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

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 5

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN DE ESPACIOS.

CÓDIGO: PC 03 REVISIÓN:14





DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.O3. GESTIÓN DE ESPACIOS.

Control de documentación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo de proceso.	Servicio de Planificación y	Gerencia.
	Evaluación.	
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Alfonso Cruz Lendínez	Jacinto Fernández Lombardo.	Alfonso Cruz Lendínez
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Coordinador del equipo de	Jefe de Servicio de Planificación y	Gerente.
proceso.	Evaluación.	
Fecha:	Fecha:	Fecha:
		FECHA DE FIRMA DIGITAL
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	№ .: 14	Fecha de entrada en vigor:	DESDE SU APROBACIÓN
----------	----------------	----------------------------	---------------------

Página 3 de 79

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 OPORTUNIDADES

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	12Indicadores 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	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	15/09/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
07	08/03/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
08	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
09	30/06/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones





Página 4 de 79

10	04/12/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones
11	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general	Ficha de modificaciones
12	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general	Ficha de modificaciones
13	DESDE SU APROBACIÓN	Actualización Anexo VII y VIII deportes y corrección erratas.	Ficha de modificaciones
14	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión general.	Ficha de modificaciones



DE JAÉN

Página 5 de 79

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 Personal.
- Responsable de Coordinación de la calidad de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
- Director Técnico del Servicio de Deportes.
- Director Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Jaén.
- Responsable de calidad de la Servicio de Actividades Culturales.
- Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.

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, administrativos y de control necesarios para la gestión de la asignación y disponibilidad de los espacios de la Universidad, así como los de gestión logística y del almacén.

Dichos procesos integran la asignación de los espacios mediante demanda planificada o la demanda de forma puntual de los agentes de la comunidad universitaria o externos y las actividades de preparación y montaje necesarias en función del uso previsto, así como la accesibilidad, adecuación y control de incidencias relativas al mantenimiento y conservación de los edificios e instalaciones de la Universidad y su acceso.

Asimismo, integran la atención logística, de almacenaje y distribución que requiere los órganos y servicios para el desarrollo de la actividad universitaria y las necesidades demandas por la gestión de los espacios.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y gestión de la Universidad, y asegurando la adecuada atención a las demandas



Página 6 de 79

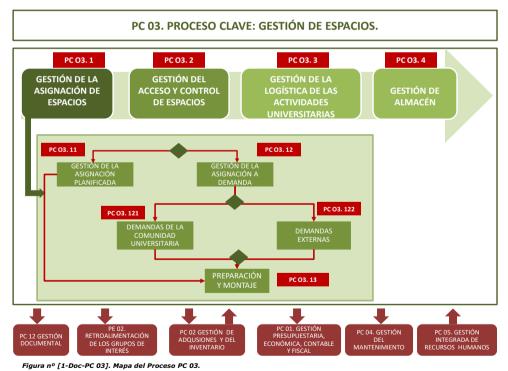
de necesidades de espacios de la comunidad universitaria y la sociedad en general, su disponibilidad y uso, así como las necesidades de control de incidencias que exige el proceso de mantenimiento de la Universidad.

4.- ALCANCE

Entrada: Identificación de las necesidades de utilización de espacios planificadas o demandadas por la comunidad universitaria o la sociedad en general y las condiciones para su uso. Identificación de las necesidades de logística, de almacenaje y distribución demandadas por órganos y servicios universitarios.

Salida: Asignación y disponibilidad de espacios y comunicación de control de incidencias. Realización de las actividades de logística, de almacenaje y distribución

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS



UNIVERSIDAD

DE JAÉN

6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de apoyo técnico y administrativo necesarias para la gestión de la asignación, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la Universidad de Jaén: PC.03.1 Gestión de la Asignación de Espacios. PC.03.2 Gestión del Acceso y Control de espacios.

El proceso Gestión de la Asignación de Espacios (PC 03.1) tiene como finalidad básica gestionar los procedimientos de asignación de los espacios de la Universidad, según su naturaleza funcional (aulas, espacios de estudio, laboratorios, instalaciones deportivas, instalaciones para usos múltiples, etc.) y los criterios normativos que los regulan, la asignación responde a necesidades previamente planificadas que normalmente responden a las actividades básicas de las funciones de la Universidad, secuenciados en el proceso Gestión de la Asignación Planificada (PC 03.11.). Por otra parte, las necesidades que puedan ser demandadas para actividades complementarias se gestionan mediante un proceso específico, Gestión de la Asignación a Demanda (PC 03.12.), que a su vez se desagrega en función del solicitante, distinguiéndose entre demandas internas de los miembros de la comunidad universitaria, subproceso Demandas de la Comunidad Universitaria (PC 03.121), y las que proceden de la sociedad en general Demandas Externas (PC 03.122).

Estas últimas se someten a un régimen específico de autorización y, en su caso, facturación de las tarifas de uso oficialmente establecidas, para lo que se genera la documentación económica correspondiente que permita su liquidación, interrelacionándose con el proceso de Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal (PC 01).

Las necesidades de disponibilidad que puedan ser requeridas para el uso de los distintos espacios se secuencia en las actividades del proceso Preparación y Montaje (PC 03.13.), y que dependiendo de la disponibilidad de los medios necesarios se interrelaciona con el proceso Gestión de las Adquisiciones (PC 02.1).

El proceso Gestión del Acceso y Control de Espacios (PC 03.2) secuencia un conjunto de actividades cuya finalidad básica es asegurar la disponibilidad de los espacios en condiciones de usabilidad y seguridad. La gestión en este ámbito implica realizar los mecanismos de control de apertura y cierre, así como el seguimiento y comunicación de incidencias, constituyendo, en este sentido, entradas necesarias para activar el proceso de Gestión del Mantenimiento (PC 04) y el plan de emergencia integrado en el proceso de Gestión Integrada de Recursos Humanos (PC 05).

El proceso Gestión de la logística de las actividades universitarias (PC 03.3) secuencia un conjunto de actividades cuya finalidad básica es asegurar la asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística. La gestión en este ámbito implica realizar el análisis de demandas, asignación





Página 8 de 79

de recursos y realización de las actividades, especialmente, en el traslado de bienes y montaje de espacios, integrándose, en este sentido, con los procesos de gestión del inventario (PC02) y apoyo a la gestión de actos y eventos (PC11).

El proceso *Gestión de Almacén (PC 03.4.)* secuencia un conjunto de actividades cuya finalidad básica es asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria. La gestión en este ámbito implica realizar las actividades de entrada, registro, custodia y disponibilidad de los recursos almacenados, integrándose con todos los procesos y con el de gestión logística a efectos de la distribución.

El proceso de Gestión de espacios y sus desagregaciones interrelacionan con los procesos de Gestión Documental (PC 12) y Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE 02), además de constituir actividades de gestión de recursos de infraestructuras y equipamientos necesarios para el resto de los procesos claves del sistema integrado.

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:

 Servicio de Personal (Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)). 	SPER (SPER (UCON))
■ Servicio de Deportes	SDEP
■ Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Jaén	BIBL
■ Servicio de Actividades Culturales	SACU
 Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios 	UDTL
■ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones	UT

Corresponsabilidad:

•	Órganos y estructuras demandantes de espacios.	OEDE
•	Órganos y estructuras demandantes de logística.	OEDL





Página 9 de 79

Órganos y estructuras demandantes de almacenaje.

OEDA

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 03 Gestión de		Según desagregación de procesos					
espacios.			Jegan	desagregación	r de procesos		
PC 03.1 Gestión							
de la asignación			Según	desagregaciór	n de procesos		
de espacios.				Т			
PC 03.11 Gestión	SPER						
de la asignación	(UCON)	SDEP	SACU	OEDE			
planificada.	(000.1)						
PC 03.12 Gestión			- /				
de la asignación a			Según	desagregaciór	n de procesos		
demanda.							
PC 03.121	CDED						
Demandas de la	SPER	SDEP	BIBL	SACU	UDTL	OEDE	
comunidad 	(UCON)						
universitaria.							
PC 03.122 Demandas	SPER	SDEP					
externas.	(UCON)	SDEP					
PC 03.13							
Preparación y	SPER	SDEP	OEDE				
montaje.	(UCON)	JULF	OLDL				
PC 03.2 Gestión							
del acceso y	SPER						
control de	(UCON)	SDEP	BIBL	SACU	UDTL	OEDE	
espacios.	(000.1)						
PC 03.3. Gestión							
de la logística de	LIT						
las actividades	UT OEDL						
universitarias							
PC 03.4. Gestión	UT OEDA						
de Almacén	UI	OEDA					

Tabla nº [1-Doc-PC 03]. Responsabilidades- Proceso PC 03.



Página 10 de 79

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 integrado de Gestión de Espacios, siendo estas responsables de su actualización periódica.



Página 11 de 79

9.- REGISTROS

Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de Espacios son los indicados en la siguiente tabla.

PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.					
Código	Registro	Responsable			
R.[PC 03.11]-01	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	SPER (UCON)/SDEP/SACU			
R.[PC 03.11]-02	Registro de comunicaciones con el solicitante.	SPER (UCON)/SACU			
R.[PC 03.11]-03	Registro de solicitudes para los cambios en la gestión centralizada.	SPER (UCON)/SDEP/SACU			
R.[PC 03.11]-04	Base de datos propia para reservas.	SPER (UCON)/SDEP/SACU			
PC 03.121 Demandas	s de la comunidad universitaria.				
R.[PC 03.121]-05	Registro de solicitudes para uso interno de espacios.	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/SPER (UCON)			
R.[PC 03.121]-06	Registro de comunicaciones con el solicitante.	UDTL/ SDEP/BIBL/SPER (UCON)			
R.[PC 03.121]-07	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/SPER (UCON)			
R.[PC 03.121]-08	Base de datos propia para reservas.	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/SPER (UCON)			
PC 03.122 Demandas	s externas.				
R.[PC 03.122]-09	Registro de solicitudes para demandas externas.	SPER (UCON)/SDEP			
R.[PC 03.122]-10	Registro de comunicaciones con el solicitante. (En el caso del SDEP Se realiza en los casos en que dicha reserva se formaliza de forma presencial o con carácter periódico. En caso de reservas vía web se genera automáticamente el reporte de dicha reserva)	SPER (UCON)/SDEP			
R.[PC 03.122]-11	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	SPER (UCON)/SDEP			
R.[PC 03.122]-12	Base de datos propia para reservas.	SPER (UCON)/SDEP			
R.[PC 03.122]-13	Registro de ticket de abono de tarifas.	SDEP			
R.[PC 03.122]-14	Facturas.	SPER (UCON)			
PC 03.13 Preparación	PC 03.13 Preparación y montaje.				
R.[PC 03.13]-15	Registro de necesidades de logística.	SPER (UCON)/SDEP			
PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.					
R.[PC 03.2]-16	Inspección diaria de instalaciones.	SDEP			
R.[PC 03.2]-17	Registro de acondicionamiento, revisión y uso del espacio.	UDTL/ SDEP			



R.[PC 03.2]-18	Registro de partes de incidencias.	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/ SPER (UCON)			
PC 03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias					
R.[PC 03.3]-19	Solicitud electrónica de apoyo logístico.	UT			
R.[PC 03.3]-20	Parte de trabajo.	UT			
R.[PC 03.3]-21	Registro electrónico de la comunicación al cliente del inicio de los trabajos.	UT			
R.[PC 03.3]-22	Registro electrónico de la comunicación al cliente de la finalización de los trabajos.	UT			
PC 03.4. Gestión de A	llmacén				
R.[PC 03.4]-23	Albarán entrada	UT			
R.[PC 03.4]-24	Solicitud de entrada	UT			
R.[PC 03.4]-25	Registro comunicación entrada no conforme	UT			
R.[PC 03.4]-26	Registro electrónico entrada Almacén	UT			
R.[PC 03.4]-27	Inventario Almacén	UT			
R.[PC 03.4]-28	Registro Comunicación Inventario Almacén	UT			
R.[PC 03.4]-29	Registro Actualización Inventario Almacén.	UT			
R.[PC 03.4]-30	Solicitud de salida	UT			
R.[PC 03.4]-31	Registro comunicación Salida no conforme	UT			
R.[PC 03.4]-32	Solicitud electrónica salida almacén	UT			
R.[PC 03.4]-33	Registro Aviso de Disponibilidad	UT			
R.[PC 03.4]-34	Registro de la OT	UT			
R.[PC 03.4]-35	Albarán de salida	UT			
PC 03.41 Gestión de	Almacén. Préstamos temporales				
R.[PC 03.41]-36	Solicitud de salida	UT			
R.[PC 03.41]-37	Registro comunicación Salida no conforme	UT			
R.[PC 03.41]-38	Registro Electrónico Salida almacén	UT			
R.[PC 03.41]-39	Registro de la OT	UT			
R.[PC 03.41]-40	Albarán de Salida	UT			
R.[PC 03.41]-41	Solicitud de entrada	UT			
R.[PC 03.41]-42	Albarán de entrada	UT			
R.[PC 03.41]-43	Registro Comunicación entrada no conforme	UT			
R.[PC 03.41]-44	Registro Electrónico entrada Almacén	UT			
R.[PC 03.41]-45	Registro Actualización Inventario Almacén	UT			
R.[PC 03.41]-46	Registro de la OT	UT			

Tabla nº [2-Doc-PC 03]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 03.



Página 13 de 79

10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
- Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, y Departamentos, Centros e Institutos, estructuras para la investigación.
- Servicios y Unidades administrativas.
- Miembros de la comunidad universitaria.
- Órganos de representación.

Clientes externos:

- Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad.
- Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.

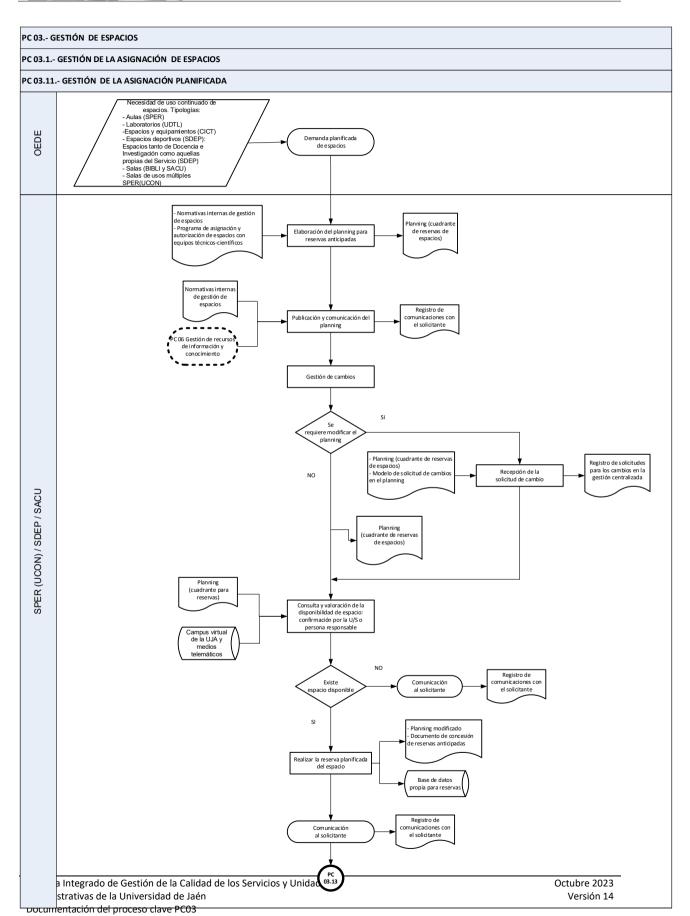


Página 14 de 79

11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS

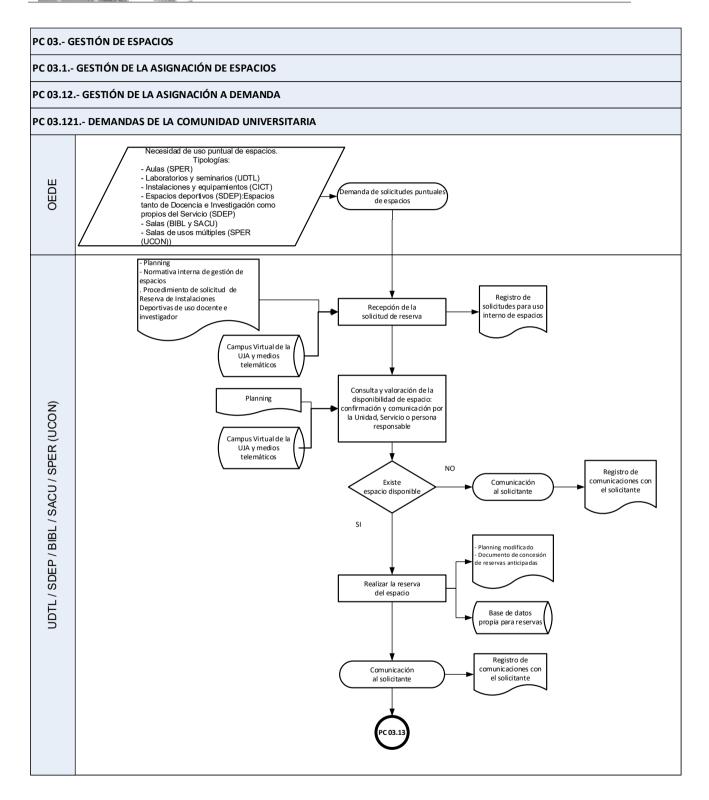


Página 15 de 79











Página 17 de 79

Octubre 2023

Versión 14

PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS PC 03.12.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA PC 03.122.- DEMANDAS EXTERNAS Necesidad de uso puntual de espacios. DEMANDANTES EXTERNOS Tipologías: Aulas y salas de usos múltiples (SPER (UCON) (UCON) - Espacios deportivos (SDEP): Necesidades de uso de espacios, continuado o puntual, por parte de miembros de la comunidad universitaria a nivel particular (alumnos, PAS o PDI) y/o externos. Demanda externa de espacios - Planning - Normativa interna de gestión de espacios: - Normativa interna de gestión de espacios: - Precios públicos / tasas, camé de estudiante de la UJA, ficha del SAFYD, etc. - Normativa: Procedimiento para la solicitud de reserva periódica de instalaciones deportivas de la UJA Registro de solicitudes para demandas externas Recepción de la solicitud de reserva SI Campus Virtual de la UJA y medios telemáticos Precisa autorización Recabar la autorización de la NO persona responsable Normativa de Planning reservas (SDEP) Consulta y valoración de la disponibilidad de espacio: confirmación por la Unidad, Servicio o persona responsable Campus Virtual de la UJA y medios telemáticos NO Registro de Existe cio disponible Comunicación al solicitante unicaciones con e solicitante SPER (UCON) / SDEP SI - Planning - Documento de concesión de reservas · Ticket de abono de la arifa - Resguardo sellado de concesión de reservas Realizar la reserva del espacio Base de datos propia para reserva Registro de comunicaciones con Comunicación al solicitante el solicitante PC 01 Gestión presupuestaria, económica, contable y PC 01 Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal Solicitud, tarifas y documentación - Normativa del fiscal Tramitación de documentación para gestión de cobro Gestión di recta de cobro oresupuesto de UJA Tiket de abono de tarifa

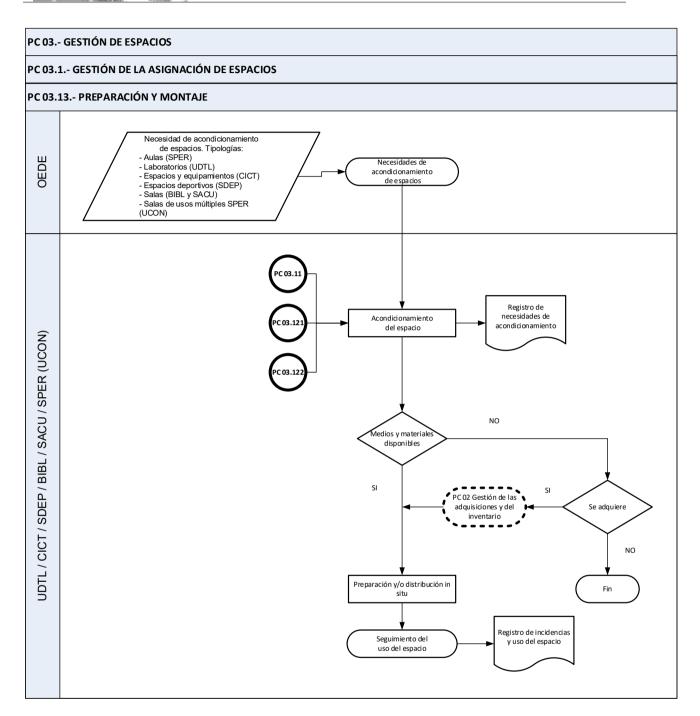
Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidad PC03.13

trativas de la Universidad de Jaén

ntación del proceso clave PC03

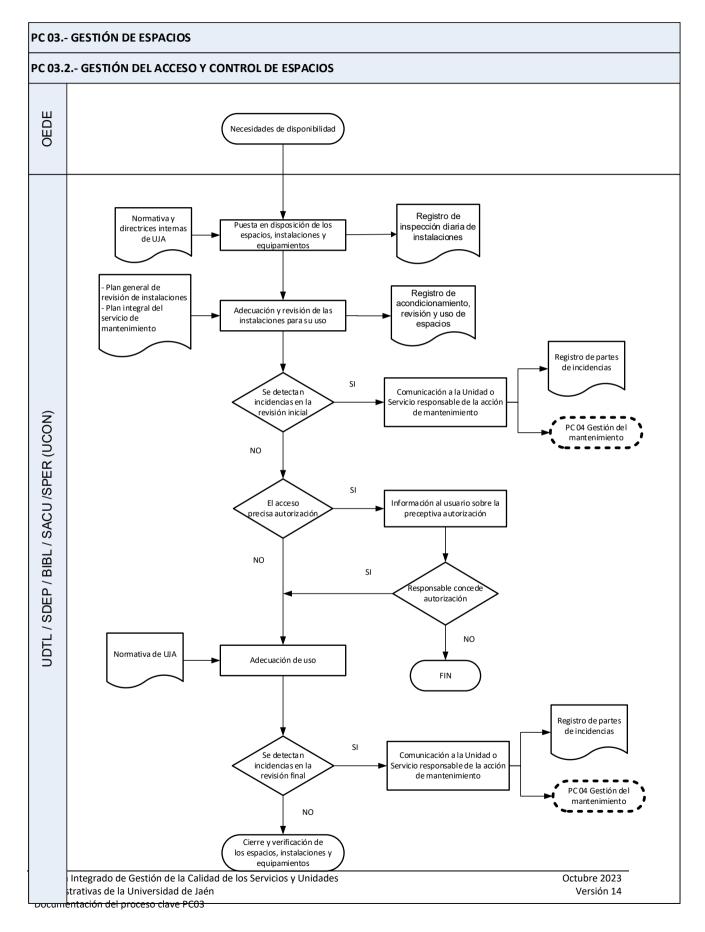


Página 18 de 79









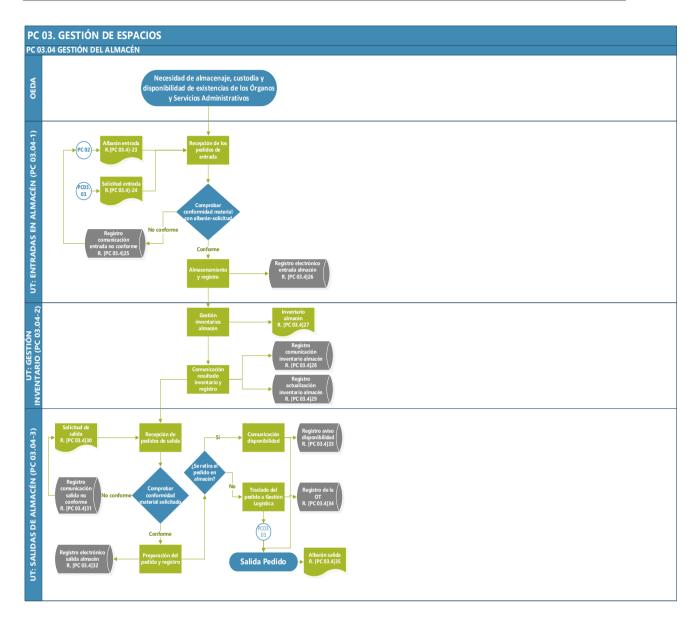




PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS PC 03.3 GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES UNIVERSITARIAS Necesidad de apoyo logístico para actividades universitarias de los OEDL Órganos y Servicios Administrativos Registro Solicitud Solicitud de apoyo Recepción y revisión de de apoyo logístico logístico la solicitud Base de datos propia Parte de trabajo Solicitud NO. completa Análisis y clasificación del parte de trabajo Traslado de Montaje de Congresos bienes y Exposiciones Preparación del material y Recurso Humanos necesarios 5 Registro de Comunicación al cliente del Inicio comunicación al cliente inicio de actuaciones de actuaciones para realizar el parte de trabajo Ejecución parte de trabajo Registro de comunicación al cliente finalización del Comunicación al cliente de la trabajo. Registro de Cierre realización del trabajo solicitado Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Octubre 2023 trativas de la Universidad de Jaén Versión 14 Documentación del proceso clave PC03

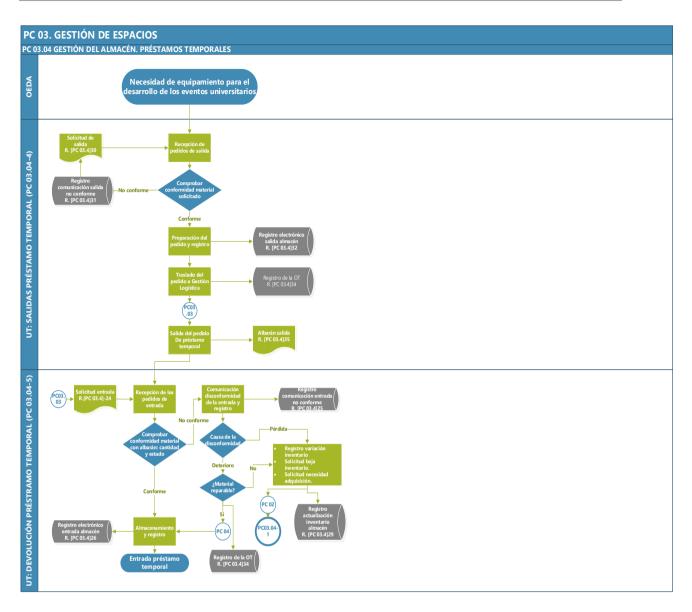


Página 21 de 79





Página 22 de 79



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:

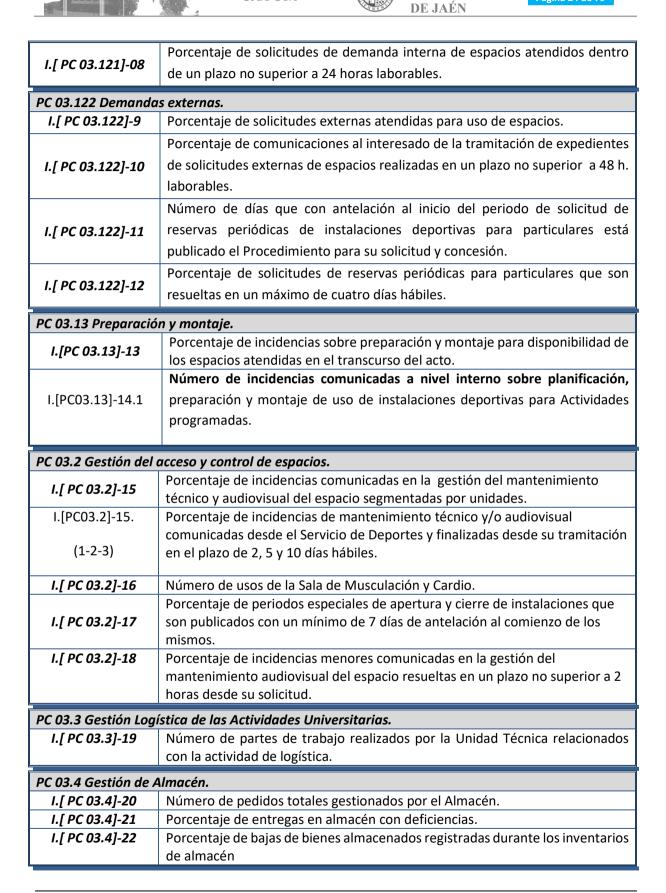
- 1. Indicadores de percepción de la satisfacción de los clientes y usuarios de los Servicios y Unidades Administrativas (encuesta general de satisfacción).
- 2. Indicadores del sistema de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de la Universidad de Jaén.
- 3. Indicadores de encuesta de satisfacción post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

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

DC 02 11 Costión do	la acianación planificada
	la asignación planificada.
Código	Indicador
I.[PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de
1.[PC 03.11]-01	asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.
11000041100	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios
I.[PC 03.11]-02	planificados.
1 [00 02 44] 02	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada
I.[PC 03.11]-03	realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.
	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación
I.[PC 03.11]-04	que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.
PC 03.12 Gestión de	la asignación a demanda.
I.[PC 03.12]-05	Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para
1.[FC 03.12]-03	su gestión cultural.
PC 03.121 Demanda	s de la comunidad universitaria.
I.[PC 03.121]-06	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de
	espacios.
,	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación
I.[PC 03.121]-07	que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.



UNIVERSIDAD





Página 25 de 79

Tabla nº [3-Doc-PC 03]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 03.

12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

- a) <u>Código del indicador</u>: 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) <u>Valor objetivo</u>: 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) <u>Periodicidad indicador</u>: 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) <u>Código de versión:</u> 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.





Página 26 de 79

I.[PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con				
	respecto a su di	sponibilidad y uso.			
FORMULACIÓN:	Fecha de la comunicación de la planificación de asignación de espacios – Fecha de inicio de				
	disponibilidad y	uso de los espacios			
Valor lín	nite:	Valor objetivo:	Periodicidad Anual indicador:		
20 días antes del ι	iso del espacio	15 días antes del uso del espacio	Periodicidad	Semestral	
			medición:	(cuatrimestres académicos)	
Responsable Jefe del Servicio d		e Personal	Responsable seguimiento:		
medición:			Gerencia		
Observaciones : A ef exámenes.	ectos de cálculo	del indicador se establecerá el valor	más bajo obten	ido entre los horarios y	
CONTROL	Código de versi	ón: 03			
Medición desde:	2010	2010			
Ficha nº 1 - I. [PC 03.11]]-01. Ficha de indica	idores- Proceso PC 03.			
I.[PC 03.11]-02	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.				
FORMULACIÓN:	\sum Modificaciones efectuadas con indicación de la causa.				
Valor lím	ite:	Valor objetivo:	Periodicidad	Anual	

	_			
		indicador:		
No procede	No procede	Periodicidad	Semestral	
		medición:	(cuatrimestres	
			académicos)	
Responsable • Jefe	del Servicio de Personal	Responsable se	Responsable seguimiento:	
medición:		Gerencia		
Observaciones: El indica	dor afecta a todas las Unidades responsables de	la asignación de espac	ios mediante planificación.	
Las causas quedarán ind	cadas mediante tipología establecida por cada	Unidad y segmentado	por criterio de solicitud.	
CONTROL CO	odigo de versión: 02			

Medición desde: 2010

Ficha nº 2 - I. [PC 03.11]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no				
I.[PC 03.11]-03	superior a 24 h	. laborables.			
FORMULACIÓN:	(Total solicitudes de modificación de asignación planificada realizadas un plazo no superior a 24 h.				
	laborables / Tot	al solicitudes de modificación de asig	gnación planificada)*	100	
Valor lím	nite:	Valor objetivo:	Periodicidad	Anual	
			indicador:		
Comprobaciór	n efectiva	100%	Periodicidad	Semestral	
			medición:	(cuatrimestres	
				académicos)	
Responsable Jefe	del Servicio de Pe	rsonal	Responsable seguimiento:		
medición:			Gerencia		
Observaciones: Segn	nentado por crite	rio de solicitud. Plazo comienza a par	rtir de la fecha de la :	solicitud.	
CONTROL	Código de versión: 01				
Medición desde:	2013	9			

Ficha nº 3 - I. [PC 03.11]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.



Página 27 de 79

I.[PC 03.11]-04	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.				
FORMULACIÓN:	(Σ solicitudes asig	(Σ solicitudes asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles / nº solicitudes) x 100			
Valor lí	mite:	Valor objetivo:	Periodicidad	Anual	
			indicador:		
>=90	%	100 %	Periodicidad	Semestral	
			medición:	(cuatrimestres	
				académicos)	
Responsable Dire	Responsable Director Técnico del Servicio de Deportes.			Responsable seguimiento:	
medición:			Gerencia		
Observaciones: Tra	tamos de medir la	a eficiencia en dar respuesta a las nec	cesidades periód	dicas docentes desde la	
finalización del plazo	o de solicitud habili	tado.			
El cálculo se estable	ce comenzando a	contar desde el día posterior al de la fin	nalización de los	plazos hasta el día de la	
asignación y confirm	asignación y confirmación de la concesión del espacio.				
CONTROL	Código de versió	n: 01	·	·	
Medición desde:	2012		·		

Ficha nº 4 - I. [PC 03.11]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.12]-05	Número de de	Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.				
FORMULACIÓN:	\sum demandas d	\sum demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.				
Valor lím	ite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual		
No procede		No procede	Periodicidad medición:	Trimestral		
Responsable Resp	onsable de coor	dinación de la calidad de la SACU.	Responsable seguimiento:			
medición:			Gerencia			
Observaciones: Gest	ión Sala de Expo	siciones Edificio Zabaleta				
CONTROL	Código de versión: 01					
Medición desde:	2012			_		

Ficha n^{o} 5 - I. [PC 03.12]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.121]-	06	Porcentaje de	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.			
FORMULACIÓN	:	(Total solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios / Total solicitudes de demanda de la comunidad universitaria para uso de espacios)*100				
Valor límite:		nite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
Comprobación efectiva		n efectiva	100%	Periodicidad medición:	Trimestral	
Responsable	•	Jefe del Servicio	de Personal*	Responsable so	eguimiento:	
medición: • Responsable de UDTL**.		•	coordinación de la Calidad de la	Gerencia		
 Director Servicio d 		Director Servicio	de Bibliotecas.			

Observaciones:

^{*} La SPER (UCON) toma como criterio incluir todas las solicitudes que se atiendan en la gestión de espacios para el uso de los mismos: de asignación de espacios, de información sobre un espacio siempre que se haga por escrito y de



Página 28 de 79

modificación y anulación del espacio (siempre que no supongan cambios en el horario o en las necesidades solicitadas de una reserva en cuyo caso no se incluirá).

**Para la UDTL implica la gestión y publicación en web de la gestión realizada de todas las solicitudes.

CONTROL	Código de versión: 02				
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
Responsable:	Equipo del Proceso Gestión de	Servicio de Planificación y	Gerencia		
Responsable.	Espacios	Evaluación			
Medición desde:	2010				

Ficha nº 6 - I. [PC 03.121]-06. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.				
FORMULACIÓN:	(Σ solicitudes resu	(Σ solicitudes resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles / nº solicitudes) x 100			
Valor lí	mite:	Valor objetivo:	Periodicidad Anual		
			indicador:		
No pro	cede	>=95 %	Periodicidad Continua		
			medición:		
Responsable Dire	ctor Técnico del Se	Responsable seguimiento:			
medición:			Gerencia		
Observaciones: Trat	amos de medir la d	eficiencia en dar respuesta a las necesio	ades puntuales docentes desde la entrada		
de la solicitud.					
El cálculo se establece comenzando a contar desde el día posterior al de la entrada de la solicitud y hasta el día de la					
resolución y comunicación de la concesión del espacio.					
CONTROL	Código de versió	n: 01			
Medición desde:	2012				

Ficha nº 7 - I. [PC 03.121]-07. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.121]-08		Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables.			
FORMULACIÓN:	·	(Total solicitudes de demanda interna de espacios atendidas dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables / Total solicitudes de demanda interna de espacios)*100			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
Comprobación efectiva		100%	Periodicidad medición:	Semestral	
Responsable Jefe medición:	•		Responsable s Gerencia	eguimiento:	
Observaciones: Las asignarán y/o cerrara		manda interna que requieran pre onga de la misma.	via autorización del re	esponsable del espacio se	
CONTROL	Código de versión: 02				
Medición desde:	2013				

Ficha nº 8 - I. [PC 03.121]-08. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.





Página 29 de 79

I.[PC 03.122]-09	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.				
FORMULACIÓN:	(Total solicitude espacios)*100	(Total solicitudes externas atendidas para uso de espacios / Total solicitudes externas para uso de espacios)*100			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
Comprobación efectiva		100%	Periodicidad medición:	Trimestral	
medición:	del Servicio de P	Personal	Responsable se Gerencia	eguimiento:	
Observaciones: CONTROL Código de versión: 03					
Fecha: 2011					

Ficha nº **09**- I. [PC 03.122]- **09**. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.122]-10	_	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.			
	externas de esp	acios realizadas en un piazo no superi		:5.	
FORMULACIÓN:	(Total comunication)	ciones al interesado de expedientes d	le solicitudes externa	as de espacios, realizadas	
	en un plazo no s	superior a 48 h. laborables / Total solic	itudes de demanda (externa de espacios)*100	
Valor lím	ite:	Valor objetivo:	Periodicidad	Anual	
			indicador:		
Comprobación	n efectiva	100%	Periodicidad	Trimestral	
			medición:		
Responsable Jefe	del Servicio de Pe	ersonal	Responsable s	seguimiento:	
medición:			Gerencia		
Observaciones: Plazo	comienza a part	ir de la fecha de Registro. Comunicac	ión del inicio de los	trámites necesarios para	
la asignación del espa	la asignación del espacio.				
CONTROL	Código de versión: 01				
Medición desde:	2013			_	

Ficha nº **10** - I. [PC 03.122]- **10**. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.122]-11	Número	de días que con antelación al ini	cio del periodo de solicitud de	reservas periódicas para	
	particula	particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión.			
FORMULACIÓN:	Fecha de	Fecha de inicio del plazo de solicitud - Fecha de publicación del Procedimiento de Solicitud			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
No Procede	No Procede >=7		Periodicidad medición:	Anual	
Responsable Direct medición:	•				
Observaciones:	Observaciones:				
CONTROL	Código de versión: 01				
Medición desde:	2012/201	2012/2013			

Ficha nº **11**- I. [PC 03.122]-11. Ficha de indicadores- Proceso PC 03





Página 30 de 79

1 (00 00 400) 40	Porcentaje de sol	icitudes de reservas periódicas de instal	aciones deportiv	vas para particulares que	
I.[PC 03.122]-12	-	un máximo de cuatro días hábiles.	•		
FORMULACIÓN:	(Σ solicitudes rese	(Σ solicitudes reservas periódicas resueltas y comunicadas en un máximo de cuatro días hábiles /			
	nº solicitudes) x 1	.00			
Valor lí	mite:	Valor objetivo:	Periodicidad	Anual	
			indicador:		
>=90	%	>=95%	Periodicidad	Por convocatoria	
			medición:		
Responsable Director Técnico del Servicio de Deportes.			Responsable seguimiento:		
medición:			Gerencia		
Observaciones: Trat	tamos de medir la	eficiencia en dar respuesta a las solicitu	des periódicas d	le particulares. El cálculo	
se establece desde o	el día posterior a la	fecha de finalización del plazo de reserv	as periódicas pa	ra particulares y hasta el	
día de la resolución	y comunicación de	la concesión o denegación del espacio.			
CONTROL	Código de versió	Código de versión: 01			
Medición desde:	2012				
Ficha nº 12 - I. [PC 03.122]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.					
I.[PC 03.13]-13	_	ncidencias sobre preparación y monta	aje para dispon	ibilidad de los espacios	
	atendidas en el t	ranscurso del acto.			

	atendidas en e	el transcurso del acto.			·
FORMULACIÓN:	(Número de ir	ncidencias sobre preparació	n y montaje a	tendidos durante	e el desarrollo del acto/
	Total solicitudes preparación y montaje)*100				
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador: Anual		Anual
Comprobación efectiva		100%	Periodicidad medición: Semestral		Semestral
Responsable Jefe del Servicio de Personal				Responsable se	guimiento:
medición:				Gerencia	

Observaciones: Para la Unidad de Consejería las incidencias se refieren tanto a las solicitudes verbales no contempladas en el formulario de solicitud de espacio previo al acto como a las que surjan en el desarrollo del acto. Las solicitudes podrán rellenarse por el personal de conseriería atendiendo las peticiones verbales de los usuarios.

podran renenarse po	podran renenarse por el personal de conserjena atendiendo las peticiones verbales de los disdanos.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2014		

Ficha nº 13 - I. [PC 03.13]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.2]-15	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del				
	espacio s	egmentadas por unidades.			
FORMULACIÓN:	(Total de	incidencias comunicadas a gestió	n del mantenimien	to técnico y a	audiovisual del espacio /
	Total de i	ncidencias producidas del mante	nimiento técnico y	audiovisual o	del espacio)*100
Valor límite:	:	Valor objetivo:	Periodicidad indi	cador:	Anual
Comprobación efo	ectiva	100%	Periodicidad med	lición:	Continua
medición: c	Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL. (*). Director Servicio de Bibliotecas. Técnico Superior de la Servicio de Actividades Culturales.		Responsable seguimiento:	Gerencia	

Observaciones: El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios respecto a las incidencias susceptible de intervención de mantenimiento técnico del espacio.

Se segmenta según ámbito del mantenimiento, de acuerdo con el proceso PC04.

Segmentado por Tipología (Informática y Unidad Técnica). Segmentado por Espacios Docentes y No Docentes





Página 31 de 79

*Para la UDTL implica la gestión de las incidencias a través de medios TICS y su archivo en base de datos de gestión.			
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2010		
iviedición desde:	2011 (UDTL/ SACU)		

Ficha nº 15 - I. [PC 03.2]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC03.2]-15.(1-		Porcentaje de incidencias de mantenimiento técnico y/o audiovisual comunicadas desde		
2-3)	el Servicio de Deportes y finalizadas desde su tramitación en el plazo de 2, 5 y 10 días			
	hábiles.			
FORMULACIÓN:	(PTF2/PT)*100	; (PTF5/PT)*100 ; (PTF10/PT)*100		
Valor lí	mite:	Valor objetivo:	Periodicidad Anual	
			indicador:	
No pro	cede	No procede	Periodicidad trimestral	
			medición:	
Responsable Dir	ector Técnico del S	Servicio de Deportes.	Responsable seguimiento:	
medición:	medición: Gerencia			
Observaciones: PTF	F2= Número de	partes de trabajo finalizados en e	l plazo de 2 días hábiles desde su	
tramitación, que d	lebe estar compr	endida en el trimestre objeto de la m	nedición. PTF5= Número de partes de	
trabajo finalizados	s en el plazo de	5 días hábiles desde su tramitación,	, que debe estar comprendida en el	
trimestre objeto d	trimestre objeto de la medición. PTF10= Número de partes de trabajo finalizados en el plazo de 10 días hábiles			
desde su tramitación, que debe estar comprendida en el trimestre objeto de la medición.				
CONTROL	Código de versión: 01			
Fecha:	2023			

Ficha nº 16 - I. [PC 03.2]-16. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.2]-16	Número de usos	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.		
FORMULACIÓN:	∑ Usos de la Sala	∑ Usos de la Sala de Musculación y Cardio.		
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad Anual indicador:	
No procede		No procede	Periodicidad Mensual medición:	
Responsable Director Técnico del So medición:		ervicio de Deportes.	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Evo	lución del número	de usos anual de las salas de musculad	ción y cardio.	
CONTROL	Código de versión: 01			
Fecha: 2012				

Ficha nº 17 - I. [PC 03.2]-16. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.2]-17	Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.			
FORMULACIÓN:	(Σ periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones publicados con un mínimo de 7 días de antelación x 100) / Σ periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones)			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual





Página 32 de 79

No procede		>= 95 %	Periodicidad Continua medición:	
Responsable Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento:		
medición: Gerencia				
Observaciones: Se entiende nor "neriodo especial de apertura y cierre de instalaciones" aquellos que modifican los				

Observaciones: Se entiende por "periodo especial de apertura y cierre de instalaciones" aquellos que modifican los horarios de apertura oficiales de las respectivas instalaciones (navidad, semana santa, periodo estival, festividades locales, etc.). Se excluyen de este cálculo las situaciones sobrevenidas por averías o roturas en espacios y/o equipamiento que implican la inmediata actuación de modificación de horario de apertura o, en determinados casos, el cierre de las mismas.

CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	Parcial 2012/2013

Ficha nº 18 - I. [PC 03.2]-17 Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.2]-18		Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del			
	espacio r	esueltas en un plazo no superior	a 2 horas desde su solicitud.		
FORMULACIÓN:	•	incidencias menores comunicada	•	•	
	resueltas	en un plazo no superior a 2 h	oras desde su solicitud / To [.]	tal de incidencias menores	
	comunica	idas)*100			
Valor límite:	1	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
Comprobación efe	ectiva	100%	Periodicidad medición:	Continua	
Responsable Jefe of	del Servicio	de Personal	Responsable Geren	cia	
medición:			seguimiento:		
Observaciones: "Incid	dencias me	nores" son aquellas que no requ	ieren de la intervención del se	ervicio de informática y que	
el personal de conser	rjería puede resolver con la formación técnica recibida.				
CONTROL	Código de versión: 01				
Medición desde:					

Ficha nº 19 - I. [PC 03.2]-18. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.3]-19	Número de par	tes de trabajo realizados por la Unidad	Técnica relacion	ados con la actividad de	
1.[PC 03.3]-19	logística				
FORMULACIÓN:	Suma de los par	tes de trabajo de actividad logística ($\sum PA$	l <i>L</i>)		
Valor I	ímite:	Valor objetivo:	Periodicidad	Anual	
			indicador:		
No procede		No procede	Periodicidad	Trimestral	
·			medición:		
Responsable •	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia		Responsable s	seguimiento:	
medición:	de Instalacione	de Instalaciones.			
Ol	Tue	Observaciones Comportado nos Tradado de bienos y Manteiro de congreso y americianos			

Observaciones: Segmentado por Traslado de bienes y Montajes de congresos y exposiciones.

PAL: Parte de trabajo recibido en el período de medición, clasificado dentro del subproceso de "Logística" por tratarse de actividades de:

- Montaje y desmontaje de exposiciones, dentro y fuera de los Campus
- Ayudas para el montaje y desmontaje en actos y actividades académicos
- Transporte de muebles, equipamiento informático, libros, etc.
- Mudanzas
- Traslado y entrega de documentos oficiales fuera del Campus





Página 33 de 79

CONTROL	Código de versión: 02
Medición:	2013

Ficha nº 20 - I. [PC 03.3]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.4]-20	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén			
FORMULACIÓN:	Suma de los ped	Suma de los pedidos recibidos (E) y expedidos (S) por el almacén: $\sum E + \sum S$		
Valor lím	ite:	Valor objetivo:	Periodicidad i	indicador: Anual
No proce	ede	No procede	Periodicidad	medición: Trimestral
Responsable =	Jefe del Servicio	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia Responsable seguimiento:		Responsable seguimiento:
medición:	de Instalacione	de Instalaciones. Gerencia		Gerencia
Observaciones:	Observaciones:			
E: Pedidos recepciona	E: Pedidos recepcionados en el almacén dentro del período correspondiente (Entradas)			
S: Pedidos expedidos	por el almacén d	entro del período corresp	ondiente (Salida	as)
CONTROL	Código de versión: 01			
Medición desde:	2013			

Ficha nº 21 - I. [PC 03.4]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.4]-21	Porcentaje de entregas en almacén con deficiencias			
FORMULACIÓN:	(Número de entregas en almacén con deficiencias/Entregas totales en almacén)*100			
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
No procede	No procede Periodicidad medición: Semestral		Semestral	
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.			
Responsable seguimiento:	Gerencia			
Observaciones y definición de	las variables:			
Entendemos que una entrega e	n almacén presenta defic	iencias si:		
1. La entrega carece de s	oporte documental			
2. Las cantidades entregadas difieren de las cantidades indicadas en la documentación del pedido				
3. Los materiales entregados difieren de los materiales indicados en la documentación del pedido				
4. Los materiales entrega	dos presentan daños			
5. La fecha o el lugar de la entrega difieren del señalado en el pedido.				
Una vez se haya completado la medición en varios ciclos se definirá el valor objetivo del indicador, que proporcionará				
información sobre la calidad de	e la información facilitad	a por los distintos proveedores, tant	o externos como internos.	
	1-411 1 14			
CONTROL	Código de versión: 01			
Medición desde:	2019			



Página 34 de 79

Ficha nº 22 - I. [PC 03.4]-21. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.4]-	-22	Porcentaje de bajas de bienes almacenados registradas durante los inventarios de almacén			
FORMULACIÓN:		(Cantidad real de cada referencia / Cantidad registrada en BBDD del almacén para esa misma referencia)*100			
Valor límite:		Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual	
No procede		No procede	Periodicidad medición:	Anual	
Responsable medicio	ón:	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.			
Responsable seguim	iento:	Gerencia			
Observaciones y definición de las variables:					
Entendemos que la cantidad real de una referencia es la computada en el recuento físico del almacén.					
El indicador se desagregará para los distintos almacenes que gestiona la UT.					
Asimismo, se distinguirá en el indicador la causa de las discrepancias:					
Bajas de inventario por deterioro.					
2. Bajas de inventario por obsolescencia.					
3. Bajas de inventario por extravío					
Una vez se haya completado la medición en varios ciclos se definirá el valor objetivo del indicador, que proporcionará					
información sobre la calidad del servicio de custodia prestado por la el almacén de la UT.					
CONTROL		Código de versión: 01			
Medición desde:	2019	.1			

Ficha nº 23 - I. [PC 03.4]-22. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.





Página 35 de 79

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS



Página 36 de 79

ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de legislación.

Tabla [Leg-PC 03]. Listado de legislación General del Proceso

Legislación General (Leg. Ge).				
Código	Norma	Proceso		
Leg. Ge.01. [PC 03]	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 03. Gestión de Espacios		
Leg. Ge.02. [PC 03]	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 03. Gestión de Espacios		
Leg. Ge.03. [PC 03]	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 03. Gestión de Espacios		
Leg. Ge.04. [PC 03]	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 03. Gestión de Espacios		
Leg. Ge.05. [PC 03]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	■ Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios		
Leg. Ge.06. [PC 03]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	■ Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios		

Tabla [Leg-PC 03]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso

Norma	Proceso
Norma	■ PC 03.121 Demandas de la Comunidad
Lev 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención	Universitaria
	PC 03.13 Preparación y Montaje
40 11103800 242014100	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
	PC 03.13 Preparación y Montaje
Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos	 PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Lev 13/1999/15/12 de Espectáculos Públicos v	■ PC 03.1 Gestión de la Asignación de Espacios
I to the second of the second	 PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
I	Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios
_	■ Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios
	- Todos los Frocesos de Fe os. destion de Espacio.
dei Estatuto de 103 Habajadores	PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada
	PC 03.121 Demandas de la Comunidad
Real Decreto 2069/1985, de 9 de octubre, sobre	Universitaria.
articulación de competencias en materia de	■ PC 03.122 Demandas Externas
actividades deportivas universitarias	PC 03.132 Demandas Externas PC 03.13 Preparación y Montaje
	 PC 03.13 Preparación y Montaje PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios
Peal Decreto 1801/1001, de 30 de diciembre, por	- 1 c 03.2 destion de Acceso y Control de Espacios.
· ·	PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	- FC 03.2 destion del Acceso y Control de Espacios
I	
·	■ PC 03.13 Preparación y Montaje
·	PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
-	
·	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
_	- 1 c 03.2 destion del Acceso y control de Espacios
I	
	PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
T	- 1 C 03.2 Gestion del Acceso y Control de Espacio.
I	PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
313, de 31 de diciembre de 1999)	
Real Decreto 1124/2000 de 16 de Junio por el	
Real Decreto 1124/2000, de 16 de Junio, por el	
que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12	■ DC 02.2 Gastión dal Assassa y Control da Espacias
	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos Ley 13/1999/15/12 de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas en Andalucía Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores Real Decreto 2069/1985, de 9 de octubre, sobre articulación de competencias en materia de actividades deportivas universitarias Real Decreto 1891/1991, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Aparatos de Rayos X. (BOE nº 3, de 3 de enero de 1992) Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo) Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo) Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual (BOE nº 140 de 12 de junio) Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. (BOE nº





Página 38 de 79

[PC 03]	trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.14. [PC 03]	disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico	 PC 03.13 Preparación y Montaje PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.15. [PC 03]	Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se establece el Reglamento de Protección contra las Radiaciones Ionizantes. (BOE nº 178, de 26 de julio de 2001)	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.16. [PC 03]	Real Decreto 349/2003, de 21 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.17. [PC 03]	Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos. (BOE nº 252, de 21 de octubre de 2005)	■ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.01. [PC 03]	Presupuesto de la UJA, Normativa de Concesión de Reservas Periódicas del SAFYD	 PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. PC 03.122 Demandas Externas PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.02. [PC 03]	Criterios Generales para el Plan de Organización Docente (POD) de la universidad de Jaén, para el curso académico correspondiente	 PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.122 Demandas Externas
Leg. In.03. [PC 03]	Modelo de racionalización y gestión de espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 del Consejo de Gobierno celebrado el 30 de Mayo de 2005	 PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.04. [PC 03]	Reglamento Servicio de Bibliotecas Universitaria. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005, de la Universidad de Jaén	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.05. [PC 03]	Reglamento del Servicio de Control Interno, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 25 de octubre de 2007	 PC 03.11 Gestión de Asignación Planificada PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.06. [PC 03]	Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los Departamentos Universitarios, Institutos y Centros de Investigación	 PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria
Leg. In.07. [PC 03]	Normativa de Uso de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Jaén)	 PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada((Actualizada normativa con fecha 4 de noviembre de 2020)





Página 39 de 79

Leg. In.08. [PC 03]	Anexo 4. Normativa de los Espacios de Trabajo. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005, de la	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. PC 03.122 Demandas Externas PC 03.13 Preparación y Montaje PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios. PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.09. [PC 03]	Universidad de Jaén Instrucción nº 1/2007, de 5 Junio, por la que se regula el procedimiento de actuación en relación a los PIU	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.10. [PC 03]	Instrucción nº 2/2007, del Jefe de Servicio de Personal y Organización Docente, de 17 de Octubre de 2007, donde se establece el procedimiento a seguir en la custodia y entrega de llaves depositadas en las Conserjerías de los distintos edificios de la Universidad, así como en la realización de copias	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.11. [PC 03]	Instrucción nº 3/2007, del Jefe de Servicio de Personal y Organización Docente, de 31 de Octubre de 2007, donde se establece el procedimiento a seguir en la custodia y entrega del material informático y audiovisual depositado en las Conserjerías de los distintos edificios de la Universidad. Gestión de material	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.13 Preparación y Montaje PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.12. [PC 03]	Instrucción nº 4/2007, de 15 de noviembre de 2007, del Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente, por la que se regula la gestión y uso de vasos y botellas de agua como elemento a utilizar en ceremonias y actos. Logística protocolar	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.13 Preparación y Montaje PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.13. [PC 03]	Instrucción nº 5/2007, de 16 de Noviembre, del Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, por la que se normaliza el acceso de proveedores a las instalaciones de la Universidad. Control de Edificios	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.14. [PC 03]	Instrucción nº 6 /2009, del día 14 de Abril, del Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente, por la que se crea y regula la Oficina de Objetos Perdidos. Procedimiento de actuación	 PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.15. [PC 03]	Instrucción nº 7/2011, de 16 de Febrero, por el que se aprueba el procedimiento de gestión de espacios no docentes en la Universidad de Jaén.	■ PC 03.1 Gestión de la Asignación de Espacios





Página 40 de 79

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

,		MODIFICACIONES NORMATIVAS		
VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	20/03/2012	Χ	Х	
3	08/04/2013	Χ		
4	24/02/2014			X
5	13/09/2021	Х		





Página 41 de 79

ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de formatos

Tabla [F-PC 03]. Listado de Formatos del Proceso

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC03.11]-01	Formulario de reservas de	■ PC 03.11 Gestión de la	■ Servicio de Personal
F.[PC03.11]-01	espacios docentes	asignación planificada	(Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.11]-02	Cuadrantes de Reserva de	■ PC 03.11 Gestión de la	 Servicio de Deportes
F.[FC 03.11]-02	instalaciones	asignación planificada	- Sel vicio de Deportes
F.[PC03.121]-01	Formulario de reservas de	■ PC 03.121 Demandas de la	Servicio de Personal
1.[FC03.121]-01	espacios no docentes.	comunidad universitaria	(Unidad de Conserjerías)
F.[PC03.121]-02	Cuadrantes de Reserva de	■ PC 03.121 Demandas de la	Servicio de Personal
1.[FC03.121]-02	espacios no docentes	comunidad universitaria	(Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.121]-03	Modelo de Solicitud de reservas periódicas y anticipadas puntuales	■ PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria	■ Servicio de Deportes
F.[PC 03.121]-04	Modelo de Solicitud de reservas de instalaciones para docencia e investigación	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria	■ Servicio de Deportes
F.[PC03.121]-05	Formulario de reservas de espacio	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria	■ Servicio de Biblioteca
F.[PC 03.121]-06	Planning de reservas de	PC 03.121 Demandas de la	 Servicio de Actividades
	espacios	comunidad universitaria	Culturales
F.[PC03-121]-07	Formato de Solicitudes de Gestión de espacios	■ PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria	 Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC03-121]-08	Formato de Comunicación al usuario de servicio prestado	PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria	 Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC03.122]-01	Formulario de reservas de espacios no docentes.	■ PC 03.122 Demandas externas	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.122]-02	Hoja Autocopiativa de reservas en Atención Directa	■ PC 03.122 Demandas externas	■ Servicio de Deportes
F.[PC 03.13]-01	Relación de necesidades	PC 03.13 Preparación y montaje	■ Servicio de Deportes
F.[PC03.13]-02	Parte de incidencias en la preparación y montaje de actos.	■ PC 03.13 Preparación y montaje	 Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)





Página 42 de 79

F.[PC03.2]-01	Inspección diaria de instalaciones	 PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios 	■ Servicio de Deportes
F.[PC03.2]-02	Partes de incidencias gestión de mantenimiento.	 PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios 	 Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.2]-03	Documentos de Comunicación de Incidencias entre técnicos del Área	■ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	■ Servicio de Deportes
F.[PC03.2]-04	Parte de incidencias. Aulas de Biblioteca	 PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios 	Servicio de Biblioteca

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo





Página 43 de 79

ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC 03]. Listado de Instrucciones Técnicas del Proceso

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
			Unidad Departamental
IT.[PC 03]-01	Gestión de espacios	PC 03 Gestión de espacios	de Apoyo Técnico a
			Laboratorios
IT.[PC 03.1]-01	Inventario de material	■ PC 03.1 Gestión de la	 Servicio de Deportes
[. 0 00.2] 02	deportivo	asignación de espacios	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-02	Revisión de instalaciones	■ PC 03.1 Gestión de la	 Servicio de Deportes
111[1 0 0012] 02	Nevision de mistalaciones	asignación de espacios	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-03	Parte de mantenimiento	■ PC 03.1 Gestión de la	 Servicio de Deportes
[1 0 0012] 00		asignación de espacios	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-04	Atención al usuario de	■ PC 03.1 Gestión de la	 Servicio de Deportes
[. 6 66.2] 6 .	instalaciones	asignación de espacios	00.110.0 00 2 000.100
IT.[PC 03.1]-05	Control de accesos	■ PC 03.1 Gestión de la	 Servicio de Deportes
[1 0 0012] 00		asignación de espacios	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-06	Elaboración de informe de	■ PC 03.1 Gestión de la	 Servicio de Deportes
[1 0 0012] 00	satisfacción usuarios	asignación de espacios	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.11]-01	Reserva de Instalaciones para	PC 03.11 Gestión de la	■ Servicio de Deportes
[1 0 00:11] 01	docencia e investigación	asignación planificada	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.11]-02	Reservas de instalaciones	■ PC 03.11 Gestión de la	 Servicio de Deportes
11.[1 0 03.11] 02	propias del servicio	asignación planificada	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.121]-01	Reserva periódica de usuarios	■ PC 03.121 Demandas de la	 Servicio de Deportes
11.[1 0 03.121] 01	Reserva periodica de asadrios	comunidad universitaria	Servicio de Deportes
IT.[PC03.121]-02	Reserva de espacios	■ PC 03.121 Demandas de la	Servicio de Biblioteca
11.[1 003.121] 02	Neserva de espacios	comunidad universitaria	Servicio de Biblioteca
IT.[PC 03.122]-01	Reservas anticipadas puntuales	■ PC 03.122 Demandas externas	Servicio de Deportes
IT.[PC 03.122]-02	Reservas en atención directa	■ PC 03.122 Demandas externas	■ Servicio de Deportes
IT [DC 02 2] 04	Elaboración de informe de	■ PC 03.2 Gestión del acceso y	■ Convisio de Departes
IT.[PC 03.2]-01	satisfacción usuarios	control de espacios.	 Servicio de Deportes
IT.[PC 03.4]-01	Gestión de almacén	■ PC03.4 Gestión de almacén	 Unidad Técnica



Página 44 de 79

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA	
1	08/04/2013	Creación del anexo	
2	15/09/2015	Incorporación de instrucciones técnicas	
3	15/01/2020	Incorporación de instrucción técnica servicio de deportes	



Página 45 de 79

ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de Procedimientos Telematizados

Tabla [PT-PC 03]. Listado de Procedimientos Telematizados.

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Reservas puntuales de espacios/recursos solicitud de reserva	PC 03. Gestión de Espacios	 PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios. 	 Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías) 	■ Universidad Virtual
Solicitud de recarga de saldo cliente del Servicio de Deportes	PC 03.2. Gestión del Acceso y Control de Espacios	■ PC03-S2. Tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad.	Servicio de Deportes	UniversidadVirtual
Solicitud de reserva web de instalaciones deportivas	PC 03.2. Gestión del Acceso y Control de Espacios	 PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios. 	Servicio de Deportes	■ Universidad Virtual
Solicitudes de servicios de apoyo técnico, incidencias en aulas de prácticas, solicitudes de reserva de espacios de laboratorios, consulta inventario y programa de mantenimiento preventivo	PC 03. Gestión de Espacios	 PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios. PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias. 	■ Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios	■ Universidad Virtual





Página 46 de 79

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/03/2016	Creación del anexo



Página 47 de 79

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

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS



ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y **EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. REQUISITOS DE CALIDAD**

PC.03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC 03. Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas.
Servicio prestado:	PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Marzo 2021
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.

rupo de interés/Clientes- Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1.Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2.Servicios y unidades administrativas 3.Miembros de la comunidad universitaria. 4.Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad.	 Encuestas de satisfacción post servicio. Quejas, sugerencias y felicitaciones. Seguimiento del Servicio. Normativa reguladora de la prestación. Reunión con Grupos de interés. 	 Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5) Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios- clientes (3,5) Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado (1) Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (3,5) Prestación de un servicio rápido (3,5) 	 Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). Las solicitudes para reservas periódicas para docencia e investigación serán asignadas y comunicadas en el plazo máximo de dos días hábiles (1, 2). Las solicitudes para reservas puntuales para docencia e investigación serán asignadas y comunicadas en el plazo máximo de dos días hábiles en un 95% de los casos (1). Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud (3, 4, 5).





Página 49 de 79

rupo de interés/Clientes- Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.		 Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información (3,5) 	 Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas (3, 4, 5). Disponibilidad de los servicios deportivos para reservas web (1, 2, 3, 4, 5).





Página 50 de 79

Proceso:	PC03. Preparación y montaje de espacios.
Servicio prestado:	PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Marzo 2021
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.Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2.Servicios y unidades administrativas. 3.Miembros de la comunidad universitaria. 4.Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad. 5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	 Encuestas de satisfacción post servicio. Quejas, sugerencias y felicitaciones. Seguimiento del Servicio. Normativa reguladora de la prestación 	 Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5). Prestación de un servicio rápido (3,5). Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5). Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1,2,3,4,5). Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5). Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios-clientes (3,5). Comodidad en las instalaciones: climatización limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios (1,2,3,4,5). Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2,3,4,5). 	- Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Normas N.I.D.E. (1,2,3,4,5). - Reglamentos nacionales de las modalidades deportivas que se practican en los espacios deportivos de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Registro de necesidades detectadas (1,2,3,4,5). - Relación de necesidades para la tramitación de adquisiciones de medios necesarios (1,2,3,4,5). - Publicación de información para los interesados de todas las incidencias derivadas de los espacios que puedan interferir en la disponibilidad y/o desarrollo de la actividad programada (1,2,3,4,5).





Página 51 de 79

Proceso:	PC03. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios.
Servicio prestado:	PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Marzo 2021
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.Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2.Servicios y unidades administrativas 3.Miembros de la comunidad universitaria. 4.Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad. 5.Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	 Encuestas de satisfacción post servicio. Quejas, sugerencias y felicitaciones. Seguimiento del Servicio. Normativa reguladora de la prestación 	 Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1,2,3,4,5) Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2,3,4,5) Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) Prestación de un servicio rápido (3,5) Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario (1,2,3,4,5) Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación con el servicio prestado.(1,2,3,4,5) 	 Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). Aplicación informática de control de acceso y registro de usos (1,2,3,4,5). Se procederá a una revisión continua del estado de las instalaciones con informe diario cumplimentando la ficha del sistema "Inspección diaria de instalaciones" (1,2,3,4,5). Todas las incidencias que precisan actuación serán comunicadas al Servicio correspondiente (1,2,3,4,5). Seguimiento del total de incidencias detectadas (1,2,3,4,5).





Proceso:	PC03 Gestión de Espacios [PC03.121] Demandas de la comunidad Universitaria [PC03.2] Gestión del acceso y control de espacios			
Servicio prestado:		es de apoyo técnico necesarias para la gestió e los espacios de la UDTL.	ón, disponibilidad, acceso y	
Unidad/es:		de Apoyo Técnicos a Laboratorios.		
Fecha:	Marzo 2021 (informe se	• •		
Responsables:	Grupo de Indicadores, P Laboratorios.	rocesos y Análisis de la Unidad Departamen	tal de Apoyo Técnico a	
Seguimiento y revisión:	Proceso de revisión y mejora Informe del ciclo anual de gestión del proceso Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo Cuadro de indicadores asociados Estudio y modificación de encuestas Informe anual de resultados de encuestas Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación			
Grupo de interés/Clientes- Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad	
1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. 2. Servicios y unidades administrativas. 3. PDI. 4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración. 5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.	 Seguimiento del Servicio. Indicadores del proceso. Quejas/sugerencias/ felicitaciones. Encuestas postservicio y de satisfacción. 	Necesidad: Asignación y adecuación del espacio a las necesidades específicas del servicio solicitado. Atributos: 1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) 2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) 3. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) 4. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 5. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de	- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. [1,2,3,4 y 5]	





Página 53 de 79

soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4) 7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4) Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información ()
Prioridad en los atributos: 8>1>4>6

Proceso:	PC03. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios.			
Servicio prestado:	PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.			
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Labora	atorio de Departamentos, Centros e Institutos d	e Investigación	
Grupo de interés/Clientes- Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad	
1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. 2. Servicios y unidades administrativas. 3. PDI. 4. Doctorales, postdoctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración. 5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.	 Seguimiento del Servicio. Indicadores del proceso. Quejas/sugerencias/ felicitaciones. Encuestas post-servicio y de satisfacción. 	Necesidad: Asignación de espacios y gestión de las incidencias derivadas del uso de los mismos. Atributos: 1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) 2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) 3. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) 4. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 5. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4)	- Adecuado plazo de finalización de las incidencias. [3,4 y 5] - Registro de incidencias presentadas. [2,3,4 y 5]	





Página 54 de 79

7. Confianza transmitida por las
personas de la unidad a los
clientes/usuarios cuando se les
presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4)
8. Registro de las solicitudes y
comunicaciones por incidencias
en la adecuación de espacios que
precisan resolución a través de
otros servicios [2,3,4 y 5] (3,4)
Relación entre los atributos y los grupos de
interés [] Relación entre los atributos y las
fuentes de información () Prioridad en los
atributos: 8>1>4>6

Proceso:	PC 03 Gestión de espacios.
	PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios
	PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios
Servicio	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación
prestado:	para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad,
	dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control
	de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de trabajo SPER (UCON)S (Gloria T. Cañas, Alfonso de la Casa, Juan Carlos Cazalilla, Blas Morillas y Felipe Piedra)
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	Información	Necesidad: adquisición de bienes y	 La planificación de Aulas Docentes
Gobierno y	procedente	servicios.	estará disponible 15 días antes del
Gestión de la	de las	Atributos:	uso del espacio.
Universidad. 2. Responsables administrativos de la gestión económica y	encuestas generales y post- servicios.	 Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6,). Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1, 2, 3, 4). 	 Las solicitudes de modificación de asignación planificada (aulas, otros espacios), serán realizadas en un plazo no superior de 24 horas laborables, desde su solicitud.
responsables de	Seguimiento del servicio.		 Las comunicaciones a los interesados de la tramitación de





Página 55 de 79

los centros de		-	Confianza transmitida por las personas	expedientes de las demandas
gasto.	Indicadores		de la Unidad a los clientes/usuarios	externas de uso de espacios, se
3. Servicios y	del proceso		cuando se presta el servicio. (5, 6).	realizarán en un plazo no superior a
Unidades		•	Amabilidad en el trato al cliente-	48 horas laborables, desde su
Administrativas.	Reuniones.		usuario. (1,2,3,4, 5, 6)	solicitud.
4. Órganos de		•	Comunicación a los clientes-usuarios	
representación	Normativa		cuando se prestará el servicio. (2, 3).	
del personal.	reguladora	•	Disponibilidad permanente de las	
5. Miembros de	de la		personas de la Unidad a atender a los	
la Comunidad	prestación		clientes-usuarios, incluidas las quejas,	
Universitaria.	del servicio.		reclamaciones o sugerencias. (3, 5, 6).	
6. Proveedores y		•	Disponibilidad para informar a los	
terceros de la			clientes-usuarios sobre la prestación	
UJA.			de un servicio. (6).	

Proceso:	PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias
Servicio	PC03.3-S1: Traslado de bienes y montaje de espacios.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.(informe seguimiento marzo 2021)
Responsables:	Grupo para la mejora de los procesos de la Unidad Técnica
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		cesidades y Expectativas (atributos de idad)	Re	quisito de Calidad
1. Órganos de	•	Normativa	Ne	cesidad: Disposición de los recursos	1.	Entrega de pedidos (3):
Gobierno y		reguladora	aut	torizados para las actividades y		a) En cantidad
Gestión de la		de la	eve	entos universitarios.		b) En calidad
Universidad.		prestación	Atı	ributos:		c) En el lugar ,
2. Servicios y		del servicio.	•	Cumplimiento de las características		d) En el plazo
Unidades	•	Indicadores		del servicio prestado. (1, 2, 3).		e) y condiciones solicitadas.
Administrativas.		de proceso.	•	Cumplimiento de la prestación del	2.	Montajes para eventos (1,2,3):
3. Miembros de	•	Seguimiento		servicio en el tiempo previamente		a) En el plazo
la Comunidad		del servicio.		fijado. (1, 2, 3).		b) y condiciones solicitadas.
Universitaria.	•	Quejas/	•	Confianza transmitida por las	3.	Seguridad de las operaciones (3)
		Sugerencias/		personas de la Unidad a los		
		felicitaciones.		clientes/usuarios cuando se presta el		
				servicio. (1, 2, 3).		





Página 56 de 79

 Amabilidad en el trato al cliente- 	
usuario. (1,2,3)	
 Comunicación a los clientes-usuarios 	
sobre condicionantes y alternativas	
disponibles (1. 2, 3).	
 Flexibilidad ante el cambio 	
sobrevenido de requisitos en la	
prestación del servicio y trato	
personalizado. (1,2,3).	

Proceso:	PC03.4 Gestión de Almacén
Servicio prestado:	PC03.4-S2: Asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación(informe seguimiento marzo 2021)
Responsables:	Grupo para la mejora de los procesos de la Unidad Técnica
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	Normativa	Necesidad: Custodia y gestión del	1. Condiciones óptimas de
Gobierno y	reguladora	material almacenado	conservación, sin deterioros, de los
Gestión de la	de la	Atributos:	bienes almacenados. (1,2,3,4)
Universidad.	prestación	1. Conservación sin deterioros o	2. Rapidez en la preparación de
2. Responsables	del servicio.	menoscabos de los materiales	pedidos (1,2,3,4).
administrativos	 Indicadores 	almacenados. (1, 2, 3).	3. Fiabilidad de los pedidos respecto de
de la gestión	de proceso.	2. Minimizar los tiempos en la	las solicitudes de salida (1,2,3,4,5):
económica y	 Seguimiento 	preparación de pedidos. (1, 2, 3, 4).	a) En su cantidad
responsables de	del servicio.	3. Disposición de información	b) En su calidad
los centros de	Quejas/	actualizada sobre los inventarios.	4. Inventarios actualizados (1,2,3)
gasto.	Sugerencias/	(1,2,3).	5. Seguridad de las operaciones (3)
3. Servicios y	felicitaciones.	4. Optimización de los espacios de	
Unidades		almacenamiento. (1)	
Administrativas.		5. Mantenimiento de inventarios sin	
		roturas de stock. (1,.2, 3, 4).	





Página 57 de 79

4. Miembros de	6.	Horarios de funcionamiento del	
la Comunidad		almacén amplios (1,2,3,45).	
Universitaria.	7.	Flexibilidad de adaptación de las	
5. Proveedores y		infraestructuras y de los procesos	
terceros de la		operativos ante los cambios de	
UJA.		requisitos (1, 2, 3, 4)	



Página 58 de 79

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA		
1	08/04/2013	Creación del anexo		
2	15/09/2015	Modificación atributos de calidad del proceso de la Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación.		
3	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015		
4	08/03/2019	Revisión e Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015 del Servicio de Deportes		
5	04/12/2020	Modificación Anexo VI de la UT		
6	13/09/2021	Modificación Anexo VI de la SDEP, UT, UDTL		
7	1/10/2023	Modificación Anexo VI SDEP		





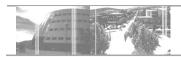
UNIVERSIDAD

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

DEL PROCESO

Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS
Subproceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS
Servicio/ Unidad:	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)
Fecha:	Marzo 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	D1 Vacantes de Técnicos de Deportes sin cubrir desde 2018 o cubiertas con efectivos de categoría profesional inferior. D2 Relación de puestos de trabajo del área técnica algo escasa para dar servicio a todas las necesidades de los espacios deportivos D3 Dificultades para la formación específica del personal al ser un servicio de pequeña dimensión.	F1 Gran porcentaje de instalaciones deportivas en buen estado, fácilmente accesibles y bien comunicadas y conocidas en su entorno. F2 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 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. F4 Aplicación informática con una fuerte potencialidad a la hora de dar soporte a todas las necesidades del sistema.





Página 60 de 79

	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	A1 Limitaciones a la hora de ofrecer disponibilidad del Pabellón Deportivo de Jaén en horas de gran demanda, por la elevada ocupación del mismo por necesidades docentes. A2 Progresivo aumento de los costes y disminución de la asignación presupuestaria del Servicio A3 Paralización de la obra de construcción del Pabellón Anexo, sin horizonte definido para retomarse, que habría de dar solución y soporte a la amplia demanda de espacios deportivos indoor. A4 Comunidad Universitaria muy reducida en el Campus científico-tecnológico de Linares, lo que se refleja en una baja demanda y ocupación de instalaciones deportivas en ese campus. A5 Aumento de la práctica de la actividad física fuera de los lugares convencionales de uso (parques, calles, hogares, etc.) que puede provocar una potencial disminución de uso de las instalaciones deportivas.	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 ocupación de instalaciones deportivas. O2 Disponibilidad de espacios propios de la Universidad de Jaén con opciones de uso deportivo para poder crecer (zona boulder escalada, zona de circuitos naturales) O3 Sensibilización de los agentes UJA con capacidad de decisión, en la atención y estudio de las demandas propias del Servicio O4 Fuerte apuesta de la Universidad de Jaén por la inversión en Información y Tecnología (digitalización, evolución digital O5 Amplia comunidad universitaria como clientes potenciales, unido a dos residencias junto a las instalaciones deportivas. O6 Existencia de un Plan de Universidad Saludable de la Universidad de Jaén que contempla acciones en cuanto a utilización y/o habilitación de espacios para uso deportivo, y que puede llevar a implementar mejoras aunando esfuerzos.





Proceso:		PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS			
Subproceso:		PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS			
Servicio/ Unidad:		SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías) (SPER (UCON)			
Fecha:		Junio 2023			
		Debilidades	Fortalezas		
FACTORES INTERNOS	D1 Alta rotación del personal que desarrolla el proceso como consecuencia de la inestabilidad del empleo. D2 Falta de eficiencia en la comunicación interna, en algunos casos por un cierto grado de dejación o relajación D3 Escasez de alianzas internas con otros servicios, con los que mantenemos relación para la realización de nuestras funciones.		F1 Formación y conocimientos del personal de la unidad que gestiona el proceso. F2 Integración de la unidad en el Sistema de Gestión de Calidad. Procesos implantados y página web de la unidad activa como principal motor de información y gestión. F3 Personal con buenas competencias de adaptación al cambio y actitud para afrontarlo F4 Excelente niveles de satisfacción de los clientes en la gestión de nuestros procesos		
	Amenazas		Oportunidades		
FACTORES EXTERNOS	A1 Ausencia de recursos informáticos adaptados a las necesidades del proceso. A2 Escasez de infraestructuras ante la demanda de espacios. A3 Posibilidad de externalización de servicios, creándose nuevos edificios que puedan ser atendidos por empresas externas A4 Alto índice de temporalidad de una parte excesivamente elevada de los integrantes de la unidad		O1 Cambio en un nuevo equipo de gobierno al que poder plantear un estudio de potencial desarrollo de la unidad O2 Nueva legislación laboral que limita la temporalidad en el empleo público O3 Participación en un proyecto de descentralización de los puntos de atención al usuario ubicados en la distintas dependencias de conserjerías, en coordinación con el Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica		





Página 62 de 79

A5 Falta de perspectivas en el potencial desarrollo de nuevas competencias, funciones y objetivos para la unidad

Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS
Subproceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS
Servicio/ Unidad:	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)
Fecha:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	D1 Debido a la alta demanda de solicitudes de espacio, no siempre se da una respuesta adecuada desde la Unidad. D2 Canales internos de comunicación inadecuados	F1 El alto nivel formativo del personal técnico en la seguridad en el laboratorio F2 Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los cliente F3 Capacidad de autoformación F4 Eficacia del personal técnico a la hora de comunicar las distintas incidencias afines a este proceso. F5 La facilidad de gestionar el espacio a través de la plataforma PETRUS F6 Página Web muy intuitiva F7 Plataforma de gestión de espacios asentada F8 Infraestructuras recientes
FACTORES	Amenazas	Oportunidades





Página 63 de 79

EXTERNOS

A1 Continuo cambio en las normativas de residuos, seguridad de las personas y de prevención de riesgos laborales.

A2 Aumento del número de peticiones de gestión de espacios derivadas de actividades no programadas

A3 Falta de flexibilidad en la programación

A4 Dependencia de resolución de incidencias en el laboratorio por parte de otros servicios y/o unidades que da lugar a un tiempo inadecuado de respuesta.

A5 Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes

A6 Comunicación inadecuada o deficiente en tiempo y/o forma

A7 Premura en cambios de actuación por protocolos Covid.

O1 Mejora en la visión de la UDTL

O2 Aumento de nuestros clientes.

O3 Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (Tic's).

O4 Disponer de infraestructuras amplias y actualizadas.





Proceso:		PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		
Subproces	o:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		
Servicio/ U	nidad:	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)		
Fecha:		Marzo 2023		
		Debilidades	Fortalezas	
FACTORES INTERNOS	D1 Dispersión física de los almacenes D2 Diversidad de herramientas de gestión para los diversos almacenes no integradas con el programa de GMAO que pueden conllevar dificultad para asegurar los flujos de información en la cadena de suministro. D3 Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia D4 Falta de comunicación e información entre Servicios internos y empresas externas con el Almacén. Imposibilidad de planificación por desconocimiento de fechas de entregas, cantidades y características de material.		F1 Conocimiento del Know-how de los trabajadores. F2 Disposición para la mejora continua F3 Alto nivel de integración de los equipos de trabajo.	
FACTORES EXTERNOS A1 Picos estacionale A2 Mayores requer		Amenazas os estacionales de las cargas de trabajo yores requerimientos de fiabilidad y ud por parte de los proveedores y os	Oportunidades O1 Nueva herramienta para la gestión de los servicios que presta la UT O2 Digitalización de la documentación de procesos.	





Página 65 de 79

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Incorporación Anexo VII. del Servicio de Deportes
3	28/03/2019	Modificación Anexo VII de la UDTL
4	04/12/2020	Modificación Anexo VII de la UT
5	13/09/2021	Revisión Anexo VII (UDTL. SDEP, UT)
6	13/10/2022	Revisión Anexo VII
7	01/10/2023	Revisión Anexo VII





ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		
Subproceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS PC03.11 - Gestión de la Asignación Planificada PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria PC03.122 - Demandas Externas		
Servicio/Unidad:	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)		
Fecha informe:	Marzo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDA D	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Aumento de las posibilidades de práctica de actividad física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el aumento de usuarios.	RIESGO	Riesgo 1:Limitaciones a la hora de ofrecer disponibilidad del Pabellón Deportivo de Jaén en horas de gran demanda, por la elevada ocupación del mismo por necesidades docentes.	Solicitar al Equipo de Gobierno la terminación de una instalación deportiva anexa para atender la amplia demanda de uso y las necesidades de





Página 67 de 79

		Detectado: Análisis DAFO A2 Efecto potencial: No hay oferta de II.DD. Para la p	prácticas deportivas docentes.
Aumento de las posibilidades de práctica de actividad física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el aumento de usuarios.	OPORTUNIDAD	Oportunidad: Liberación de partidas presupuestarias destinadas a instalaciones que permitan acometer nuevas infraestructuras deportivas, así como la disponibilidad de espacios propios de la Universidad de Jaén con opciones de uso deportivo para poder crec	
Aumento de las posibilidades de práctica de actividad física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el aumento de usuarios.	OPORTUNIDAD	Oportunidad: Sensibilización de los agentes UJA con capacidad de decisión, en la atención y estudio de las demandas propias del Servicio. Detectado: Análisis DAFO O3 Efecto potencial: Mayor receptividad a los proyectos y propuestas que el Servicio present	
Aumento de las posibilidades de práctica de actividad	RIESGO	Riesgo 2: Aumento de la práctica de la actividad	





Página 68 de 79

física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el aumento de usuarios.		física fuera de los lugares convencionales de uso (parques, calles, hogares, etc.) que puede provocar una potencial disminución de uso de las instalaciones deportivas. Detectado: Análisis DAFO A4 Efecto pot	Petición al Equipo de Gobierno de la adaptación de espacios exteriores para la puesta en marcha de zonas de práctica deportiva al aire libre. Aumentar las posibilidades de la práctica de actividad física y deportiva con nuevos escenarios en la oferta de
Aumento de las posibilidades de práctica de actividad física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el aumento de usuarios.	RIESGO	Riesgo 3: Débil oferta de espacios para la práctica de actividad física libre que completen la creciente demanda y que transmitan una imagen de Campus y de Universidad Saludable. Detectado: Análisis DAFO A4 Efecto potencial: Necesidad de nuevos espacios d	3 Acción: Colaboración en el Plan de Universidad Saludable, en la línea de acondicionamiento de espacios exteriores para la práctica deportiva.
Aumento de las posibilidades de práctica de actividad física y deportiva, así como de la oferta general de espacios deportivos creando nuevos escenarios que posibiliten el	OPORTUNIDAD	Oportunidad: Existencia de un Plan de Universidad Saludable de la Universidad de Jaén, que puede llevar a implementar mejoras unificando esfuerzos.	3 Acción: Colaboración en el Plan de Universidad Saludable, en la línea de acondicionamiento de espacios exteriores





Página 69 de 79

aumento de usuarios.		Detectado: Análisis DAFO O7 Efecto potencial: Aumento de las sinergias para implementar mejoras de espacios	para la práctica deportiva.
Se establecen condiciones adicionales que facilitan el aumento del uso de las instalaciones deportivas del Campus científico- tecnológico de Linares.	RIESGO	Riesgo: Comunidad Universitaria muy reducida en el Campus científico-tecnológico de Linares, lo que se refleja en una baja demanda y ocupación de instalaciones deportivas en ese campus. Detectado: Análisis DAFO A3 Efecto potencial: Baja ocupación en las a	1 Acción: Establecer un plan de convocatoria y reuniones con grupos de interés, así como las actuaciones necesarias para aumentar la utilización de las instalaciones deportivas del campus científicotecnológico de Linares. (Propuesta de mejora).
Se establecen condiciones adicionales que facilitan el aumento del uso de las instalaciones deportivas del Campus científico- tecnológico de Linares.	OPORTUNIDAD	Oportunidad: 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 ocupación de instalaciones deportivas. Detectado: Análisis DAFO O1 Efect	3 Acción: Establecer colaboraciones y acuerdos para aumentar el uso de las instalaciones deportivas del campus C-T de Linares.



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPAC	cios	
Subproceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria PC03.122 - Demandas Externas PC03.13 - Preparación y Montaje PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios		
Servicio/Unidad:	SDEP - Servicio de Deportes (SDEP)		
Fechainforme:	Marzo 2023		
Versión:			
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDA D	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Mejora de la imagen de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén, potenciando la marca UJA.Deporte,	RIESGO Riesgo 1: Deterioro visual de las zonas de acceso y de circulación del Pabellón Deportivo de Jaén, así como Acción 1. Elaboración y presentación de un plan de revisión de mejora de la imagen y		





Página 71 de 79

haciéndolo extensivo a los campus universitarios.		existencia de puertas o accesos peligrosos y que dificultan la accesibilidad. Detectado: Análisis DAFO D1 Efecto potencial: Deficiente imagen de la	señalización de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén.
Mejora de la imagen de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén, potenciando la marca UJA.Deporte, haciéndolo extensivo a los campus universitarios.	RIESGO	Riesgo 2: Deficiente señalización de los Espacios Deportivos, especialmente de los exteriores. Detectado: Análisis DAFO D2 Efecto potencial: Desorientación inicial de los nuevos usuarios de las instalaciones deportivas.	Acción 2. Elaboración de un plan de actuación en los Campus para potenciar la imagen "UJA. Deporte".
Mejora de la imagen de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén, potenciando la marca UJA.Deporte, haciéndolo extensivo a los campus universitarios.	RIESGO	Riesgo 3: Poca presencia de la marca UJA. Deporte en los Campus Universitarios. Detectado: Análisis DAFO D3 Efecto potencial: No llegar a que toda la comunidad universitaria conozca la oferta deportiva.	





Página 72 de 79

Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS			
Subproceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS PC03.3 - Gestión de la logística de las actividades universitarias PC03.41 - Gesión de Almacén. Préstamos temporales			
Servicio/Unidad:	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)			
Fecha informe:	Mayo 2023			
Versión:				
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDA DESCRIPCIÓN ACCIONES			

RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDA D	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.	RIESGO	1Riesgo: Diversidad de herramientas de gestión para los distintos almacenes, no integradas con el programa de GMAO, que pueden dificultar el aseguramiento de los flujos de información en la cadena de suministro.	Acción: Adquisición de un software para la gestión del almacén integrado con el ERP de la Unidad Técnica. Eliminar la fuente del riesgo.





Página 73 de 79

		Detectado: DAFO. Debilidad D2 Efecto pote	
Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.	RIESGO	2Riesgo: Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia Detectado: DAFO. Debilidad D3 Efecto potencial: Falta de información sobre el desempeño de ambos procesos.	Acción: Elaborar nuevos indicadores de proceso Eliminar la fuente del riesgo.



Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		
Subproceso:	PCO3 - GESTIÓN DE ESPACIOSPCO3.2 - Gestión del Acceso y Control de espaciosPCO3.11 - Gestión de la Asignación Planificada PCO3.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria PCO3.122 - Demandas Externas PCO3.13 - Preparación y Montaje		
Servicio/Unidad:	SPER (UCON) - Servicio de personal (Unidad de Conserjerías) (SPER (UCON)		
Fecha informe:	Junio 2023		
Versión:			
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDA D	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Aseguramiento de las reservas realizadas	RIESGO	Incremento en la posibilidad de cometer errores en la asignación de espacios al no tener una herramienta específica.	Solicitar la revisión de la aplicación ya iniciada o, en su defecto, creación de una nueva, atendiendo a nuestras necesidades específicas.
Cumplimiento de los plazos requeridos por la asignación planificada.	RIESGO	Aprobación tardía de los datos contenidos en el Plan de Ordenación Docente.	Solicitar que la Ordenación Docente se

			haga con la antelación necesaria para la asignación de espacios. Mejorar el flujo de información entre los distintos responsables en esta materia y nuestra Unidad.
Cumplimiento de los plazos requeridos por la asignación planificada.	OPORTUNIDAD	Desarrollo de nuevas herramientas TIC en el Vicerrectorado de Ordenación Académica	
Estabilidad de la plantilla	OPORTUNIDAD	Futura convocatoria de proceso selectivo, tras nueva RPT y nueva legislación laboral sobre estabilización de empleados	Acción: Estabilización del turno de tarde tras dicho proceso.
Mejora de la comunicación interna	OPORTUNIDAD	Cambios en la página web de la UJA y de la Unidad.	Mejorar el diseño de la web para facilitar el acceso a la información. Desarrollar el plan de comunicación interna.
Posibilitar un incremento de los servicios prestados en la Unidad	OPORTUNIDAD	Nuevo equipo de Gobierno en 2023 con nuevos objetivos y estrategias que puedan favorecer a la Unidad	





Página 76 de 79

Satisfacer las solicitudes de espacios.	RIESGO	Imposibilidad de asignar los espacios solicitados, o incluso otro alternativo, a las solicitudes.	Acción: Demandar la creación de nuevos espacios, así como la adaptación de algunos existentes, al aumento de demandas requeridas
Satisfacer las solicitudes de espacios.	RIESGO	El incremento de espacios y dependencias no suponga en paralelo un incremento de plantilla con consecuencias en la calidad del servicio prestado y desmotivación en los trabajadores	Emitir informe sobre este riesgo para su consideración en la elaboración de la próxima R.P.T.



Proceso:	PC03 - GESTIÓN DE ESPACIOS		
Subproceso:	PC03.2 - Gestión del Acceso y Control de espacios PC03.121 - Demandas de la Comunidad Universitaria		
Servicio/Unidad:	UDTL - Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios (UDTL)		
Fecha informe:	Abril 2023		
Versión:			
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDA D	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.	OPORTUNIDAD	Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS. Detectado: DAFO F5, F7 Efecto potencial: Buena gestión en los servicios prestados por la Unidad.	
Buena gestión de espacios.	OPORTUNIDAD	Disponer de aulas amplias nos ha facilitado cumplir con los requisitos y protocolos establecidos por el servicio de prevención. Detectado: DAFO O4, F8.	





Página 78 de 79

		Efecto potencial: Buena gestión de espacios.	
Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar.	RIESGO	La calidad se ve mermada al tener que duplicar laboratorios. Detectado: DAFO D1, A2. Efecto potencial: Planificación y reprogramación de las actuaciones a realizar.	Buena planificación y coordinación con el departamento.
Subsanar los errores presentados.	RIESGO	Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus. Detectado: DAFO D1, D2, A4, A6 Efecto potencial: Subsanar los errores presentados.	Continua Actualización de la plataforma de trabajo Petrus. Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin.







VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Incorporación del Anexo VIII del Servicio de Deportes
3	28/03/2019	Modificación Anexo VIII UDTL
4	04/12/2020	Modificación Anexo VIII de la UT
5	13/09/2021	Modificación Anexo VIII de la (SDEP. UT.UDTL)
6	13/10/2022	Modificación Anexo VIII de la (SPER(UCON). UT.UDTL)
7	03/02/2023	Modificación Anexo VIII SDEP y corrección erratas.
8	01/10/2023	Modificación Anexo VIII