2023

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

# MANUAL DE PROCESOS

## ANEXO Nº 13

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

# GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

CÓDIGO: PC 11

REVISIÓN:17

# DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

# PC.11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

## *Control de documentación.*

| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
|---|---|---|
| Equipo de proceso. | Servicio de Planificación y Evaluación. | Gerencia. |
| **Nombre:** | **Nombre:** | **Nombre:** |
| Alfonso Cruz Lendínez | Jacinto Fernández Lombardo. | Alfonso Cruz Lendínez |
| **Cargo:** | **Cargo:** | **Cargo:** |
| Coordinador del equipo de proceso. | Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación. | Gerente. |
| **Fecha:** | **Fecha:** | **Fecha:** |
| | | FECHA FIRMA DIGITAL |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2024.06.06 14:31:31 +02'00' | FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Firmado digitalmente por FERNANDEZ LOMBARDO JACINTO - 25986588S Fecha: 2024.06.06 11:18:08 +02'00' | 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Firmado digitalmente por 25986925F ALFONSO JESÚS CRUZ (R: Q7350006H) Fecha: 2024.06.06 14:31:57 +02'00' |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Edición.** | **Nº.:** 17 | **Fecha de entrada en vigor:** | DESDE SU APROBACIÓN |

## *ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.*

**PORTADA**
**CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**
**HISTORIAL DE MODIFICACIONES**
1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
2.- EQUIPO DEL PROCESO
3.- MISIÓN
4.- ALCANCE
5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
9.- REGISTROS
10.- CLIENTES DEL PROCESO
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
12.- INDICADORES DEL PROCESO
12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDAD

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | APARTADO MODIFICADO | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|---|
| 01 | 01/02/2011 | Todos | Creación del Documento |
| 02 | 18/02/2011 | 12.- Indicadores del proceso | Modificación de Indicadores |
| 03 | 08/04/2013 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 04 | 24/02/2014 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 05 | 17/02/2015 | Descripción de procesos | Corrección de errata detectada |
| 06 | 15/09/2015 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 07 | 12/07/2016 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 08 | 27/07/2017 | Revisión de flujograma del proceso PC11.11 Gestión de la | Ficha de modificaciones |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Organización de Actos y Eventos. | |
| 09 | 08/03/2019 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 10 | 24/07/2019 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 11 | 30/06/2020 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 12 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 13 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 14 | DESDE SU APROBACIÓN | Eliminación indicadores<br>I-392 - I.[PC 11.13]-11<br>I-398 - I.[PC 11.13]-17 | Ficha de modificaciones |
| 15 | DESDE SU APROBACIÓN | Actualización Anexo VIII SDEP y UAOG y corrección erratas | Ficha de modificaciones |
| 16 | 01/10/2023 | Revisión general | Ficha de modificaciones |
| 17 | DESDE SU APROBACIÓN | Revisión instrucciones técnicas SACU | Ficha de modificaciones |

## 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

## 2.- EQUIPO DEL PROCESO

**Coordinación:**

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

**Miembros:**

- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales e Institucionales.
- Director Técnico del Servicio de Deportes.
- Responsable de calidad del Servicio de Actividades Culturales.
- Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional (Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales).

**Miembros por convocatoria específica del coordinador:**

- Responsables de Servicios y Unidades funcionales o equipos de procesos del sistema.

## 3.- MISIÓN

Realizar los procesos de soporte y apoyo técnico y administrativo necesarios para la planificación y organización de actos, eventos y actividades institucionales y los necesarios para la gestión de la comunicación y las relaciones de naturaleza institucional de la Universidad de Jaén.

Dichos procesos integran la gestión de la organización de actos y eventos institucionales y la gestión de las actividades de proyección y prestación de servicios de extensión cultural y físico deportivos, así como la gestión de la comunicación institucional de la Universidad y la gestión de los convenios en el ámbito de las relaciones institucionales de ésta.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y de gestión de la Universidad. Asegurando, por un lado, la disponibilidad de recursos de atención y apoyo técnico que contribuyan a garantizar la proyección de acciones y objetivos institucionales comunes y el fomento de la colaboración entre la Universidad y la sociedad, y por otro, prestar el apoyo que contribuya a la formación integral y el desarrollo de la sociedad mediante la promoción cultural y deportiva.

## 4.- ALCANCE

**Entrada:** Identificación de las necesidades de planificación y organización de actos, eventos y actividades, de objetivos de comunicación y de formalización de convenios.

**Salida:** Desarrollo de actos, eventos y actividades, de la comunicación y la tramitación administrativa de los convenios formalizados.

## 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

***Figura nº [1-Doc-PC11]. Mapa del Proceso PC 11.***

## 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de soporte, apoyo y de atención necesarias para gestionar la planificación y organización de actos, eventos y actividades institucionales y de proyección cultural y deportivo: PC.11.1 Gestión de la Organización de Actos, Eventos y Actividades. Y la gestión de las acciones de

comunicación y apoyo a las relaciones institucionales: PC.11.2 Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales.

El proceso ***Gestión de la Organización de Actos, Eventos y Actividades (PC.11.1)***, en realidad se estructura en tres procesos dependiendo de la naturaleza del acto, evento o actividad.

El primero, el proceso ***Gestión de Actos y Eventos Institucionales (PC.11.11)*** integra las actividades de identificación de la naturaleza del acto, el apoyo técnico y administrativo para su planificación y organización y los mecanismos de atención para su desarrollo, así como los requisitos de aplicación del protocolo universitario en función de su naturaleza institucional. Su finalidad básica es realizar las actividades requeridas que aseguren que el desarrollo de los actos y eventos responden a los objetivos institucionales establecidos.

El segundo, el proceso ***Gestión de las Actividades Culturales (PC.11.12)*** integra las actividades técnicas, administrativas y de atención necesarias para la prestación del servicio de promoción cultural, mediante la gestión de la oferta periódica de actividades culturales universitarias. Su finalidad básica es realizar las actividades que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Universidad de promoción y transferencia de la cultura, favoreciendo la formación integral de los miembros de la comunidad universitaria y su proyección a la sociedad.

El tercero, el proceso ***Gestión de las Actividades Físico Deportivas (PC.11.13)*** secuencia un ciclo completo de planificación, oferta y desarrollo de actividades físico deportivas, integrando las actividades técnicas y administrativas necesarias para su gestión. Su finalidad básica es realizar las actividades complementarias, en su ámbito, para la formación docente, y contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad de promoción deportiva, favoreciendo tanto la formación integral de los miembros de la comunidad universitaria como su proyección a la sociedad.

Estos tres procesos, dada su naturaleza, interrelaciona con los proceso que gestionan recursos y que puedan ser requeridos para la organización de los actos, eventos y actividades, en concreto con el proceso de Gestión de Espacios (PC 03), por los mecanismos de asignación de espacios, accesibilidad, adecuación y control de incidencias relativas al mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipamientos, además del proceso, general para todo el sistema, de Gestión de Adquisiciones y del Inventario (PC02) para atender las demanda de recursos externos que puedan requerirse en la prestación de éstos servicios. Asimismo, interrelaciona con el proceso de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento (PC 06), respecto a las publicaciones de convocatorias en relación con los actos, eventos y actividades ofertadas, y con el proceso Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal (PC 01), en cuanto a la iniciación de los expedientes económicos generados en las distintas actividades ofertadas.

Internamente, estos procesos interrelacionan con el proceso Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales (PC.11.2), para atender las necesidades de difusión institucional de los actos, eventos y actividades, así como la formalización de convenios que, en su caso, pueda requerirse para su desarrollo.

El proceso ***Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales (PC.11.2)***, en realidad se estructura en dos procesos dependiendo del ámbito de apoyo. Si bien, ambos tienen la finalidad básica de realizar los

trámites técnicos, administrativos y de atención que requiere la proyección institucional de la Universidad, garantizando los objetivos que a este respecto establece.

El primero, el proceso ***Gestión de la Comunicación Institucional (PC.11.21)*** integra las actividades técnicas de atención para la comunicación, desde la tramitación de las solicitudes hasta su publicación, bien por medios gestionados directamente o a través de los mecanismos de Información general (proceso Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento (PC 06). Su finalidad básica específica es gestionar la comunicación institucional interna y externa, contribuyendo a la proyección de la imagen de la Universidad de Jaén a través de las actividades que ésta realiza.

El segundo, el proceso ***Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales (PC.11.22)*** integra las actividades de trámite administrativo y de atención que se derivan de la gestión de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén. Su finalidad básica específica es gestionar administrativamente dichos convenios, asegurando los trámites de su formalización, su disponibilidad y control de su vigencia, contribuyendo a desarrollo de las relaciones de la Universidad con la sociedad.

El proceso de Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales y sus desagregaciones interrelaciona con los procesos de Gestión Documental (PC 12.) y Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE 02).

## 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO

En la siguiente tabla se indican los Servicios y Unidades administrativas que participan en el proceso y sus distintas desagregaciones, de acuerdo con la vigente estructura y asignación de funciones. Participan estructuras organizativas específicas con sistemas propios de distribución interna de responsabilidades y sobre las que recaen la denominada “responsabilidad básica”, por su especialización funcional, y por agrupaciones que se establecen en razón de una participación necesaria en el proceso y que responden a un carácter horizontal de la estructura organizativa actual.

**Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.**

| **Responsabilidad básica:** | |
|---|---|
| ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales | **UAOG** |
| ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales: Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional | **UAOG-GC** |
| ▪ Servicio de Actividades Culturales | **SACU** |

| | |
|---|---|
| ▪ Servicio de Deportes | **SDEP** |
| ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | **SIR@** |
| ▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | **SAAE** |

**Corresponsabilidad:**

| | |
|---|---|
| ▪ Órganos y Estructuras de la Universidad | **OEU** |

*Nota: El Servicio o Unidad con responsabilidad básica directa para cada proceso y subprocesos se indican mediante celda sombreada en azul.*

| PROCESOS | SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.*** | Según desagregación de procesos | | | |
| ***PC 11.1 Gestión de la organización de actos, eventos y actividades.*** | Según desagregación de procesos | | | |
| ***PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.*** | UAOG | OEU | | |
| ***PC 11.12 Gestión de las actividades culturales.*** | SACU | | | |
| ***PC 11.13 Gestión de las actividades físico deportivas.*** | SDEP | | | |
| ***PC 11.2 Gestión de la comunicación y relaciones institucionales.*** | Según desagregación de procesos | | | |
| ***PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.*** | UAOG-GC | | | |
| ***PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales.*** | SIR@ | SAAE | OEU | |

*Tabla nº [1-Doc-PC 11]. Responsabilidades- Proceso PC 11.*

## 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales, siendo estas responsables de su actualización periódica.

## 9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales son los indicados en la siguiente tabla.

| ***PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.*** | | |
|---|---|---|
| ***Código*** | ***Registro*** | ***Responsable*** |
| ***R.[PC 11.11]-01*** | Acuerdo o decisión de celebración del acto o evento institucional. | ***OEU*** |
| ***R.[PC 11.11]-02*** | Convocatoria y documentación anexa (en su caso) del acto o evento institucional. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-03*** | Registro de invitaciones remitidas. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-04*** | Registro de inscripciones previas. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-05*** | Listado de asistentes. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-06*** | Orden del acto o evento institucional. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-07*** | Registro de asistencia o excusa de la participación. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-08*** | Relación de necesidades. | ***UAOG*** |
| ***R.[PC 11.11]-09*** | Documentación derivada: Actas, acuerdos, informes, memorias, partes de asistencia y material audiovisual. | ***UAOG*** |
| ***PC 11.12 Gestión de las actividades culturales.*** | | |
| ***R.[PC 11.12]-10*** | Relación de necesidades. | ***SACU*** |
| ***R.[PC 11.12]-11*** | Registro de inscripciones en las actividades culturales. | ***SACU*** |
| ***R.[PC 11.12]-12*** | Documentación derivada: Informes, memorias, partes de asistencia y material audiovisual. | ***SACU*** |
| ***R.[PC 11.12]-13*** | Registro de expedición de diplomas. | ***SACU*** |
| ***R.[PC 11.12]-14*** | Registro de entrega de diplomas. | ***SACU*** |
| ***PC 11.13 Gestión de las actividades físico deportivas.*** | | |
| ***R.[PC 11.13]-15*** | Convocatorias de competiciones deportivas universitarias. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-16*** | Proyecto de organización del evento deportivo. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-17*** | Documento de confirmación de organización del evento. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-18*** | Convocatorias para la selección de deportistas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-19*** | Listado de deportistas seleccionados. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-20*** | Relación de necesidades. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-21*** | Fichas de control del material deportivo. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-22*** | Hojas de inscripción a competiciones universitarias autonómicas selladas y firmadas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-23*** | Registro de inscripción en Programa Pista Deporte del Consejo Superior de Deportes. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-24*** | Cronograma de expedición. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-25*** | Documentación derivada: Informes técnicos, actas, memorias, partes de asistencia y material audiovisual. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-26*** | Documento borrador del programa de actividades deportivas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-27*** | Programa de actividades deportivas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-28*** | Convocatoria de las actividades deportivas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-29*** | Registro de inscripciones en las actividades deportivas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-30*** | Documento borrador de los calendarios de competición. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.13]-31*** | Calendarios de competición. | ***SDEP*** |

| | | |
|---|---|---|
| ***R.[PC 11.13]-32*** | Registro de expedición de certificados de reconocimiento académico por actividades deportivas. | ***SDEP*** |
| ***R.[PC 11.21]-33*** | Registro de entrega de certificados de reconocimiento académico por actividades deportivas. | ***SDEP*** |
| ***PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.*** | | |
| ***R.[PC 11.21]-34*** | Registro de solicitudes de comunicación institucional. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-35*** | Registro de comunicaciones con los interesados. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-36*** | Memoria anual de medios de comunicación | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-37*** | Contenidos y soportes de comunicación. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-38*** | Registro de recepción de material. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-39*** | Convocatoria a los medios de comunicación. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-40*** | Registro de documentación remitida a los medios de comunicación externa. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-41*** | Registro del acto convocado. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-42*** | Dossier de prensa del Gabinete de Comunicación. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.21]-43*** | Registro en página Web principal de la Universidad de Jaén. | ***UAOG-GC*** |
| ***R.[PC 11.22]-44*** | Diario digital de la Universidad de Jaén. | ***UAOG-GC*** |
| ***PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales.*** | | |
| ***R.[PC 11.22]-45*** | Base de datos propia: Convenio original firmado por las partes o copia del mismo. | ***SIR@/SAAE*** |
| ***R.[PC 11.22]-46*** | Registro de remisión de documentación. | ***SIR@/SAAE*** |

*Tabla nº [2-Doc-PC 11]. Registros- Proceso PC 11.*

## 10.- CLIENTES DEL PROCESO

**Clientes internos:**

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad de Jaén.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos, estructuras para la investigación.
- Miembros de la comunidad universitaria.

**Clientes externos:**

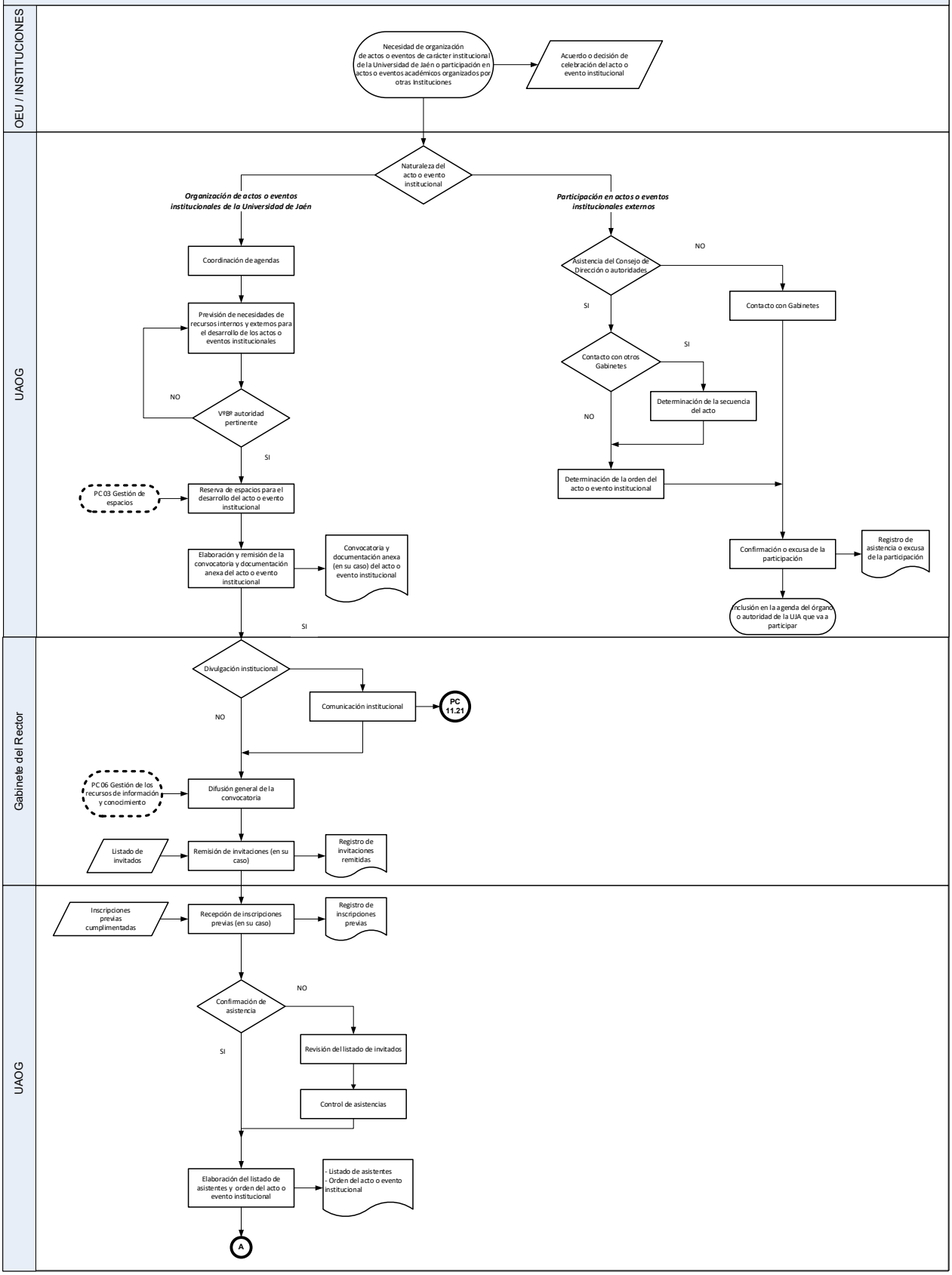
- Instituciones Públicas y Privadas.
- Entidades públicas y privadas interesadas en la suscripción de Convenios con la Universidad de Jaén.
- Demandantes externos de participación en los actos, eventos y actividades organizados por la Universidad de Jaén.
- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad de Jaén.
- Medios de comunicación social.
- Sociedad en general.

# 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS

**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.1.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES**

**PC 11.11.- GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES**

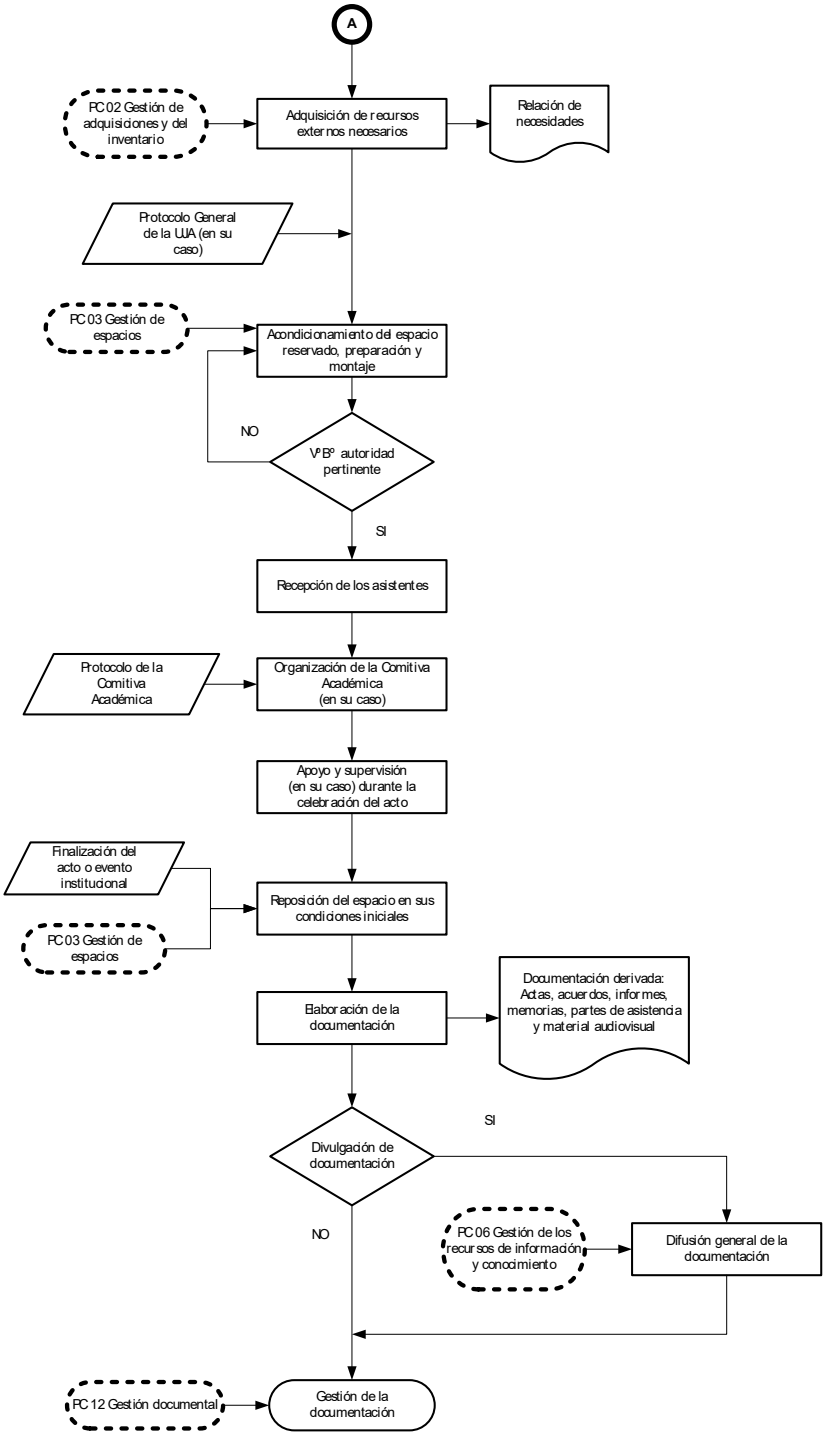


**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.1.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES**

**PC 11.11.- GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES (CONTINUACIÓN)**

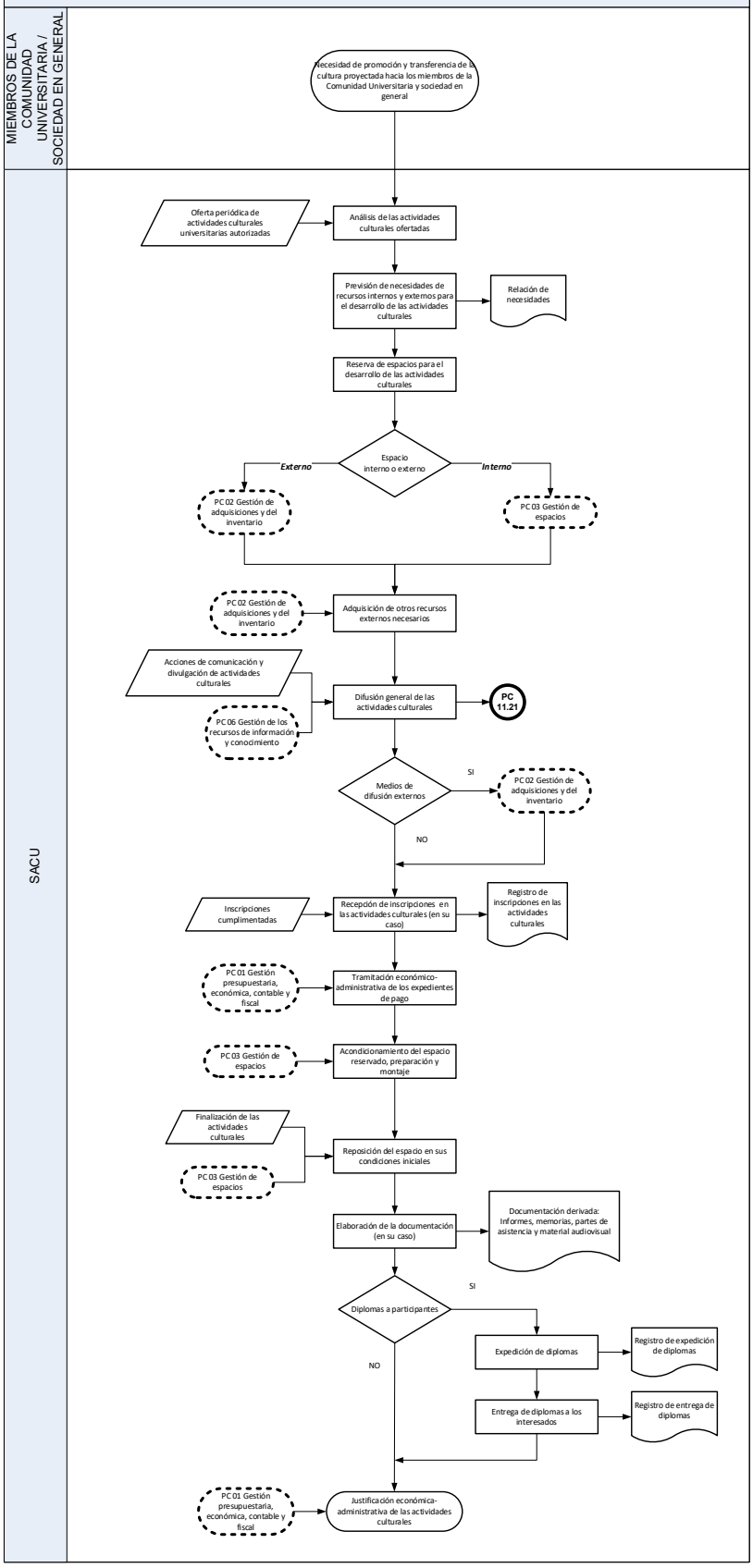
UAOG



**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.1.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES**

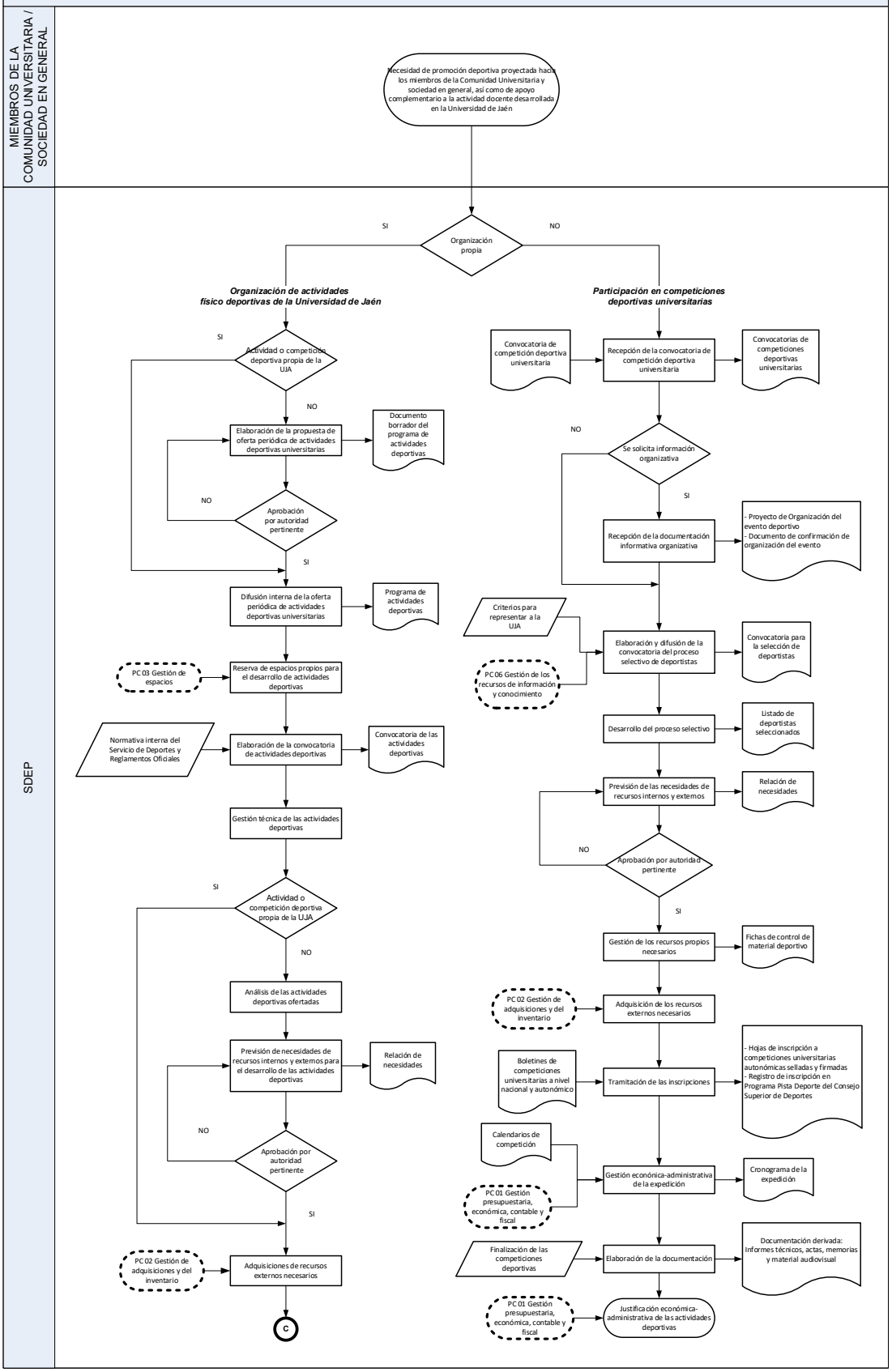
**PC 11.12.- GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES**



**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.1.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES**

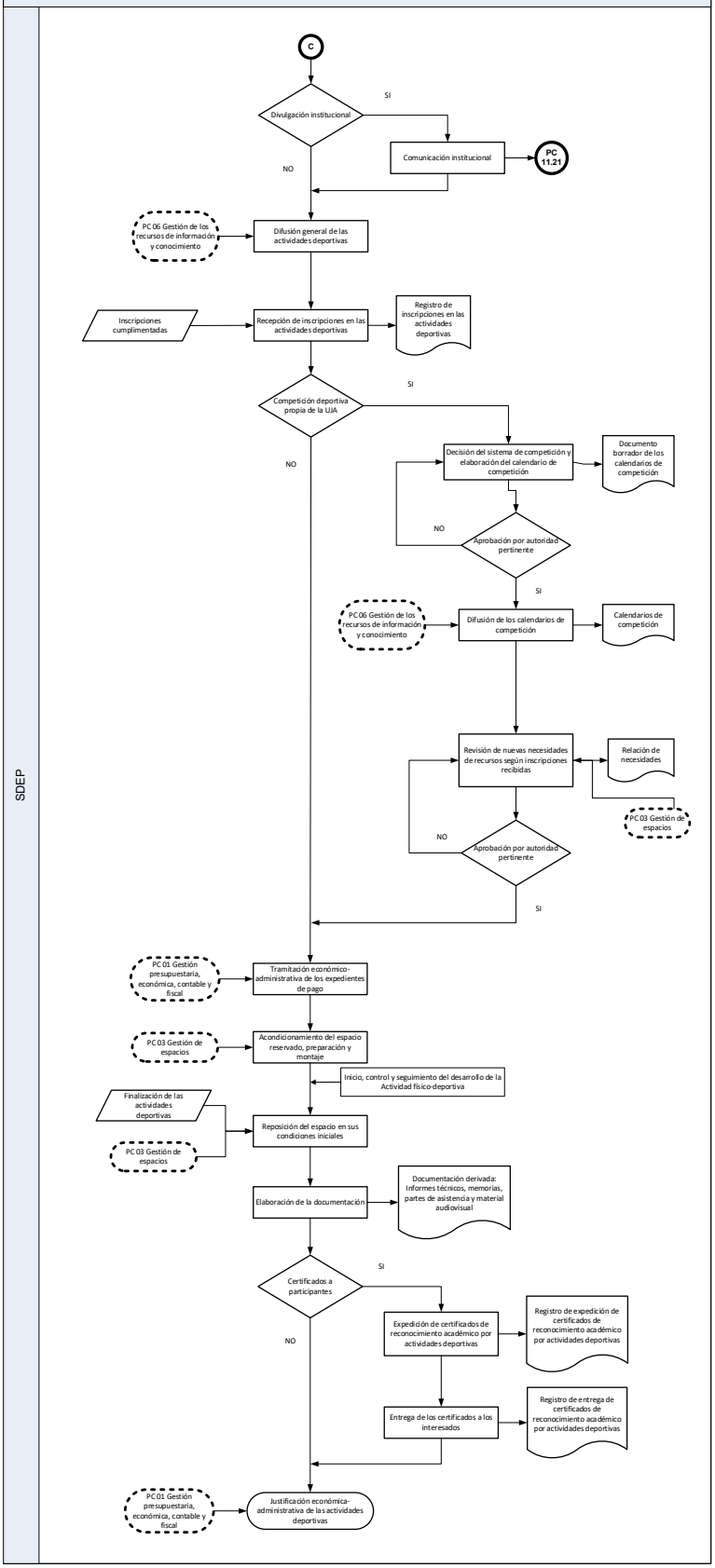
**PC 11.13.- GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICO DEPORTIVAS**



**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.1.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES**

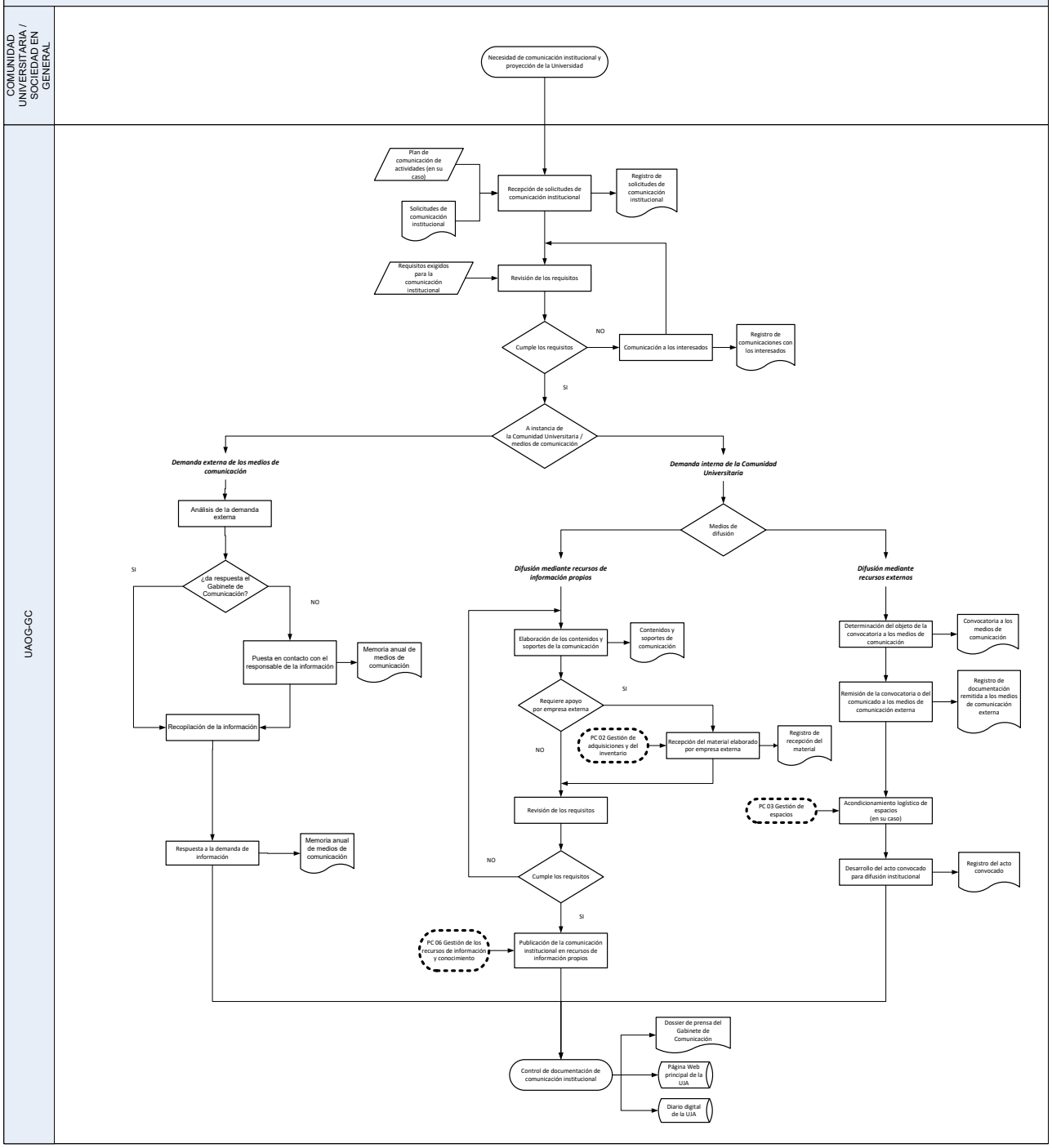
**PC 11.13.- GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICO DEPORTIVAS (CONTINUACIÓN)**



**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.2.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

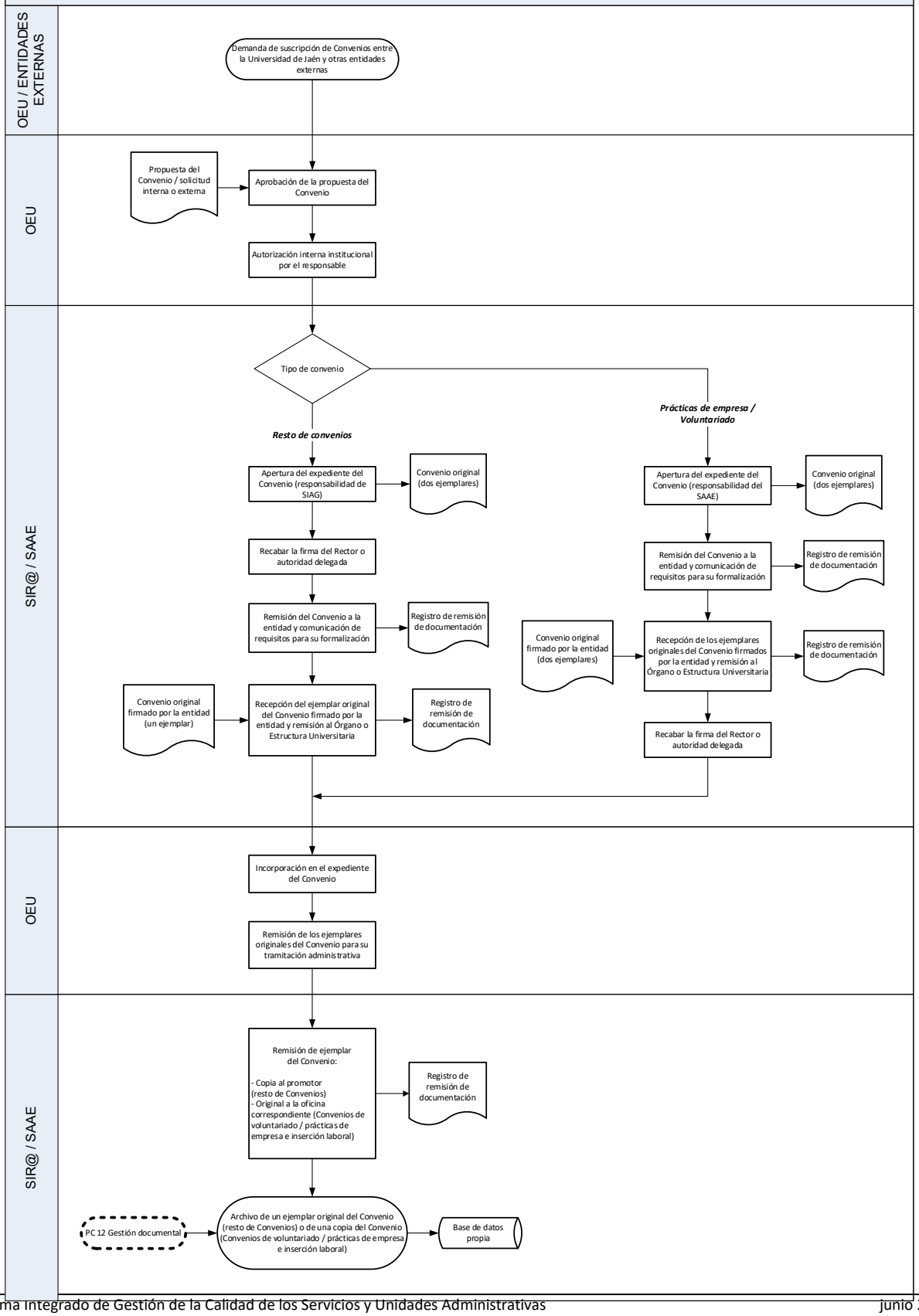
**PC 11.21.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**



**PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.2.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**PC 11.22.- GESTIÓN DE APOYO A LAS RELACIONES INSTITUCIONALES**



## 12.- INDICADORES DEL PROCESO

Los indicadores del proceso están constituidos por los indicadores específicos que se relacionan en el apartado siguiente y por los indicadores que se integran en el proceso estratégico de Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02).

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
2. Indicadores del sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
3. Indicadores de encuesta de satisfacción post servicio (encuestas específicas de servicios prestados).
4. Indicadores asociados de la encuesta de opinión y satisfacción del Personal técnico de gestión y de administración y servicios de la Universidad de Jaén.

### 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

| ***PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.*** | |
|---|---|
| ***Código*** | ***Indicador*** |
| ***I.[PC 11.11]-01*** | Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos. |
| ***I.[PC 11.11]-02*** | Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores. |
| ***PC 11.12 Gestión de las actividades culturales.*** | |
| ***I.[PC 11.12]-03*** | Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas. |
| ***I.[PC 11.12]-04*** | Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. |
| ***I.[PC 11.12]-05*** | Media de participación efectiva en los cursos ofertados |
| ***I.[PC 11.12]-06*** | Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. |
| ***I.[PC 11.12]-07*** | Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. |
| ***PC 11.13 Gestión de las actividades físico deportivas.*** | |
| ***I.[PC 11.13]-08*** | Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas |
| ***I.[PC 11.13]-09*** | Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas. |
| ***I.[PC 11.13]-10*** | Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas. |
| ***I.[PC 11.13]-12*** | Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción. |

| | |
|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-13*** | Número total de participantes en competiciones propias. |
| ***I.[PC 11.13]-14*** | Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas. |
| ***I.[PC 11.13]-15*** | Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma. |
| ***I.[PC 11.13]-16*** | Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas. |
| ***I.[PC 11.13]-18*** | Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios. |
| ***I.[PC 11.13]-19*** | Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados. |
| ***I.[PC 11.13]-20*** | Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza. |
| ***I.[PC 11.13]-21*** | Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción. |
| ***I.[PC 11.13]-22*** | Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas UJA.GYM |
| ***PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.*** | |
| ***I.[PC 11.21]-23*** | Media diaria de comunicados de prensa redactados. |
| ***I.[PC 11.21]-24*** | Promedio de actualizaciones del diario digital. |
| ***I.[PC 11.21]-25*** | Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente. |
| ***I.[PC 11.21]-26*** | Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo. |
| ***PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales.*** | |
| ***I.[PC 11.22]-27*** | Número de convenios. |

*Tabla nº [3-Doc-PC 11]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 11.*

## 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

a) **Código del indicador**: Codificación mediante la expresión **I.** seguida del código del proceso o subproceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
b) **Formulación**: La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
c) **Valor límite**: Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utiliza en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto su finalidad es poder disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución de valor objetivo.
d) **Valor objetivo**: Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
e) **Periodicidad indicador**: Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
f) **Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
g) **Responsable medición:** El jefe de la Unidad con responsabilidad básica en el proceso.
h) **Responsable seguimiento:** El propietario del proceso.
i) **Observaciones:** Se utiliza para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
j) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02….).
k) **Responsable de elaboración**: Equipo de Proceso.
l) **Responsable de revisión**: Coordinación Técnica (Servicio de Planificación y Evaluación).
m) **Responsable de Aprobación**: Gerencia

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.11]-01*** | Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos. | | |
| **FORMULACIÓN:** | Nº convocatorias por correo electrónico * 100/ Nº total convocatorias | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| ≥ 80% | ≥90 % | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Mide el porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 1 - I.[PC 11.11]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.11]-02*** | Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores. | | |
| **FORMULACIÓN:** | Nº convocatorias correctas * 100/ Nº total de convocatorias | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| ≥ 85% | ≥ 95% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Mide el porcentaje de convocatorias correctas enviadas con respecto al total de convocatorias de reuniones o eventos. Se considera error toda aquella incidencia que obligue a volver a enviar la convocatoria o una aclaración de ella. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 2 I.[PC 11.11]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.12]-03*** | Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas. | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ de actividades ejecutadas | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la SACU | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se trata de medir volumen de las actividades ofertadas y ejecutadas por la Unidad | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 3 - I.[PC 11.12]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.12]-04*** | Porcentaje de la oferta ejecutada de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Total de actividades ejecutadas / Total de actividades planificadas por la Universidad de Jaén) * 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=90% | 100% | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la SACU | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se trata de medir el grado de ejecución de lo que se planifica, se ejecutará las actividades en su totalidad salvo casos imponderables ajenos a la gestión. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Fecha:** | 2012 | | |

*Ficha nº 4 - I.[PC 11.12]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.12]-05*** | Media de participación efectiva en los cursos ofertados | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ de participantes/ Número de cursos desarrollados | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Curso Académico |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Continua por curso realizado |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la SACU | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se considera la participación en función del aprovechamiento del 70% en la asistencia a los cursos. Se incluyen los cursos realizados en el año natural, así como los cursos que se desarrollan a lo largo del curso académico en el año en que concluyen. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión: 01** | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 5 - I.[PC 11.12]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.12]-06*** | Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de certificaciones elaboradas en 15 días laborables/Nº total de certificaciones)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=90% | 100% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la SACU | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Se trata de medir la eficacia en el procedimiento de trámite de elaboración de informes, diplomas y certificaciones de actividades, así como su envío posterior al órgano competente. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2011 | | |

*Ficha nº 6 - I.[PC 11.12]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.12]-07*** | Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Σ comunicaciones realizadas / Σ inscripciones/matrículas) * 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=80% | 100% | **Periodicidad medición:** | Semestral |
| **Responsable medición:** | Responsable de coordinación de la calidad de la SACU | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** En el plazo máximo de dos días se dará respuesta a las solicitudes realizadas. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

Ficha nº 7 - I.[PC 11.12]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-08*** | Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de Inscripciones/ Nº Plazas Ofertadas)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >50% | No procede | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Datos segmentados por Actividad y Grupo, y por Campus (Las Lagunillas y científico-tecnológico de Linares) | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 04 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 8 - I.[PC 11.13]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-09*** | Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de Inscripciones realizadas por Campus Virtual/ Nº total de Inscripciones)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Continua |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Para el cálculo de este indicador se entienden por actividades las actividades físicas dirigidas y las actividades físicas en la naturaleza. Las primeras de estas se segmentan por Campus (Las Lagunillas Jaén y Linares). | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 9 - I.[PC 11.13]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-10*** | Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas. | | |
| **FORMULACIÓN:** | ( ∑ ( Nº de usuarios que asisten a la sesión / Nº de usuarios inscritos en la actividad ) / Nº de sesiones impartidas de la actividad ) x 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Datos segmentados por Campus (Las lagunillas Jaén y Linares). | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 10 - I.[PC 11.13]-10. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | |
|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-12*** | Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción |
| **FORMULACIÓN:** | (Σ convocatorias de actividades por periodos publicadas al menos 7 días antes del inicio de las inscripciones / nº de convocatorias de actividades por curso académico) x 100 |

| Valor límite: | Valor objetivo: | Periodicidad indicador: | Anual |
|---|---|---|---|
| >=75% | 100% | Periodicidad medición: | Por convocatoria |
| Responsable medición: | Director Técnico del Servicio de Deportes | Responsable seguimiento: | Gerencia |
| **Observaciones:** El dato relativo al valor límite (>=75%) se establece en función del número de "Convocatorias de Actividades por periodos" que se producen durante cada Curso Académico, y que suele variar de dos hasta cuatro; nunca hasta ahora ha sido superior a cuatro. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2012/2013 | | |

*Ficha nº 11 - I.[PC 11.13]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| ***I.[PC 11.13]-13*** | Número total de participantes en competiciones propias. | | |
|---|---|---|---|
| **FORMULACIÓN:** | ∑ Participantes en competiciones propias | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Tratamos de medir la respuesta alcanzada en nuestras competiciones internas mediante un seguimiento a la evolución del número de participantes que con carácter anual toman parte en estas. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 12 - I.[PC 11.13]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| ***I.[PC 11.13]-14*** | Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas. | | |
|---|---|---|---|
| **FORMULACIÓN:** | (∑ competiciones propias realizadas / ∑ competiciones propias ofertadas) x 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Las competiciones propias que se realizan son aquellas que cumplen el requisito de número mínimo de inscritos según la cifra indicada en la normativa específica de competición de cada una de ellas, y que son publicadas con carácter previo al inicio de los plazos de inscripción. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 13- I.[PC 11.13]-14. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| ***I.[PC 11.13]-15*** | Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma. | | |
|---|---|---|---|
| **FORMULACIÓN:** | (Σ competiciones con normativa publicada con un mínimo de 7 días de antelación / Σ competiciones propias publicadas) x 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=95% | 100% | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012/2013 | | |

*Ficha nº 14 - I.[PC 11.13]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 11*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-16*** | Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (∑ competiciones propias con calendario de competición disponible al menos con 7 días de antelación/número de competiciones propias)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=90% | 100% | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Entendemos por "estar disponible" el publicar el Calendario de Competición en la web del servicio (o publicar su fecha de celebración para aquellas competiciones que se realicen por concentración o de corta duración), y el remitir por correo electrónico el mismo a la dirección de contacto registrada por el inscrito en su inscripción. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012/2013 | | |

*Ficha nº 56 - I.[PC 11.13]-16. Ficha de indicadores- Proceso PC 11*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-18*** | Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España Universitarios. | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ Participantes en campeonatos de Andalucía y de España Universitarios | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | No procede | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria de participación |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Datos segmentados en campeonatos de Andalucía y campeonatos de España Universitarios. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2012 | | |

*Ficha nº 16 - I.[PC 11.13]-18. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-19*** | Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Σ Participaciones en CEU con elementos de gestión tramitados y confirmados con un mínimo de 7 días de antelación / Σ Participaciones en CEU) x 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >=90 % | 100% | **Periodicidad medición:** | Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** 1. Entendemos por CEU (Campeonato de España Universitario) 2. Entendemos por "Elementos de Gestión de la Expedición" los siguientes conceptos: Inscripción al Campeonato, Publicación de los deportistas seleccionados, Desplazamientos (si procede) y Alojamiento (si procede). | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 |
| **Medición desde:** | Parcial 2012/2013 |

*Ficha nº 17 - I.[PC 11.13]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 11*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-20*** | Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº de Inscripciones/ Nº Plazas Ofertadas)*100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | >=80% | **Periodicidad medición:** | Continua |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 18 - I.[PC 11.13]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.13]-21*** | Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción. | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Σ actividades con Hoja de Actividad publicada en plazo / nº AFN) x 100 | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| No procede | >= 95 % | **Periodicidad medición:** | Continua |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Entendemos por "publicada y disponible" que la misma esté habilitada en la web del Servicio en los plazos establecidos, y por "disponible" adicionalmente también entendemos el ponerlo a disposición de cualquier consulta in-situ en las dependencias del Servicio. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | Parcial 2012/2013 | | |

*Ficha nº 19 - I.[PC 11.13]-21. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **I.[PC 11.13]-22** | Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas UJA.GYM | | |
| **FORMULACIÓN:** | (Nº total de usos/Nº de sesiones/Nº de plazas por sesión)*100 | | |
| **Valor límite** | **Valor objetivo** | **Periodicidad del indicador:** Anual | |
| No procede | No procede | **Periodicidad de medición:** Por convocatoria (semestral enero y julio) | |
| **Responsable medición:** | Director Técnico del Servicio de Deportes | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | **Datos segmentados por Actividad, Grupo y Campus** (Las Lagunillas y Científico-Tecnológico de Linares).<br>El análisis de datos se realiza mediante informe anual, si bien se establece una valoración intermedia al semestre. Dada la diversidad de las actividades, el formato de acceso al uso de las mismas, las características particulares de cada una de las actividades y la finalidad de las mismas, se hace extremadamente complejo establecer valores límite y objetivo general y/o para cada una de ellas, incluso de un periodo a otro, pues tienen naturaleza distinta y por tanto se incorporan al programa con objetivos y fines distintos. Así, el análisis que se realiza en el informe anual es por cada tipo de actividad, y la toma de decisiones según los resultados sigue el mismo proceder. |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 |
| **Medición desde:** | 2020 |

*Ficha nº 20 - I.[PC 11.13]-XX. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.21]-23*** | Media diaria de comunicados de prensa redactados. | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ comunicados/ Nº días laborables | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >= 1 por día laborable | >=2 por día laborable | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones:** Media de comunicados redactados dirigidos diariamente a los medios de comunicación. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 21 - I.[PC 11.21]-23. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.21]-24*** | Promedio de actualizaciones del diario digital. | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ actualizaciones / Nº días laborables | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >= 1 por día laborable | >=2 por día laborable | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones**: Media del número de actualizaciones que se realizan en el diario digital de la UJA. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 22- I.[PC 11.21]-24. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.21]-25*** | Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente. | | |
| **FORMULACIÓN:** | Nº convocatorias correctas * 100 / Nº total de convocatorias | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| >= 80% | >= 95% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones**: Mide el porcentaje de convocatorias correctas (que recojan los siguientes datos: comparecientes, fecha, hora, lugar y acto) enviadas con respecto al total de convocatorias de actividades universitarias enviadas a los medios de comunicación. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 03 | | |

| | |
|---|---|
| **Medición desde:** | 2012, en 2016 a partir del 2º Trimestre con la nueva versión 02. |

*Ficha nº 23 - I.[PC 11.21]-25. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.21]-26*** | Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo. | | |
| **FORMULACIÓN:** | Nº solicitudes atendidas en plazo *100 / Nº total de solicitudes | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| ≥ 80% | ≥ 95% | **Periodicidad medición:** | Trimestral |
| **Responsable medición:** | Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional. | **Responsable seguimiento:** | Gerencia |
| **Observaciones**: Mide el porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación que han sido atendidas en un plazo igual o inferior a tres días laborables, con respecto al número total de solicitudes recibidas y relativas a información disponible en el Gabinete de Comunicación. | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 02 | | |
| **Medición desde:** | 2013 | | |

*Ficha nº 24 - I.[PC 11.21]-26. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***I.[PC 11.22]-27*** | Número de convenios. | | |
| **FORMULACIÓN:** | ∑ Número de convenios | | |
| **Valor límite:** | **Valor objetivo:** | **Periodicidad indicador:** | Anual |
| | | **Periodicidad medición:** | Anual |
| **Responsable medición:** | Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | Responsable seguimiento: | Gerencia |
| **Observaciones:** valor general de la Universidad | | | |
| **CONTROL** | **Código de versión:** 01 | | |
| **Medición desde:** | 2010 | | |

*Ficha nº 25 - I.[PC 11.22]-26. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.*

# DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

## ANEXOS DEL PROCESO

## PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

# ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## *Registros de legislación.*

***Tabla [Leg-PC 11]. Listado de legislación General del Proceso PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.***

| ***Legislación General (Leg. Ge).*** | | |
|---|---|---|
| ***Código*** | ***Norma*** | ***Proceso*** |
| Leg. Ge.01. [PC 11] | Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ge.02. [PC 11] | Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades. | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ge.03. [PC 11] | Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ge.04. [PC 11] | Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 199 | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ge.05. [PC 11] | Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ge.06. [PC 11] | Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |

***Tabla [Leg-PC 11]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.***

| ***Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).*** | | |
|---|---|---|
| ***Código*** | ***Norma*** | ***Proceso*** |
| Leg. Ex.01. [PC 11] | Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ex.02. [PC 11] | Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte de Andalucía. | ▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas |
| Leg. Ex.03. [PC 11] | Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOE número 15 de 18/1/2000) | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales<br>▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas |
| Leg. Ex.04. [PC 11] | Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine (BOE número 312 de 29/12/2007) | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |
| Leg. Ex.05. [PC 11] | Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE número 97 de 22/4/1996). | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |
| Leg. Ex.06. [PC 11] | Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |
| Leg. Ex.07. [PC 11] | Real Decreto 2816/1982, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |
| Leg. Ex.08. [PC 11] | Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. Ex.09. [PC 11] | Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (B.O.E. 04/06/1996), modificado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 31/12/2005) | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. Ex.10. [PC 11] | Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE número 75 de 28/3/2003) | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |
| Leg. Ex.11. [PC 11] | Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine. | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |
| Leg. Ex.12. [PC 11] | Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto Universitario (B.O.E. 31/12/2010) | ▪ PC 11.22 Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales |
| Leg. Ex.13. [PC 11] | Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo activo. | ▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas |

| | | |
|---|---|---|
| Leg. Ex.14. [PC 11] | Decreto 77/2002, de 26 de febrero, por el que se regula el régimen de precedencia y tratamientos en el ámbito de la Junta de Andalucía | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. Ex.15. [PC 11] | Resolución anual del Consejo Superior de Deportes, publicada en el B.O.E., sobre organización de los Campeonatos de España Universitarios | ▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas |
| Leg. In.01. [PC 11] | Modelo de racionalización y gestión de espacios | ▪ Todos los Procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos, Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. In.02. [PC 11] | Manual de identidad gráfica de la UJA (Art. 7.6 de los Estatutos de la UJA) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales.<br>▪ PC 11.21 Gestión de la Comunicación Institucional. |
| Leg. In.03. [PC 11] | Normativa de Uso del Servicio Web (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 23 de Septiembre de 2004) (BOUJA nº 44, Septiembre-2004) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales.<br>▪ PC 11.21 Gestión de la Comunicación Institucional. |
| Leg. In.04. [PC 11] | Normativa de Uso del Servicio Correo Electrónico (Aprobado por el Consejo de Gobierno el 23 de Septiembre de 2004) (BOUJA nº 44, Septiembre-2004) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.05. [PC 11] | Normativa de Uso del Servicio de Listas de Correo Electrónico (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 23 de Septiembre de 2004) (BOUJA nº 44, Septiembre-2004) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.06. [PC 11] | Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén (Aprobado por el Consejo de Gobierno el 21 de julio de 2004) (BOUJA nº 43, Julio-2004) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.07. [PC 11] | Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social (Aprobado por el Consejo Social el 26 de septiembre de 2006) (BOJA nº 237, de 11 de diciembre de 2006) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.08. [PC 11] | Reglamento de Organización y Funcionamiento del Claustro Universitario (Aprobado por el Claustro Universitario el 24 de febrero de 2003) (BOUJA nº 30, Febrero-2003) Reglamento de organización y funcionamiento de las Comisiones Delegadas del Consejo de Gobierno | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.09. [PC 11] | Normativa para la Concesión del Doctorado Honoris Causa (Aprobada por el Claustro Universitario el 20 de abril de 2006) (BOUJA nº 58, Mayo-2006) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.10. [PC 11] | Reglamento para la Concesión de la Medalla de la Universidad (Aprobado por la Junta de Gobierno el 17 de mayo de 2000)(BOUJA nº 6, Separata - 1, Junio-2000) | ▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales. |
| Leg. In.11. [PC 11] | El Protocolo de Propuesta y Gestión de Convenios de la Universidad de Jaén | ▪ PC 11.22 Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales. |
| Leg. In.12. [PC 11] | Protocolo de propuesta y gestión de convenios Universidad de Jaén. | ▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales |
| Leg. In.13. [PC 11] | Reglamento del Servicio de Control Interno | ▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIONES NORMATIVAS | | |
|---|---|---|---|---|
| | | MODIFICACIÓN NORMATIVA | DEROGACIÓN | NUEVA INCORPORACIÓN |
| 1 | 01/02/2011 | | | |
| 2 | 20/03/2012 | X | X | X |
| 3 | 08/04/2013 | X | | |
| 4 | 13/09/2021 | X | | |
| | | | | |
| | | | | |

# ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## *Registro de formatos*

***Tabla [F-PC 11]. Listado de Formatos del Proceso.***

| *Código* | *Denominación* | *Proceso* | *Unidad Responsable* |
|---|---|---|---|
| F.[PC 11.11]- 01 | Convocatoria de Órganos Colegiados | ▪ PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[PC 11.11]- 02 | Invitación Solemne Acto de Apertura del Curso Académico | ▪ PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[PC 11.11]- 03 | Invitación Acto Concesión Doctor Honoris Causa | ▪ PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[PC 11.11]- 04 | Orden de actos no solemnes | ▪ PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[ PC 11.12]-01 | Base de Datos de Actividades Culturales | ▪ PC 11.12 Gestión de las actividades culturales | ▪ Servicio de Actividades Culturales |
| F.[PC 11.13]-01 | Relación de necesidades | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| F.[PC 11.13]-02 | Fichas de control del material deportivo | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| F.[PC 11.13]-03 | Cronograma de expedición | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| F.[PC 11.13]-04 | Actas de reuniones | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| F.[PC 11.21]-01 | Convocatoria de prensa a medios de comunicación | ▪ PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[PC 11.21]-02 | Nota de prensa a medios de comunicación | ▪ PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[PC 11.21]-03 | Dossier de prensa | ▪ PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |

| | | | |
|---|---|---|---|
| F.[PC 11.21]-04 | Noticias del diario digital | ▪ PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales |
| F.[PC11.22]-01 | Impreso convenio marco de colaboración entre la Universidad de Jaén y organismo público | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-02 | Impreso convenio marco de colaboración entre la Universidad de Jaén y empresa privada | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-03 | Impreso modelo convenio para prácticas/prácticum | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-04 | Modelo de convenio marco de cooperación internacional (español) | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-05 | Modelo de convenio marco de cooperación internacional (inglés) | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-06 | Modelo de convenio marco de cooperación internacional (portugués) | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-07 | Modelo de convenio marco de cooperación internacional (francés) | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |
| F.[PC11.22]-08 | Impreso solicitud convenio (plataforma digital, con y sin firma) | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Actualización nombre Servicio de Información |
| | | |
| | | |

# ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## *Registro de Instrucciones Técnicas*

***Tabla [IT-PC 11]. Listado de Instrucciones Técnicas.***

| *Código* | *Denominación* | *Proceso* | *Unidad Responsable* |
|---|---|---|---|
| IT.[PC 11.11]-01 | Organización de la comitiva académica | ▪ PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales | ▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales e Institucionales |
| IT.[PC 11.12]-01 | Procedimiento de gestión de contratos menores de prestación de servicios para actividades culturales escénicas programadas | ▪ PC 11.12 Gestión de las actividades culturales | ▪ Servicio de actividades culturales |
| IT.[PC 11.12]-02 | Procedimiento de gestión de encuestas de satisfacción para los asistentes a actividades culturales programadas | ▪ PC 11.12 Gestión de las actividades culturales | ▪ Servicio de actividades culturales |
| IT.[PC 11.13]-01 | Gestión técnica del diseño de actividades en la naturaleza | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico-deportivas | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-02 | Elaboración de Convocatoria de Actividades | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-03 | Elaboración de Convocatoria de Competiciones | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-04 | Gestión de necesidades en actividades | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-05 | Convocatorias de selección | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-06 | Gestión de equipos universitarios | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-07 | Inscripciones a CAU | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-08 | Inscripciones a CEU | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-09 | Gestión de Expediciones | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-10 | Formalización de inscripciones a actividades | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-11 | Formalización de inscripciones a competiciones propias | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-12 | Realización de calendarios de competición | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-13 | Gestión de necesidades en competiciones propias | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-14 | Control técnico de actividades | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |

| | | | |
|---|---|---|---|
| IT.[PC 11.13]-15 | Seguimiento de competiciones propias | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.13]-16 | Elaboración de informe de satisfacción usuarios | ▪ PC 11.13 Gestión de las actividades físico | ▪ Servicio de Deportes |
| IT.[PC 11.22]-01 | Protocolo de propuesta y gestión de convenios en la Universidad de Jaén | ▪ PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Actualización nombre Servicio de Información |
| 3 | 15/01/2020 | Incorporación de instrucción técnica servicio de deportes |
| 4 | 05/06/2024 | Incorporación de instrucción técnica servicio de actividades culturales |

# ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## *Registro de Procedimientos Telematizados*

***Tabla [PT-PC 11]. Listado de Procedimientos Telematizados.***

| *Nombre del procedimiento telematizado* | *Proceso SIGC-SUA* | *Servicio SIGC-SUA* | *Unidad Responsable* | *Recursos de gestión* |
|---|---|---|---|---|
| Gestión de Convenios | PC 11.22. Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ PC11-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén. | ▪ Servicio de Información , Registro y Administración Electrónica | ▪ Plataforma de la Junta de Andalucía |
| Módulo de Búsqueda Específica - Gestión de Convenios de Colaboración | PC 11.22.Gestión de apoyo a las relaciones institucionales | ▪ PC11-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén. | ▪ Servicio de Información , Registro y Administración Electrónica | ▪ Plataforma de la Junta de Andalucía |
| Solicitud de reserva web de actividades físicas por usos | PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas | ▪ PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas. | ▪ Servicio de Deportes | ▪ Universidad Virtual |
| Solicitud de reserva web de actividades físicas por turnos y actividades físicas en la naturaleza | PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas | ▪ PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas. | ▪ Servicio de Deportes | ▪ Universidad Virtual |
| Solicitud y activación del Bono UJA.Deporte | PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas | ▪ PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas. | ▪ Servicio de Deportes | ▪ Universidad Virtual |
| Solicitud de inscripción en Competiciones propias | PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas | ▪ PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas. | ▪ Servicio de Deportes | ▪ Universidad Virtual |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 24/02/2014 | Introducción del campo “Recursos de Gestión” en la tabla |
| 3 | 10/03/2016 | Actualización del listado de procedimientos telematizados |
| 4 | 08/03/2019 | Actualización nombre Servicio de Información |
| 5 | 13/09/2021 | Actualización del listado de procedimientos telematizados Servicio de Deportes |

# ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

# ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD

## PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - Gestión de la organización de actos y eventos, Comunicación y relaciones institucionales** |
| **Servicio prestado:** | |
| **Unidad/es:** | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén. |
| **Fecha:** | MARZO 2021 ( informe seguimiento) |
| **Responsables:** | Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén. |
| **Seguimiento y revisión:** | **Instrucción:** en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados. |

| Grupo de interés/ Cliente-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisito de calidad |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Internos.<br><br>1.- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad<br><br>2.- Estructuras Técnicas/Administrativas: Unidades y Servicios<br><br>3.- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros Adscritos y estructuras para la investigación.<br><br>4.- Órganos de participación y representación de la Universidad.<br><br>5.- Miembros de la comunidad Universitaria.<br><br>Externos.<br><br>6.- Administraciones Públicas Educativas.<br><br>7.- Organismos Públicos Estadísticos.<br><br>8.- Entidades y Organizaciones Públicas y Privadas.<br><br>9.- Usuarios Externos de Servicios.<br><br>10.- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.<br><br>11.- Sociedad en general. | **Quejas/sugerencias/ Felicitaciones**<br><br>**Imagen de la Unidad**<br><br>**Mediciones Indirectas**<br><br>**Normativa reguladora de la prestación de servicio** | **NECESIDADES:**<br><br>Gestión de los Convenios institucionales, mecenazgo y patrocinio de la Uja. Custodia y archivo de los convenios de prácticas.<br><br>**ATRIBUTOS:**<br><br>• Acierto y precisión, ausencia de errores.<br>• Cumplimiento de las características del servicio prestado.<br>• Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado (Pendiente de determinar).<br>• Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias.<br>• Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue.<br>Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia.<br><br>• Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.<br>• Experiencia profesional de las personas de la Unidad.<br>• Amabilidad en el trato al cliente-usuario.<br>• Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio.<br>Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes- usuarios (confidencialidad).<br><br>• Adecuación del tiempo de espera para ser atendido/a.<br>• Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio.<br>• Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio.<br>• Prestación de un servicio rápido.<br>• Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario.<br>• Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. | -Potenciar el proceso de convenios asumiendo la gestión de los convenios derivados de mecenazgo, cátedras y patrocinio.<br>-Comunicación eficaz entre los órganos de gobierno y el Servicio para una gestión fluida del procedimiento.<br>-Digitalización de la documentación generada en los trámites.<br>-Generar una buena imagen institucional de la Uja con las empresas e instituciones conveniadas. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio.<br>• Accesibilidad de las instalaciones (facilidad de acceso, identificado y señalado adecuadamente, inexistencia de obstáculos que impidan o dificulte su acceso).<br>Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio.<br>• Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado.<br>• Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio.<br>• Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la Información. | |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | PC.11.12 Gestión de las Actividades Culturales. |
| **Servicio prestado:** | PC11-S2 Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural. |
| **Unidad/es:** | Servicio de Actividades Culturales |
| **Fecha:** | Marzo 2021 ( informe seguimiento) |
| **Responsables:** | Comité de Calidad de la Servicio de Actividades Culturales: Manuel Correa, Alicia Cano, Juan Carlos Cárdenas y Manuel Jaenes |
| **Seguimiento y revisión:** | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisito de Calidad |
|---|---|---|---|
| 1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.<br>2. Miembros de la comunidad universitaria. | - Información procedente de las encuestas generales y post-servicios.<br>- Información procedente de las quejas, | - Capacidad para prestar el servicio con exactitud y formalidad (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Experiencia profesional de las | - Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un porcentaje de oferta ejecutada de al menos un 90% respecto a la oferta ejecutada |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3. Instituciones Públicas y Privadas.<br>4. Demandantes externos de participación en actos, eventos y actividades organizados por la Universidad de Jaén.<br>5. Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad de Jaén.<br>6. Medios de comunicación social.<br>7. Sociedad en general. | reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados.<br>- Seguimiento del servicio.<br>- Imagen de la Unidad.<br>- Tiempo de respuesta del servicio.<br>- Información procedente de entrevistas y reuniones con clientes/usuarios. | personas de la Unidad (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Accesibilidad de las instalaciones (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Utilidad de la información proporcionada en relación al servicio prestado (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Fomento de la participación de los clientes-usuarios (2, 4, 7). | de años anteriores (1, 2, 3, 4, 7).<br>- Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un nivel de cumplimiento de al menos el 90% en su ejecución (1, 2, 3, 4, 7).<br>- Alcanzar al menos un 60% del grado de satisfacción de los asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por esta Unidad, incorporando los resultados de los análisis de datos de las encuestas a la gestión de la programación de las actividades culturales (1, 2, 3, 7).<br>- Todas las solicitudes realizadas por usuarios de diplomas, certificaciones e informes de actividades gestionadas por la Unidad, serán tramitadas en un plazo no superior a 15 días laborables desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto (1, 2, 4, 7).<br>- Todas las inscripciones/matrículas registradas por la Unidad (en actividades con control de asistentes), serán tramitadas en un plazo no superior a 5 días laborales desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto (1, 2, 4, 7).<br>- Comunicar los datos básicos de las actividades inminentes con un mínimo de un día de antelación a través de la página |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | web de la Universidad, de al menos un 90% en relación al total de actividades ofertadas (1, 2, 3, 4, 6, 7).<br>- Resolver en el mismo día las consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico, salvo que las mismas requieran de un informe superior (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).<br>- Tramitación de los expedientes económicos en un plazo máximo de 5 días, salvo incidencias imprevistas (1, 2, 3, 5).<br>- |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | PC 11.1. Gestión de la organización de actos, eventos y actividades. |
| **Servicio prestado:** | Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico-deportivas. |
| **Unidad/es:** | Servicio de Deportes |
| **Fecha:** | Marzo 2022 ( informe seguimiento) |
| **Responsables:** | Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez). |
| **Seguimiento y revisión:** | En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos. |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisitos de calidad |
|---|---|---|---|
| 1. Miembros de la comunidad universitaria.<br>2. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de la Universidad. | - Encuestas de satisfacción post servicio.<br>- Quejas, sugerencias y felicitaciones.<br>- Seguimiento del Servicio.<br>- Reunión con Grupos de interés. | - Cumplimiento de las características del servicio prestado (1,2).<br>- Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias (1,2)<br>- Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2)<br>- Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes/usuarios (1,2)<br>- Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación del servicio (1,2).<br>- Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de espacios. (1,2) | - Ampliación de horarios de apertura para gestiones administrativas (altas, retirada de tarjeta deportiva, etc.), y aumento de la prestación de servicios de forma remota (online). (1, 2)<br>- Publicación de la oferta de actividades y de competiciones con al menos 7 días de antelación (1, 2).<br>- Publicación de calendarios de competición con al menos 7 días de antelación (1).<br>- Publicación de las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con al menos 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción (1).<br>- Tramitar y confirmar todos los elementos de gestión de todas las participaciones en Campeonatos de España Universitarios con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del mismo (1).<br>- Poner a disposición de los usuarios de las Actividades Físicas en la Naturaleza, en el 95% de las actividades convocadas, la Hoja Informativa de la misma con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo del plazo de inscripción (1,2).<br>- Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas (1).<br>- Normativa general y normativas específicas de participación en competiciones propias (1).<br>- Requisitos de participación en competiciones en representación de la Universidad de Jaén (1).<br>- Reglamentos generales y específicos de los Campeonatos de España y Campeonatos de Andalucía Universitarios (1).<br>- Procedimiento para la devolución de ingresos por actividades físicas y deportivas (1, 2).<br>- Página web y tablones de información de competiciones actualizadas (1). |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisitos de calidad |
|---|---|---|---|
| | | | - Procesos de trabajo bien sistematizados. (1, 2). |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES<br>PC 11.1 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES<br>PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES |
| **Servicio prestado:** | Gestión de las actividades requeridas que aseguren que el desarrollo de los actos y eventos correspondes a los objetivos institucionales establecidos. Integra las actividades de identificando la naturaleza del acto, el apoyo técnico y administrativo para su planificación y organización y los mecanismos de atención para su desarrollo, así como los requisitos de aplicación del protocolo universitario en función de su naturaleza institucional. |
| **Unidad/es:** | UAOG |
| **Fecha:** | Marzo 2021 ( informe de seguimiento) |
| **Responsables:** | Equipo de Calidad del Proceso PC 11.11 |
| **Seguimiento y revisión:** | Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015<br><br>Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso. |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisito de Calidad |
|---|---|---|---|
| 1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad<br>2. Estructuras Técnicas y Administrativas: Unidades y Servicios<br>3. Estructuras Organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios Centros Adscritos a la Comunidad Universitaria<br>4. Instituciones Públicas y Privadas<br>5. Demandantes Externos de Participación en los Actos, Eventos y Actividades Organizados por la Universidad<br>6. Empresas Proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad<br>7. Sociedad en general | ▪ Imagen de la unidad<br>▪ Seguimiento del servicio<br>▪ Encuestas post-servicio<br>▪ Medición indirecta<br>▪ Quejas/ sugerencias/ felicitaciones<br>▪ Normativa reguladora. | **Necesidad**:<br>Celebración de reuniones o eventos institucionales<br>**Atributos**:<br>▪ Acierto y Precisión, ausencia de errores. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario(1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Prestación de un servicio rápido. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad para atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Fomento de la participación de los clientes-usuarios. (1,2,3,4,5,6,7)<br>▪ Adecuación de los medios proporcionados para la participación de los clientes-usuarios. (1,2,3,4,5,6,7) | • Relación de convocatorias que no contienen errores a la hora de su envío. (1,2,3,4,5,6,7) |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES<br>PC 11.2 GESTION DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES<br>PC 11.21 GESTION DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL |
| **Servicio prestado:** | Gestionar la comunicación institucional interna y externa, contribuyendo a la proyección de la imagen de la Universidad de Jaén, a través de las actividades que ésta realiza. |
| **Unidad/es:** | UAOG |
| **Fecha:** | Marzo 2021 ( informe de seguimiento) |
| **Responsables:** | Equipo de Calidad del Proceso PC 11.21 |
| **Seguimiento y revisión:** | Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015<br><br>Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso. |

| Grupo de interés/Clientes-Usuario | Fuentes de Información | Necesidades y Expectativas (atributos de calidad) | Requisito de Calidad |
|---|---|---|---|
| 1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad<br>2. Estructuras Técnicas y Administrativas: Unidades y Servicios<br>3. Estructuras Organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios Centros Adscritos a la Comunidad Universitarias<br>4. Instituciones Públicas Y Privadas<br>5. Empresas Proveedoras Concertadas para la Prestación de Servicios a la Universidad | ▪ Encuestas generales de satisfacción<br>▪ Seguimiento del servicio Mediciones indirectas<br>▪ Quejas/sugerencias/felicitaciones | **NECESIDAD:**<br>Información veraz y concisa.<br>**ATRIBUTOS:**<br>▪ Acierto y Precisión, ausencia de errores (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)<br>▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)<br>▪ Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1, 2, 3, 4, 6)<br>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3, 6)<br>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)<br>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1, 2, 3, 4, 6)<br>▪ Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (1, 2, 3, 4)<br>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio (1, 2, 3, 4)<br>▪ Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3, 4, 6)<br>▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, | Respuesta ágil y eficaz a las consultas que realizan los medios de comunicación, para que den una información veraz y contrastada de la UJA, así como para contribuir a la transparencia de la propia institución hacia la sociedad.<br><br>. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6. Medios de Comunicación Social<br>7. Sociedad en general | | reclamaciones o sugerencias (1, 2, 3, 4, 6)<br>▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que platean los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 6)<br>▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1, 2, 3, 4, 6) | |

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 08/04/2013 | Creación del anexo |
| 2 | 10/05/2018 | Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas<br>Adaptación ISO 9001:2015 |
| 3 | 08/03/2019 | Revisión Anexo. |
| 4 | 01/04/2019 | Revisión Anexo SACU |
| 5 | 13/09/2021 | Revisión Anexo |
| 6 | 13/10/2022 | Revisión Anexo SDEP |

# ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | PC 11.12 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES |
| **Servicio/ Unidad:** | **SACU - Servicio de Actividades Culturales (SACU)** |
| **Fecha informe:** | Junio 2023 |

| | **Debilidades** | **Fortalezas** |
|---|---|---|
| **FACTORES INTERNOS** | D1 La programación de las actividades culturales por el equipo de gobierno en las que no se valora el volumen y la simultaneidad de los procesos necesarios para su desarrollo y ejecución | F1 El equipo humano del Servicio de Actividades Culturales que es capaz de afrontar diariamente todos los retos que se le presentan |
| | **Amenazas** | **Oportunidades** |
| **FACTORES EXTERNOS** | A1 La inseguridad que nos genera en nuestros procesos la indefinición de algunas actividades programadas, así como los plazos excesivamente breves desde que tenemos la información de cada actividad para su gestión | O1 El desarrollo de aplicaciones informáticas que ayudan a gestionar los procesos y facilitar a nuestros usuarios su acceso a las actividades culturales. |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | **PC11.2 - Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales, PC11.22 - Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales** |
| **Servicio/ Unidad:** | **SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)** |
| **Fecha informe:** | Mayo 2023 |

| | **Debilidades** | **Fortalezas** |
|---|---|---|
| **FACTORES INTERNOS** | D1 Plataforma de convenios presenta carencias.<br><br>D2 No control tiempos de ejecución en fases que no son propias.<br><br>D3 Contabilizar las consultas. (Indicador no configurado).<br><br>D4 Falta de implicación por parte del promotor en el inicio de la solicitud de un convenio. | F1 Experiencia en la gestión de convenios por parte del Servicio de Información Registro y E-admón<br><br>F2 Compromiso.<br><br>F3 Apoyo institucional actualmente.<br><br>F3 Apoyo institucional actualmente. / Perfecta coordinación con la Directora de Secretariado.<br><br>F4 Responsabilidad en la gestión y continuo análisis del procedimiento en aplicación de PDCA. |
| | **Amenazas** | **Oportunidades** |
| **FACTORES EXTERNOS** | A1 Tardanza en respuesta de la contraparte. Tiempo que trascurre entre el inicio del trámite y firma de un convenio.<br><br>A2 Múltiples canales de entrada al procedimiento.<br><br>A3 Volumen de consultas. No se utiliza la automatización.<br><br>A4 Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Vicerrectorado, promotores, empresas). | O1 Revisión del procedimiento.<br><br>O2 Nueva plataforma informática de gestión de convenios que permita centralizar y mejorar la comunicación. (Proyecto E-admón) |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | **PC11.1 - Gestión de la Organización de Actos, Eventos y Actividades, PC11.11 - Gestión de Actos y Eventos Institucionales** |
| **Servicio/ Unidad:** | **UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)** |
| **Fecha:** | Abril 2023 |

| | Debilidades | Fortalezas |
|---|---|---|
| **FACTORES INTERNOS** | D1 Hay 3 de los 7 objetivos estratégicos fijados en el III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén 2021-2025 (aprobado por el Consejo de Gobierno el pasado 16 de diciembre de 2020), que inciden especialmente en este subproceso clave:<br><br>OE3. IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA Y CULTURAL DE LA PROVINCIA DE JAÉN A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO;<br><br>OE5. IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD<br><br>OE7. ENFATIZAR LA CORRESPONSABILIDAD EN LA GOBERNANZA ESTRATÉGICA ASENTADA EN LA EFICACIA, LA EFICIENCIA Y EN LA CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS<br><br>El desarrollo de algunas de las líneas estratégicas de estos objetivos inciden en fomentar la visibilidad, prestigio y reconocimiento de la Universidad de Jaén, que reporte beneficios en términos de reputación e incremente el sentimiento de pertenencia de los miembros de la comunidad universitaria.<br><br><br><br>En la actualidad, los indicadores del subproceso 11.11 no están alineados de forma adecuada con estos objetivos estratégicos ni la información que recogen aporta valor suficiente, no determinan | F1 Fuerte compromiso institucional de los y las miembros de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales que se ha traducido en una total disponibilidad horaria y una enorme adaptabilidad en el ejercicio de sus funciones ante la gestión del cambio que supone afrontar los efectos de la pandemia.<br><br>F2 La virtualización de las reuniones no institucionales derivada de la pandemia de la Covid-19 se ha acometido con notable éxito haciendo uso de las plataformas tecnológicas licenciadas por la Universidad de Jaén lo que ha permitido un desarrollo normal de la actividad de gobierno e institucional de la Universidad. |

| | | |
|---|---|---|
| | el impacto de estas actividades ni permiten hacer un seguimiento adecuado y completo de las actividades del subproceso;<br><br>D2 La pandemia de la Covid-19 ha requerido un nivel de virtualización de las reuniones y actos y eventos institucionales, y en lo referente a estos últimos, ha desvelado una debilidad en los soportes técnicos y audiovisuales disponibles y una deficiencia en background, en know-how, al no existir una experiencia previa, que retrasó, en una primera fase, la traslación de los actos institucionales que resultaban factibles desde un formato presencial al virtual.;<br><br>Los guiones tradicionales de este tipo de actos han tenido que adaptarse al nuevo formato y el protocolo tradicional no contaba con respuestas creativas ante esta nueva situación, que han debido implementarse con los medios disponibles, generando nuevos formatos. | |
| **FACTORES EXTERNOS** | **Amenazas** | **Oportunidades** |
| | A1 La pandemia de la Covid-19 ha impactado negativamente en la posibilidad de celebrar actos y eventos institucionales que por su naturaleza no resultaba viable trasladar a un formato virtual, como la Investidura de Doctor Honoris Causa o la de los nuevos Doctores de la Universidad de Jaén. La previsión de asistencia en este tipo de actos impide su celebración con carácter presencial (no disponemos de espacios con aforo suficiente una vez aplicada la normativa sanitaria) y la solemnidad y tradición universitaria de los mismos desaconsejan adoptar formatos híbridos o en línea que desvirtúan el carácter y simbolismo de los mismos;<br><br>Esta situación pandémica, previsiblemente acotada en el tiempo aunque de duración incierta, afecta negativamente al desarrollo de unos actos que fomentan el desarrollo del sentido de pertenencia de la comunidad universitaria y a la visibilidad y reconocimiento de la institución universitaria giennense. | O1 La pandemia de la Covid-19 ha supuesto la implementación de una gestión del cambio formidable y en lo que a este subproceso clave respecta, la traslación a formato virtual de la totalidad de las reuniones de trabajo o de los órganos de gobierno unipersonales o colegiados de la Universidad y de algunos actos/eventos institucionales. La imposibilidad de la presencialidad ha sido solventada con el uso de diversas plataformas tecnológicas para la comunicación virtual que han reportado beneficios para las actividades de gobierno y gestión: reducción drástica de desplazamientos (hoteles, catering, restauración, logística, etc.) que deriva en una mayor flexibilidad en la gestión de las agendas derivadas de una mejor optimización del tiempo. ;<br><br>Igualmente, ha obligado a la puesta en marcha de nuevos formatos de celebración de los actos y eventos institucionales con carácter híbrido (presencialidad muy limitada y asistencia virtual al acto) que han demostrado que sirven para la satisfacción de las misiones universitarias y el cumplimiento de los objetivos institucionales y el consecuente ahorro de costes. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | **PC11.2 - Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales, PC11.21 - Gestión de la Comunicación Institucional** |
| **Servicio/ Unidad:** | **UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)** |
| **Fecha:** | Abril 2023 |

| | **Debilidades** | **Fortalezas** |
|---|---|---|
| **FACTORES INTERNOS** | D1 Falta de personal para desarrollar la comunicación interna y externa, ante el persistente aumento de la demanda de comunicación de la institución<br><br>D2 Excesiva carga de trabajo del personal del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional<br><br>D3 Falta de formación específica en materia de comunicación. | F1 Conocimiento y experiencia del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional de la gestión de la comunicación interna y externa<br><br>F2 Manejo de las herramientas de comunicación internas y externa.<br><br>F3 Compromiso del personal del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional con la institución.<br><br>F4 Reconocimiento de la Comunicación como área estratégica de la UJA |
| | **Amenazas** | **Oportunidades** |
| **FACTORES EXTERNOS** | A1 Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación no institucional, y que esto repercuta negativamente en la proyección de la imagen de la institución.<br><br>A2 Externalización de algunas funciones por la limitación a la hora de contratar a persona especializado, con la consiguiente pérdida de control de acciones estratégicas de comunicación, que tendría que asumir íntegramente el Gabinete de Comunicación y | O1 Garantizar una comunicación eficaz, coherente, cuidada y profesional<br><br>O2 Velar por la transparencia<br><br>O3 Cuidar la reputación institucional de la Universidad de Jaén.<br><br>O4 Mantener informada a la comunidad universitaria y a la sociedad, en general, a través de los nuevos canales y herramientas de |

| | | |
|---|---|---|
| | Proyección Institucional.<br><br>A3 Peligro de desplazar lo importante que hay que comunicar por lo urgente. | comunicación<br><br>O5 Propiciar el conocimiento de la UJA por parte de la sociedad, a través de las actividades que desarrolla |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | **PC11.1 - Gestión de la Organización de Actos, Eventos y Actividades, PC11.13 - Gestión de las Actividades Físico Deportivas** |
| **Servicio/ Unidad:** | **SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)** |
| **Fecha informe:** | Marzo 2023 |

| | **Debilidades** | **Fortalezas** |
|---|---|---|
| **FACTORES INTERNOS** | D1 Débil presupuesto que dificulta el invertir en una mayor visiblidad al exterior de determinadas actividades.<br><br>D2 Necesidad de métodos y medios más ágiles para la generación de información que permite testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.<br><br>D3 Pérdida progresiva de la oferta de servicios al entorno social no universitario.<br><br>D4 Dificultades para la formación específica del personal al ser un servicio de pequeña dimensión; algunas de estas necesidades son urgentes para una atención correcta al usuario. | F1 Plena disposición y motivación del Servicio a colaborar y encabezar las propuestas, pruebas de digitalización y avances tecnológicos, etc. que plantee implementar la Universidad de Jaén, así como a la mejora mediante la formación específica del Personal.<br><br>F2 Amplia variedad de actividades y servicios que abarca a diferentes grupos de interés, junto a una gran capacidad de adaptación de la oferta a las nuevas tendencias.<br><br>F3 Procesos de trabajo bien sistematizados y estructuras del servicio adaptadas a su realidad, que permiten la transversalidad en su ejecución por los diferentes miembros del área.<br><br>F4 Reconocimiento público a la labor desempeñada (Premio Nacional del Deporte 2018).<br><br>F5 Afianzada presencia en el mundo digital, mediante página web y redes sociales más conocidas. |
| **FACTORES** | **Amenazas** | **Oportunidades** |

| | | |
|---|---|---|
| **EXTERNOS** | A1 Progresivo aumento de los costes y disminución (o estancamiento) de la asignación presupuestaria del Servicio, que converge con un progresivo aumento de la demanda, lo que nos puede proyectar a un escenario de incapacidad de atención de la demanda de servicios existente.<br><br>A2 Dependencia de la programación de prácticas docentes periódicas de Grado para establecer los programas de actividades deportivas, la cual no se comunica al Servicio y ocupa buena parte de las instalaciones en los horarios de máxima demanda de actividad, lo que limita la oferta que desarrolle el Servicio y dilata en el tiempo el cierre y aprobación de la programación deportiva, habiendo de contemplar previamente varios escenarios posibles.<br><br>A3 Aumento de la práctica de la actividad física libre fuera de instalaciones deportivas convencionales, así como el aumento de los centros deportivos privados.<br><br>A4 Tendencia a la baja en la participación en competiciones internas, especialmente en las de larga duración, por la mayor demanda de presencialidad en las titulaciones de Grado y el cambio progresivo que se viene palpando en el escenario de la demanda de usuarios de competición.<br><br>A5 Recursos humanos poco ajustados al volumen de trabajo, con retrasos adicionales en la provisión de puestos vacantes y en dotación de vacantes con puestos de menor categoría profesional.<br><br>A6 Paralización de la obra de construcción del Pabellón Anexo, sin horizonte definido para retomarse, que habría de liberar los espacios deportivos de interior de la amplia demanda docente y dar soporte adicional a la amplia demanda de actividades deportivas de interior. | O1 Aumento de las sinergias con administraciones públicas y clubes desde una buena posición de liderazgo que otorga la marca UJA, que pueden facilitar un nuevo impulso a la oferta de actividades deportivas<br><br>O2 Tendencia creciente a la práctica deportiva y continua evolución de la oferta, lo que invita a una permanente actualización, renovación y ajuste de la misma.<br><br>O3 Toda una comunidad universitaria como clientes potenciales, unido a dos residencias junto a las instalaciones deportivas.<br><br>O4 La Climatología de Jaén y su provincia que permite el desarrollo de gran número de actividades al aire libre.<br><br>O5 Existencia de un Plan de Universidad Saludable de la Universidad de Jaén, que puede llevar a implementar mejoras unificando esfuerzos. |

# HSTORIAL MODIFICACIONES

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 10/05/2018 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Inclusión del Servicio de Deportes. |
| 3 | 13/09/2021 | Revisión Anexos. |
| 4 | 13/10/2022 | Revisión Anexos |
| 5 | 01/10/2023 | Revisión Anexos |

# ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

# PC 11. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | PC 11.12 GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES |
| **Servicio/Unidad:** | **SACU - Servicio de Actividades Culturales (SACU)** |
| **Fecha informe:** | Junio 2023 |

| RESULTADO ESPERADO | TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD | DESCRIPCIÓN | ACCIONES |
|---|---|---|---|
| **Afecta a los siguientes requisitos de calidad: Todos** | **OPORTUNIDAD** | Desarrollar y poner en marcha de aplicaciones informáticas que nos ayuden a gestionar nuestros procesos y facilitar a nuestros usuarios su acceso a las actividades culturales. | |
| **Afecta a los siguientes requisitos de calidad: Todos** | **RIESGO** | Trabajamos en una permanente inseguridad en nuestros procesos con el riesgo de no llegar a tiempo para gestionarlos adecuadamente, debido a | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | la elevada cantidad de actividades,<br><br>con numerosas e indefinidas necesidades a tener en cuenta y plazos cortos para | |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES<br><br>PC11.22 - Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales |
| **Servicio/Unidad:** | **SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)** |
| **Fecha:** | Marzo 2023 |

| RESULTADO ESPERADO | TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD | DESCRIPCIÓN | ACCIONES |
|---|---|---|---|
| **Mejora trámite de convenios hasta la fase de firma, con control de tiempos, canales y agentes.** | **OPORTUNIDAD** | O1 Revisión del procedimiento.<br><br>O2 Nueva plataforma informática de gestión de convenios que permita centralizar y mejorar la comunicación. | Implantación de un nuevo procedimiento contemplado dentro del proyecto de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | alojamiento y actualizaciones. |
| **Mejora trámite de convenios hasta la fase de firma, con control de tiempos, canales y agentes.** | **RIESGO** | Plataforma de convenios presenta carencias.<br><br>D2 No control tiempos de ejecución en fases que no son propias.<br><br>D3 Contabilizar las consultas. (Indicador no configurado).<br><br>D4 Falta de implicación por parte del promotor en el inicio de la solicitud de un convenio | Inserción del procedimiento en el proyecto de Servicios de desarrollo e implantación de una Plataforma de Administración Electrónica y servicios asociados de mantenimiento, alojamiento y actualizaciones. |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES<br><br>PC11.11 - Gestión de Actos y Eventos Institucionales<br><br>PC11.21 - Gestión de la Comunicación Institucional |
| **Servicio/Unidad:** | **UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)** |
| **Fecha informe:** | Abril 2023 |

| RESULTADO ESPERADO | TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD | DESCRIPCIÓN | ACCIONES |
|---|---|---|---|
| **Formación continua de los organizadores de los actos.** | **OPORTUNIDAD** | Encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario<br><br>Efecto potencial: Reciclarse en conocimientos e intercambiar experiencias relativas al protocolo universitario | 1.-Acción: Participación activa en los encuentros. |
| **Gestión de actos y eventos institucionales que garanticen los objetivos establecidos** | **RIESGO** | Incumplimiento de los objetivos institucionales del acto<br><br>Efecto potencial: Deterioro de la imagen institucional | 1.-Acción 1: Comunicación del protocolo del acto a los participantes<br><br>2.-Acción 2: Consolidar el grupo de personal de apoyo en la organización de los actos. |

| | |
|---|---|
| **Proceso:** | **PC11 - GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES** |
| **Subproceso:** | PC11.13 - Gestión de las Actividades Físico Deportivas |
| **Servicio/Unidad:** | **SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)** |

| Fecha informe: | Marzo 2023 | | |
|---|---|---|---|
| **RESULTADO ESPERADO** | **TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **ACCIONES** |
| **Dotación de todas las plazas de personal existentes en el servicio, que permita atender y aspirar a cumplir el resto de resultados esperados.** | **RIESGO** | Riesgo: Recursos humanos limitados, con retrasos en la provisión de puestos vacantes o en consolidación de empleo de interinidades.<br><br>Detectado: Análisis DAFO A6<br><br>Efecto potencial: Falta de especialización entre los trabajadores del servicio. Sobrecarga de t | Acción: Solicitud a Gerencia de la activación en la cobertura de plazas vacantes de Grupo I y Grupos III. |
| **Mayor diversificación de la oferta del Servicio adaptada a las demandas actuales y a las posibilidades del Servicio y sus grupos de interés.** | **RIESGO** | Riesgo: Necesidad de métodos y medios más actuales para la generación de información que permita testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. No se llega a identificar con toda la certeza posible los servicios y necesidades que los usua | Acción: Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios y grupos de interés. (Propuesta de mejora) |
| **Mayor diversificación de la oferta del Servicio adaptada a las demandas actuales y a las posibilidades del Servicio y sus grupos de** | **OPORTUNIDAD** | Oportunidad: Toda una comunidad universitaria como clientes potenciales, unido a dos residencias junto a las instalaciones deportivas. | Acción: Adaptación de espacios exteriores para la práctica físico-deportiva. (Propuesta de mejora). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **interés.** | | Detectado: Análisis DAFO O5<br><br>Efecto potencial: Aumento del número de usuarios/as." | |
| **Mejora de la gestión de los Procesos propios del Servicio de Deportes, situándonos a la vanguardia en el empleo de medios y recursos tecnológicos de la información y comunicación.** | **OPORTUNIDAD** | Oportunidad: Fuerte apuesta de la Universidad de Jaén por la inversión en Información y Tecnología (digitalización, evolución digital).<br><br>Detectado: Análisis DAFO O2.<br><br>Efecto potencial: Nueva aplicación informática de gestión que ha solucionado y minimizado | Acción: Incrementar el número de servicios web al usuario. |
| **Mejora de la visibilidad de la oferta de servicios y actividades físicas y deportivas del Servicio de Deportes.** | **RIESGO** | Riesgo: Deficiencias en la difusión y publicidad (imagen, presencia, manejo de redes sociales y web) por falta de personal para estas cuestiones, y de formación, especialización y margen presupuestario para invertir en visibilidad al exterior.<br><br>Detectado: | Acción: Mejorar la visibilidad de la oferta de servicios y actividades físico-deportivas del Servicio de Deportes |
| **Mejora de la visibilidad de la oferta de servicios y actividades físicas y deportivas del Servicio de Deportes.** | **RIESGO** | Riesgo: Poca presencia de la marca UJA. Deporte en los Campus Universitarios.<br><br>Detectado: Análisis DAFO D3 | Establecer acciones que aumenten la presencia de la marca UJA. Deporte y de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Efecto potencial: Llegar a más potenciales usuarios y dar a conocer nuestra oferta de servicios entre la comunidad universitaria." | las actividades deportivas en los Campus. |
| **Mejora de la visibilidad de la oferta de servicios y actividades físicas y deportivas del Servicio de Deportes.** | **OPORTUNIDAD** | Oportunidad: Toda una comunidad universitaria como clientes potenciales, unido a dos residencias junto a las instalaciones deportivas.<br><br>Detectado: Análisis DAFO O5<br><br>Efecto potencial: Aumento del número de usuarios/as."<br><br>"Fortaleza: Afianzada presencia en el | Acción: Adaptación de espacios exteriores para la práctica físico-deportiva. (Propuesta de mejora)."<br><br>Acción: Desarrollar una estructura de responsabilidades que canalice la difusión de la información (especialmente en RRSS y comunicaciones a los grupos d |
| **Obtención de información de las necesidades y expectativas de los grupos de interés ajustada a las necesidades reales.** | **RIESGO** | Riesgo: Necesidad de métodos y medios más actuales para la generación de información que permita testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. No se llega a identificar con toda la certeza posible los servicios y necesidades que los usua | Acción: Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios y grupos de interés. (Propuesta de mejora)<br><br>Acción: Establecer un procedimiento anual a través de encuesta para conocer la demanda y necesidades |

| ERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | MODIFICACIÓN REALIZADA |
|---|---|---|
| 1 | 10/05/2018 | Creación del anexo |
| 2 | 08/03/2019 | Inclusión del Servicio de Deportes y actividades culturales y actualización nombre Servicio de información. |
| 3 | 01/04/2019 | Actualización Anexo VIII SACU |
| 4 | 13/09/2021 | Revisión de anexos |
| 5 | 13/10/2022 | Revisión de anexos |
| 6 | 06/02/2023 | Modificación Anexo VIII SDEP Y UAOG |
| 7 | 01/10/2023 | Revisión de anexos |