnica	1	Mejora de la comunicación interna	1
Página web propia	1	Rotación de recursos humanos	1
Unidad de Actividades Culturales	5	Unidad de Actividades Culturales	5
Capacitación al cambio	1	Capacitación al cambio	1
Disponibilidad recursos tecnológicos	1	Disponibilidad recursos tecnológicos	1
Eficacia en el proceso	1	Eficacia en el proceso	1
Implicación personas	1	Implicación personas	1
Satisfacción de los usuarios	1	Satisfacción de los usuarios	1
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	22	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	18
Capacidad de organización del trabajo	1	Alta demanda de información	1
Capacitación técnica	6	Coordinación del proceso	1
Colaboración entre servicios	1	Dependencia de dirección en la planificación temporal	1
Comunicación interna	1	Diversidad de tareas a atender	2
Eficacia en el proceso	3	Eficacia en la ejecución del proceso	1
Gestión de agendas	1	Eficacia en la planificación	1



Implicación de las personas	2	Ejecución del proceso	1
Implicación personas	6	Especificación de necesidades y expectativas	1
Orientación al cliente	1	Gestión de Recursos	1
Trabajo por procesos	1	Insuficiencia de recursos humanos	3
		insuficiencia de recursos tecnológicos	1
		Insuficiencia en la estructura organizativa	1
		Necesidad formación TIC	2
		Organización de la información disponible	1
Unidad Técnica	4	Unidad Técnica	8
Alianzas externas	1	Control de actividades externalizadas	1
Concienciación Sostenibilidad	1	Deficiente uso de instalaciones por usuarios	1
Recursos informáticos	1	Déficit en sostenibilidad-seguridad y prevención aplicados a los procesos	1
Trabajo por procesos	1	Extensión del proceso de mantenimiento	1
		Falta del plan de renovación tecnológica	1
		Insuficiencia de recursos humanos	1
		Insuficiencia recursos económicos	1
		Insuficiencia recursos materiales	1
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	33	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	20
Alta capacitación y adaptabilidad	1	Ajustes en planificación	1
Amplia oferta servicios	1	Alta demanda de servicio	3
Buen clima laboral	1	Aplicación de mejora continua	1
Capacidad ante los cambios	1	Autonomía en la gestión	1
Capacitación técnica	1	Coordinación interna	1
Capacitación técnica mediante autoformación	2	Déficit de conocimientos	1
Capacitación en especialidades	1	Directrices en la prestación de servicios	1
Capacitación técnica	1	Diversidad de tareas a atender	2
Eficacia en ejecución de la gestión de los recursos	1	Eficacia en la ejecución del proceso	1
Eficacia en ejecución del proceso	3	Formación no específica	1
Eficaz comunicación	1	Indeterminación servicios prestados	1
Experiencia profesional	1	Insuficiencia de espacio	1
Instalaciones óptimas	1	Mejora de la comunicación a clientes	1
Interés por la formación y capacitación	1	Mejora de la comunicación interna	1
Página web	1	Normalización del proceso	1
Planificación mantenimiento preventivo	1	Participación en la gestión	1
Prestación de servicios	1	Respuesta adecuada a requisitos de clientes	1
Recursos informáticos	7		
Recursos para formación	2		
Recursos para gestión	1		
Respuesta adecuada a requisitos de	1		



clientes			
Sistematización de los equipos	1		
Vocación profesional	1		
Total general	173	Total general	168

4.12. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Oportunidades y Amenazas. Factores Externos.

Unidad /Clasificación 3	Nº de Oportunidades	Unidad /Clasificación 3	Nº de Amenazas
Área Académica	13	Área Académica	12
Adaptación Normativa	1	Actualización web	1
Capacitación técnica	3	Adaptación legal	1
Compartir recursos con otras unidades	1	Adecuación normativa	1
Ejecución de procesos mediante recursos tecnológicos	1	Disminución de horas de actividad	1
Fiabilidad de datos y procesos	1	Especialización menor visión conjunta	1
Interacción con universidades	1	Fragmentación normativa y atención	1
Recursos informáticos	2	Inadecuación entre recursos y exigencias de calidad	1
Recursos informáticos para cursos	1	Inadecuación RPT estructura trabajo	1
Reingeniería de procesos	1	Incremento de demanda	1
Transversalidad de procesos	1	Incumplimiento de plazos	1
		Insuficiencia de recursos humanos	1
		Revisión RPT	1
Área Adquisiciones	3	Área Adquisiciones	4
Coordinación inter-servicios	1	Cambios legislativos	1
Implantación de Factura electrónica	1	Incremento cargas de trabajo	1
Interrelación gestión proceso con estrategias UJA	1	Procedimiento de cobertura de recursos humanos	1
		Requerimientos de organismos financiadores	1
Área Económica	4	Área Económica	5
Cambios legislativos	1	Cambios legislativos	1
Coordinación inter-servicios	1	Dependencia de un único proveedor	1
Implantación de Factura electrónica	1	Incremento cargas de trabajo	1
Teletrabajo	1	Procedimiento de cobertura de recursos humanos	1
		Requerimientos de organismos financiadores	1
Área Gestión Investigación	14	Área Gestión Investigación	15
Capacitación técnica y estabilidad profesional	1	Cambios legislativos	1
Casos de éxito en transferencia	1	Déficit en la gestión del conocimiento y desarrollo de procesos de I+D+I	1
Crecimiento sobre necesidades extremas especializadas	1	Dependencia externas para la gestión	1
Eficiencia en recurso materiales	1	Descentralización de las actuaciones y	1



		gestiones relacionadas con la transferencia.	
Estrategias y legislación para desarrollo del conocimiento y la innovación	1	Dificultades externas en el proceso de contratación (art.83)	1
Existencia de redes de referencia asociada a la actividad	1	Encarecimiento de costes de protección del conocimiento	1
Factores de desarrollo	1	Entorno condicionante para el desarrollo de servicios de investigación	1
Formación de personal	1	Falta de interlocutores	1
Gestión integrada	1	Impagos de facturación (art.83)	1
Interés por las actividades de desarrollo del entorno	1	Incrementos de gestión no planificados	1
Líneas de negocio emergentes con necesidades de transferencia	1	Ineficaz comunicación con Organismos financiadores	1
Marco estratégico para desarrollo de actuaciones	1	Especificidad de necesidades entidades	1
Necesidad externa sobre nuevas tecnologías	1	Insuficiencia de recursos externos aportados para empresas basadas en el conocimiento	1
Recursos tecnológicos para identificación de demandas y difusión de oferta	1	Insuficiente coordinación inter-servicios	1
		Obstáculos para la especialización en ámbitos concretos	1
Biblioteca	7	Biblioteca	3
Legislación de apoyo	1	Alta demanda convocatorias de acreditación	1
Compras Consorciadas	2	Insuficiencia de demanda	1
Desarrollo de programas formativos	1	Insuficiencia de recursos económicos	1
Marco Acceso Abierto	1		
Marco común europeo de Competencia Digital	1		
Procesos de Acreditación PDI	1		
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	4	Centro de Instrumentación Científico-Técnica	8
Asistencia técnica externa	1	Coste y control de servicios externos	1
Convocatorias para financiación	2	Dependencia de proveedor externo	1
Detección necesidad Recursos	1	Dependencia exclusiva de proveedores	1
Provisión externa de personal	1	Insuficiencia de recursos económicos propios	1
		Insuficiencia de recursos humanos	1
		No valoración de los beneficios por los clientes	1
		Obsolescencia programada de equipos	1
		variabilidad de demanda	1
Centro de Producción y Experimentación Animal	2	Centro de Producción y Experimentación Animal	4
Asistencia técnica externa	1	Costes de equipamientos	1
Reforma CPEA	1	Costes de la instalación	1
		Diseño de la instalación	1
		Necesidad de capacitación técnica acreditada.	1



Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	3	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	4
Contactos con otras universidades	1	Dependencias de otras unidades	1
Gestión centralizada de convenios de cooperación	1	Efectos a clientes por adaptación a nuevos recursos técnicos	1
Recursos informáticos	1	Falta de incentivos al personal	1
		Incremento cargas de trabajo	1
Servicio de Archivo General	3	Servicio de Archivo General	4
Disponibilidad del calendario de valoración	1	Deficiencia de Instalación	1
Formación	1	Inaplicación del Cuadro de Clasificación de documentos	1
Participación activa en implantación de Administración electrónica	1	Necesidad de directrices	1
		Necesidad de herramientas de descripción	1
Servicio de Deportes	8	Servicio de Deportes	9
Actualización informática reserva web	1	Cambios de los equipos de dirección	1
Ampliación instalaciones	1	Control de contratación de servicios	1
Cobertura de vacantes	1	Control de mantenimiento	1
Control automatizado de acceso a instalaciones	1	Coordinación con las necesidades docentes	1
Demanda de actividad física y deporte	1	Dependencia externas para la gestión de la aplicación Informática	1
Herramienta para la gestión de prácticas de empresa	1	Difusión en medios de comunicación de actividades	1
Mejora de las instalaciones	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Visibilidad organización competiciones deportivas	1	Insuficiencia instalaciones	2
		Cambios de los equipos de dirección	1
Servicio de Información y Administración Electrónica	9	Servicio de Información y Administración Electrónica	17
Recursos informáticos	2	Adaptación legal	2
Adaptación a la aplicación Normativa	1	cambios tecnológicos	1
Aplicación normativa	1	Deficiencias en programa informático	2
Campañas de información	1	Deficiente imagen UJA	1
Certificado para relación otras Administraciones	1	Dependencia de participantes en convenios	1
Desarrollo TIC,s	1	Dificultad resolución de incidencia por servicios externos	1
Disponibilidad recursos tecnológicos	1	Dispersión canales de información	1
Revisión de procesos	1	Dispersión de publicación información	1
		Eficacia de los procesos: Control de plazos	1
		Estructura de recursos humanos	1
		Ineficacia en comunicación inter-servicios	1
		Ineficaz comunicación y coordinación	1
		Insuficiencia de automatización de consultas	1
		Requisitos de precisión del programa	1
		Vacío legal para interoperabilidad de	1



		registro	
Servicio de Informática	6	Servicio de Informática	9
Alianza técnica externa	1	Cambios de la estrategia	1
Alianzas externas	1	Demora de la planificación estratégica	1
Comité de estrategia TIC	1	Dependencia externa	2
Comité de Seguridad de la Información	1	Falta de coordinación de recursos informáticos externos	1
Innovación de recursos informático	1	Impactos en TI de los cambios legislativos	1
Recursos Económicos externos	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
		Obsolescencia programada de equipos	1
		Participación en el proceso de clientes	1
Servicio de Planificación y Evaluación	11	Servicio de Planificación y Evaluación	11
Desarrollo de recursos informáticos	3	Capacitación especializada	2
Desarrollo de competencias	1	Deficiencia en uso de la información de encuestas	1
Desarrollo de la cultura de gestión de calidad	1	Desmotivación participación encuestas	1
Estrategias para la gestión de la calidad	1	Dificultad de acceso a la información	1
Incremento de consultas al Anuario estadístico	1	Falta de compromiso proveedores de datos	1
Incremento solicitudes de datos	1	Incremento de actualizaciones con efectos en otros servicios prestados	1
Mejora contenidos Anuario Estadístico.	1	Incremento de demandas de encuestas	1
Mejora de accesibilidad Anuario Estadístico.	1	Incremento de la demanda con efectos en otros servicios prestados	1
Mejora del proceso de suministro de datos	1	Insuficiente comunicación de los resultados de las encuestas	1
		Resistencias a la gestión técnica de las encuestas	1
Servicio de Personal	2	Servicio de Personal	3
Benchmarking con otras universidades	1	Deficiencia y dispersión en legislación normativa	1
Refuerzo recursos humanos	1	Insuficiencia de recursos informáticos	1
		Insuficiencia planificación de recursos humanos	1
Servicio de Prevención.	5	Servicio de Prevención.	7
Alianzas externas	2	Cambios de los equipos de dirección	1
Benchmarking con otras universidades	1	cambios en la comunicación a entidades externas	1
Confianza en la gestión técnica de la prevención	1	Cambios legislativos	2
Implicación Dirección	1	Desajuste de recursos humanos en relación con los procesos	1
		Falta de integración preventiva	1
		Insuficiente coordinación inter-servicios	1
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	2	Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	2
Estrategias sobre recursos informáticos	1	Insuficiencia de Infraestructuras	1
Modificación RPT	1	Insuficiencia de recursos informáticos	1



Unidad de Actividades Culturales	6	Unidad de Actividades Culturales	4
Recursos de gestión	1	Excesiva cargas de trabajo	1
Recursos informáticos	1	Inseguridad en la ejecución de los procesos	1
Adecuación estructura	1	Alineación estratégica y de planificación	1
Dotación recursos	1	Indefinición de funciones de la Unidad	1
Formación específica	1		
Gestión de conocimiento a clientes	1		
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	19	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	20
Alineación con imagen y reputación institucional	1	Solicitud de información sin correspondencia con funciones	1
Ampliación puestos en RPT	1	Visión de un enfoque reactivo del Servicio Jurídico.	1
Aprendizaje encuentros sectoriales	1	Cambios tecnológicos	1
Capacitación técnica	1	Complejidad procesos	1
Colaboración con universidades	1	Criterios sobre actos de comunicación	1
Comunicación de datos censales a través de Universidad Virtual	1	Diversidad de tareas a atender	1
Desarrollo de la gestión de calidad	1	Efectos de la imposibilidad de atender todas las demandas de la Institución	1
Diseño Web unificado	1	Externalización de funciones	1
Eficacia del servicio de comunicación	1	Falta de comunicación usuarios	1
Espacio virtual de la UAOG	1	Incremento de demandas de actualizaciones web	1
Estrategias para la gestión de la calidad	1	Insuficiencia de recursos informáticos específicos	1
Formación técnica	2	Interpretación Normativa	1
Liderazgo en la función jurídica del servicio jurídico	2	Interrelaciones con instituciones externas	1
Mejora continua a través de SGC	1	Limitación en especificación de los cambio	1
Proyección del conocimiento de la Universidad	1	Mejora la difusión y comunicación actuaciones Servicio Jurídico	1
Recursos informáticos	1	Necesidad de capacitación continua	1
Transparencia	1	Prestación servicios en plazos cortos	1
		Solicitudes de comunicación extemporáneas	1
		Unificación censal	1
		Variedad solicitud de información	1
Unidad Técnica	4	Unidad Técnica	5
Concienciación sostenibilidad-seguridad y prevención	1	Cambios legislativos	1
Convocatorias para financiación	1	Dependencia exclusiva de proveedores	1
Criterios de sostenibilidad en la nueva LCSP	1	Influencia del cambio climático en la gestión del proceso	1
Recursos informáticos	1	Insuficiencia de recursos económicos propios	1
		Obsolescencia programada de equipos	1
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y	15	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y	



Centros de Investigación		Centros de Investigación	
Buen clima laboral	1	Ausencia de incentivos	2
Fidelización de clientes	1	Cambios en demanda de clientes	1
Incremento de clientes	1	Cambios legislativos	2
Incremento de demanda	1	Competitividad externa	1
Incremento de proveedores	1	Coordinación inter-servicios	1
Incremento servicio y clientes	1	Dependencia externas para la resolución de incidencias	1
Incremento Servicios prestados	1	Descenso clientes	1
Innovación TICs	2	Desconocimiento de la carga de trabajo	1
Nuevos recursos comunicación	1	Deterioro infraestructuras por mal uso usuarios	1
Optimización de los recursos	1	Diversidad de tareas a atender	1
Percepción de clientes	1	Eficacia en los procesos	1
Posibilidad de alianzas externas	1	Falta de determinación de funciones	2
Presupuesto consolidado	1	Imposición de criterios de planificación	1
Renovación de TIC,s	1	Incremento cargas de trabajo	1
		Incremento de necesidades de recursos económicos	1
		Ineficacia en comunicación	2
		Insuficiente reconocimiento profesional	1
		Insuficiencia de recursos humanos	1
		Insuficiente formación	1
		No sustituciones por bajas	1
		No valoración de la calidad del servicio por los clientes	1
		Nuevos clientes	1
		Participación en el proceso de clientes	1
		Retraso en mantenimiento	1
		Solicitudes adicionales de Servicios	1
Total general	138	Total general	170



SEGMENTACIÓN POR PROCESOS

4.13. Número total de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas por Procesos.

Proceso Clave	Nº de Fortalezas	Nº de Debilidades	Nº de Oportunidades	Nº de Amenazas
PC01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	6	3	4	5
PC02. Gestión de Adquisiciones y del	4	3	3	4
PC03. Gestión de Espacios	18	12	9	14
PC04. Gestión del Mantenimiento	29	32	18	23
PC05. Gestión Integrada de los Recursos	7	8	6	8
PC06. Gestión de los Recursos de	34	29	31	31
PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad	16	17	14	15
PC08. Gestión de la Prestación de Servicios	26	19	15	29
PC09. Gestión Académica Administrativa	14	21	13	12
PC10. Gestión de la Prestación de	5	5	3	4
PC11. Gestión de la Organización de	22	16	21	21
PC12. Gestión Documental	18	14	7	13
Total general	199	179	144	179



4.14. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Fortalezas.

Nº de Fortalezas	Proceso Clave												
Clasificación 1/Clasificación 2	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	Total general
Gestión de las personas	2	2	3	4	4	16	4	13	7	3	9	7	74
— Competencias-formación	1	2	3	4	3	9	3	7	4	2	5		43
— Comunicación						2							2
— Motivación-Impliación	1					4	1	4		1	4	5	20
— Organización y estructura									1				1
— Organización interna del trabajo						1		2				2	5
— Participación y Autonomía en la gestión					1				2				3
Gestión de Recursos	1	1	10	11		5	4	8	5	1	2	2	50
— Dotación presupuestaria							1						1
— Información y comunicación.			2	1		1		2					6
— Infraestructura y equipamientos			4	2		1	1	1				1	10
— Proveedores- Alianzas				1									1
— Tecnológicos	1	1	4	7		3	2	5	5	1	2	1	32
Gestión Procesos-Servicios	3	1	5	14	3	13	8	5	2	1	11	9	75
— Clientes			1	3	1	5		1			1	1	13
— Demanda servicios				2								1	3
— Desarrollo de servicios				1		1	1	2			2		7
— Documentación del proceso				1	1							1	3
— Ejecución de proceso			2	2		2		1			2	2	11
— Ejecución de proceso telemático			1										1
— Gestión por procesos	2	1		5		4	4	1			1	2	20
— Interrelaciones -Coordinación	1		1		1	1	2		2	1	4	2	15
— Promoción de servicios							1						1
— Promoción servicios											1		1
Total general	6	4	18	29	7	34	16	26	14	5	22	18	199



4.15. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Debilidades.

Nº de Fortalezas Clasificación 1/Clasificación 2	Proceso Clave												
	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	Total general
Gestión de las personas	1	1	6	11	4	12	5	9	11	2	6	3	71
— Competencias-formación	1	1			1	5	2	3				2	15
— Comunicación			4										4
— Determinación funciones puestos				1					1				2
— Dotación de recursos humanos			1	4		5	1	1	2	1	3	1	19
— Gestión integrada de las personas									1				1
— Motivación-Impliación				2				1					3
— Organización y estructura				1	1				2		2		6
— Organización interna del trabajo				1	2	2		3	3		1		12
— Participación y Autonomía en la gestión				2									2
— Sistema de provisión			1				2	1	2	1			7
Gestión de Recursos			2	11	2	2	1	2	3	2	5	6	36
— Dotación presupuestaria				2							1		3
— Infraestructura y equipamientos			2	3		1						2	8
— Proveedores- Alianzas				3								1	4
— Tecnológicos				3	2	1	1	2	3	2	4	3	21
Gestión Procesos-Servicios	2	2	4	10	2	15	11	8	7	1	5	5	72
— Clientes	1	1		2		1	1				1		7
— Demanda servicios			3			1	1	2			1		8
— Desarrollo de servicios				1									1
— Documentación del proceso				4	1	2	1	2	2			1	13
— Ejecución de proceso				1		4	1						6
— Gestión por procesos								1					1
— Interrelaciones -Coordinación	1	1	1	2	1	7	7	3	5	1	3	4	36
Total general	3	3	12	32	8	29	17	19	21	5	16	14	179



4.16. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Oportunidades.

Nº de Fortalezas Clasificación 1/Clasificación 2	Proceso Clave												
	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	Total general
Gestión de las personas	1		1		1	5	2	1	3		5	1	20
— Competencias-formación						5	2		3		2	1	13
— Dotación de recursos humanos			1		1			1					3
— Organización y estructura											2		2
— Organización interna del trabajo	1												1
— Sistema de provisión											1		1
Gestión de Recursos			6	11	1	11	2	8	4	1	5	2	51
— Dotación presupuestaria				3				2					5
— Información y comunicación						2	1	1					4
— Infraestructura y equipamientos			2				1	1			1		5
— Proveedores- Alianzas				6	1	2		2					11
— Tecnológicos			4	2		7		2	4	1	4	2	26
Gestión Procesos-Servicios	3	3	2	7	4	15	10	6	6	2	11	4	73
— Clientes					1			2			1		4
— Demanda servicios			1			3		1			1		6
— Desarrollo de servicios				1		1	5	1					8
— Documentación del proceso	1					4			1		1	2	9
— Ejecución de proceso									1		2		3
— Gestión por procesos				2	2	6			2	1	3		16
— Interrelaciones -Coordinación	2	3		4	1	1	4	2	2	1	2	2	24
— Interrelaciones -Coordinación			1				1				1		3
Total general	4	3	9	18	6	31	14	15	13	3	21	7	144



4.17. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de Amenazas.

Nº de Fortalezas	Proceso Clave												
Clasificación 1/Clasificación 2	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	Total general
Gestión de las personas	2	2	1	3	1	6		10	6	2	4	1	38
— Competencias-formación						4		2					6
— Determinación funciones puestos						1		2					3
— Dotación de recursos humanos				1				2	1		1		5
— Motivación-Impliación				1				2		1			4
— Organización y estructura	1	1	1		1			1	3	1	3	1	13
— Organización interna del trabajo						1		1	2				4
— Sistema de provisión	1	1		1									3
Gestión de Recursos	1		6	10	1	4	2	8	1		4	3	40
— Dotación presupuestaria				2		1	2	2					7
— Información y comunicación			2			2			1		3		8
— Infraestructura y equipamientos			3	3				3			1	1	11
— Proveedores- Alianzas	1			4				2					7
— Tecnológicos			1	1	1	1		1				2	7
Gestión Procesos-Servicios	2	2	7	10	6	21	13	11	5	2	13	9	101
— Clientes			1	1		3		1					6
— Demanda servicios				1		7	3	4	1				16
— Desarrollo de servicios												1	1
— Documentación del proceso	1	1	1	2	2	1	1	1	2		1	3	16
— Ejecución de proceso				2		3			1	1	2	1	10
— Gestión por procesos						1							1
— Interrelaciones -Coordinación	1	1	5	4	4	5	9	5	1	1	10	4	50
— Interrelaciones -Coordinación						1							1
Total general	5	4	14	23	8	31	15	29	12	4	21	13	179



4.18. Clasificación del Número de Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) con identificación de Fortalezas-Debilidades y Oportunidades-Amenazas.

Clasificación 1/Clasificación 2	FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
	Ámbitos	Fortalezas. Nº de Procesos	%	Debilidades. Nº de Procesos	%	Oportunidades Nº de Procesos	%	Amenazas Nº de Procesos
Gestión de las personas	12	100,00%	12	100,00%	9	75,00%	11	91,67%
— Competencias-formación	11	91,67%	7	58,33%	5	41,67%	2	16,67%
— Comunicación	1	8,33%	1	8,33%				
— Determinación funciones puestos			2	16,67%			2	16,67%
— Dotación de recursos humanos			9	75,00%	3	25,00%	4	33,33%
— Gestión integrada de las personas			1	8,33%				
— Motivación-Impliación	7	58,33%	2	16,67%			3	25,00%
— Organización y estructura	1	8,33%	4	33,33%	1	8,33%	9	75,00%
— Organización interna del trabajo	3	25,00%	6	50,00%	1	8,33%	3	25,00%
— Participación y Autonomía en la gestión	2	16,67%	1	8,33%				
— Sistema de provisión			5	41,67%	1	8,33%	3	25,00%
Gestión de Recursos	11	91,67%	10	83,33%	10	83,33%		
— Dotación presupuestaria	1	8,33%	2	16,67%	2	16,67%	10	83,33%
— Información y comunicación	4	33,33%			3	25,00%	4	33,33%
— Infraestructura y equipamientos	6	50,00%	4	33,33%	4	33,33%	4	33,33%
— Proveedores-Alianzas	1	8,33%	2	16,67%	4	33,33%	5	41,67%
— Tecnológicos	11	91,67%	9	75,00%	8	66,67%	3	25,00%
Gestión Procesos-Servicios	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%
— Clientes	7	58,33%	6	50,00%	3	25,00%	4	33,33%
— Demanda servicios	2	16,67%	5	41,67%	4	33,33%	5	41,67%
— Desarrollo de servicios	5	41,67%	1	8,33%	4	33,33%	1	8,33%
— Documentación del proceso	3	25,00%	7	58,33%	5	41,67%	11	91,67%
— Ejecución de proceso	6	50,00%	3	25,00%	2	16,67%	6	50,00%



— Ejecución de proceso telemático	1	8,33%						
— Gestión por procesos	8	66,67%	1	8,33%	50,00%	50,00%	1	8,33%
— Interrelaciones -Coordinación	9	75,00%	12	100,00%	91,67%	91,67%	12	100,00%
— Promoción servicios					3	25,00%	1	8,33%
Total general	12		12		12		12	

4.19. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2)

Clasificación 2 Ámbitos	FACTORES INTERNOS				FACTORES EXTERNOS			
	Fortalezas. Nº de Proceso	%	Debilidades. Nº de Proceso	%	Oportunidades Nº de Proceso	%	Amenazas Nº de Proceso s	%
Competencias-formación	11	91,67%	7	58,33%	5	41,67%		
Tecnológicos	11	91,67%	9	75,00%	8	66,67%	6	50,00%
Interrelaciones -Coordinación	9	75,00%	12	100,00%	11	91,67%	12	100,00%
Gestión por procesos	8	66,67%			6	50,00%		
Motivación-Impliación	7	58,33%						
Clientes	7	58,33%	6	50,00%				
Ejecución de proceso	6	50,00%					6	50,00%
Infraestructura y equipamientos	6	50,00%			4	33,33%	5	41,67%
Dotación de recursos humanos			9	75,00%				
Documentación del proceso			7	58,33%	5	41,67%	11	91,67%
Organización interna del trabajo			6	50,00%				
Proveedores-Alanzas					4	33,33%		
Organización y estructura							9	75,00%
Demanda servicios					4	33,33%	5	41,67%
Desarrollo de servicios					4	33,33%		



4.20. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Fortalezas y Debilidades. Factores Internos.

El tercer nivel de clasificación es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones. Puede consultarse en el Anexo.

Unidad /Clasificación 3	Nº de Fortalezas	Unidad /Clasificación 3	Nº de Debilidades
PC01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	6	PC01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	3
Alianzas internas	1	Especificación de necesidades y expectativas	1
Implicación personas	1	Falta de capacitación especializada	1
Plan de formación	1	Relaciones con Unidades	1
Recursos materiales	1		
Trabajo por procesos	2		
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	4	PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	3
Capacidad para el cambio	1	Especificación de necesidades y expectativas	1
Capacitación técnica	1	Falta de formación especializada	1
Recursos materiales	1	Relaciones con Unidades	1
Trabajo por procesos	1		
PC03. Gestión de Espacios	15	PC03. Gestión de Espacios	9
Capacitación técnica	2	Alta demanda de servicio	2
Capacitación técnica mediante autoformación	1	Baja demanda de Servicios	1
Conocimiento formalizado y telematizado	1	Comunicación Interna	1
Disponibilidad recursos tecnológicos	1	Deficiencia de Instalación	1
Eficacia en ejecución de la gestión de los recursos	1	Directrices en la prestación de servicios	1
Eficacia en ejecución del proceso	1	Insuficiencia de demanda	1
Eficacia en el proceso	1	Mejora de la comunicación interna	3
Instalaciones deportivas en buen estado	1	Rotación de recursos humanos	1
Instalaciones óptimas	2		
Página web	1		
Página web propia	1		
Recursos informáticos	3		
Respuesta adecuada a requisitos de clientes	1		
Trabajo por procesos	1		
PC04. Gestión del Mantenimiento	26	PC04. Gestión del Mantenimiento	31



Alianzas externas	1	Actualización de la documentación	1
Capacitación técnica	1	Ajustes en planificación	1
Capacitación técnica mediante autoformación	1	Autonomía en la gestión	1
Capacitación en especialidades	1	Control de actividades externalizadas	1
Capacitación técnica	1	Coordinación interna	1
Concienciación Sostenibilidad	1	Deficiente uso de instalaciones por usuarios	1
Disponibilidad de los servicios críticos.	1	Déficit en sostenibilidad-seguridad y prevención aplicados a los procesos	1
Eficacia en ejecución de la gestión de los recursos	1	Desconocimiento del proceso de pastes implicadas	1
Eficacia en ejecución del proceso	1	Diversidad de tareas a atender	1
Eficaz comunicación	1	Eficacia en la ejecución del proceso	1
Oferta de servicios alineado con redes	1	Extensión del proceso de mantenimiento	1
Página web	1	Falta de alianzas con proveedores	1
Planificación mantenimiento preventivo	1	Falta del plan de renovación tecnológica	3
Prestación de servicios	1	Indeterminación servicios prestados	1
Recursos informáticos	5	Insatisfacción de las personas	1
Respuesta adecuada a requisitos de clientes	1	Insuficiencia de espacio	1
Satisfacción del cliente final	1	Insuficiencia de recursos humanos	3
Sistematización de los equipos	1	Insuficiencia recursos económicos	2
Trabajo por procesos	4	Insuficiencia recursos materiales	2
		Insuficiente control de gestión empresa externa	1
		Mejora de la comunicación a clientes	1
		Normalización del proceso	1
		Participación en la gestión	1
		Procesos para la gestión del cambio	1
		Respuesta adecuada a requisitos de clientes	1
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	7	PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	8
Atención personalizada al cliente	1	Criterios para la priorización de la gestión de los procesos	1
Autonomía en la gestión	1	Deficiencia en comunicación	1
Capacitación técnica y experiencia	1	Distribución de cargas y responsabilidades	1
Capacitación especializada	1	Diversidad de tareas a atender	1
Capacitación especializada y multidisciplinar	1	Falta de liderazgo	1



Coordinación interna	1	Insuficiencia uso TIC	1
Trabajo por procesos	1	Necesidad formación TIC	1
		Recursos informáticos	1
PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	28	PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	28
Capacidad de organización del trabajo	1	Alta demanda de información	1
Capacitación de aprendizaje	1	Coordinación del proceso	1
Capacitación técnica	7	Deficiencia de Instalación	1
Comunicación interna	1	Deficiencia en Recursos informáticos	1
Disponibilidad de recursos materiales	1	Dependencia externas	1
Disponibilidad de recursos tecnológicos	1	Dificultad de delimitación de tipos de información	1
Eficacia en ejecución del proceso	2	Disponibilidad de datos	1
Eficaz comunicación interna	1	Diversidad de tareas a atender	2
Gestión de agendas	1	Eficacia en la ejecución del proceso	2
Implicación personas	6	Eficacia en la planificación	3
Oferta servicios consolidada	1	Ejecución del proceso	1
Orientación al cliente	3	Especificación de necesidades y expectativas	1
Recursos materiales e informáticos	1	Falta de capacitación específica	2
Respuesta a necesidades de información	1	Insuficiencia comunicación y coordinación	1
Trabajo por procesos	2	Insuficiencia de recursos humanos	4
		Necesidad de formación	1
		Necesidad formación TIC	2
		Normalización del proceso	1
		Organización de la información disponible	1
PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	15	PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	17
Accesibilidad información	1	Ausencia de planificación	1
Automatización informática procedimientos.	1	Ausencia estrategia de comunicación	1
Capacitación técnica	3	Baja demanda de Servicios	1
Consecución de resultados	1	Conocimiento del potencial de la transferencia	1
Estrategias específicas en transferencia	1	Deficiencia en Recursos informáticos	1
Implicación personas	1	Deficiente conocimiento necesidades externas	1
Inclusión de los contratos en los contratos programas	1	Dependencia externas	1
Información de resultados	1	Desarrollo cooperación universidad-	1



		empresa	
Integración de recursos tecnológicos	1	Eficacia en la ejecución del proceso	1
Oferta científica- tecnológica multidisciplinar	1	Falta de capacitación específica	2
Recursos de infraestructuras y equipamientos	1	Falta de conocimientos de instrumentos de transferencia	1
Recursos Económicos	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Sistema de indicadores alineados	1	Mejora de la interrelación de procesos	1
Trabajo por procesos	1	Mejora en la profesionalización de la gestión	1
		Normalización del proceso	1
		Rotación de recursos humanos	1
PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	25	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	19
Alta capacitación y adaptabilidad	1	Actualización de la documentación	1
Amplia oferta servicios	1	Adecuación recursos a la especificación del servicio	1
Buen clima laboral	1	Alta demanda de servicio	1
Capacidad ante los cambios	1	Aplicación de mejora continua	1
Capacitación técnica	4	Complejidad de mantenimiento de recursos informáticos.	1
Eficacia en ejecución del proceso	1	Déficit de conocimientos	1
Experiencia profesional	1	Desmotivación ante los cambios	1
Información a usuarios	1	Diversidad de tareas a atender	2
Interés por la formación y capacitación	1	Especificaciones para la prestación de servicios	2
Oferta de servicios alineado con redes	1	Formación no específica	1
Organización del trabajo con rotación	1	Información para el desarrollo de nuevos servicios	1
Página web	1	Insatisfacción de las personas	1
Recursos informáticos	4	Insuficiencia de recursos humanos	2
Recursos para formación	2	insuficiencia de recursos tecnológicos	1
Recursos para gestión	1	Procesos para la gestión del cambio	1
Satisfacción del cliente final	1	Rotación de recursos humanos	1
Trabajo por procesos	1		
Vocación profesional	1		
PC09. Gestión Académica Administrativa	14	PC09. Gestión Académica Administrativa	21
Autonomía en la gestión	1	Acumulación de tareas	1
Autonomía en la gestión de aplicaciones informáticas	1	Alto grado de temporalidad de los trabajadores	1
Capacitación técnica	2	Deficiente estructura de la Unidad	1
Colaboración entre servicios	1	Dependencia externas de actividad	1



Mejora organizativa	1	Dependencia externas para la dotación de recursos informáticos	1
Participación en el plan de formación	1	Desequilibrio de tareas asignadas a puestos de igual nivel	1
Participación en normativa interna	1	Desmotivación de las personas	1
Plan de formación	1	Determinación de funciones de los puestos de las categorías profesionales	1
Recursos informáticos	5	Determinación de legislación aplicable	1
		Determinación de objetivos	1
		Dispersión y menor visión conjunta	1
		Escasa organización interna	1
		Exceso de responsabilidad asignada a personal temporal	1
		Falta de integración de recursos informáticos	1
		Falta de recursos informáticos	1
		Insuficiencia de directrices	1
		Insuficiencia de instrucciones	1
		Insuficiencia de recursos humanos	2
		Insuficiencia revisión de procesos	1
		Rotación en los puestos de trabajo	1
PC10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	5	PC10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	5
Capacitación técnica	2	Falta de recursos informáticos	2
Implicación de las personas	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Participación de clientes	1	Necesidad de Alianzas internas y externas	1
Recursos informáticos	1	Rotación en los puestos de trabajo	1
PC11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	22	PC11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	16
Aplicación gestión por procesos	1	Control de actividades externas	1
Apoyo equipo dirección UJA	1	Deficiencia en Recursos informáticos	2
Capacitación al cambio	1	Dependencia de dirección en la planificación temporal	1
Capacitación técnica	4	Gestión de Recursos	1
Colaboración entre servicios	1	Inadecuada estructura organizativa	1
Comunicación servicios	1	Insuficiencia de demanda	1
Disponibilidad recursos tecnológicos	2	Insuficiencia de recursos humanos	3
Eficacia en el proceso	4	insuficiencia de recursos tecnológicos	1
Implicación de las personas	3	Insuficiencia en la estructura organizativa	1



Implicación personas	1	Métodos para la identificación de necesidades y expectativas	1
Oferta de servicios adaptada	1	Necesidad de dirección técnica	1
Oferta de servicios amplia	1	Participación de promotores de convenios	1
Satisfacción de los usuarios	1	Recursos informáticos	1
PC12. Gestión Documental	18	PC12. Gestión Documental	14
Aplicación gestión por procesos	1	Adaptación legal	1
Buen clima laboral	1	Deficiencia de comunicación con proveedor	1
Descentralización del servicio	1	Deficiencia de Instalación	2
Disponibilidad de documentación para la ejecución del proceso	1	Dificultades de planificación	1
Disponibilidad recursos materiales	1	Eficacia de los procesos: racionalización y simplificación	2
Disponibilidad recursos tecnológicos	1	Falta de recursos informáticos	3
Eficacia en el proceso	1	Ineficaz gestión del proceso	1
Existencia de la Comisión Calificadora	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Implicación de las personas	5	Necesidad formación TIC	2
Motivación de las personas	1		
Organización del trabajo multidisciplinar	1		
Orientación al cliente	1		
Proximidad de la prestación del servicio	1		
Trabajo por procesos	1		
Total general	173	Total general	168

4.21. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Oportunidades y Amenazas. Factores Externos.

Unidad /Clasificación 3	Nº de Oportunidades	Unidad /Clasificación 3	Nº de Amenazas
1.21. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Oportunidades y Amenazas. Factores Externos.	4	1.21. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de Oportunidades y Amenazas. Factores Externos.	5
Cambios legislativos	1	Cambios legislativos	1
Coordinación inter-servicios	1	Dependencia de un único proveedor	1
Implantación de Factura electrónica	1	Incremento cargas de trabajo	1
Teletrabajo	1	Procedimiento de cobertura de recursos humanos	1
		Requerimientos de organismos	1



		financiadores	
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	3	PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	4
Coordinación inter servicios	1	Cambios legislativos	1
Implantación de Factura electrónica	1	Incremento cargas de trabajo	1
Interrelación gestión proceso con estrategias UJA	1	Procedimiento de cobertura de recursos humanos	1
		Requerimientos de organismos financiadores	1
PC03. Gestión de Espacios	9	PC03. Gestión de Espacios	14
Actualización informática reserva web	1	Cambios legislativos	1
Ampliación instalaciones	1	Control de mantenimiento	1
Control automatizado de acceso a instalaciones	1	Coordinación con las necesidades docentes	1
Estrategias sobre recursos informáticos	1	Dependencia externas para la gestión de la aplicación Informática	1
Incremento de clientes	1	Dependencia externas para la resolución de incidencias	1
Mejora de las instalaciones	1	Deterioro infraestructuras por mal uso usuarios	1
Modificación RPT	1	Imposición de criterios de planificación	1
Percepción de clientes	1	Incremento cargas de trabajo	1
Renovación de TIC,s	1	Ineficacia en comunicación	2
		Insuficiencia de Infraestructuras	1
		Insuficiencia de recursos informáticos	1
		Insuficiencia instalaciones	1
		No valoración de la calidad del servicio por los clientes	1
PC04. Gestión del Mantenimiento	18	PC04. Gestión del Mantenimiento	21
Alianza técnica externa	1	Ausencia de incentivos	1
Alianzas externas	2	cambios en la comunicación a entidades externas	1
Asistencia técnica externa	1	Cambios legislativos	2
Benchmarking con otras universidades	1	Coordinación inter-servicios	1
Buen clima laboral	1	Coste y control de servicios externos	1
Comité de estrategia TIC	1	Dependencia externa	1
Comité de Seguridad de la Información	1	Dependencia exclusiva de proveedores	2
Concienciación sostenibilidad-seguridad y prevención	1	Eficacia en los procesos	1
Convocatorias para financiación	2	Impactos en TI de los cambios legislativos	1
Criterios de sostenibilidad en la nueva LCSP	1	Incremento de necesidades de recursos económicos	1
Incremento de proveedores	1	Influencia del cambio climático en la gestión del proceso	1
Incremento Servicios prestados	1	Insuficiencia de recursos económicos propios	1



Innovación TICs	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Optimización de los recursos	1	No sustituciones por bajas	1
Presupuesto consolidado	1	No valoración de los beneficios por los clientes	1
Recursos informáticos	1	Obsolescencia programada de equipos	1
		Participación en el proceso de clientes	1
		Retraso en mantenimiento	1
		Solicitudes adicionales de Servicios	1
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	6	PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	8
Alianzas externas	1	Cambios de los equipos de dirección	1
Benchmarking con otras universidades	2	Cambios legislativos	1
Confianza en la gestión técnica de la prevención	1	Deficiencia y dispersión en legislación normativa	1
Implicación Dirección	1	Desajuste de recursos humanos en relación con los procesos	1
Refuerzo recursos humanos	1	Falta de integración preventiva	1
		Insuficiencia de recursos informáticos	1
		Insuficiencia planificación de recursos humanos	1
		Insuficiente coordinación inter-servicios	1
PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	30	PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	31
Legislación de apoyo	1	Solicitud de información sin correspondencia con funciones	1
Adaptación a la aplicación Normativa	1	Visión de un enfoque reactivo del Servicio Jurídico.	1
Campañas de información	1	Alta demanda convocatorias de acreditación	1
Capacitación técnica	1	Cambios tecnológicos	1
Compras Consorciadas	2	Capacitación especializada	2
Comunicación de datos censales a través de Universidad Virtual	1	Complejidad procesos	1
Desarrollo de recursos informáticos	3	Deficiencia en uso de la información de encuestas	1
Desarrollo de competencias	1	Deficiente imagen UJA	1
Desarrollo de programas formativos	1	Desmotivación participación encuestas	1
Desarrollo TIC,s	1	Dificultad de acceso a la información	1
Desarrollo de la gestión de calidad	1	Dispersión de publicación información	1
Desarrollo de la cultura de gestión de calidad	1	Diversidad de tareas a atender	1
Diseño Web unificado	1	Falta de compromiso proveedores de datos	1
Espacio virtual de la UAOG	1	Falta de comunicación usuarios	1
Estrategias para la gestión de la calidad	1	Incremento de actualizaciones con efectos en otros servicios prestados	1



Formación técnica	2	Incremento de demandas de actualizaciones web	1
Incremento de consultas al Anuario estadístico	1	Incremento de demandas de encuestas	1
Incremento solicitudes de datos	1	Incremento de la demanda con efectos en otros servicios prestados	1
Liderazgo en la función jurídica del servicio jurídico	2	Ineficacia en comunicación inter servicios	1
Marco Acceso Abierto	1	Insuficiencia de recursos informáticos específicos	1
Marco común europeo de Competencia Digital	1	Insuficiencia de demanda	1
Mejora contenidos Anuario Estadístico.	1	Insuficiencia de recursos económicos	1
Mejora de accesibilidad Anuario Estadístico.	1	Insuficiente comunicación de los resultados de las encuestas	1
Mejora del proceso de suministro de datos	1	Limitación en especificación de los cambio	1
Procesos de Acreditación PDI	1	Mejora la difusión y comunicación actuaciones Servicio Jurídico	1
		Necesidad de capacitación continua	1
		Prestación servicios en plazos cortos	1
		Resistencias a la gestión técnica de las encuestas	1
		Unificación censal	1
		Variedad solicitud de información	1
PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	14	PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	15
Capacitación técnica y estabilidad profesional	1	Cambios legislativos	1
Casos de éxito en transferencia	1	Déficit en la gestión del conocimiento y desarrollo de procesos de I+D+I	1
Crecimiento sobre necesidades externas especializadas	1	Dependencia externas para la gestión	1
Eficiencia en recurso materiales	1	Descentralización de las actuaciones y gestiones relacionadas con la transferencia.	1
Estrategias y legislación para desarrollo del conocimiento y la innovación	1	Dificultades externas en el proceso de contratación (art.83)	1
Existencia de redes de referencia asociada a la actividad	1	Encarecimiento de costes de protección del conocimiento	1
Factores de desarrollo	1	Entorno condicionante para el desarrollo de servicios de investigación	1
Formación de personal	1	Falta de interlocutores	1
Gestión integrada	1	Impagos de facturación (art.83)	1
Interés por las actividades de desarrollo del entorno	1	Incrementos de gestión no planificados	1
Líneas de negocio emergentes con necesidades de transferencia	1	Ineficaz comunicación con Organismos financiadores	1



Marco estratégico para desarrollo de actuaciones	1	Inespecificación de necesidades entidades	1
Necesidad externa sobre nuevas tecnologías	1	Insuficiencia de recursos externos aportados para empresas basadas en el conocimiento	1
Recursos tecnológicos para identificación de demandas y difusión de oferta	1	Insuficiente coordinación inter-servicios	1
		Obstáculos para la especialización en ámbitos concretos	1
PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	15	PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	29
Asistencia técnica externa	1	Ausencia de incentivos	1
Comité de estrategia TIC	1	Cambios de la estrategia	1
Comité de Seguridad de la Información	1	Cambios en demanda de clientes	1
Convocatorias para financiación	1	Cambios legislativos	1
Detección necesidad Recursos	1	Competitividad externa	1
Fidelización de clientes	1	Costes de equipamientos	1
Incremento de demanda	1	Costes de la instalación	1
Incremento servicio y clientes	1	Demora de la planificación estratégica	1
Innovación de recursos informático	1	Dependencia externa	1
Innovación TICs	1	Dependencia de proveedor externo	1
Nuevos recursos comunicación	1	Descenso clientes	1
Posibilidad de alianzas externas	1	Desconocimiento de la carga de trabajo	1
Provisión externa de personal	1	Deterioro infraestructuras por mal uso usuarios	1
Recursos Económicos externos	1	Diseño de la instalación	1
Reforma CPEA	1	Diversidad de tareas a atender	1
		Falta de coordinación de recursos informáticos externos	1
		Falta de determinación de funciones	2
		Impactos en TI de los cambios legislativos	1
		Incremento cargas de trabajo	1
		Insuficiente reconocimiento profesional	1
		Insuficiencia de recursos económicos propios	1
		Insuficiencia de recursos humanos	2
		Insuficiente formación	1
		Necesidad de capacitación técnica acreditada.	1
		Nuevos clientes	1
		Participación en el proceso de clientes	1
		variabilidad de demanda	1
PC09. Gestión Académica Administrativa	13	PC09. Gestión Académica Administrativa	12



Adaptación Normativa	1	Actualización web	1
Capacitación técnica	3	Adaptación legal	1
Compartir recursos con otras unidades	1	Adecuación normativa	1
Ejecución de procesos mediante recursos tecnológicos	1	Disminución de horas de actividad	1
Fiabilidad de datos y procesos	1	Especialización menor visión conjunta	1
Interacción con universidades	1	Fragmentación normativa y atención	1
Recursos informáticos	2	Inadecuación entre recursos y exigencias de calidad	1
Recursos informáticos para cursos	1	Inadecuación RPT estructura trabajo	1
Reingeniería de procesos	1	Incremento de demanda	1
Transversalidad de procesos	1	Incumplimiento de plazos	1
		Insuficiencia de recursos humanos	1
		Revisión RPT	1
PC10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	3	PC10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	4
Contactos con otras universidades	1	Dependencias de otras unidades	1
Gestión centralizada de convenios de cooperación	1	Efectos a clientes por adaptación a nuevos recursos técnicos	1
Recursos informáticos	1	Falta de incentivos al personal	1
		Incremento cargas de trabajo	1
PC11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	21	PC11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	21
Recursos de gestión	1	Excesiva cargas de trabajo	1
Recursos informáticos	2	Inseguridad en la ejecución de los procesos	1
Adecuación estructura	1	Alineación estratégica y de planificación	1
Alineación con imagen y reputación institucional	1	Cambios de los equipos de dirección	1
Ampliación puestos en RPT	1	Control de contratación de servicios	1
Aprendizaje encuentros sectoriales	1	Criterios sobre actos de comunicación	1
Cobertura de vacantes	1	Dependencia externas para la gestión de la aplicación Informática	1
Colaboración con universidades	1	Dependencia de participantes en convenios	1
Demanda de actividad física y deporte	1	Difusión en medios de comunicación de actividades	1
Dotación recursos	1	Dispersión canales de información	1
Eficacia del servicio de comunicación	1	Efectos de la imposibilidad de atender todas las demandas de la Institución	1
Formación específica	1	Eficacia de los procesos: Control de plazos	1
Gestión de conocimiento a clientes	1	Externalización de funciones	1



Herramienta para la gestión de prácticas de empresa	1	Indefinición de funciones de la Unidad	1
Mejora continua a través de SGC	1	Ineficaz comunicación y coordinación	1
Proyección del conocimiento de la Universidad	1	Insuficiencia de automatización de consultas	1
Recursos informáticos	1	Insuficiencia de recursos humanos	1
Revisión de procesos	1	Insuficiencia instalaciones	1
Transparencia	1	Interpretación Normativa	1
Visibilidad organización competiciones deportivas	1	Interrelaciones con instituciones externas	1
		Solicitudes de comunicación extemporáneas	1
PC12. Gestión Documental	7	PC12. Gestión Documental	13
Recursos informáticos	1	Adaptación legal	2
Aplicación normativa	1	cambios tecnológicos	1
Certificado para relación otras Administraciones	1	Deficiencia de Instalación	1
Disponibilidad del calendario de valoración	1	Deficiencias en programa informático	2
Disponibilidad recursos tecnológicos	1	Dificultad resolución de incidencia por servicios externos	1
Formación	1	Estructura de recursos humanos	1
Participación activa en implantación de Administración electrónica	1	Inaplicación del Cuadro de Clasificación de documentos	1
		Necesidad de directrices	1
		Necesidad de herramientas de descripción	1
		Requisitos de precisión del programa	1
		Vacío legal para interoperabilidad de registro	1
Total general	138	Total general	170



ANÁLISIS DE RIESGOS, OPORTUNIDADES Y ACCIONES ASOCIADAS.

GENERAL

4.22. Número total de riesgos, oportunidades y acciones asociadas.

Número total de riesgos identificados.	131
Número total de riesgos identificados. [Filtrados sin duplicidades]	122
Número total de oportunidades identificadas.	52
Número total de oportunidades identificadas. [Filtrados sin duplicidades]	33
Número total de acciones asociadas a riesgos	231
Número total de acciones asociadas a riesgos [Filtrados sin duplicidades]	142
Número total de acciones asociadas a oportunidades.	49
Número total de acciones asociadas a oportunidades. [Filtrados sin duplicidades]	32

4.23. Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de riesgos y oportunidades.

A efectos del análisis se han agrupado en tres ámbitos de gestión (de las personas, de los recursos y de la gestión de los procesos/servicios). Para cada ámbito se ha segmentado, a su vez, sub-ámbitos.

Clasificación 1 /Clasificación 2	Nº de riesgos	Porcentaje sobre el total	Nº de oportunidades	Porcentaje sobre el total
Gestión de las personas	43	27,22%	8	15,38%
Competencias-formación	11	6,96%	3	5,77%
Dotación de recursos	9	5,70%	2	3,85%
Organización interna del trabajo	9	5,70%	3	5,77%
Determinación funciones puestos	8	5,06%		
Formación en prevención-seguridad	2	1,27%		
Sistema de provisión	2	1,27%		
Comunicación	1	0,63%		
Prevención-seguridad	1	0,63%		
Gestión de Recursos	35	22,15%	22	42,31%



Tecnológicos	17	10,76%	11	21,15%
Infraestructura y equipamientos	7	4,43%	5	9,62%
Información y comunicación	4	2,53%	5	9,62%
Proveedores-Alianzas	6	3,80%	1	1,92%
Dotación presupuestaria	1	0,63%		
Gestión Procesos-Servicios	80	50,63%	22	42,31%
Ejecución de proceso	30	18,99%	2	3,85%
Interrelaciones -Coordinación	25	15,82%	4	7,69%
Documentación del proceso	16	10,13%	8	15,38%
Clientes	4	2,53%		
Demanda servicios	3	1,90%		
Desarrollo de servicios	1	0,63%	7	13,46%
Promoción del servicio prestado	1	0,63%	1	1,92%
Total general	158		52	

Nota: Si un riesgo tiene dos clasificaciones puede pertenecer a dos segmentaciones.

El número de riesgos con 2 clasificaciones es de 27, por lo que el total es de 158 riesgos.

El número de oportunidades con 2 clasificaciones es 8

VALORACIÓN

- EL 50 % de los riesgos identificados corresponden con el ámbito de la gestión de los procesos/servicios.
- En el ámbito de la gestión de las personas hay 4 ámbitos con valores en torno al 6%, tres responden, predominantemente, a la gestión de las personas, uno de ellos a la organización interna. Es representativo el porcentaje del 7% referido a la gestión de las competencias y la formación.
- Si se agrega la dotación de recursos con los sistemas de provisión (que inciden sobre disponibilidad y temporalidad) representan un 7%, y si agregamos la determinación funciones puestos (asociado a distribución de funciones y tareas alcanza 11%.
- Los riesgos asociados a la gestión de los recursos destaca el ámbito de las tecnologías con un 11%
- La agrupación de los ámbitos de ejecución del proceso/servicios, las interrelaciones y coordinación interna y externa y la gestión del sistema de calidad asociado representan el 45% del total de riesgos identificados.
- La clasificación ordenada según el mayor porcentaje de incidencias en ámbitos de nivel 2, indica los puntos más críticos de intervención (analizados globalmente por frecuencia) representan el 74%:

4.24. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2)

Clasificación 2	Nº de Riesgos	Porcentaje sobre el total	Nº de oportunidades	Porcentaje sobre el total
Ejecución de proceso	30	18,99%		
Interrelaciones -Coordinación	25	15,82%	4	7,69%
Tecnológicos	17	10,76%	11	21,15%
Documentación del proceso	16	10,13%	8	15,38%
Competencias-formación	11	6,96%		
Dotación de recursos (personas)	9	5,70%		



Organización interna del trabajo	9	5,70%		
Determinación funciones puestos	8	5,06%		
Desarrollo de servicios			7	13,46%
Información y comunicación			5	9,62%
Infraestructura y equipamientos			5	9,62%

VALORACIÓN

- La clasificación ordenada según el mayor porcentaje de incidencias en ámbitos de nivel 2, indica los puntos más críticos de intervención (analizados globalmente por frecuencia) representan el 74%:

4.25. Clasificación por ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de acciones asociadas a riesgos y oportunidades.

Clasificación 1/Clasificación 2	Nº de Acciones-Riesgos	% sobre el total	Nº de Acciones-Oportunidades	% sobre el total
Gestión de las personas	55	23,81%	7	14,29%
Competencias-formación	15	6,49%	3	6,12%
Comunicación	2	0,87%		
Determinación funciones puestos	10	4,33%		
Dotación de recursos	12	5,19%	2	4,08%
Formación en prevención-seguridad	2	0,87%		
Organización interna del trabajo	10	4,33%	2	4,08%
Prevención-seguridad	2	0,87%		
Sistema de provisión	2	0,87%		
Gestión de Recursos	43	18,61%	20	40,82%
Dotación presupuestaria	1	0,43%		
Información y comunicación	5	2,16%	5	10,20%
Infraestructura y equipamientos	6	2,60%	3	6,12%
Proveedores-Alianzas	5	2,16%	1	2,04%
Tecnológicos	26	11,26%	11	22,45%
Gestión Procesos-Servicios	133	57,58%	22	44,90%
Clientes	6	2,60%		
Demanda servicios	3	1,30%		
Desarrollo de servicios	1	0,43%	7	14,29%
Documentación del proceso	29	12,55%	8	16,33%
Ejecución de proceso	45	19,48%	2	4,08%
Interrelaciones -Coordinación	47	20,35%	4	8,16%
Promoción del servicio prestado	2	0,87%	1	2,04%
Total general	231		49	

Nota: Un mismo riesgo/oportunidad puede tener asociadas varias acciones y un mismo riesgo/oportunidad puede pertenecer a dos segmentaciones de clasificación 1 y 2



El número de acciones asociadas a riesgos con 2 clasificaciones es de 66.

VALORACIÓN

- EL 58% de las acciones adoptadas corresponden con el ámbito de la gestión de los procesos/servicios.
- En el ámbito de la gestión de las personas hay 4 ámbitos que agregados representan el 20% (47 acciones) del total de las acciones. Están relacionados con las competencias, la dotación y la determinación de funciones y organización interna. Es representativo el porcentaje del 6% referido a la gestión de las competencias y la formación.
- Las acciones asociadas a la gestión de los recursos destaca el ámbito de las tecnologías con un 11% (26 acciones)
- La agrupación de los ámbitos de ejecución del proceso/servicios, las interrelaciones y coordinación interna y externa y la gestión del sistema de procesos y calidad asociado representan el 52% (121 acciones) del total de las acciones identificadas.
- La clasificación ordenada según el mayor porcentaje de acciones en ámbitos de nivel 2, indica las acciones adoptadas en relación a los puntos más críticos de intervención. La agregación de estas acciones representan el 84% (194 acciones):

4.26. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2) del número total de acciones asociadas a riesgos y oportunidades.

Clasificación 2	Nº de Acciones-Riesgos	% sobre el total	Nº de Acciones-Oportunidades	% sobre el total
Interrelaciones -Coordinación	47	20,26%	4	8,16%
Ejecución de proceso	45	19,40%		
Documentación del proceso	29	12,50%	8	16,33%
Tecnológicos	26	11,21%	11	22,45%
Competencias-formación	15	6,47%	3	6,12%
Dotación de recursos	12	5,17%		
Determinación funciones puestos	10	4,31%		
Organización interna del trabajo	10	4,31%		
Desarrollo de servicios			7	14,29%
Información y comunicación			5	10,20%
Infraestructura y equipamientos			3	6,12%

VALORACIÓN

- La clasificación ordenada según el mayor porcentaje de acciones en ámbitos de nivel 2, indica las acciones adoptadas en relación a los puntos más críticos de intervención. La agregación de estas acciones representan el 84% (194 acciones):

4.27. Tasa riesgos-oportunidades y acciones asociadas. Clasificación 1 y 2.

Clasificación 1 /Clasificación 2	% de acciones por riesgos	% de acciones por Oportunidades
Gestión de las personas	1,28%	0,88%



Competencias-formación	1,36%	1,00%
Comunicación	2,00%	
Determinación funciones puestos	1,25%	
Dotación de recursos	1,33%	1,00%
Formación en prevención-seguridad	1,00%	
Organización interna del trabajo	1,11%	0,67%
Prevención-seguridad	2,00%	
Sistema de provisión	1,00%	
Gestión de Recursos	1,23%	0,91%
Dotación presupuestaria	1,00%	
Información y comunicación	1,25%	1,00%
Infraestructura y equipamientos	0,86%	0,60%
Proveedores-Alianzas	0,83%	1,00%
Tecnológicos	1,53%	1,00%
Gestión Procesos-Servicios	1,66%	1,00%
Clientes	1,50%	
Demanda servicios	1,00%	
Desarrollo de servicios	1,00%	1,00%
Documentación del proceso	1,81%	1,00%
Ejecución de proceso	1,50%	1,00%
Interrelaciones -Coordinación	1,88%	1,00%
Promoción del servicio prestado	2,00%	1,00%
Total general	1,46%	0,94%

VALORACIÓN

- Para la totalidad de los ámbitos se adoptan varias acciones en relación a los riesgos. La ratio es coherente con la incidencia de riesgos en los dos niveles de clasificación.

SEGMENTACIÓN POR UNIDADES

4.28. Número total de riesgos y oportunidades por Unidades.

Unidad	Siglas	Nº de riesgos	Nº de Oportunidades
Área Académica (1)	ÁREA ACAD	3	3
Área Adquisiciones (2)	ÁREA ADQUI	2	
Área Económica (3)	ÁREA ECON	5	1
Área Gestión Investigación (4)	ÁREA INVES	7	2
Biblioteca	BIBL	5	2
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	CICT	9	
Centro de Producción y Experimentación Animal	CPEA	2	2



Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	SAAE	4	2
Servicio de Archivo General	SAG	7	10
Servicio de Deportes	SDEP	10	2
Servicio de Información y Administración Electrónica	SIAG (SIR@)	15	18
Servicio de Informática	SINF	10	
Servicio de Planificación y Evaluación	SPE	15	2
Servicio de Personal y Organización Docente	SPOD	6	2
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	SPOD-UCON	3	2
Servicio de Prevención.	SPREV	18	
Unidad de Actividades Culturales	UACU	8	
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (5)	UAOG	11	4
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno Servicio Jurídico	UAOG (SJ)	2	
Unidad Técnica	UT	4	
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	UTLA	12	
Total		158	52

(1). Incluye Servicio de Gestión Académica y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

(2). Incluye Servicio de Contratación y Patrimonio, Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación y Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.

(3). Incluye Servicio de Contabilidad y Presupuestos, Servicio de Asuntos Económicos y Servicio de Control Interno.

(4). Incluye Servicio de Gestión de la Investigación y Unidad de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.

(5). Incluye Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno, Gabinete del Rector y Gabinete de Comunicación.

VALORACIÓN

- La totalidad de las Unidades con responsabilidad en la gestión de los procesos ha identificado riesgos.



4.29. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de riesgos identificados.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Riesgos	Unidad																				Total general		
	Clasificación 1/Clasificación 2	ÁREA ACAD	ÁREA ADQUI	ÁREA ECON	ÁREA INVES	BIBL	CICT	CPEA	SAAE	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SINF	SPE	SPOD	SPOD-UCON	SPREV	UACU	UAOG	UAOG (SJ)		UT	UTLA
Gestión de las personas	2		1			1	1		2	1	2	1	3	2	4		4	6	4			9	43
— Competencias-formación	1									1		1		2	1			1	1			3	11
— Comunicación											1												1
— Determinación funciones puestos	1												2					2				3	8
— Dotación de recursos						1					1				1		2	2	2				9
— Formación en prevención-Segur.																	2						2
— Organización interna del trabajo							1		1						2			1	1			3	9
— Prevención-seguridad													1										1
— Sistema de provisión				1					1														2
Gestión de Recursos			1			1	4		1	4	3	6	2	1	1	2	4	1	1	1	2		35
— Dotación presupuestaria						1																	1
— Información y comunicación										1	1						1		1				4
— Infraestructura y equipamientos							1			2	2				1						1		7
— Proveedores-Alianzas				1			1						1				1						4
— Tecnológicos								1	2		5	1	1	1	1	1	2	1		1	1		17
Gestión Procesos-Servicios	1	2	3	7	3	4	2	1	2	5	8	5	12	1	1	10	1	6	1	2	3		80
— Clientes		1				1				1			1										4
— Demanda servicios						2				1													3
— Desarrollo de servicios												1											1
— Documentación del proceso	1	1	1			2	1		1		2						3	1		1	2		16
— Ejecución de proceso			2	6	1	1	1	1			2	2	5	1			2		3			3	30
— Interrelaciones -Coordinación				1						3	4	2	6		1		5		2				24
— Promoción del servicio prestado									1														1
Total general	3	2	5	7	5	9	2	4	7	10	15	10	15	6	3	18	8	11	2	4	12	158	



4.30. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de oportunidades.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº oportunidades Clasificación 1/Clasificación 2	Unidad													
	ÁREA ACAD	ÁREA ECON	ÁREA INVES	BIBL	CPEA	SAAE	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SPE	SPOD	SPOD- UON	UAOG	Total general
Gestión de las personas	1	1					1		1		2	1	1	8
— Competencias-formación	1						1						1	3
— Dotación de recursos											1	1		2
— Organización interna del trabajo		1							1		1			3
Gestión de Recursos	1			1	2	2	2	2	7	1		1	3	22
— Información y comunicación	1								2			1	1	5
— Infraestructura y equipamientos					2		1	2						5
— Proveedores-Alianzas				1										1
— Tecnológicos						2	1		5	1			2	11
Gestión Procesos-Servicios	1		2	1			7		10	1				22
— Desarrollo de servicios				1					6					7
— Documentación del proceso	1						2		4	1				8
— Ejecución de proceso							2							2
— Interrelaciones -Coordinación			2				2							4
— Promoción servicios							1							1
Total general	3	1	2	2	2	2	10	2	18	2	2	2	4	52



4.31. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a riesgos.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Acciones riesgos	Unidad																				Total general		
	Clasificación 1/Clasificación 2	ÁREA ACAD	ÁREA ADQUI	ÁREA ECON	ÁREA INVE	BIBL	CICT	CPE A	SAA E	SAG	SDEP	SIAG (SIR@)	SINF	SPE	SPOD	SPOD-UCON	SPREV	UACU	UAOG	UAOG (SJ)		UT	UTLA
Gestión de las personas	2		1			2	1		1	1	3	2	6	3	6		4	6	8			9	55
— Competencias-formación	1									1		2		3	2			1	2			3	15
— Comunicación											2												2
— Determinación funciones puestos	1												4					2				3	10
— Dotación de recursos						2					1				2		2	2	3				12
— Formación en prevención-Segur.																	2						2
— Organización interna del trabajo							1								2			1	3			3	10
— Prevención-seguridad													2										2
— Sistema de provisión			1						1														2
Gestión de Recursos						1	3		2	4	4	6	2	2	2	2	7	1	1	2	4		43
Dotación presupuestaria					1																		1
Información y comunicación											2	1					1		1				5
Infraestructura y equipamientos										2	2					1					1		6
Proveedores-Alianzas							3						1				1						5
Tecnológicos								2	2		5	1	2	2	1	5	1		2	3			26
Gestión Procesos-Servicios	1	2	1	7	3	12	4	2	4	5	12	5	26	2	2	19	1	17	1	4	3		133
Clientes		1				1				1			3										6
Demanda servicios					2					1													3
Desarrollo de servicios												1											1
Documentación del proceso	1	1	1			8	2		2		3					5	1		1	4			29
Ejecución de proceso				6	1	3	2	2			2	2	9	2		4		9			3		45
Interrelaciones -Coordinación				1						3	7	2	14		2	10		8					47
Promoción del servicio prestado									2														2
Total general	3	2	2	7	6	16	4	5	9	12	20	13	31	10	4	30	8	26	3	8	12		231



4.32. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a oportunidades.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Acciones	Unidad											Total general
	ÁREA ACAD	ÁREA INVES	BIBL	CPEA	SAAE	SAG	SIAG (SIR@)	SPE	SPOD	SPOD- UCON	UAOG	
Gestión de las personas	1					1	1		2	1	1	7
— Competencias-formación	1					1					1	3
— Dotación de recursos									1	1		2
— Organización interna del trabajo							1		1			2
Gestión de Recursos	1		1	2	2	2	7	1		1	3	20
— Información y comunicación	1						2			1	1	5
— Infraestructura y equipamientos				2		1						3
— Proveedores-Alianzas			1									1
— Tecnológicos					2	1	5	1			2	11
Gestión Procesos-Servicios	1	2	1			7	10	1				22
— Desarrollo de servicios			1				6					7
— Documentación del proceso	1					2	4	1				8
— Ejecución de proceso						2						2
— Interrelaciones -Coordinación		2				2						4
— Promoción servicios						1						1
Total general	3	2	2	2	2	10	18	2	2	2	4	49



4.33. Clasificación del Número de Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Riesgos y Oportunidades

Clasificación 1/Clasificación 2				
Ámbitos	Riesgos. Número de Unidades	% de Unidades con riesgos en Clasificación 1 y 2	Oportunidades. Número de Unidades	% de Unidades con oportu- nidades en Clasificación 1 y 2
Gestión de las personas	15	71,43%	7	33,33%
Competencias-formación	8	38,10%	3	14,29%
Comunicación	1	4,76%		
Determinación funciones puestos	4	19,05%		
Dotación de recursos	6	28,57%	2	9,52%
Formación en prevención-Segur.	1	4,76%		
Organización interna del trabajo	6	28,57%	3	14,29%
Prevención-seguridad	1	4,76%		
Sistema de provisión	2	9,52%		
Gestión de Recursos	16	76,19%	10	47,62%
Dotación presupuestaria	1	4,76%		
Información y comunicación	4	19,05%	4	19,05%
Infraestructura y equipamientos	5	23,81%	3	14,29%
Proveedores-Alianzas	4	19,05%	1	4,76%
Tecnológicos	11	52,38%	5	23,81%
Gestión Procesos-Servicios	21	100,00%	6	28,57%
Clientes	4	19,05%		
Demanda servicios	2	9,52%		
Desarrollo de servicios	1	4,76%	2	9,52%
Documentación del proceso	11	52,38%	4	19,05%
Ejecución de proceso	13	61,90%	1	4,76%
Interrelaciones -Coordinación	8	38,10%	2	9,52%
Promoción del servicio prestado	1	4,76%	1	4,76%

Número total de Unidades es 21.

VALORACIÓN

- Coincidente con la valoración global, en segmentación por Unidades presenta una clasificación ordenada según el mayor porcentaje de incidencias en ámbitos de nivel 2, confirma los puntos más críticos de intervención por frecuencia en Unidades, con alguna alteración en el orden y la incorporación del ámbito de infraestructuras y equipamientos.



4.34. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2)

Clasificación 2	Nº de Unidades con riesgos sobre el total	% de Unidades	Nº de Unidades con oportunidades sobre el total	% de Unidades
Ejecución de proceso	13 de 21	62%		
Documentación del proceso	11 de 21	52%	4 de 21	19,05%
Tecnológicos	11 de 21	52%	5 de 21	23,81%
Competencias-formación	8 de 21	38%	3 de 21	14,29%
Interrelaciones -Coordinación	8 de 21	38%		
Dotación de recursos (personas)	6 de 21	29%		
Organización interna del trabajo	6 de 21	29%	3 de 21	14,29%
Infraestructura y equipamientos	5 de 21	29%		
Información y comunicación			4 de 21	19,05%
Infraestructura y equipamientos			3 de 21	14,29%

4.35. Clasificación del Número de Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Acciones asociadas a Riesgos y Oportunidades

Clasificación 1/Clasificación 2				
Ámbitos	Acciones Riesgos. Número de Unidades	% de Unidades con Acciones Riesgos Clasificación 1 y 2	Acciones Oportunidades. Número de Unidades	% de Unidades con Acciones Oportunidades en Clasificación 1 y 2
Gestión de las personas	15	71,43%	6	28,57%
Competencias-formación	8	38,10%	3	14,29%
Comunicación	1	4,76%		
Determinación funciones puestos	4	19,05%		
Dotación de recursos	6	28,57%	2	9,52%
Formación en prevención-Segur.	1	4,76%		
Organización interna del trabajo	5	23,81%	2	9,52%
Prevención-seguridad	1	4,76%		
Sistema de provisión	2	9,52%		
Gestión de Recursos	15	71,43%	9	42,86%
Dotación presupuestaria	1	4,76%		
Información y comunicación	4	19,05%	4	19,05%
Infraestructura y equipamientos	4	19,05%	2	9,52%
Proveedores-Alianzas	3	14,29%	1	4,76%
Tecnológicos	11	52,38%	5	23,81%
Gestión Procesos-Servicios	21	100,00%	6	28,57%
Clientes	4	19,05%		
Demanda servicios	2	9,52%		
Desarrollo de servicios	1	4,76%	2	9,52%



Documentación del proceso	11	52,38%	4	19,05%
Ejecución de proceso	12	57,14%	1	4,76%
Interrelaciones -Coordinación	8	38,10%	2	9,52%
Promoción del servicio prestado	1	4,76%	1	4,76%

Número total de Unidades es 21.

4.36. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de riesgos y acciones asociadas.

El **tercer nivel** de clasificación es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones. Puede consultarse en los Anexos.

Riesgos y acciones por Unidad / Clasificación 3	Nº de Riesgos	Nº de Acciones
Área Académica	3	3
Actualización web	1	1
Adecuación normativa	1	1
Inadecuada asignación de responsabilidades al personal temporal	1	1
Área Adquisiciones	2	2
Aplicación legalidad-Contractual	1	1
Especificación de necesidades y expectativas	1	1
Área Económica	5	3
Adaptación legal	1	1
Aplicación legalidad	2	1
Dependencia de proveedores	1	1
Rotación en los puestos de trabajo	1	
Área Gestión Investigación	7	7
Deficiente difusión de oportunidades de financiación	1	1
Eficacia de los procesos: Demora en aprobación EBC	1	1
Eficacia de los procesos: Demora en tramitación de registros	1	1
Eficacia de los procesos: incumplimiento de plazos	4	4
Biblioteca	5	6
Insuficiencia de demanda	1	1
Insuficiencia de recursos económicos	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	2
Saturación demanda de servicio	1	1
Sistematización de procesos	1	1
Centro de Instrumentación Científico-Técnica	6	8
Costes y dependencia externa de mantenimiento	1	1
Eficacia de los procesos	1	3
Especificación a usuarios de características del servicio prestado	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	2	3
Reparación de equipos descatalogados/ obsoletos	1	



Riesgos y acciones por Unidad / Clasificación 3	Nº de Riesgos	Nº de Acciones
Centro de Producción y Experimentación Animal	1	2
Eficacia de los procesos: capacidad de reacción en la ejecución	1	2
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	3	3
Eficacia de los procesos: incumplimiento de plazos	1	2
Estrés laboral	1	
Rotación en los puestos de trabajo	1	1
Servicio de Archivo General	6	7
Deficiencia de Instalación	2	2
Deficiencia en la gestión	1	1
Falta de conocimiento usuarios externos	1	2
Implantación Administración electrónica	1	1
Insuficiente Interoperabilidad de base de datos	1	1
Servicio de Deportes	10	11
Comunicación Interna	1	2
Control de contratación de servicios	1	1
Control de mantenimiento	1	1
Deficiencia en estado de Instalaciones	1	1
Difusión en medios de comunicación de actividades	1	2
Insuficiencia de demanda	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	1
Insuficiencia instalaciones	1	1
Insuficiente coordinación	1	1
Métodos para la identificación de necesidades y expectativas	1	1
Servicio de Información y Administración Electrónica	13	13
Adaptación legal	1	
Deficiencias en programa informático	1	1
Dependencia de participantes en convenios	1	1
Dispersión canales de información	1	1
Dispersión de publicación información	1	1
Eficacia de los procesos: Control de plazos	2	1
Eficacia de los procesos: racionalización y simplificación	2	4
Falta de conocimientos especializados en recursos tecnológico	1	2
Limitaciones plataforma de convenios	1	1
Mejora de la comunicación e información entre participantes en convenios	1	
Mejora de la comunicación e información entre Unidades	1	3
Servicio de Informática	9	9
Deficiencias en la gestión de proyectos	1	1
Desmotivación de las personas	2	2
Eficacia de los procesos	1	1
Eficacia de los procesos: Disponibilidad de la planificación	1	1
Falta de implicación cliente promotor	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	1



Riesgos y acciones por Unidad / Clasificación 3	Nº de Riesgos	Nº de Acciones
Mantenimiento de equipos	1	1
Reparación de equipos descatalogados/ obsoletos	1	1
Servicio de Planificación y Evaluación	9	14
Dificultad de acceso a la información	1	2
Eficacia de los procesos: Fiabilidad de los datos	2	1
Eficacia de los procesos: incumplimiento de plazos	3	7
Escasa participación encuestas	1	3
Necesidades de formación capacitación técnica	1	1
Obsolescencia plataforma encuestas	1	2
Servicio de Personal y Organización Docente	4	6
Distribución carga de trabajo	1	1
Implantación Administración electrónica y tecnológica en la gestión	1	2
Incumplimiento de plazos del proceso	1	2
Incremento carga de trabajo	1	1
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	3	4
Aplicación Informática para la gestión	1	1
Disponibilidad de espacios	1	1
Insuficiente coordinación	1	2
Servicio de Prevención	14	16
Aplicación legalidad	1	1
Control de residuos peligrosos	2	4
Deficiente información a Cliente	1	2
Disponibilidad de equipamiento de protección	1	3
Eficacia de los procesos: control de eficacia	1	1
Eficacia de los procesos: Incumplimiento legalidad	4	4
Eficacia de los procesos: Información y conocimientos	1	1
Eficacia de los procesos: requisitos en la prestación de servicios	1	1
Falta de conocimiento	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	1
Unidad de Actividades Culturales	7	5
Determinación de funciones de los puestos de trabajo	2	1
Eficacia de los procesos	1	1
Incremento carga de trabajo	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	1
Necesidad de dirección técnica	1	1
Necesidad de herramientas informáticas	1	1
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	7	15
Deficiencia de información en la web	2	3
Externalización de funciones	1	1
Incorrección en información de Censos	1	3
Incumplimiento de objetivos institucionales del acto	1	3
Información Ineficaz	1	3



Riesgos y acciones por Unidad / Clasificación 3	Nº de Riesgos	Nº de Acciones
Insuficiencia de comunicación por falta recursos humanos	1	2
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno Servicio Jurídico	2	3
Mejora en organización de la información y documentación Servicio Jurídico	1	2
Mejora la difusión y comunicación actuaciones Servicio Jurídico	1	1
Unidad Técnica	3	5
Déficit en sostenibilidad-seguridad y prevención	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	3
Insuficiencia recursos materiales	1	1
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	4	4
Determinación de funciones de los puestos de trabajo	1	1
Eficacia de los procesos	1	1
Incremento carga de trabajo	1	1
Necesidades de formación	1	1
Total general	123*	

(*) hay un riesgo que se repite en 2 unidades distintas

4.37. Clasificación por Unidades y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de oportunidades y acciones asociadas.

El tercer nivel de clasificación es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones. Puede consultarse en los Anexos.

Oportunidades y acciones por Unidad / Clasificación 3	Nº de Oportunidades	Nº de Acciones
Área Académica	2	2
Actualización web	1	1
Desarrollo normativo	1	1
Área Adquisiciones		
Área Económica	1	
Teletrabajo	1	
Área Gestión Investigación	1	1
Ampliación uso plataforma informática	1	1
Biblioteca	2	2
Compras Consorciadas	1	1
Formación a grupos de interés	1	1
Centro de Instrumentación Científico-Técnica		
Centro de Producción y Experimentación Animal	1	2
Ampliación espacios	1	2
Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	2	2
Recursos informáticos	2	2
Servicio de Archivo General	7	7



Oportunidades y acciones por Unidad / Clasificación 3	Nº de Oportunidades	Nº de Acciones
Recursos informáticos	1	1
Capacitación usuarios externos	1	1
Desarrollo documental	2	2
Eficiencia en organización	1	1
Formación en gestión documental	1	1
Habilitación y mejora de infraestructuras	1	1
Servicio de Deportes	2	
Ampliación espacios	1	
Remodelación Instalaciones	1	
Servicio de Información y Administración Electrónica	7	8
Recursos informáticos	2	4
Adaptación a la aplicación Normativa	1	1
Campañas de información	1	1
Desarrollo TIC,s	1	1
Innovación del proceso adaptado a nueva legislación	1	3
Revisión de procesos	1	1
Servicio de Informática		
Servicio de Planificación y Evaluación	2	2
Capacidad para desarrollo de procesos	1	1
Nueva plataforma encuestas	1	1
Servicio de Personal y Organización Docente	1	1
Reestructuración e incorporación RRHH	1	1
Servicio de Personal. Unidad de Conserjerías	2	2
Dotación de recursos RRHH	1	1
Renovación de la web	1	1
Servicio de Prevención		
Unidad de Actividades Culturales		
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	7	3
Desarrollo de la información	2	1
Desarrollo del conocimiento	1	1
Participación en redes	1	1
Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno Servicio Jurídico		
Unidad Técnica		
Unidad de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación		
Total general	33	32



SEGMENTACIÓN POR PROCESOS

4.38. Número total de riesgos y oportunidades por Procesos. Con duplicados.

Proceso Clave	Nº de Riesgos	Nº de Oportunidades
PC01. Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal	5	1
PC02. Gestión de Adquisiciones y del Inventario	2	
PC03. Gestión de Espacios	13	4
PC04. Gestión del Mantenimiento	25	
PC05. Gestión Integrada de los Recursos Humanos	18	2
PC06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento	30	11
PC07. Gestión de Apoyo a la Actividad Investigadora y a la Transferencia de Resultados de Investigación	7	2
PC08. Gestión de la Prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico	14	2
PC09. Gestión Académica Administrativa	3	3
PC10. Gestión de la Prestación de Servicios Complementarios al Estudiante, de la Movilidad y de la Cooperación	4	2
PC11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales	24	3
PC12. Gestión Documental	13	22
Total general	158	52

VALORACIÓN

- La totalidad de los procesos claves han identificado riesgos. Las diferencias del número de riesgos identificados por procesos, en parte, se debe al número de Unidades con responsabilidad en cada proceso clave.



4.39. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número total de riesgos identificados.

Nº de Riesgos	Proceso Clave												
Clasificación 1/Clasificación 2	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	Total general
Gestión de las personas	1		4	6	7	4		5	2	2	10	2	43
Competencias-formación			1	1	1	3		1	1		1	2	11
Comunicación			1										1
Determinación funciones puestos			1	2				2	1		2		8
Dotación de recursos				1	2	1					5		9
Formación en prevención-seguridad					2								2
Organización interna del trabajo			1	1	2			2		1	2		9
Prevención-seguridad				1									1
Sistema de provisión	1									1			2
Gestión de Recursos	1		4	7	5	5		1		1	5	6	35
Dotación presupuestaria						1							1
Información y comunicación					1	2					1		4
Infraestructura y equipamientos			3	2								2	7
Proveedores-Alianzas	1			3	1			1					6
Tecnológicos			1	2	3	2				1	4	4	17
Gestión Procesos-Servicios	3	2	5	12	6	21	7	8	1	1	9	5	80
Clientes		1				1		1			1		4
Demanda servicios			1			2							3
Desarrollo de servicios				1									1
Documentación del proceso	1	1		6	1	1		1	1		1	3	16
Ejecución de proceso	2		1	3	2	8	6	4		1	3		30
Interrelaciones -Coordinación			3	2	3	9	1	2			4	1	25
Promoción del servicio prestado												1	1
Total general	5	2	13	25	18	30	7	14	3	4	24	13	158

A efectos de clasificación por ámbitos se computa los riesgos duplicados



2.40. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de oportunidades.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Oportunidades	Proceso Clave										Total general
	PC01	PC03	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	
Clasificación 1/Clasificación 2											
Gestión de las personas	1	1	2	1			1		1	1	8
— Competencias-formación							1		1	1	3
— Dotación de recursos		1	1								2
— Organización interna del trabajo	1		1	1							3
Gestión de Recursos		3		8		2	1	2	1	5	22
— Información y comunicación		1		3			1				5
— Infraestructura y equipamientos		2				2				1	5
— Proveedores-Alianzas				1							1
— Tecnológicos				4				2	1	4	11
Gestión Procesos-Servicios				2	2		1		1	16	22
— Desarrollo de servicios				1						6	7
— Documentación del proceso				1			1		1	5	8
— Ejecución de proceso										2	2
— Interrelaciones -Coordinación					2					2	4
— Promoción servicios										1	1
Total general	1	4	2	11	2	2	3	2	3	22	52



2.41. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a riesgos.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Acciones riesgos	Proceso Clave												Total general
	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	
Clasificación 1/Clasificación 2													
Gestión de las personas	1		5	8	9	7		6	2	1	13	3	55
— Competencias-formación			1	1	2	5		1	1		1	3	15
— Comunicación			2										2
— Determinación funciones puestos			1	3				3	1		2		10
— Dotación de recursos				1	3	2					6		12
— Formación en prevención-seguridad					2								2
— Organización interna del trabajo			1	1	2			2			4		10
— Prevención-seguridad				2									2
— Sistema de provisión	1									1			2
Gestión de Recursos			4	8	9	7		1		2	6	6	43
— Dotación presupuestaria						1							1
— Información y comunicación					1	2					2		5
— Infraestructura y equipamientos			3	1								2	6
— Proveedores-Alianzas				3	1			1					5
— Tecnológicos			1	4	7	4				2	4	4	26
Gestión Procesos-Servicios	1	2	6	28	10	45	7	10	1	2	11	10	133
— Clientes		1				3		1			1		6
— Demanda servicios			1			2							3
— Desarrollo de servicios				1									1
— Documentación del proceso	1	1		16	1	1		2	1		1	5	29
— Ejecución de proceso			1	7	3	16	6	5		2	5		45
— Interrelaciones -Coordinación			4	4	6	23	1	2			4	3	47
— Promoción del servicio prestado												2	2



Total general	2	2	15	44	28	59	7	17	3	5	30	19	231
----------------------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	------------

2.42. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) del número de acciones asociadas a oportunidades.

Con duplicidades y todas las clasificaciones

Nº de Acciones oportunidades	Proceso Clave									Total general
	PC03	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	
Clasificación 1/Clasificación 2										
Gestión de las personas	1	2	1			1		1	1	7
— Competencias-formación						1		1	1	3
— Dotación de recursos	1	1								2
— Organización interna del trabajo		1	1							2
Gestión de Recursos	1		8		2	1	2	1	5	20
— Información y comunicación	1		3			1				5
— Infraestructura y equipamientos					2				1	3
— Proveedores-Alianzas			1							1
— Tecnológicos			4				2	1	4	11
Gestión Procesos-Servicios			2	2		1		1	16	22
— Desarrollo de servicios			1						6	7
— Documentación del proceso			1			1		1	5	8
— Ejecución de proceso									2	2
— Interrelaciones -Coordinación				2					2	4
— Promoción servicios									1	1
Total general	2	2	11	2	2	3	2	3	22	49



4.43. Clasificación del Número de Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Riesgos y Oportunidades

Clasificación 1/Clasificación 2				
Ámbitos	Riesgos. Número de Procesos	% de Procesos con riesgos en Clasificación 1 y 2	Oportunidades. Número de Procesos	% de Procesos con oportunidades en Clasificación 1 y 2
Gestión de las personas	10	83,33%	7	58,33%
Competencias-formación	8	66,67%	3	25,00%
Comunicación	1	8,33%		
Determinación funciones puestos	5	41,67%		
Dotación de recursos	4	33,33%	2	16,67%
Formación en prevención-Segur.	1	8,33%		
Organización interna del trabajo	6	50,00%	3	25,00%
Prevención-seguridad	1	8,33%		
Sistema de provisión	2	16,67%		
Gestión de Recursos	9	66,67%	7	58,33%
Dotación presupuestaria	1	8,33%		
Información y comunicación	3	25,00%	3	25,00%
Infraestructura y equipamientos	3	25,00%	3	25,00%
Proveedores-Alianzas	3	25,00%	1	8,33%
Tecnológicos	7	58,33%	4	33,33%
Gestión Procesos-Servicios	12	100,00%	5	41,67%
Clientes	4	33,33%		
Demanda servicios	2	16,67%		
Desarrollo de servicios	1	8,33%	2	16,67%
Documentación del proceso	9	75,00%	4	33,33%
Ejecución de proceso	8	66,67%	1	8,33%
Interrelaciones -Coordinación	8	66,67%	2	16,67%
Promoción del servicio prestado	1	8,33%	1	8,33%

VALORACIÓN

- La segmentación por procesos es coincidente con la segmentación por Unidades.

4.44. Clasificación por puntos críticos de ámbitos de gestión (clasificación 2)

Clasificación 2	Nº de Procesos con riesgos sobre el total	% de Procesos	Nº de Procesos con oportunidades sobre el total	% de Procesos
Documentación del proceso	9 de 12	75,00%	4 de 12	33,33%
Ejecución de proceso	9 de 12	75,00%		



Competencias-formación	8 de 12	66,67%	3 de 12	25,00%
Interrelaciones -Coordinación	8 de 12	66,67%		
Tecnológicos	7 de 12	58,33%		
Organización interna del trabajo	6 de 12	50,00%	3 de 12	25,00%
Determinación funciones puestos	5 de 12	41,67%		
Tecnológicos			4 de 12	33,33%
Información y comunicación			3 de 12	25,00%
Infraestructura y equipamientos			3 de 12	25,00%

VALORACIÓN

- Los puntos críticos por frecuencia en procesos son coincidentes, con algunas alteraciones de orden, con la segmentación por Unidades.

4.45. Clasificación del Número de Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 1 y 2) de Acciones asociadas a Riesgos y Oportunidades

Clasificación 1/Clasificación 2				
Ámbitos	Acciones Riesgos. Número de Procesos	% de Procesos con Acciones Riesgos Clasificación 1 y 2	Acciones Oportunidades. Número de Procesos	% de Procesos con Acciones Oportunidades en Clasificación 1 y 2
Gestión de las personas	10	83,33%	6	50,00%
Competencias-formación	8	66,67%	3	25,00%
Comunicación	1	8,33%		
Determinación funciones puestos	5	41,67%		
Dotación de recursos	4	33,33%	2	16,67%
Formación en prevención-	1	8,33%		
Organización interna del trabajo	6	50,00	2	16,67%
Prevención-seguridad	1	8,33%		
Sistema de provisión	2	16,67%		
Gestión de Recursos	9	75,00%	7	58,33%
Dotación presupuestaria	1	8,33%		
Información y comunicación	3	25,00%	3	25,00%
Infraestructura y equipamientos	3	25,00%	2	16,67%
Proveedores-Alianzas	4	33,33%	1	8,33%
Tecnológicos	7	58,33%	4	33,33%
Gestión Procesos-Servicios	12	100,00%	5	41,67%
Clientes	4	33,33%		
Demanda servicios	2	16,67%		
Desarrollo de servicios	1	8,33%	2	16,67%
Documentación del proceso	9	75,00%	4	33,33%
Ejecución de proceso	9	75,00%	1	8,33%



Interrelaciones -Coordinación	8	66,67%	2	16,67%
Promoción del servicio prestado	1	8,33%	1	8,33%

4.46. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de riesgos y acciones asociadas.

El **tercer nivel** de clasificación es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones. Puede consultarse en los Anexos.

Riesgos y acciones por Proceso / Clasificación 3	Nº de Riesgos	Nº de Acciones
PC01	5	2
Adaptación legal	1	1
Aplicación legalidad	2	
Dependencia de proveedores	1	
Rotación en los puestos de trabajo	1	1
PC02	2	2
Aplicación legalidad-Contractual	1	1
Especificación de necesidades y expectativas	1	1
PC03	13	12
Aplicación Informática para la gestión	1	1
Comunicación Interna	1	2
Control de mantenimiento	1	1
Deficiencia en estado de Instalaciones	1	1
Determinación de funciones de los puestos de trabajo	1	1
Disponibilidad de espacios	1	1
Eficacia de los procesos	1	1
Incremento carga de trabajo	1	1
Insuficiencia de demanda	1	1
Insuficiencia instalaciones	1	1
Insuficiente coordinación	2	3
Necesidades de formación	1	1
PC04	19	26
Aplicación legalidad	1	1
Control de residuos peligrosos	2	4
Costes y dependencia externa de mantenimiento	1	1
Deficiencias en la gestión de proyectos	1	1
Deficiente información a Cliente	1	2
Déficit en sostenibilidad-seguridad y prevención	1	1
Desmotivación de las personas	1	2
Determinación de funciones de los puestos de trabajo	1	1
Eficacia de los procesos	2	4



Incremento carga de trabajo	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	2	6
Insuficiencia recursos materiales	1	1
Mantenimiento de equipos	1	1
Necesidades de formación	1	1
Reparación de equipos descatalogados/ obsoletos	2	2
PC05	14	17
Disponibilidad de equipamiento de protección	1	3
Distribución carga de trabajo	1	1
Eficacia de los procesos: control de eficacia	1	1
Eficacia de los procesos: Incumplimiento legalidad	4	4
Eficacia de los procesos: Información y conocimientos	1	1
Eficacia de los procesos: requisitos en la prestación de servicios	1	1
Falta de conocimiento	1	1
Implantación Administración electrónica y tecnológica en la gestión	1	2
Incumplimiento de plazos del proceso	1	2
Incremento carga de trabajo	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	1
PC06	22	36
Deficiencia de información en la web	2	3
Dificultad de acceso a la información	1	2
Dispersión de publicación información	1	1
Eficacia de los procesos: Fiabilidad de los datos	2	1
Eficacia de los procesos: incumplimiento de plazos	3	7
Escasa participación encuestas	1	3
Incorrección en información de Censos	1	3
Información Ineficaz	1	3
Insuficiencia de demanda	1	1
Insuficiencia de recursos económicos	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	1	2
Mejora de la comunicación e información entre Unidades	1	3
Mejora en organización de la información y documentación Servicio Jurídico	1	2
Mejora la difusión y comunicación actuaciones Servicio Jurídico	1	1
Necesidades de formación capacitación técnica	1	1
Obsolescencia plataforma encuestas	1	2
Saturación demanda de servicio	1	1
Sistematización de procesos	1	1
PC07	7	7
Deficiente difusión de oportunidades de financiación	1	1
Eficacia de los procesos: Demora en aprobación EBC	1	1
Eficacia de los procesos: Demora en tramitación de registros	1	1
Eficacia de los procesos: incumplimiento de plazos	4	4
PC08	12	12



Desmotivación de las personas	1	2
Determinación de funciones de los puestos de trabajo	1	1
Eficacia de los procesos	2	2
Eficacia de los procesos: capacidad de reacción en la ejecución	1	2
Eficacia de los procesos: Disponibilidad de la planificación	1	1
Especificación a usuarios de características del servicio prestado	1	1
Falta de implicación cliente promotor	1	1
Incremento carga de trabajo	1	1
Insuficiencia de recursos humanos	2	2
Necesidades de formación	1	1
PC09	3	3
Actualización web	1	1
Adecuación normativa	1	1
Inadecuada asignación de responsabilidades al personal temporal	1	1
PC10	3	3
Eficacia de los procesos: incumplimiento de plazos	1	2
Estrés laboral	1	
Rotación en los puestos de trabajo	1	1
PC11	20	18
Control de contratación de servicios	1	1
Dependencia de participantes en convenios	1	1
Determinación de funciones de los puestos de trabajo	2	1
Difusión en medios de comunicación de actividades	1	2
Dispersión canales de información	1	1
Eficacia de los procesos	1	1
Eficacia de los procesos: Control de plazos	2	1
Externalización de funciones	1	1
Incremento carga de trabajo	1	1
Incumplimiento de objetivos institucionales del acto	1	3
Insuficiencia de comunicación por falta recursos humanos	1	2
Insuficiencia de recursos humanos	2	2
Limitaciones plataforma de convenios	1	1
Mejora de la comunicación e información entre participantes en convenios	1	
Métodos para la identificación de necesidades y expectativas	1	1
Necesidad de dirección técnica	1	1
Necesidad de herramientas informáticas	1	1
PC12	11	14
Adaptación legal	1	
Deficiencia de Instalación	2	2
Deficiencia en la gestión	1	1
Deficiencias en programa informático	1	1
Eficacia de los procesos: racionalización y simplificación	2	4
Falta de conocimiento usuarios externos	1	2



Falta de conocimientos especializados en recursos tecnológico	1	2
Implantación Administración electrónica	1	1
Insuficiente Interoperabilidad de base de datos	1	1
Total general	122	143

4.47. Clasificación por Procesos y ámbitos de gestión (clasificación 3) del número total de oportunidades y acciones asociadas.

El **tercer nivel** de clasificación es un extracto o resumen del texto original que facilita las anteriores clasificaciones. Puede consultarse en los Anexos.

Oportunidades y acciones por Proceso Clave /Clasificación 3	Nº de oportunidades	Nº de Acciones
PC01	1	
Teletrabajo	1	
PC02		
PC03	4	2
Ampliación espacios	1	
Dotación de recursos RRHH	1	1
Remodelación Instalaciones	1	
Renovación de la web	1	1
PC04		
PC05	1	1
Reestructuración e incorporación RRHH	1	1
PC06	9	9
Adaptación a la aplicación Normativa	1	1
Campañas de información	1	1
Capacidad para desarrollo de procesos	1	1
Compras Consorciadas	1	1
Desarrollo de la información	1	1
Desarrollo del conocimiento	1	1
Desarrollo TIC,s	1	1
Formación a grupos de interés	1	1
Nueva plataforma encuestas	1	1
PC07	1	1
Ampliación uso plataforma informática	1	1
PC08	1	2
Ampliación espacios	1	2
PC09	2	2
Actualización web	1	1
Desarrollo normativo	1	1



PC10	2	2
Recursos informáticos	2	2
PC11	3	3
Recursos informáticos	1	1
Participación en redes	1	1
Revisión de procesos	1	1
PC12	9	10
Recursos informáticos	2	4
Capacitación usuarios externos	1	1
Desarrollo documental	2	2
Eficiencia en organización	1	2
Formación en gestión documental	1	1
Habilitación y mejora de infraestructuras	1	1
Innovación del proceso adaptado a nueva legislación	1	3
Total general	33	32



ANEXO 1

Relación de Fortalezas (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.

GESTIÓN DE LAS PERSONAS
Competencias-formación
Alta cualificación del personal técnico.
Capacidad de adaptabilidad a los entornos cambiantes
Capacidad de adaptación al cambio
Capacidad de aprendizaje en nuevas técnicas y utilización de recursos informáticos.
Capacidad de autoformación
Capacidad de autoformación ante el amplio catálogo de equipos y actualización de los mismos.
Capacidad técnica para mantener y operar en los recursos CICT.
Capacidad técnica para prestar servicios de apoyo científico-técnico.
Capacidad técnica para prestar servicios de estabulación y de apoyo a la experimentación con animales.
Conocimiento y experiencia acumulada (know how).
Conocimiento actualizado en los cambios normativos.
Conocimiento del Gabinete de Comunicación de la gestión de la comunicación interna y externa
Conocimiento operativo de los procesos y del sistema.
Conocimiento técnico en número suficiente de personas del SPE para realizar el proceso.
Conocimiento técnico en un número suficiente de personas de Biblioteca para realizar el proceso.
Conocimiento técnico y multidisciplinar del Personal.
Conocimiento y sistematización de los procesos.
Disponibilidad de recursos para la formación.
Diversidad de especialidades profesionales.
El alto nivel formativo del personal técnico en la seguridad en el laboratorio
El personal fijo que se mantiene cada vez acumula más experiencia
El personal fijo tiene mucha experiencia
Equipo de trabajo cohesionado y con conocimientos y experiencia que permiten afrontar con garantía de éxito las tareas ordinarias de la unidad
Equipo profesional con amplia experiencia.
Especialización y experiencia en el desarrollo de los procesos.
Especialización y gran experiencia en todas las fases del proceso.
Experiencia (Know how)
Experiencia en la gestión de convenios por parte del Servicio de Información y Asuntos Generales.
Experiencia propia personal y laboral en la realización de movilidades por parte del personal.
Formación y conocimientos del personal de la unidad que gestiona el proceso.
Gestión del conocimiento por la incorporación de nuevos compañeros/as a la Unidad con una nueva visión.
Gestión del conocimiento.
Interés por la formación continua.



Las personas que participan y tienen responsabilidad técnica en el proceso de asesoramiento jurídico poseen el adecuado desarrollo competencial.

Manejo de las herramientas de comunicación internas y externas

Personal cualificado y con alta capacidad de adaptación.

Posibilidad de propuestas formativas

Profesionalización y experiencia en conocimientos “know how”.

Programa de formación anual.

Recursos y servicios bibliográficos.

Rediseño del Plan de formación

Comunicación

Comunicación interna en el servicio para la resolución de dudas.

Comunicación interna para la resolución de consultas.

Motivación-Implicación

Actitud del equipo para resolución de problemas técnicos que exceden a sus competencias. Proactividad en la gestión.

Actitud del técnico abierta al cambio y la mejora.

Anticipación.

Atención personalizada para la comunidad universitaria, con asesoramiento técnico. Atención inmediata usuario. El proceso de desarrolla desde un enfoque centrado en el cliente (o usuario), a lo que contribuye la inmediatez en la gestión del servicio.

Atención personalizada.

Compromiso del personal del Gabinete de Comunicación con la institución

Compromiso en la obtención de resultados en tiempo y forma.

Compromiso.

Elevada implicación del personal de la Unidad.

Empatía.

Gran responsabilidad y organización en la gestión.

Implicación de las personas.

Implicación del personal de la Unidad: flexibilidad, disponibilidad, competencia; Comunidad interna; capacidad de crear sinergias, sobre cualificación

Implicación y motivación para prestar servicios de apoyo científico-técnico.

Implicación y motivación para prestar servicios de estabulación y de apoyo a la experimentación con animales.

Implicación.

Importante inclinación vocacional.

Personal con alta implicación.

Recursos humanos motivados.

Organización y estructura

Progresiva mejora organizativa

Organización interna del trabajo

Baja conflictividad laboral.

Buen ambiente laboral.

Capacidad organizativa del personal de la unidad

Equipo de atención con varias personas. (Multidisciplinar).



Organización del trabajo con rotación por todas las zonas.

Participación y Autonomía en la gestión

Autonomía en la mayoría de las tomas de decisiones dada la existencia de distintas especialidades.

Cierta autonomía para adaptar aplicaciones informáticas

Cierta autonomía para organizar el trabajo

GESTIÓN DE RECURSOS

Dotación presupuestaria

Apuesta económica de la institución a través de planes de apoyo específicos a las actividades de transferencia relacionadas con el proceso.

Información y comunicación.

Documentación de consulta para usuarios donde se delimitan los servicios prestados, se identifican los datos y materiales a aportar.

La página web de la unidad.

Página Web intuitiva.

Toma de decisiones rápida para atender a necesidades de información estadística a través de su publicación en el Anuario.

Infraestructura y equipamientos

Avanzado sistema de gestión y actualización de Recursos.

Disponibilidad de recursos materiales para la gestión del proceso.

Existencia de recursos suficientes para el desempeño de los puestos.

Gran porcentaje de instalaciones deportivas en buen estado.

Infraestructuras recientes.

Personal investigador altamente cualificado así como recursos, equipamiento e infraestructuras de última generación.

Sistematización de los equipos (Control de Stock).

Proveedores- Alianzas

Alianzas con proveedores de servicios de mantenimiento preventivo, normativo y correctivo.

Tecnológicos

Alto nivel de informatización de servicios.

Aplicativo para la gestión de peticiones de servicios TIC.

Aplicativos para la gestión de la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.

Aplicativos para la gestión del mantenimiento.

Diseño propio de los programas de mantenimiento preventivo de los recursos científicos.

Disponibilidad de recursos materiales adecuados y suficientes.

Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.

Disponibilidad de recursos tecnológicos para la gestión del proceso.

Gestión avanzada de la actividad investigadora en UXXI-Investigación.

Gestión informatizada de los partes de trabajo. (PETRUS).

Herramientas de gestión (recursos informáticos) muy versátiles en el proceso.

Implantación a la plataforma Symposium

Integración de la información derivada de los expedientes de prestación de servicios de investigación en UXXI-Investigación.

La facilidad de gestionar el espacio a través de la plataforma PETRUS.



Nueva herramienta informática en el Campus Virtual para la Gestión de Residuos Peligrosos
Nuevas aplicaciones informáticas
Plataforma de gestión de espacios asentada.
Plataforma de petición de trabajo asentada (PETRUS)
Plataforma del Programa de Mantenimiento asentada.
Procesos de reserva, pago y devoluciones de forma telemática.
Progresiva apoyo de programas informáticos
Progresiva racionalización de medios informáticos
Red de distribución asentada.
Rediseño de aplicaciones informáticas “amateur”
Sistema de reservas de instalaciones: Procesos de reserva, pago y devoluciones de forma telemática.
Utilización de medios informáticos paralelos
GESTIÓN PROCESOS-SERVICIOS
Clientes
Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes.
Alta satisfacción de los usuarios en la gestión de incidencias.
Alta satisfacción de los usuarios en la gestión de peticiones.
Alto nivel de atención personalizada a los usuarios
Alto nivel de información de servicios.
Amabilidad.
Capacidad de adaptabilidad en función de las necesidades de los usuarios, enfocada a la orientación de nuestros usuarios.
El proceso de desarrolla desde un potente enfoque al cliente, a lo que contribuye la inmediatez en la gestión del servicio, el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la fiabilidad a las demandas jurídicas planteadas.
Empatía con el usuario.
Empatía.
Mayor concienciación de la comunidad universitaria en sostenibilidad medioambiental.
Satisfacción de los usuarios en los resultados de las encuestas
Demanda servicios
Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes.
Cercanía geográfica.
Prestación de Servicios clave en la organización.
Desarrollo de servicios
Adaptación de la oferta a las nuevas tendencias deportivas.
Amplia oferta de servicios.
Amplios y variados programas de actividades.
Catálogo de servicios TIC alineado con CRUE.
Oferta científica-tecnológica consolidada y multidisciplinar para responder a las demandas planteadas.
Programa de Alfabetización Informacional formalmente establecido aprobado en Comisión de Biblioteca.
Documentación del proceso
Establecimiento de un Cuadro de clasificación para la clasificación de los documentos
Existencia de una planificación del mantenimiento preventivo que puede ser consultada por nuestros clientes



y/o usuarios.
Procesos de trabajo identificados y sistematizados que, en su mayoría, pueden ser abordados por varios empleados.
Ejecución de proceso
Agilidad resolutive
Alta disponibilidad de los servicios críticos.
Claridad en la ejecución de los procesos implementados en la Unidad
Compromiso de calidad que dota de rapidez y eficacia el servicio de acceso y disponibilidad de la documentación
Medición diaria para el control de las condiciones de humedad y temperatura
Procesos de trabajo bien sistematizados que permiten la transversalidad en su ejecución por los diferentes miembros del área.
Ejecución de proceso
Agilidad resolutive
Eficacia del personal técnico a la hora de comunicar las distintas incidencias afines a este proceso.
Eficacia del personal técnico en la resolución o gestión del Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
Eficiencia en la resolución de incidencias
El proceso dispone de actividades de control para asegurar la validez y fiabilidad de la información que se publica en el Anuario.
Ejecución de proceso telemático
Sistema de reservas de instalaciones: Procesos de reserva, pago y devoluciones de forma telemática.
Gestión por procesos
Conocimiento operativo de los procesos y del sistema.
Consolidación del trabajo por procesos en el área.
Cumplimiento sistemático de los indicadores de gestión asociados al proceso.
Disponibilidad y ágil procedimiento para la adquisición de contenedores para reponer por parte de los productores en el Almacén del Campus Las Lagunillas
El proceso PC 06.26. Asesoramiento jurídico, como una de las actividades esenciales del Servicio Jurídico, se gestiona de forma sistemática desde un enfoque por procesos y mejora continua (conocimiento formalizado).
Estado de madurez de la gestión por procesos del sistema de gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.
Madurez de la gestión por procesos en la gestión y ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo.
Madurez de la gestión por procesos en la prestación de servicios de apoyo científico-técnico.
Madurez del procedimiento del Gestión de Residuos, especialmente para el personal técnico y productor de plantilla.
Memorias de actividades y de resultados.
Responsabilidad en la gestión y continuo análisis del procedimiento en aplicación de PDCA.
Resultado encuestas, tanto en la gestión de los mismos como en la ejecución del proceso de firma.
Se gestiona de forma sistemática desde un conocimiento formalizado. (Potencias necesidad).
Sistema de indicadores tanto de gestión como de eficacia, alineados con los objetivos de calidad el Sistema. Histórico analizado y con reflejo de su evolución.
Sistematización de los procesos.
Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).
Interrelaciones -Coordinación
Adecuada interrelación entre los diferentes servicios que prestan apoyo



Agendas compartidas de los Órganos Unipersonales de Gobierno.
Alianzas internas entre los servicios del Proceso.
Apoyo institucional actualmente.
Capacidad de coordinación entre el personal del Servicio.
Cierta predisposición de colaboración del resto de Servicios
Conocimiento de los objetivos estratégicos de la UJA
Constitución de la Comisión Calificadora de la UJA
Existencia de un grupo cada vez mayor de PDI y PAS que conoce los procedimientos de gestión que se siguen en la gestión de los proyectos de cooperación institucional.
Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna
Procesos de trabajo bien sistematizados que permiten la transversalidad en su ejecución por los diferentes miembros del área.
Registro descentralizado.
Tratamiento de la actividad de transferencia en los contratos programa de departamentos.
Vicerrectorado independiente de investigación que permite diseñar estrategias específicas en materia de transferencia desde el punto de vista de los grupos de interés externos.
Visión de conjunto
Promoción de servicios
Marketplace donde se aglutina toda la información de la oferta y es accesible para cualquier cliente y desde cualquier dispositivo.
Promoción servicios
Página web y presencia en redes sociales.
Sin determinar
El conjunto de fortalezas suplen a las debilidades y amenazas.



ANEXO 2

Relación de Debilidades (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.

GESTIÓN DE LAS PERSONAS
Competencias-formación
Escaso reciclaje formativo de la plantilla esencialmente en lo relacionado con TIC.
Escaso conocimiento de segundo idioma.
Falta de formación especializada por incorporación de personal no planificada
Falta de manejo en TICs
Falta de personal cualificado para atender determinadas tareas muy especializadas de los procesos del Área.
Falta de suficiente personal con un nivel de profesionalización adecuado que permita disponer de un umbral mínimo para la adecuada prestación del servicio.
Falta formación especializada a las partes interesadas en el proceso.
Formación no orientada a la especificidad de nuestro puesto de trabajo.
Formación tecnológica.
Formación.
Habilidades TIC del personal de la unidad.
Limitada capacitación del personal en materia de gestor de contenidos web.
Limitada capacitación del personal en materia de uso de bases de datos, plataformas y aplicaciones informáticas para la gestión del proceso.
Puestos dotados del alto contenido informático. Falta de formación técnica. Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos (por ejemplo, JAVA).
Resistencia al cambio.
Comunicación
Canales internos de comunicación inadecuados.
Comunicación interna mejorable.
Falta de eficiencia en la comunicación interna.
Determinación funciones puestos
Exceso de responsabilidad para personal no fijo
Indeterminación de los servicios que se prestan.
Dotación de recursos humanos
Ausencia de estructura adecuada de personal.
Dificultad de adaptación de recursos humanos para afrontar ciertas situaciones.
El número de personas asignadas a la realización de la actividad de asesoramiento jurídico y con carácter general al Servicio Jurídico, resultan en ocasiones insuficientes a las demandas de los clientes del proceso.
El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuesta a la actualización del Anuario Estadístico.
El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas.
El número de personas asignadas no siempre son suficientes para agilizar la plena disponibilidad de los recursos tecnológicos.
Escasez de RR.HH.



Falta de adaptación de los recursos financieros para afrontar cambios normativos e imprevistos sobrevenidos.
Falta de adaptación de los recursos humanos para afrontar cambios normativos e imprevistos sobrevenidos.
Falta de personal en los picos mayores de trabajo
Falta de personal en plazos concretos
Falta de personal para desarrollar la comunicación interna y externa, ante el aumento de la demanda de comunicación de la institución
Falta de recursos humanos determinando un desequilibrio entre la carga de gestión y la plantilla.
Falta de recursos humanos para afrontar cambios normativos, demandas e imprevistos sobrevenidos.
Falta de recursos humanos para afrontar mejoras tecnológicas y nuevos servicios TIC.
Falta recursos. El número de personas asignadas no siempre son suficientes para agilizar la plena disponibilidad de los recursos tecnológicos. Dedicación exclusiva a un proceso, no a varios.
Imposibilidad de asumir determinadas funciones de comunicación que son estratégicas, ante la excesiva carga de trabajo del personal del Gabinete de Comunicación
Mayor demanda que capacidad
Gestión integrada de las personas
Poca motivación
Motivación-Implicación
Adecuada actitud de respuesta técnica ante el incremento de exigencia de los clientes.
Insatisfacción del personal del Servicio en determinados apartados de la encuesta de clima laboral.
Organización y estructura
Disparidad de categorías profesionales con trabajos similares
Estructuración anómala del Servicio
Falta de liderazgo.
Infraestructura organizativa: No existe una estructura organizativa exclusiva para actos solemnes
No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo
No exclusividad y dedicación compartida por parte del personal técnico responsable del proceso con otras tareas dentro del Servicio de Prevención, lo que impide una mayor dedicación y atención del proceso.
Organización interna del trabajo
Coincidencia de procesos en el tiempo
Dedicación de un porcentaje importante de la jornada laboral a la realización de tareas no técnicas.
Desequilibrio de carga de trabajo entre puestos similares
Dificultad de adaptación de recursos humanos para mantener el nivel y ampliar la prestación de servicios con los recursos científicos actuales.
Excesiva dedicación del técnico a tareas administrativas
Falta de dirección técnico-administrativo
Heterogeneidad de las tareas a realizar.
Ladrones de tiempo.
Ladrones de tiempo: hábitos de multitarea.
Necesidad de redefinir cargas, responsabilidades y sistemas de trabajo en algunas secciones
Poca coordinación entre los grupos que componen el servicio
Problemas de competencia y coordinación entre técnicos del mismo departamento
Participación y Autonomía en la gestión
Escasa capacidad de toma de decisiones en materias clave, dificultando la consecución de objetivos.



Falta de autonomía suficiente para realizar nuestro trabajo.

Sistema de provisión

Alta rotación del personal que desarrolla el proceso como consecuencia de la inestabilidad del empleo.

Alto % plantilla no fija

Bastantes cambios en el personal técnico y veterinario.

Excesiva rotación de efectivos por interinidad

Inestabilidad del personal.

Mejora en la profesionalización de la gestión avanzada en investigación. Carrera profesional estable dentro del ámbito de gestión de la I+D+I.

Movilidad imprevista del personal en la estructura orgánica y la consecuente dificultad de planificación y gestión de las necesidades reales, desde el punto de vista cuantitativo, cualitativo y temporal.

GESTIÓN DE RECURSOS

Dotación presupuestaria

Dificultad de adaptación de recursos financieros para afrontar ciertas situaciones.

Falta de adaptación de los recursos financieros para afrontar cambios normativos e imprevistos sobrevenidos.

Presupuesto limitado

Infraestructura y equipamientos

Deficiente estado de las salas de musculación y cardio en el campus las Lagunillas.

Dificultad de adaptación de recursos materiales para afrontar ciertas situaciones.

Dificultades para el mantenimiento adecuado de las condiciones de temperatura y humedad en los depósitos

Falta de adaptación de los recursos materiales para afrontar cambios normativos e imprevistos sobrevenidos.

Falta de espacio de depósito para la documentación.

Insuficiente e inadecuado espacio en relación con las necesidades profesionales.

Ubicación de las dependencias del servicio.

Proveedores-Alianzas

Desconocimiento errores técnicos (FNMT). Carencias en la comunicación de la FNMT.

Insuficiente control y seguimiento de trabajos de empresas externas.

Insuficiente control y seguimiento de trabajos de mantenimiento preventivo de empresas externas.

No disponer de alianzas con proveedores de mantenimiento preventivo y correctivo.

Tecnológicos

Ausencia de herramienta para la gestión de mejoras y nuevos servicios TIC

Ausencia de programa de gestión de la prevención de riesgos laborales.

Bases de datos de desarrollo propio para el control y gestión de la documentación recibida.

Contabilizar las consultas. (Indicador no configurado).

Débil utilización de las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos.

Dependencia de la disponibilidad de Informática

Dificultad para mantener una gestión adecuada debido al volumen de datos y falta de medios (principalmente informáticos)

Estructura informática de complejo mantenimiento para facilitar el suministro y tratamiento de datos a los usuarios.

Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad.

Falta de programación informática estratégica

Herramientas para abordar la administración electrónica



Limitaciones del gestor de contenidos de la web donde se publica el Anuario Estadístico (carga de datos a publicar, gráficos, navegabilidad).
Necesidad de un programa informático para agilizar la gestión de convocatorias con necesidad de baremar la renta familiar.
No disponer de un CRM automatizado.
No disponer de un plan de renovación tecnológica de los recursos.
No disponer de un Plan de renovación tecnológica plurianual.
No disponer de un Plan de renovación tecnológica.
No existe un software informático específico que de soporte a las actividades organizativas
Plataforma de convenios presenta carencias.
Programas informáticos poco integrados
Registro con sello manual, con posibilidad de errores en fecha.
GESTIÓN PROCESOS-SERVICIOS
Cientes
Desconocimiento de las necesidades reales de información del usuario
Dificultad de disponer con los medios actuales de la información necesaria para el análisis de necesidades y expectativas de los grupos de intereses.
Escasa concienciación de los usuarios en el uso adecuado de infraestructuras, instalaciones y equipamientos.
Falta de conocimiento de los instrumentos de transferencia por parte del PDI.
Inadecuada comunicación con los clientes.
Necesidad de métodos más actuales en los medios utilizados para la generación de información con el fin de testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
Demanda servicios
Alta demanda que no siempre recibe una respuesta adecuada.
Baja demanda y ocupación de las instalaciones del Campus científico-tecnológico de Linares.
Debido a la alta demanda de solicitudes del espacio, no siempre se da una respuesta adecuada desde la Unidad.
Elevada variabilidad de opciones y necesidades en la prestación de servicios con un mismo recurso.
Falta de motivación del PDI hacia las actividades de transferencia.
Información solicitada muy diversa.
Poco presencia en los Campus universitarios unidos a la necesidad de un mayor número de mecanismos o lugares estratégicos para desplegar la imagen del Servicio.
Desarrollo de servicios
No disponer de una gestión del mantenimiento del equipamiento de investigación en Departamentos.
Documentación del proceso
Adecuación Ley 39-40.
Ausencia de procedimiento para la gestión de cambios en los servicios.
Demoras en la revisión de documentación de los servicios TIC.
Falta de criterios de priorización en la realización de las tareas de los distintos procesos.
Falta de reingeniería de procesos
Falta de sistematización en la gestión del proceso (conocimiento formalizado).
Incertidumbre en la aplicación de la normativa
Los criterios de sostenibilidad planteados en la línea estratégica RS23 (asociados a las infraestructuras de los Campus) no se encuentra contemplada en el SIGC-SUA.



Margen de mejora en cuanto a la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.

No está normalizada toda la gestión con respecto al mantenimiento.

Posibilidades de mejora en la estandarización de protocolos y modelos que permitan optimizar el servicio.

Ejecución de proceso

En tanto, proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del mismo.

Falta de eficacia en la planificación para la actualización del Anuario Estadístico publicado.

Falta de respuesta en tiempo de algunas de las partes implicadas en el proceso.

Falta de sistematización y eficacia de la planificación.

Posibilidad de error en la validación de datos/información que se publica en el Anuario.

Tiempo excesivo de respuesta sobre lo acordado.

Gestión por procesos

Necesidad de mejora continua

Interrelaciones -Coordinación

Acumulación de ofertas de contratación hasta su envío definitivo conjunto, cuando finaliza el plazo. Revisando indicador de incidencias se observa que esta metodología es fuente de errores.

Ausencia de una estrategia de comunicación.

Ausencia de una planificación estratégica integrada desde el punto de vista de la transferencia.

Conocimiento limitado de las necesidades del entorno.

Coordinación entre servicios. Comunicación interna en la UJA.

Coordinación entre Servicios/Unidades para la comunicación interna en la UJA (por ejemplo para responder una consulta debemos consultar a varios servicios o unidades por desconocimiento de las competencias de éstos).

Deficiente intercambio de información en relación a RRHH.

Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos.

Dependencia operativa excesiva del plan de apoyo a la transferencia.

Desconocimiento del procedimiento por parte de los nuevos investigadores/productores

Dificultad de delimitar entre información más general y particular (aún sin llegar a la consulta del expediente).

Dificultad para la obtención de datos (validez del dato y plazos).

En algunos casos, no acusar recibo de la petición de información cuando es redireccionada a otro Servicio o Unidad.

En ocasiones objetivos poco claros

En tanto, proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del mismo.

Falta de atomicidad y consistencia de los datos censales que son propiedad de distintos servicios y unidades.

Falta de criterios y objetivos en la asignación de recursos.

Falta de implicación por parte del promotor en el inicio de la solicitud de un convenio de forma electrónica.

Falta de instrucciones clara

Falta de políticas a medio/largo plazo

Las especificaciones de trabajo deben ser concretas y estrictas.

Los documentos pasan por varias manos hasta su registro definitivo.

Modelo de cooperación universidad-empresa pendiente de definir y desarrollar.

Muchas indicaciones/órdenes verbales.

Necesidad de reforzar las alianzas con otras unidades externas.

Necesidad de reforzar las alianzas con otras unidades internas y externas.



No control tiempos de ejecución en fases que no son propias.
No suficiente antelación e información sobre el inicio de nuevos proyectos.
Pérdida visión de conjunto
Planificación temporal sujeta a decisiones de órganos de gobierno
Posibilidades de mejora en la identificación de resultados con potencial de transferencia.
Posibilidades de mejora en la vinculación con otros procesos.
Posibles problemas derivados de la planificación debido a los planes establecidos y su posible solapamiento con otras actividades que puedan surgir.
Proceso de derivación de asistencia técnica, no definido, lo que da lugar a problemas con los usuarios y en las propias compañías de informática.
Trabajo programado a impulso de terceros



ANEXO 3

Relación de Oportunidades (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.

GESTIÓN DE LAS PERSONAS
Competencias-formación
Formación adaptada a las necesidades
Formación continua del personal
Formación en nuevas tecnologías y metodologías de comunicación.
Formación en TICs.
Incorporación de nuevo personal con habilidades en TICs.
Incorporación de nuevo personal con nuevas capacidades
Incremento de la profesionalización y estabilidad del personal de gestión
Mejora y ampliación de conocimientos a través de la asistencia al encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario
Posibilidad de especialización en el trabajo
Posibilidad de formar al nuevo personal desde el principio
Posibilidad de incrementar la cualificación/conocimientos de las personas para prestar el servicio.
Posibilidad de ofertar cursos de formación a través del Plan de formación
Protagonismo técnico-jurídico.
Dotación de recursos
Convocatorias externas de personal técnico de apoyo.
Fortalecimiento de la plantilla en futura RPT
Implantación de una nueva RPT con los cambios normativos necesarios que eliminen el cupo o limitación actual.
Organización y estructura
Adecuación de la estructura a las necesidades de la Universidad
Nueva estructura organizativa a través de la R.P.T.: creación de la Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales
Organización interna del trabajo
Teletrabajo.
Sistema de provisión
Nueva RPT que sea ágil y rápida en la cobertura de plazas sin ocupación.
GESTIÓN DE RECURSOS
Dotación presupuestaria
Convocatorias de financiación de equipamiento de I+D+i.
Convocatorias de financiación externas para la renovación/ampliación del equipamiento CICT.
Convocatorias de financiación para renovación de equipamiento.
Financiación consolidada (Presupuestos MC)
Financiación externa.
Información y comunicación
Existencia de redes de referencia en ámbitos concretos de actividad (plataformas, etc.)



Participación del servicio en actos y campañas de información que realizan otros servicios.
Unificación de criterios de diseño y contenidos en la nueva web institucional
Utilización de nuevos canales.
Infraestructura y equipamientos
Dotación de los recursos físicos y técnicos para cumplir las necesidades
Elevada propuesta de reforma del CPEA para diversificar servicios y aumentar clientes, satisfaciendo necesidades de investigadores UJA.
Espacios/solares de la institución con opciones de uso deportivo, y nuevo edificio con sala disponible para su adaptación al uso deportivo.
Recursos en infraestructuras adaptados a las necesidades reales y totalmente actualizables al posible cambio.
Remodelación y techado de las pistas de pádel.
Proveedores-Alianzas
Alianza con Empresa concesionaria de la Gestión medioambiental de gestión de residuos peligrosos.
Alianza con Servicio de Prevención Ajeno.
Alianzas con proveedores de servicios de mantenimiento preventivo, normativo y correctivo.
Alianzas con proveedores de servicios.
Empresa de mantenimiento subcontratada con aviso de incidencias
Incremento de empresas que prestan todo tipo de servicios complementarios.
La introducción de criterios de sostenibilidad en la nueva LCSP (Ley de Contratos de los Servicios Públicos).
Posibilidad de adquisiciones consorciadas. Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)
Posibilidad de adquisiciones consorciadas. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebiun)
Posibilidad de establecer alianzas estratégicas.
Servicios de Asistencia Técnica (SAT) externos con asistencia telefónica gratuita.
Tecnológicos
Dirección estratégica que fije una planificación donde se proporcionen recursos informáticos adaptados a las necesidades de gestión del proceso.
Disponibilidad de herramientas tecnológicas de gestión de la firma electrónica. (Todos tienen acceso a internet). (Desde el punto de vista del usuario).
Disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de uso libre (Limesurvey...).
Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (Tic's)
Gestión racional de las TICs en el proceso de información y comunicación. (Call center p.ej.)
Herramienta de "Prácticas de empresa" para monitores de las actividades dirigidas con alumnos de la UJA.
Implantación de un nuevo aplicativo de Gestión del Mantenimiento (GMAO).
Implantación del módulo para Cursos Cortos de UXXI-AC
Incorporación de mejoras continuas en las TIC.
Innovaciones tecnológicas.
Normalización del uso de nuevas tecnologías
Nueva plataforma informática de gestión de convenios que permita centralizar y mejorar la comunicación.
Nuevo gestor de contenidos de la web donde se publica el Anuario Estadístico.
Nuevos programas informáticos que se están desarrollando.
Planificación de comunicación de datos censales a través de Universidad Virtual.
Plataforma Geiser, con adaptación a registro electrónico y SIR.
Posibilidad de agilizar y personalizar procesos en base a recursos tecnológicos



Posibilidad de mejorar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad del Anuario Estadístico.

Posibilidad de utilizar a medio plazo una herramienta nueva (Business Intelligence), que podría mejorar la prestación del servicio.

Potenciar el espacio virtual de la Unidad.

Rápida evolución tecnológica.

Recursos tecnológicos

Revisión de la presentación visual de la zona web de reservas de instalaciones.

Sistema de tornos de acceso a las instalaciones.

Uso y adaptación a nuevas tecnologías

GESTIÓN PROCESOS-SERVICIOS

Clientes

Alta fidelización de nuestros clientes.

Confianza de los miembros de la Comunidad Universitaria en el criterio técnico en materia preventiva.

Disponibilidad de una estrategia para detectar y evaluar necesidades de nuevo equipamiento I+D+i de los grupos de interés, y establecimiento de criterios para incorporarse al CICT.

Gestión y transmisión del conocimiento al alumnado

Demanda servicios

Aumento de nuestros clientes.

Creciente interés y demanda de docencia e investigación.

Incremento en el número de solicitudes de datos/información estadística por parte de los interesados.

La continua evolución y aumento de practicantes en el campo de la actividad física y el deporte que invitan a la permanente actualización y evolución continua.

Mayor uso del Anuario Estadístico por parte de los interesados.

Procesos de acreditación del PDI

Desarrollo de servicios

Aparición de nuevos servicios y clientes.

Crecimiento a través de una mayor oferta de Servicios.

Elementos de desarrollo en un contexto global en un entorno social, económico y político.

Existencia de casos de éxito en materia de transferencia tanto a nivel nacional como internacional.

Necesidad de implantar por parte de las entidades externas nuevas tecnologías como medio para obtener una posición competitiva en el sector.

Programa de Formación Complementaria Transversal 'FoCo Generación UJA'

Proliferación de negocios o necesidades de mercado en ámbitos de especialización de investigación de la UJA (aceite de oliva, sector de la automoción, turismo...). Sectores emergentes presentes en el territorio provincial.

Sectores productivos con líneas negocio emergentes que necesitan de las capacidades y resultados de los grupos de investigación / PDI de la UJA.

Documentación del proceso

Aplicación leyes 39 y 40 que influirán en este proceso.

Cambios normativos que afectan directamente a la gestión y prestación de servicios, como por ejemplo: la nueva Ley de Contratos del Sector Público, compromisos derivados del censo Único de Obligaciones, Sistema de Información Inmediato de la AEAT, Registro de Activos Fijo, etc.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica.



Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación
Marco Acceso Abierto: Declaraciones y Recomendaciones Internacionales
Marco común europeo de Competencia Digital (DIGCOMP)
Posibilidad de aplicar el calendario de valoración aprobado por la CAVD para liberar espacio.
Progresiva implantación de la ley 39 y 40 de 2015.
Revisión del procedimiento.
Ejecución de proceso
Garantizar una comunicación eficaz, coherente, cuidada y profesional
Progresiva fidelidad de datos y procesos
Velar por la transparencia
Gestión por procesos
Benchmarking con otras universidades españolas.
Colaboración con Unidades Organizativas de otras Universidades
Contacto con otras instituciones que actualmente trabajan con UMOVE en procesos similares.
Estrategias para la gestión por procesos basadas en sistemas normalizados de la calidad.
Incorporación de herramientas de gestión adecuadas
Interiorización de la cultura de medición por los responsables de gestión de la Universidad.
Mejora continua a través de las encuestas post-servicio a clientes
Mejora continua del asesoramiento jurídico basada en la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad.
Optimización de los recursos.
Posibilidad de interacción con otras Universidades
Posibilidad de revisar y mejorar el contenido del Anuario Estadístico.
Posibilidad de revisar y mejorar el proceso de suministro de datos/información estadística.
Reingeniería de procesos
Suficiente red de contacto y colaboración con unidades de personal de universidades españolas
Interrelaciones -Coordinación
Aprovechamiento de relaciones entre técnicos de distintos servicios, tanto desde un Plano profesional como personal.
Comité de Estrategia TIC.
Comité de Seguridad de la Información.
Concienciación general de la sociedad en sostenibilidad medioambiental y PRL (Prevención de Riesgos Laborales).
Cuidar la reputación institucional de la Universidad de Jaén
CUO: Mejorar la coordinación con el Servicio de Personal para la contabilización de la nómina.
El Servicio Jurídico juega un papel central y de liderazgo en relación con la función jurídica interna en la Universidad de Jaén.
Emisión certificado E.P para relación otras Administraciones.
Existencia de un marco estratégico que favorece el desarrollo de actuaciones que contribuyen a alcanzar soluciones dirigidas a los sectores clave, tanto a nivel regional, como nacional y europeo.
Factura electrónica para la mejora general de los procesos y el suministro de información.
Implicación del Equipo de Gobierno actual.
Incremento de la gestión integral y coordinada con los interesados y con el Consejo de Dirección.
Marco político y normativo favorable a las actividades de fomento de la TC y la innovación.



Participar activamente en la implantación de la administración electrónica.
Posibilidad de compartir recursos con otras áreas, servicios y administraciones
Posibilidad de establecer alianzas estratégicas que favorezcan el trabajo en equipo y la colaboración.
Propiciar el conocimiento de la UJA por parte de la sociedad, a través de las actividades que desarrolla
Se promueve la transparencia, concurrencia, participación de empresas en procesos de licitación, contratación electrónica y favorece el despliegue de las líneas estratégicas de responsabilidad social de la UJA.
Sensibilización de los grupos de interés hacia las actividades que desde la universidad favorecen el desarrollo de su entorno.
Transversalidad de procesos con varios actores PDI, PAS y alumnos
Unificación y centralización de los convenios de cooperación
Promoción servicios
El aumento de la visibilidad del Servicio con la organización de 14 Campeonatos de España Universitarios 2018.
Mejora en la visión de la UTLA.
Nuevos marketplaces, plataformas tecnológicas, redes, clusters, AElS, etc. para la detección de demandas y para la difusión y promoción de la oferta.



ANEXO 4

Relación de Amenazas (DAFO) identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.

GESTIÓN DE LAS PERSONAS
Competencias-formación
Cambios tecnológicos.
Complejidad técnica derivada de la constante necesidad de actualización competencial que exige formación y participación en foros de participación profesional.
Insuficiente e inadecuada formación.
Necesidad de acreditaciones específicas para poder trabajar con animales de experimentación.
Que la nueva herramienta (Business Intelligence) precise de una capacitación técnica especializada de las personas que prestan el servicio.
Que las limitaciones del nuevo gestor de contenidos precisen de una capacitación técnica especializada de las personas que prestan el servicio.
Determinación funciones puestos
Falta del catálogo de funciones.
La falta de establecimiento de funciones concretas genera ciertas diferencias en las actuaciones de los diferentes miembros de la Unidad con sus respectivos departamentos.
Solicitudes de información que no corresponden a nuestro ámbito competencial
Dotación de recursos humanos
Ampliación del parque de recursos en base a necesidades de los investigadores, sin reflejarse en incrementos de recursos humanos.
Déficit de personal que no permita cubrir las necesidades de gestión del Servicio.
Dotación insuficiente de recursos en próxima RPT.
Escasos efectivos de personal en relación con la carga de trabajo.
Menos personal y más exigencias en determinadas áreas
Motivación-Implicación
Escasa consideración profesional del PAS a nivel de la U.J.A.
Falta de incentivos al personal.
Falta de incentivos para la mejora.
Falta de incentivos profesionales.
Organización y estructura
Desajuste entre la estructura de recursos humanos y el alcance de los procesos.
Excesiva carga de trabajo
Externalización de algunas funciones, con la consiguiente pérdida de control de acciones estratégicas de comunicación, que tendría que asumir íntegramente desde el Gabinete de Comunicación
Falta de adecuación de la RPT a la estructura de trabajo
Incremento continuo de la carga de trabajo.
Incremento de la carga de trabajo, acumulación de tareas.



Indefinición en la asignación de atribuciones de la Unidad
La Dirección establece requisitos de calidad sin tener en cuenta los recursos
Negociación RPT. Capital humano del servicio y estructura de futuro. (Estabilidad).
Proceso de negociación, aprobación y dotación de la RPT
Sobrecarga de trabajo.
Organización interna del trabajo
Excesiva dedicación del técnico a tareas administrativas, motivada por la complejidad e ineficacia de la U.J.A.
La convocatoria de oposiciones ha provocado un descenso de horas trabajadas por el personal interino
Ladrones de tiempo
Progresivo proceso de especialización con menor visión de conjunto
Sistema de provisión
Bajas sin sustitución.
Procedimiento de cobertura de sustituciones en la UJA.
GESTIÓN DE RECURSOS
Dotación presupuestaria
Encarecimiento de los costes de protección del conocimiento.
Excesiva dependencia de financiación externa para la adquisición y renovación de equipamiento I+D+i.
Falta de disponibilidad de un presupuesto suficiente para la adquisición de recursos de información.
Falta de implicación del Sector privado en la creación y /o financiación de nuevas empresas basadas en el conocimiento
Incremento de las necesidades de financiación para cumplir la normativa de aplicación.
Instalación considerada muy costosa.
Información y comunicación
Canales externos de comunicación inadecuados.
Comunicación deficiente en tiempo y/o forma
Deficiente difusión de la información directa a Medios de comunicación y correspondiente poca presencia en estos.
Dispersión de publicaciones en tablones digitales, de convocatorias, resoluciones, etc., lo que conlleva a confusión y falta de transparencia.
Imagen de la UJA al exterior, consecuencia de las debilidades.
Migración del contenido web
Múltiples canales de entrada al procedimiento.
Volumen de consultas. No se utiliza la automatización.
Infraestructura y equipamientos
Déficit de instalaciones deportivas que limita a la hora de ampliar la oferta de actividades físicas y deportivas.
Depósitos con riesgos de siniestros por fugas y filtraciones de agua.
Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes con la institución.
El diseño de la instalación.
Escasez de infraestructuras ante la demanda de espacios.
Insuficiente número de instalaciones deportivas para cubrir gran parte de las demandas.
Los reactivos biológicos estabulados son insustituibles y de elevado valor.
Obsolescencia programada por innovación tecnológica.

**Proveedores-Alianzas**

Dependencia de proveedores externos.

Dependencia de proveedores.

Dependencia de un único proveedor del sistema de gestión.

Elevado coste y tiempo de respuesta de los SAT externos.

Exclusividad de proveedores en el mantenimiento de software y equipamiento científico.

Exclusividad de proveedores para el mantenimiento del equipamiento científico.

Externalización de la administración y mantenimiento de la estructura informática precisa para el suministro y tratamiento de datos.

Tecnológicos

Desarrollo de herramientas informáticas para la gestión de actividades propias de carácter jurídico.

Falta de recursos informáticos adaptados a las necesidades del proceso.

Impacto en TI de los cambios normativos.

Obsolescencia e inexistencia de aplicaciones informáticas para la gestión de algunos procesos de trabajo e incertidumbre sobre el mantenimiento y desarrollo de aplicaciones actualmente en explotación

Problemas ocasionados por el navegador usado.

Problemas permanentes Java.

GESTIÓN PROCESOS-SERVICIOS**Clientes**

Cambio de hábitos de los clientes o consumidores.

Desinterés en la participación en las encuestas.

Falta de sistematización de la difusión de los resultados de la encuesta entre los grupos de interés.

Insuficiente comprensión de nuestros usuario de los beneficios

Preferencia de cantidad y no de calidad por parte de nuestros clientes que no valoran la calidad del Trabajo.

Reclamaciones causadas por falta de comunicación de los interesados a personal.

Demanda servicios

Aumento del alumnado en programas de movilidad

Cambios, a menudo rápidos y frecuentes, en el uso del equipamiento científico, según los estudios, las muestras...

Competitividad con otras universidades, servicios o Unidades.

Condiciones económicas del entorno de la provincia que dificultan el incremento de la firma de nuevos expedientes de prestación de servicios de investigación.

Demanda excesiva de servicio por parte de los usuarios cuando se publican nuevas convocatorias de acreditación

Dependencia de la realización de actividades externas para el fomento de nuestra gestión.

Descenso progresivo de clientes.

Desinterés en la participación de usuarios en los cursos de Alfabetización Informacional

Dispersión de casos que lleva a una ausencia de masa crítica que genera incertidumbre y no favorece la especialización en ámbitos concretos.

Entrada de nuevos clientes.

Heterogeneidad de la información solicitada.

Incremento continuado de demanda de encuestas.



Que se requiera mayor frecuencia de actualizaciones del Anuario Estadístico o la publicación de nuevos indicadores y existan en el SPE otras prioridades que atender.

Que se siga incrementando la demanda de suministro de datos/información estadística y existan en el SPE otras prioridades que atender.

Requerimientos urgentes de actualizaciones web.

Solicitud de servicios por parte de otros Servicios y/o Unidades que no son nuestros clientes.

Desarrollo de servicios

Posibilidad de no ser considerados un registro general de administración pública interoperable. Vacío legal.

Documentación del proceso

Cambio normativo

Cambios de los entornos legales y reglamentarios tanto externos como internos.

Cambios en la legislación. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, puede afectar negativamente en el procedimiento desde el punto de vista de su visión avanzada del mismo.

Cambios normativos en materia medioambiental

Cambios normativos que afectan directamente a la gestión y prestación de servicios, como por ejemplo: la nueva Ley de Contratos del Sector Público, compromisos derivados del censo Único de Obligaciones, Sistema de Información Inmediato de la AEAT, etc.

Cambios normativos que afectan directamente a la gestión y prestación de servicios, como por ejemplo: la nueva Ley de Contratos del Sector Público, compromisos derivados del censo Único de Obligaciones, Sistema de Información Inmediato de la AEAT, Registro de Activos Fijo, etc.

Cambios normativos.

Continuo cambio en las normativas de residuos, seguridad de las personas y de prevención de riesgos laborales.

Dificultad de aplicar la ley 39 y 40 de 2015

Excepciones individuales a las normas

Los avances legislativos deberán ser sometidos a un análisis de gestión, oportunidad, metodología para su implantación adecuada.

Marco jurídico aplicable sujeto a interpretación

Necesidad de herramientas de descripción accesibles al público

Nueva legislación que afecte al sector.

Retrasos por falta de unificación de la información censal.

Tendencia de los últimos años a la dispersión y deficiente técnica jurídica en las normativas que afectan a los procesos de la unidad

Ejecución de proceso

El programa requiere exactitud y precisión a la hora de introducir datos.

Exigen mayor nivel de eficacia en los tiempos de respuesta de acuerdo con los objetivos planificados que implican menor tiempo y menor coste.

Falta de cumplimiento de normas y plazos

Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, y que esto repercuta en la proyección de la imagen de la institución



Inconvenientes que podamos ocasionar a socios, estudiantes y personal durante el proceso de implantación de nuevos programas informáticos.
Influencia del cambio climático en el mantenimiento de infraestructuras.
Inseguridad en la ejecución de los procesos
Plazos muy cortos.
Procesos complejos con mucho volumen de datos.
Resistencia de los demandantes a las finalidades y requisitos técnicos de los mecanismos de encuesta
Gestión por procesos
Utilización insuficiente de la encuesta para la gestión de la mejora continua.
Interrelaciones -Coordinación
Agendas de otras instituciones o cargos que asisten a nuestros actos y que generan repercusiones de funcionamiento interno
Cambios en el Equipo de Gobierno
Cambios en el Equipo de Gobierno y/o en el Secretariado al que se pertenezca.
Cambios en la documentación y procedimientos de las comunicaciones obligatorias a realizar ante las distintas entidades con competencias medioambientales.
Cambios en la estrategia TI por parte de los órganos de gobierno.
Cambios técnicos sin avisos de FNMT.
Comunicaciones extemporáneas de los clientes/usuarios
Conflictos de competencia y escasa coordinación entre unidades y servicios
Coordinación con las necesidades docentes de espacios tanto en reservas como en anulaciones de estas en tiempo y forma.
Creación de centros e institutos a nivel interno que pueden ocasionar posiciones hacia la descentralización de las actuaciones y gestiones relacionadas con la transferencia.
Demora en la planificación anual estratégica (órganos de gobierno) y operativa (unidades administrativas).
Dependencia de otros servicios y agentes externos (informática, OCU, MECD, etc.) PC 10.2 y PC 10.3
Dependencia de resolución de incidencias en el laboratorio por parte de otros servicios y/o unidades que da lugar a un tiempo inadecuado de respuesta.
Dependencia externa ante contingencias relacionadas con la aplicación Informática que ralentiza en ocasiones la vuelta a la normalidad.
Desconocimiento por parte de los servicios de la carga de trabajo.
Desconocimiento y baja capacidad de gestión del conocimiento así como del desarrollo de procesos de I+D+I en los grupos de interés externos.
Difícil planificación en los tiempos y desarrollo de sistemas de gestión ante la inexistencia de una auténtica dirección y planificación de recursos humanos
Dificultades en la negociación del texto de los contratos en tiempo y forma o en la remisión del contrato firmado.
Dificultades en relación con la resolución técnica de incidencias por parte del Servicio correspondiente de la UJA.
Disfunción en la comunicación con los Organismos financiadores.
El incumplimiento de los procedimientos y normas establecidas por parte de nuestros clientes.
El procedimiento extenso hace que las necesidades externas para el mantenimiento se retrasen.



Escasa concienciación de los usuarios en el uso adecuado de los servicios TIC.
Escaso control de los tiempos de actuación ante necesidades relacionadas con el Mantenimiento / reparación de instalación y equipamiento, y falta de información en el seguimiento de algunas actuaciones.
Falta de aplicación práctica del Cuadro de Clasificación de documentos por parte de los usuarios
Falta de comunicación entre servicios. Falta de coordinación y comunicación entre las partes que participan en la firma de un convenio.
Falta de control directo sobre los tiempos de resolución y ejecución de los Pliegos de condiciones de contratación de empresa de servicios.
Falta de integración preventiva en la estructura organizativa.
Falta de integración y coordinación entre unidades que intervienen en los procesos.
Falta de interlocutores adecuados en los grupos de interés externos.
Fuente de conflicto por la falta de alineamiento de la Dirección estratégica. Consecuencias: Genera debilidad; Falta de empatía en las relaciones; Inexistencia de planificación conjunta; Canales de comunicación difusos
Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Secgen, promotores, empresas).
Impago por parte de las empresas de la facturación derivada de los expedientes de prestación de servicios
Imposición de criterios en la planificación.
Incremento de la tendencia a no comunicar los cambios. P. ej.: la persona de CEIP Patrimonio concluyó el contrato y en estos momentos desconocemos quién es la persona responsable o si transitoriamente no existe. Cuando los usuarios llaman no sabemos qué respuesta ofrecerle.
Incrementos de gestión no planificados. Somos una unidad intermedia que dependemos de políticas públicas lo que provoca incrementos de gestión en convocatorias y requerimientos de control de organismos financiadores.
Las empresas, personas jurídicas, instituciones (públicas y privadas) a veces no tienen claras sus necesidades con lo que la demanda inicial planteada no es fácil gestionar.
Necesidad de directrices políticas para abordar la gestión documental electrónica y el archivo electrónico único.
Nivel de especificación de los cambios a realizar.
Peligro de desplazar lo importante que hay que comunicar por lo urgente
Progresiva fragmentación en normativa y trato al alumno
Proliferación de desarrollos y sistemas informáticos externos no coordinados con el SINF (Shadow IT)
Que el nuevo gestor de contenidos de la UJA no permita desarrollar la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad que se pretende con el Anuario Estadístico.
Que la involucración de los proveedores de datos no sea suficiente para la adecuada prestación del servicio.
Requerimientos de control y justificación por parte de los organismos financiadores: Estado, Comunidad Autónoma, etc.
Requerimientos de control, justificación y demandas de información por parte de los organismos financiadores: Estado, Comunidad Autónoma, órganos de control externo, etc.
Retrasos imprevistos en determinadas fases del proceso producidos en otras unidades/ Servicios
Riesgo de enfoque reactivo del Servicio Jurídico.
Tardanza en respuesta de la contraparte. Tiempo que transcurre entre el inicio del trámite y firma de un convenio.
Promoción servicios



La difusión y comunicación de actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones, son claramente mejorables.

**ANEXO 5.****Relación de Riesgos identificados por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.**

GESTIÓN DE LAS PERSONAS
Competencias-formación
Capacidad técnica para sistematizar la gestión del proceso de anuario estadístico suministro de datos/información estadística.
Dificultad de la formación por la falta de homogeneidad del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.
Dificultad en la incorporación a sistemas de administración electrónica y gestión tecnificada.
Dificultades de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.
Eliminación ilícita de la documentación
Escasez de RR.HH.
Migración del contenido web.
No disponibilidad en la web de la información requerida por los grupos de interés en tiempo y forma
Puestos dotados del alto contenido informático. Falta de formación técnica. Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos (por ejemplo, JAVA).
Comunicación
Comunicación interna mejorable.
Determinación funciones puestos
Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas
Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas (D3)
Exceso de responsabilidad para personal no fijo
Falta de definición expresa de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.
Indefinición en la asignación de atribuciones de la Unidad
No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo.
Dotación de recursos
Déficit de personal que no permita cubrir las necesidades de gestión del Servicio.
El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas
Escasez de RR.HH.
Excesiva carga de trabajo
Externalización de algunas funciones, estratégicas de comunicación
Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, lo que repercutiría en la proyección de la imagen de la institución
Incorrecta gestión de la prevención por falta de recursos humanos y materiales.
No emisión órdenes de pago de la nómina en el mes correspondiente.
No informar a las autoridades competentes sobre los residuos peligrosos conforme a la ley establece por falta de recursos que presten la debida dedicación al proceso



Formación en prevención-seguridad
Falta de control sobre la formación preventiva asociada a cada trabajador.
Falta de integración de la PRL en todos los niveles.
Organización interna del trabajo
Descoordinación, duplicidades y desequilibrios de cargas de trabajo en algunos procesos de la unidad.
Disponibilidad limitada de recursos humanos para la prestación de servicios o parra la puesta en marcha de nuevos, por concurrencia de equipos y/o dedicación a otras tareas.
Estrés laboral.
Falta de dirección técnico-administrativa
Incremento de riesgos psicosociales y personales, derivados del aumento de carga de trabajo por inclusión de nuevos clientes (TFG's/TFM's).
Incumplimiento de los objetivos institucionales del acto
Retraso e incremento de la carga de trabajo para obtener los resultados esperados.
Prevención-seguridad
Desmotivación del personal en la ejecución de las tareas
Sistema de provisión
Rotación del personal.
GESTIÓN DE RECURSOS
Dotación presupuestaria
No disponibilidad de un presupuesto suficiente para la adquisición de recursos de información.
Información y comunicación
Deficiente difusión de la información directa a Medios de comunicación y correspondiente poca presencia en estos.
Desconocimiento del modo de actuación en caso de una emergencia
Dispersión de publicaciones en tabloneros digitales, de convocatorias, resoluciones, etc., lo que conlleva a confusión y falta de transparencia.
Inconsistencias de información. Datos y documentación incorrectos/obsoletos.
Infraestructura y equipamientos
Deficiente estado de las salas de musculación y cardio del Campus las Lagunillas.
Deterioro de la documentación en papel
Dificultad de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en equipos descatalogados por el fabricante.
Falta de disponibilidad de recursos materiales para atender las incidencias.
Falta de espacio para recibir nuevas transferencias
Imposibilidad de asignar los espacios solicitados, o incluso otro alternativo, a las solicitudes.
Insuficiente número de instalaciones deportivas para cubrir gran parte de las demandas.
Proveedores-Alianzas
Dependencia del proveedor del sistema de gestión.
Disponibilidad limitada de recursos humanos para la prestación de servicios o parra la puesta en marcha de nuevos, por concurrencia de equipos y/o dedicación a otras tareas.
Disponibilidad reducida de recursos humanos para atender incidencias/averías por concurrencia o dedicación a otras tareas.



Elevados costes del mantenimiento correctivo de equipamiento científico sujeto a exclusividad del proveedor.
Equipamiento y servicios sin mantenimiento
Incorrecta asignación de los protocolos de vigilancia de la salud
Tecnológicos
Dificultad de ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en equipos obsoletos
Dificultad en la incorporación a sistemas de administración electrónica y gestión tecnificada.
Errores en la asignación de espacios al no tener una herramienta específica.
Escasa interoperabilidad con los SUA, en relación a las bases de datos de desarrollo propio y formularios no interoperables (D1)
Falta de disponibilidad de recursos humanos (internos y externos) para atender las incidencias.
Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad
Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Secgen, promotores, empresas).
Incumplimiento de los plazos establecidos para gestionar las convocatorias.
Los documentos pasan por varias manos hasta su registro definitivo.
Margen de mejora en cuanto a la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.
Múltiples canales de entrada al procedimiento.
No contar con las herramientas de archivo necesarias para abordar la administración-e
No disponer de la correspondiente evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo.
No disponibilidad del equipo de protección individual adecuado por parte de un trabajador.
Obsolescencia definitiva de la actual plataforma de encuestas, con retraso en la plena disponibilidad de la plataforma de gestión de encuestas de uso libre.
Plataforma de convenios presenta carencias.
Problemas permanentes Java.
GESTIÓN PROCESOS-SERVICIOS
Clientes
Imprescindible adaptación del uso del equipamiento al caso en estudio, a lo que se le suma probablemente una consulta de asesoramiento técnico.
Información insuficiente procedente de los grupos de interés que permitan conocer sus necesidades y expectativas.
Necesidad de métodos más actuales en los medios utilizados para la generación de información con el fin de testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
Tasas de participación sin representatividad estadística
Demanda servicios
Baja demanda y ocupación de las instalaciones del Campus científico-tecnológico de Linares.
Demanda excesiva de servicio por parte de los usuarios cuando se publican nuevas convocatorias de acreditación
Desinterés en la participación de usuarios en los cursos de Alfabetización Informacional
Desarrollo de servicios
Impacto desfavorable por una gestión del cambio en los servicios
Documentación del proceso



Acumulación de ofertas de contratación hasta su envío definitivo conjunto, cuando finaliza el plazo. Revisando indicador de incidencias se observa que esta metodología es fuente de errores.
Adecuación Ley 39-40.
Conocimiento insuficiente del archivo como proveedor de fuentes primaria de información
Desinformación o información incorrecta de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento
Disponibilidad reducida de recursos humanos para atender incidencias/averías por concurrencia o dedicación a otras tareas.
Excepciones individuales a las normas
Falta de disponibilidad de recursos humanos (internos y externos) para atender las incidencias.
Falta de investigación de un accidente.
Incumplimiento de los plazos establecidos para el pago a empresas proveedoras.
Incumplimiento de los requerimientos en la nueva Ley de Contratos del Sector Público respecto a los contratos menores.
Incumplimiento del objetivo del indicador de resolución de averías en menos de 10 y 20 días en la resolución de incidencias/averías de equipamiento científico.
Incumplimiento del Plan Estratégico respecto a los criterios de sostenibilidad, seguridad y PRL en el mantenimiento de las infraestructuras de los Campus.
Inexactitud o falta de capacidad de reacción en el trabajo a ejecutar.
Inseguridad en la ejecución de los procesos
La difusión y comunicación de actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones, son claramente mejorables.
No asegurar el tratamiento de los residuos peligrosos mediante su cesión a empresa gestora autorizada conforme a la ley.
Ejecución de proceso
Alta de comprobación periódica de la eficacia de las medidas de emergencia.
Demora excesiva en la aprobación de la empresa basada en el conocimiento de la universidad que puede perjudicar tanto los intereses de la empresa como los de sus promotores
Demora excesiva en la tramitación ante los registros correspondientes de la propiedad industrial e intelectual de los resultados de la investigación que puede perjudicar derechos tanto de las personas inventoras como a la propia institución (e instituciones cotitulares en su caso)
Falta de difusión de la correspondiente oportunidad de financiación para la participación en la obtención de fondos, o demora considerable en la difusión de la misma.
Falta de sistematización en la gestión del proceso.
Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Secgen, promotores, empresas).
Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico.
Incumplimiento de los objetivos institucionales del acto
Incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes.
Incumplimiento de los plazos establecidos para gestionar las convocatorias.
Incumplimiento de plazos establecidos.



Incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.
Incumplimiento del indicador PC08.1-01
Incumplimiento del objetivo del indicador de resolución de averías en menos de 10 y 20 días en la resolución de incidencias/averías de equipamiento científico.
Incumplimiento del período medio de pago.
Incumplimiento del plazo de respuesta a las empresas, personas físicas e instituciones (públicas y privadas) respecto de una demanda solicitada.
Incumplimiento del valor límite para la incorporación del personal colaborador, desde la fecha de autorización de la convocatoria hasta la fecha de resolución de adjudicación.
Inexactitud o falta de capacidad de reacción en el trabajo a ejecutar.
No emisión órdenes de pago de la nómina en el mes correspondiente.
No control tiempos de ejecución en fases que no son propias.
No disponibilidad del Plan Operativo Anual al inicio del año natural
No presentar en tiempo y forma la cuenta justificativa requerida con carácter legal o reglamentario.
No retirada de residuos peligrosos de las unidades productoras en el plazo fijado (2 meses en el Campus Las Lagunillas y 6 meses en el Campus Científico Tecnológico Linares)
Publicación datos censales inconsistentes o incorrectos.
Publicación de información errónea.
Riesgo: Información ineficaz.
Riesgos "regulares" globales.
Suministro de datos/información estadística con errores.
Interrelaciones -Coordinación
Acumulación de ofertas de contratación hasta su envío definitivo conjunto, cuando finaliza el plazo. Revisando indicador de incidencias se observa que esta metodología es fuente de errores.
Aprobación tardía de los datos contenidos en el Plan de Ordenación Docente.
Coordinación con las necesidades docentes de espacios, tanto en reservas periódicas como en anulaciones de estas con mayor tiempo y en forma.
Coordinación entre servicios. Comunicación interna en la UJA.
Desinformación o información incorrecta de los residuos producidos para su adecuado control, documentación y tratamiento
Dificultad para asumir las demandas de mejoras y nuevos servicios TIC recogidas en el PEUJA anual
Dificultades de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad por parte del usuario.
Escaso control de los tiempos de actuación ante necesidades relacionadas con el Mantenimiento / Reparación de instalación y equipamiento, y falta de información en el seguimiento de algunas actuaciones.
Falta de comunicación entre servicios. Falta de coordinación y comunicación entre las partes que participan en la firma de un convenio.
Falta de control directo sobre los tiempos de resolución y ejecución de los Pliegos de condiciones de contratación de empresa de servicios.
Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, lo que repercutiría en la proyección de la imagen de la institución
Incorrecta detección de las necesidades formativas en materia preventiva.
Incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes.



Incumplimiento de plazos establecidos.
Incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.
No asegurar el tratamiento de los residuos peligrosos mediante su cesión a empresa gestora autorizada conforme a la ley.
No disponer de la correspondiente evaluación de los riesgos de los puestos de trabajo.
No disponibilidad del equipo de protección individual adecuado por parte de un trabajador.
No entrada en explotación de nuevas mejoras o servicios TIC planificados por falta de implicación del promotor
No obtener el visto bueno del Departamento en el plazo de 10 días que se concede al efecto, retrasando considerablemente la emisión de Resolución de concesión de compatibilidad por parte del Vicerrector competente retrasando al mismo tiempo la firma del contrato y por tanto el inicio de la prestación del servicio por parte del PDI de la UJA.
Obsolescencia definitiva de la actual plataforma de encuestas, con retraso en la plena disponibilidad de la plataforma de gestión de encuestas de uso libre.
Publicación datos censales inconsistentes o incorrectos.
Riesgo: Información ineficaz.
Tardanza en respuesta de la contraparte. Tiempo que transcurre entre el inicio del trámite y firma de un convenio.
Tasas de participación sin representatividad estadística
Promoción del servicio prestado
Conocimiento insuficiente del archivo como proveedor de fuentes primaria de información

**ANEXO 6.****Relación de oportunidades identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.**

Gestión de las personas
Competencias-formación
Aprovechar la migración para depurar el contenido de la web.
Encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario
Realización de una formación en gestión documental a través del Plan de formación.
Dotación de recursos
Futura convocatoria de proceso selectivo, tras nueva RPT.
Reestructuración de las secciones de gestión de personas de colectivos a procesos e incorporación de dos nuevos responsables
Organización interna del trabajo
Aplicación leyes 39 y 40 que influirán en este proceso.
Implantación del teletrabajo.
Reestructuración de las secciones de gestión de personas de colectivos a procesos e incorporación de dos nuevos responsables
Gestión de Recursos
Información y comunicación
Aprovechar la migración para depurar el contenido de la web.
Cambios en la página web de la UJA y de la Unidad.
Gestión racional de las TICs en el proceso de información y comunicación. (Call center p.ej.)
Participación del servicio en actos y campañas de información que realizan otros servicios.
Publicación de los datos censales de forma permanente en Universidad Virtual.
Infraestructura y equipamientos
Acondicionamiento adecuado de los depósitos, mediante obras y adquisición de los equipos necesarios.
Espacios/solares de la institución con opciones de uso deportivo, y nuevo edificio con sala disponible para su adaptación al uso deportivo.
Habilitar la zona SPF como ampliación de la zona con nivel de contención 1.
Remodelación y techado de las pistas de pádel.
Proveedores-Alianzas
Posibilidad de adquisición consorciada
Tecnológicos
Adquisición o desarrollo, desde el Servicio de Informática, de una aplicación de gestión documental
Disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de uso libre (limesurvey).
Gestión del conocimiento.
Gestión racional de las TICs en el proceso de información y comunicación. (Call center p.ej.)
Implantación de programa informático de gestión de la movilidad (UMOVE).
Nueva plataforma informática de gestión de convenios que permita centralizar y mejorar la comunicación.
Nuevos programas informáticos.



Plataforma Geiser, con adaptación a registro electrónico y SIR.
Publicación de los datos censales de forma permanente en Universidad Virtual.
Gestión Procesos-Servicios
Desarrollo de servicios
La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica.
Plataforma Geiser, con adaptación a registro electrónico y SIR.
Programa de Formación Complementaria Transversal 'FoCo Generación UJA'.
Documentación del proceso
Capacidad técnica para sistematizar la gestión del proceso de gestión de encuestas (conocimiento formalizado).
Empezar a trabajar, de forma inmediata, en el desarrollo de estas herramientas (O3).
Establecimiento de normativas que aseguren una administración pública que cumpla con los requisitos legales y técnicos.
La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, supone el necesario impulso normativo regulatorio, actualizador y de revisión del proceso de administración electrónica.
Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa
Revisión del procedimiento.
Ejecución de proceso
Aplicación del calendario de valoración aprobado por la CAVD y generar actividad para la Comisión Calificadora de la UJA.
Interrelaciones -Coordinación
Acceso a consulta de módulo correspondiente de UXXI-Investigación a los responsables de gestión internos que intervienen en dicho proceso.
Aplicación del calendario de valoración aprobado por la CAVD y generar actividad para la Comisión Calificadora de la UJA.
Promoción servicios
Visualización del archivo mediante la promoción de sus fondos



ANEXO 7.

Relación de Acciones identificadas por las Unidades clasificadas por ámbitos de gestión. Sin duplicidad.

Gestión de las personas
Competencias-formación
Asistir a las actividades formativas y revisar minuciosamente los contenidos en el plazo previstos para realizar la migración.
Participación activa en los encuentros.
Programar anualmente un curso de aplicación de gestión documental.
Dotación de recursos
Estabilización del turno de tarde tras dicho proceso.
Reinicio en el establecimiento de propuestas de mejoras en este nuevo ciclo de gestión
Organización interna del trabajo
Adaptar estructura orgánica del servicio junto con los procesos afectados en aplicación de ley.
Reinicio en el establecimiento de propuestas de mejoras en este nuevo ciclo de gestión
Gestión de Recursos
Información y comunicación
Asistir a las actividades formativas y revisar minuciosamente los contenidos en el plazo previstos para realizar la migración.
Comunicación de cambios realizados en página web. Centralizar en aplicación de Ley 39 y 40 las publicaciones en Tablón de Anuncios digital. Instalación de un sistema de clasificación de llamadas (solicitado proyecto a Servicio de Informática).
Mejorar el diseño de la web para facilitar el acceso a la información.
Publicación de los datos censales de forma permanente en Universidad Virtual.
Sistematizar reuniones previas a campañas de información. Comunicación de cambios realizados en página web.
Infraestructura y equipamientos
Estudio y presupuestos
Habilitar el laboratorio SPF, 2 módulos para experimentación y 1 módulo para cría.
Poner operativa la zona SPF, pero con parámetros de nivel de contención 1.
Proveedores-Alianzas
Propuesta de adquisiciones a CBUA y Rebiun.
Tecnológicos
Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría.
Comunicación de cambios realizados en página web. Centralizar en aplicación de Ley 39 y 40 las publicaciones en Tablón de Anuncios digital. Instalación de un sistema de clasificación de llamadas (solicitado proyecto a Servicio de Informática).
Consultoría telefónica.
Elaborar y desarrollar un proyecto que permita trasferir la gestión de las encuestas desde la actual plataforma a la plataforma de uso libre (limesurvey).
Espacio virtual para la UAOG.



Estudio y presupuestos
Grupo de trabajo para la implantación UMOVE con el resto de instituciones.
Implantación plataforma trámite de convenios.
Inicio actuaciones para implantación de nuevos programas informáticos.
Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría.
Publicación de los datos censales de forma permanente en Universidad Virtual.
Gestión Procesos-Servicios
Desarrollo de servicios
Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría.
Consultoría telefónica.
Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría.
Solicitar la incorporación del Programa de Alfabetización Informacional en FoCo.
Documentación del proceso
Aplicación Plan mejora adaptado en auditoría.
Aprobar normativas de obligado cumplimiento en materia de gestión documental.
Consultoría telefónica.
Continua revisión del procedimiento a nivel de trámite y a nivel de gestión.
Desarrollo de la Política de gestión de documentos-e y herramientas afines, esquema de metadatos, normativas de aplicación, etc.
Desarrollo del proceso de gestión de encuestas mediante la elaboración de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales de uso para la actividad de diseño, lanzamiento y gestión de la información.
Oficina de Cooperación Universitaria. Consultoría.
Proponer adecuar plazos y procedimientos normativos a los recursos disponibles
Ejecución de proceso
Presentación de 2 propuestas de valoración anuales
Solicitud a la CAVD de eliminación de documentos valorados por ella.
Interrelaciones -Coordinación
Asegurar el cumplimiento del plazo establecido para la rendición de la cuenta justificativa establecido en el desarrollo de proceso, con previo aviso de la finalización del plazo de la actividad, así como la potenciación de las estructuras organizativas que desarrollan el proceso.
Presentación de 2 propuestas de valoración anuales
Solicitud a la CAVD de eliminación de documentos valorados por ella.
Promoción servicios
Campaña de promoción, mediante actividades del día de los archivos, lip dup, etc.