

2023

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

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 8

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

CÓDIGO: PC 06

REVISIÓN: 20



UNIVERSIDAD DE JAÉN





DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

Control de documentación.

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

Edición.	Nº.: 20	Fecha de entrada en vigor: DESDE SU APROBACIÓN
-----------------	----------------	---



ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y 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	12.- Indicadores del proceso	Modificación de Indicadores
03	08/04/2013	Revisión general	Ficha de modificaciones
04	24/02/2014	Revisión general	Ficha de modificaciones
05	17/02/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	10/03/2016	Revisión general	Ficha de modificaciones
07	12/07/2016	Revisión general	Ficha de modificaciones
08	27/07/2017	Modificación de indicadores	Ficha de modificaciones
09	01/04/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
10	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
11	15/01/2020	Revisión Anexos e Indicadores	Ficha de modificaciones
12	29/01/2020	Revisión General	Ficha de modificaciones



13	30/06/2020	Revisión General	Ficha de modificaciones
14	04/12/2020	Revisión General	Ficha de modificaciones
15	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión General	Ficha de modificaciones
16	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión varios indicadores proceso	Ficha de modificaciones
17	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión varios indicadores proceso	Ficha de modificaciones
18	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión de procesos biblioteca	Ficha de modificaciones
19	DESDE SU APROBACIÓN	Actualización Anexo VIII UAOG y corrección erratas	Ficha de modificaciones
20	DESDE SU APROBACIÓN	Revisión General	Ficha de modificaciones

1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

Miembros:

Subgrupo Recursos de Información general:

- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
- Jefe del Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías).
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.

Subgrupo Recursos de información para el conocimiento:

- Director de la Biblioteca.
- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica

Subgrupo Asistencia Técnica:

- Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones.
- Servicio de Asesoría Jurídica (Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales).
- Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica.
- Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.

Subgrupo Suministro de Datos e Información Institucional:



- Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
- Responsables de Suministro de Datos.
- Proveedores de Datos.

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

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



3.- MISIÓN

Realizar los procesos de atención, asesoramiento, soporte y apoyo técnico, administrativos y de gestión necesarios para la prestación de servicios de recursos de información general y de servicios de recursos de información para la promoción y desarrollo del conocimiento.

Dichos procesos integran la gestión de los recursos para la información, diferenciando la prestación de servicios de información general con atención directa y la prestación de información mediante recursos de difusión general. Asimismo, se integran la gestión para proporcionar recursos de información para el conocimiento y para la toma de decisiones, y en el que se incluye el asesoramiento técnico de naturaleza especializada.

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno de la Universidad, y asegurando que se proporcionan los recursos de información y conocimiento que necesitan y son demandados por los grupos de interés de la Universidad.

4.- ALCANCE

Entrada: Captación de la información general y las necesidades de recursos de información general y de información para el conocimiento.

Salida: Prestar los servicios de suministro y difusión de información y de conocimiento.



5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS



Figura nº [1-Doc-PC 06]. Mapa del Proceso PC 06.

6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso describe la secuencia de las actividades de atención, apoyo, soporte, asesoramiento y gestión técnica necesarias para proporcionar los recursos de información general y de información para el conocimiento: PC 06.1 Gestión de los Recursos de la Información General. PC 06.2 Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento.

El proceso **Gestión de los Recursos de la Información General (PC 06.1)** tiene como finalidad básica la prestación de recursos de información general, contribuyendo al sistema general de comunicación de la Universidad. Este proceso implica la captación previa y puesta en disposición de los contenidos objeto de la información y cuyas actividades se integran como el proceso **Captación y Disponibilidad de la Información (PC 06.11)**. La prestación de estos recursos se realiza a través de la atención personalizada por demanda, proceso **Atención Directa (PC 06.12)**, o bien mediante recursos que se gestiona para su **Difusión General (PC 06.13)**. Es por lo que este último proceso, en realidad, se desagrega como subprocesos específicos dependiendo de los medios o canales de difusión. En concreto se secuencian las actividades necesarias para gestionar tres de ellos: la difusión mediante las



páginas web de la Universidad (subproceso, ***Página Web (PC 06.131)***), la difusión mediante publicaciones oficiales, cuyas actividades, a su vez, se secuencian diferenciando entre el subproceso ***Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales (PC 06.132)*** y el subproceso ***Publicaciones en Tablones Oficiales (PC 06.133)***.

El proceso ***Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento (PC 06.2)*** integra la gestión de los recursos, la atención y la difusión de información especializada y de conocimiento. Quedan incluidos tres ámbitos de recursos y servicios específicos. Un ámbito tiene como finalidad básica la gestión de recursos de información para el desarrollo y la promoción del conocimiento. Otro, su naturaleza responde a la prestación de asesoramiento técnico especializado. El último, gestiona los recursos de información cuya finalidad básica es proporcionar conocimiento para la toma de decisiones en los procesos de gobierno y gestión de la Universidad. En función de la naturaleza indicada se desagrega en los siguientes procesos.

El proceso de ***Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información (PC 06.21)*** tiene un ámbito determinado en el Servicio Universitario de la Biblioteca. Secuencia las actividades necesarias para gestionar las necesidades de recursos de información y de atención propios de la Biblioteca y proporcionar a los distintos grupos de usuarios su acceso y uso. Este proceso se desagrega en el subproceso ***Entrada de recursos de información (PC 06.211)***, que se secuencian las actividades de las distintas modalidades de adquisición de recursos y su recepción. Subproceso, ***Tratamiento técnico de recursos de información (PC 06.212)***, que secuencian las actividades específicas de proceso técnico de los recursos y su organización y distribución para su acceso y uso. Subproceso, ***Acceso a la información (PC 06.213)***, que secuencian las actividades específicas de información, atención, disponibilidad o préstamos de los recursos solicitados.

El proceso ***Apoyo al aprendizaje (PC 06.22)*** organiza las actividades necesarias de formación para facilitar la capacitación de la comunidad universitaria y apoya a los docentes en la preservación y difusión de materiales de aprendizaje y enseñanza.

El proceso ***Apoyo a la investigación (PC 06.23)*** organiza las actividades necesarias para atender las necesidades de evaluación de publicaciones o difusión de trabajos de investigación que requieren los profesores investigadores de la Universidad de Jaén.

El proceso de ***Publicaciones (PC 06.24)*** secuencian las actividades de atención y gestión necesarias para la edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad, así como cualesquiera otras obras que se consideren de interés general. Su finalidad básica es facilitar el acceso y difusión del conocimiento generado en la Universidad.

El segundo ámbito referido, tiene un enfoque general de secuencian las actividades propias de las funciones de las Unidades que derivan en la prestación de servicios de asesoramiento del ámbito técnico según las distintas especialidades. Estas actividades se integran en el proceso ***Asistencia Técnica para la realización de obras e instalaciones (PC 06.25)***, que secuencian las actividades técnicas



para atender las necesidades de asistencia técnica para la realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes. En el proceso **Asesoramiento Jurídico (PC 06.26)**, secuencia las actividades de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica, y mediante el proceso **Gestión de Apoyo a Procesos Electorales (PC 06.27)** las de gestión y apoyo de trámites para el desarrollo de los procesos electorales de la Universidad, en los que se facilitan información, documentos y soporte necesarios para el ejercicio de derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

En tercer ámbito tiene una naturaleza específica de recursos de información estadística Institucional. Se estructura en el proceso **Suministro de Datos e Información Institucional (PC 06.29)**, que organiza la secuencia de actividades relativas a la atención de las solicitudes de datos e información estadística institucional de clientes y grupos de interés de forma periódica y a demanda. Lo esencial en esta secuencia es el análisis del alcance de la solicitud para ajustar el servicio a los protocolos y normas que regulan el suministro de datos para, con posterioridad, realizar las actividades de procesamiento, verificación y suministro de la información. En el proceso **Anuario Estadístico (PC 06.28)** que organiza la secuencia de actividades para la difusión oficial y continuada de datos estadísticos institucionales de la Universidad de Jaén. El proceso **Retroalimentación de los grupos de interés (PC 06.30)** organiza la secuencia de actividades para la obtención de información necesaria que, de forma directa o indirecta, posibiliten conocer las necesidades y expectativas, así como la medición de los niveles de satisfacción de los grupos de interés internos y externos. Lo esencial en esta secuencia es aportar información y conocimiento para la valoración y seguimiento de las estrategias, políticas y programas de la Universidad de Jaén, así como para la mejora de los procesos y servicios institucionales.

El proceso de Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento y sus desagregaciones interrelacionan con los procesos de Gestión Documental (PC 12.) y Retroalimentación de los Grupos de Interés (PE02), además de constituir actividades de gestión de recursos necesarios para el resto de los procesos claves del sistema integrado, en especial, en lo referente a los recursos de publicación oficial que requiere los procedimientos que en ellos se tramitan.

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 Información, Registro y Administración Electrónica	SIR@
▪ Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	UPUB
▪ Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)	SPER (UCON)
▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	UAOG
▪ Servicios y Unidades administrativas con responsabilidad en la gestión de páginas web	SUA.PW
▪ Proveedores- internos- de información de la Universidad de Jaén (en caso de PC 06.132)	PIUJA
▪ Servicio de Biblioteca	BIBL
▪ Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones	UT
▪ Servicio de Asesoría Jurídica (Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales)	UAOG (SAJ)
▪ Servicio de Gestión de las Enseñanzas.	SGE
▪ Servicio de Planificación y Evaluación	SPE
▪ Responsables de Suministros de Datos:	RSD
• Servicio de Gestión Académica	SGA
• Servicio de Informática	SINF
• Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	SAAE
• Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	SIR@
• Servicio de Gestión de la Investigación	SGI
• Servicio de Contabilidad y Presupuestos	SCPR
• Servicio de Asuntos Económicos	SAE
• Servicio de Planificación y Evaluación	SPE
• Servicio de Personal	SPER
• Servicio de Biblioteca	BIBL
• Servicio de Deportes	SDEP
▪ Proveedores de Datos	PD

Corresponsabilidad:

▪ Proveedores- internos- de información de la Universidad de Jaén	PIUJA
▪ Proveedores- internos- de datos de la Universidad de Jaén	PDUJA
▪ Órganos y Estructuras de la Universidad	OEU
▪ Servicios y Unidades administrativas	SUA
▪ Estructuras y Unidades con necesidades de recursos bibliográficos	EUNRB

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 06. Gestión de los recursos de información y conocimiento.	Según desagregación de procesos				
PC 06.1. Gestión de los recursos de la información general.	Según desagregación de procesos				
PC 06.11. Captación y disponibilidad de la información.	SIR@	SPER (UCO N)	UAOG	PIUJA	
PC 06.12. Atención directa.	SIR@	SPER (UCO N)	UAOG		



PC 06.13. Difusión general.	Según desagregación de procesos				
PC 06.131. Páginas Web.	SUA.PW	SIR@			
PC 06.132. Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.	SIR@	PIUJA			
PC 06.133. Publicaciones en Tablones Oficiales.	SIR@	PIUJA			
PC 06.2. Gestión de los recursos de información para el conocimiento.	Según desagregación de procesos				
PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.	BIBL	EUNR B			
PC 06.211. Entrada de recursos de información	BIBL				
PC 06.212. Tratamiento técnico de recursos de información	BIBL				
PC 06.213. Acceso a la información	BIBL				
PC 06.22. Apoyo al Aprendizaje.	BIBL				
PC 06.23. Apoyo a la investigación	BIBL				
PC 06.24. Publicaciones	UPUB				
PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones	UT	OEU	SUA		
PC 06.26. Asesoramiento jurídico	UAOG (SAJ)	OEU	SUA		
PC 06.27. Gestión de apoyo a procesos electorales.	SIR@	SGE	UAOG		
PC 06.28. Anuario estadístico	SPE	PDUJA			
PC 06.29. Suministro de datos e información institucional	SPE	RSD	PD	PDUJA	
PC 06.30. Retroalimentación de los grupos de interés	SPE	UNIDA DES			

Tabla nº [1-Doc-PC 06]. Responsabilidades- Proceso PC 06.

8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

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

9.- REGISTROS



Los registros generados con el proceso integrado de Gestión de los Recursos para la Información y el Conocimiento son los indicados en la siguiente tabla.

PC 06.11. Captación y disponibilidad de la información.		
Código	Registro	Responsable
R.[PC 06.11]-01	@ries: Sistemas internos de almacenamiento de la información.	SIR@/SPER (UCON)/UAOG
PC 06.12. Atención directa.		
R.[PC 06.12]-02	Registro de contabilización anual.	SIR@/UAOG
PC 06.131. Páginas Web.		
R.[PC 06.131]-03	Registro de partes de incidencias.	SUA.PW
PC 06.132. Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.		
R.[PC 06.132]-04	Documento a publicar: Resoluciones, convocatorias y otra información con carácter oficial.	SIR@/ PIUJA
R.[PC 06.132]-05	Registro de solicitudes de información a difundir mediante publicación en periódicos oficiales.	SIR@
R.[PC 06.132]-06	Registro de solicitudes de publicación en periódicos oficiales (BOE, BOJA, DOUE).	SIR@/ PIUJA
R.[PC 06.132]-07	Documento borrador del BOUJA.	SIR@
R.[PC 06.132]-08	BOUJA.	SIR@
PC 06.133. Publicaciones en Tablones Oficiales.		
R.[PC 06.133]-09	Registro de solicitudes de publicación de documentos en tablones de anuncios.	SIR@
R.[PC 06.133]-10	Registro de partes de incidencias.	SIR@
PC 06.21. Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información.		
PC 06.211. Entrada de recursos de información		
R.[PC 06.211]-11	Sugerencias de material bibliográfico.	BIBL
R.[PC 06.211]-12	Relación de necesidades de material bibliográfico.	BIBL
R.[PC 06.211]-13	Ficha de proveedor de material bibliográfico.	BIBL
R.[PC 06.211]-14	Informes del intercambio de documentos.	BIBL
PC 06.212. Tratamiento de recursos de información		
R.[PC 06.212]-15	Registro de Incorporación de item al SIGB	BIBL
PC 06.213. Acceso a la información		
R.[PC 06.213]-16	Cartas de presentación de PDI visitante/colaboradores.	BIBL
R.[PC 06.213]-17	Base de Datos Usuarios	BIBL
R.[PC 06.213]-18	Préstamo de ejemplares	BIBL
R.[PC 06.213]-19	Alta de usuario en préstamo interbibliotecario	BIBL
R.[PC 06.213]-20	Registro de préstamo interbibliotecario	BIBL
R.[PC 06.213]-21	Autorización para usar el préstamo interbibliotecario	BIBL
PC 06.22. Apoyo al aprendizaje.		
R.[PC 06.22]-22	Registro DSpace de ingresos de documentos enviados a CREA.	BIBL



R.[PC 06.22]-23	Registro de inscripción de estudiantes en plataforma de docencia virtual.	BIBL
R.[PC 06.22]-24	Propuesta de acciones formativas PDI.	BIBL
R.[PC 06.22]-27	Registro de acciones formativas de DigComp desarrolladas en plataforma de docencia virtual.	BIBL
PC 06.23. Apoyo a la investigación		
R.[PC 06.23]-28	Registro de consultas recibidas a través de formulario web de apoyo a la investigación	BIBL
R.[PC 06.23]-29	Registro DSpace de ingresos de documentos enviados a repositorio institucional de UJA	BIBL
R.[PC 06.23]-30	Registro de respuestas enviadas a consultas de formulario web de apoyo a la investigación.	BIBL
PC 06.24. Publicaciones.		
R.[PC 06.24]-31	Registro de solicitudes de publicación.	UPUB
R.[PC 06.24]-32	Informe Referee.	UPUB
R.[PC 06.24]-33	Registro de comunicaciones con el autor.	UPUB
R.[PC 06.24]-34	ISBN o ficha catalográfica.	UPUB
R.[PC 06.24]-35	Registro de borradores enviados.	UPUB
R.[PC 06.24]-36	Prueba definitiva.	UPUB
R.[PC 06.24]-37	Registro de comunicaciones con la empresa editorial.	UPUB
R.[PC 06.24]-38	Registro de actividades de difusión de la obra.	UPUB
R.[PC 06.24]-39	Registro de ventas de la obra.	UPUB
PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones		
R.[PC 06.25]-40	Informe técnico de necesidades	UT
R.[PC 06.25]-41	Informe sobre redactores del proyecto, en su caso	UT
R.[PC 06.25]-42	En su caso: 1.- Solicitud de Licencia de obras. 2.- Memoria Técnica valorada	UT
R.[PC 06.25]-43	En su caso: 1. Estudios geotécnicos. 2. Estudios topográficos. 3. Supervisión de obras. 4. Estudios de estructuras. 5. Proyecto básico y de ejecución.	UT
R.[PC 06.25]-44	Certificaciones e informes de ejecución	UT
R.[PC 06.25]-45	En su caso, Informe Final del estado de las obras.	UT
PC 06.26. Asesoramiento jurídico.		
R.[PC 06.26]-46	Registro de solicitudes en base de datos propia cuando proceda.	UAOG (SAJ)
R.[PC 06.26]-47	Registro de solicitudes de antecedentes (si procede).	UAOG (SAJ)
R.[PC 06.26]-48	Informe de asesoramiento jurídico (si procede).	UAOG (SAJ)
R.[PC 06.26]-49	Registro de comunicaciones con los interesados (si procede).	UAOG (SAJ)
PC 06.27. Gestión de apoyo a procesos electorales.		
R.[PC 06.27]-50	Convocatoria electoral.	SGE/UAOG
R.[PC 06.27]-51	Censo electoral (provisional y definitivo).	SGE/UAOG



R.[PC 06.27]-52	Registro de reclamaciones al proceso electoral.	SGE/UAOG
R.[PC 06.27]-53	Comunicaciones a componentes de las mesas electorales.	SGE/UAOG
R.[PC 06.27]-54	Proclamación de candidaturas (provisional y definitiva).	SGE/UAOG
R.[PC 06.27]-55	Registro de acuses de recibo de votos anticipados.	SGE/UAOG
R.[PC 06.27]-56	Proclamación de candidatos electos (provisional y definitiva).	SGE/UAOG
PC 06.28. Anuario estadístico.		
R.[PC 06.28]-57	Documentación generada	SPE
R.[PC 06.28]-58	Anuario Estadístico de la UJA.	SPE
PC 06.29. Suministro de datos e información institucional.		
R.[PC 06.29]-59	Registro autorizado de estudio de solicitud	RSD/SPE
R.[PC 06.29]-60	Registro de Cronograma de Planificación	RSD/SPE
R.[PC 06.29]-61	Registro de envío comunicación de datos.	RSD/SPE
R.[PC 06.29]-62	Registro de archivo de documentación generada	RSD/SPE
PC 06.30. Retroalimentación de los grupos de interés		
R.[PC 06.30]-63	Cronograma activado de planificación	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-64	Elaboración propuesta proyecto encuesta	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-65	Informe definitivo Proyecto encuesta	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-66	Propuesta diseño herramienta/ cuestionario.	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-67	Validación herramienta cuestionario definitivo	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-68	Registro comunicación inicio Proceso	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-69	Registro Comunicación aceptación requisitos (en su caso)	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-70	Ficha planificación/ Ficha desarrollo encuesta (lanzamiento-activación)	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-71	Guía desarrollo herramienta (en su caso) –carga cuestionario	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-72	Solicitud participación encuesta (Resultados activación herramienta (en su caso)-lanzamiento encuesta.	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-73	Solicitud datos responsables gestión herramientas (en su caso)- Obtención de resultados encuestas.	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-74	Solicitud de datos cumplimentada (procesamiento de la información)	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-75	Informe de resultados (elaboración)	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-76	Registro comunicación de resultados/información	SPE/UNIDADES
R.[PC 06.30]-77	Informes seguimiento /revisión	SPE/UNIDADES

Tabla nº [2-Doc-PC 06]. Registros- Proceso PC 06.



10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

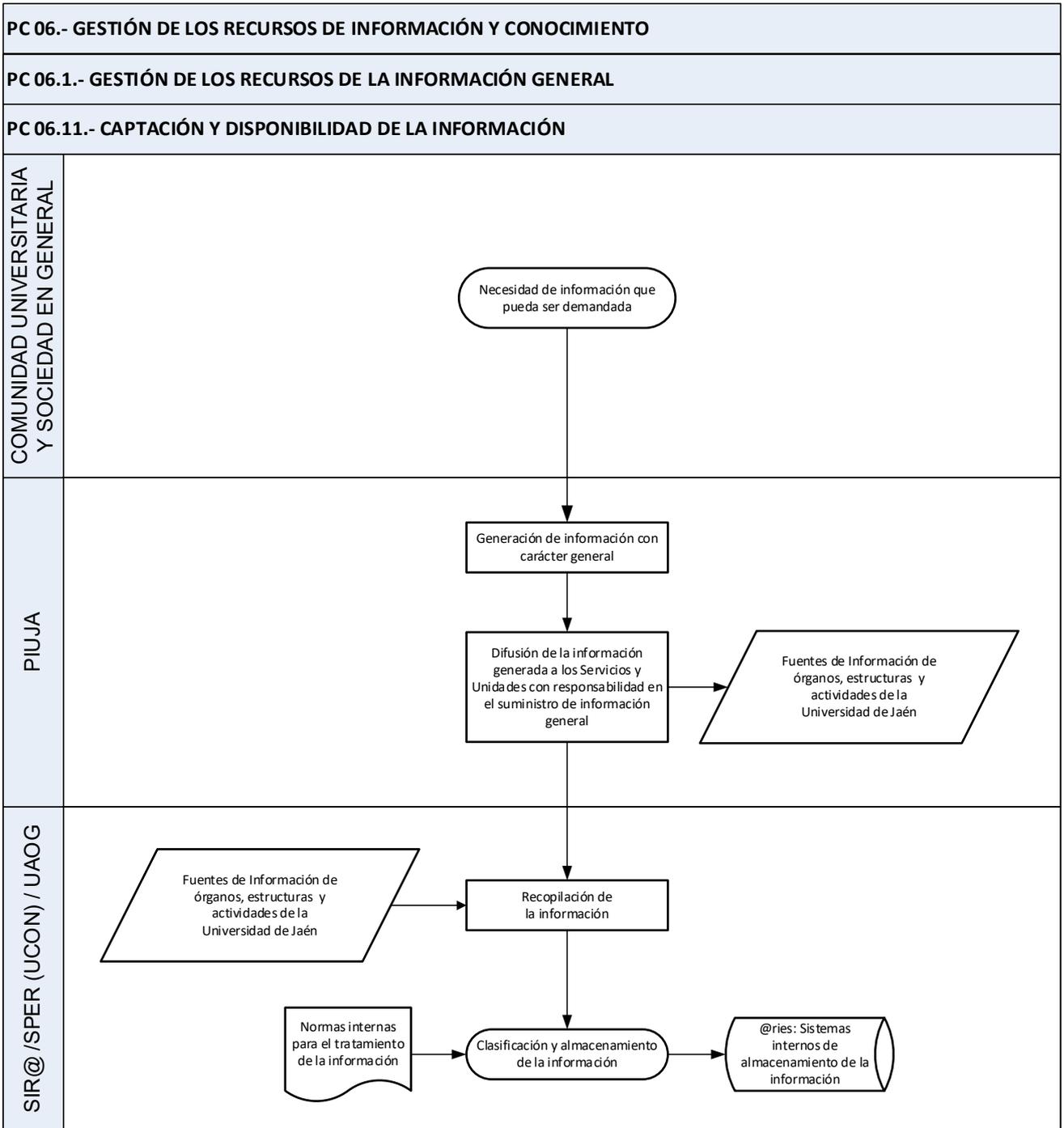
- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.
- Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.
- Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.
- Órganos de participación y representación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

Clientes externos:

- Administraciones públicas educativas.
- Organismos públicos estadísticos.
- Entidades y organizaciones públicas y privadas.
- Usuarios externos de servicios.
- Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.
- Sociedad en general.



11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS





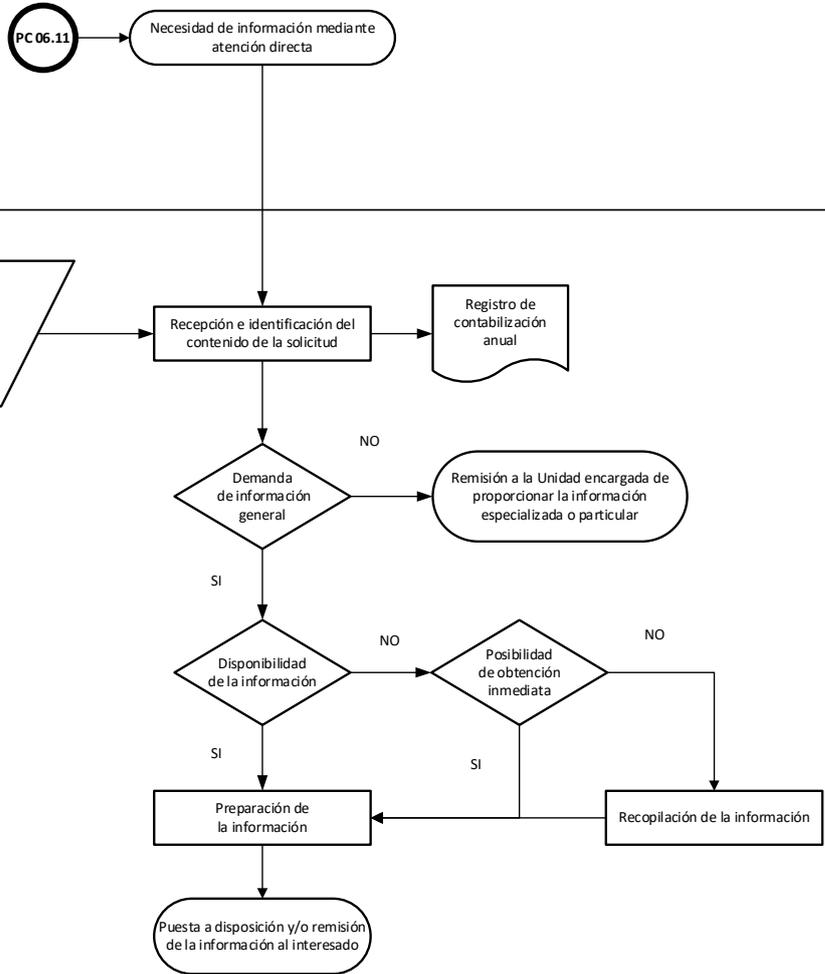
PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.1.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL

PC 06.12.- ATENCIÓN DIRECTA

COMUNIDAD UNIVERSITARIA / SOCIEDAD EN GENERAL

SIR@ / SPER (UCON) / JAOG





PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.1.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL

PC 06.13- DIFUSIÓN GENERAL

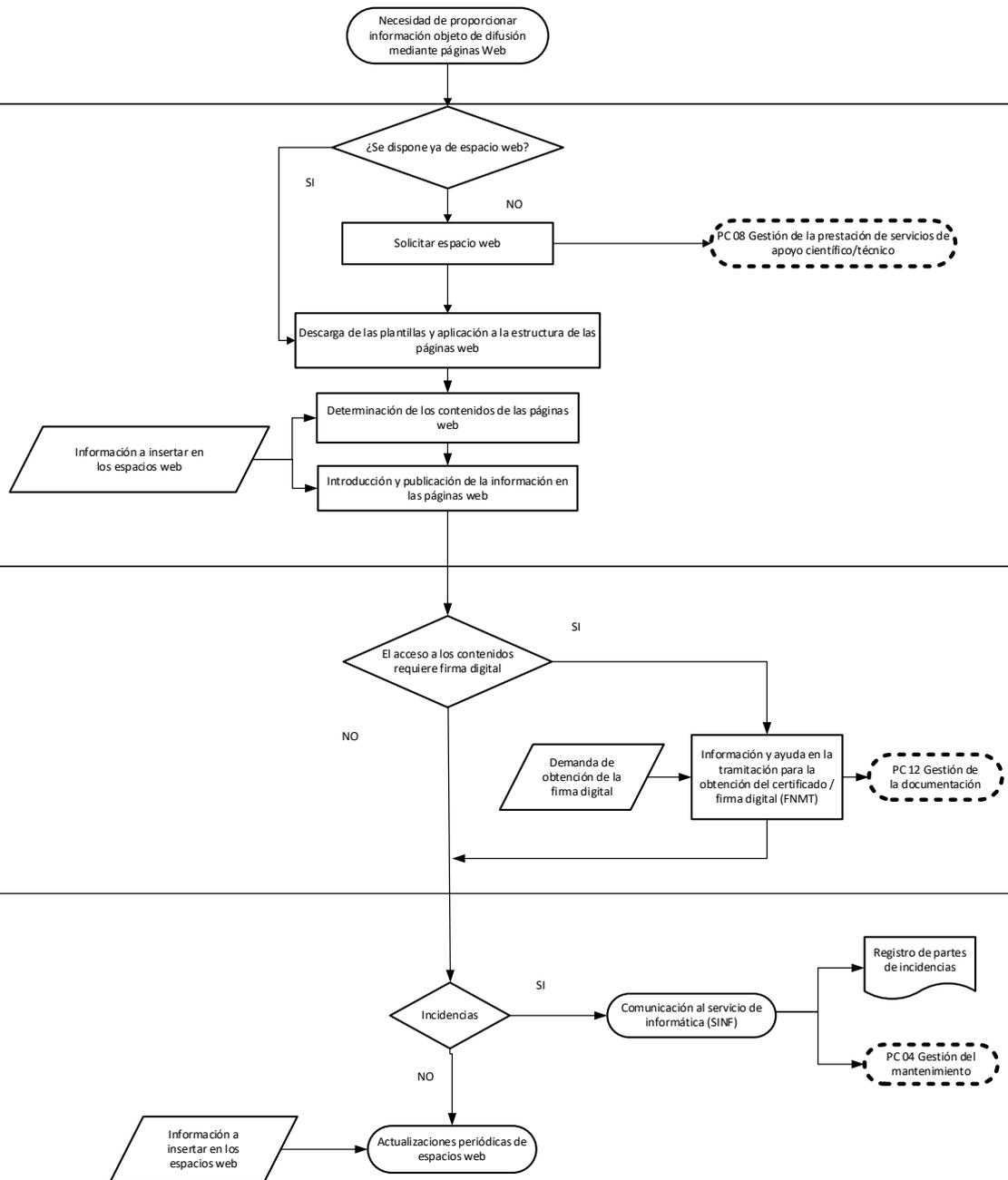
PC 06.131.- PÁGINA WEB

SUA.PW

SUA.PW

SIR@

SUA.PW



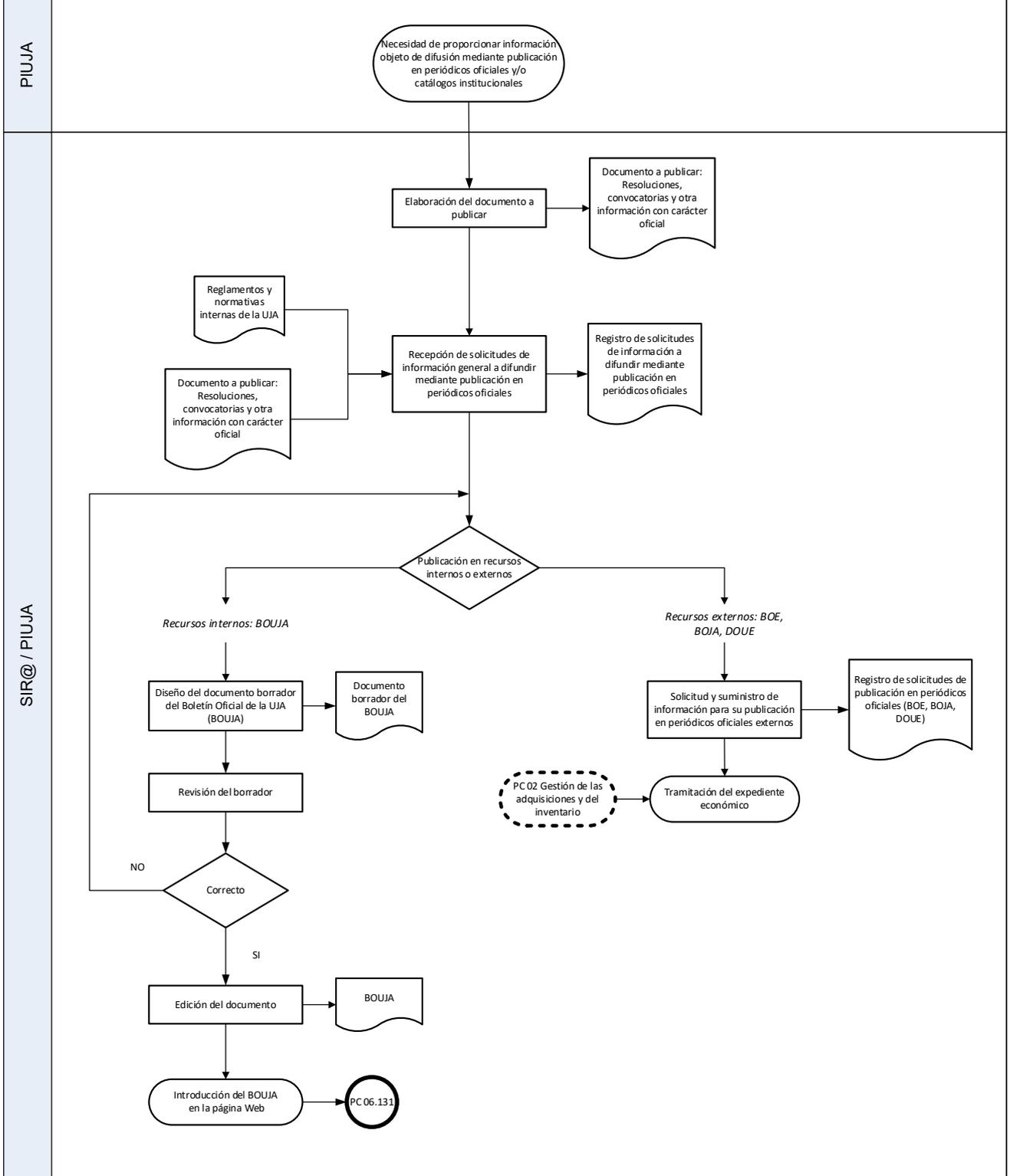


PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS PARA LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.1.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL

PC 06.13.- DIFUSIÓN GENERAL

PC 06.132.- PUBLICACIONES EN PERIÓDICOS OFICIALES Y CATÁLOGOS INSTITUCIONALES



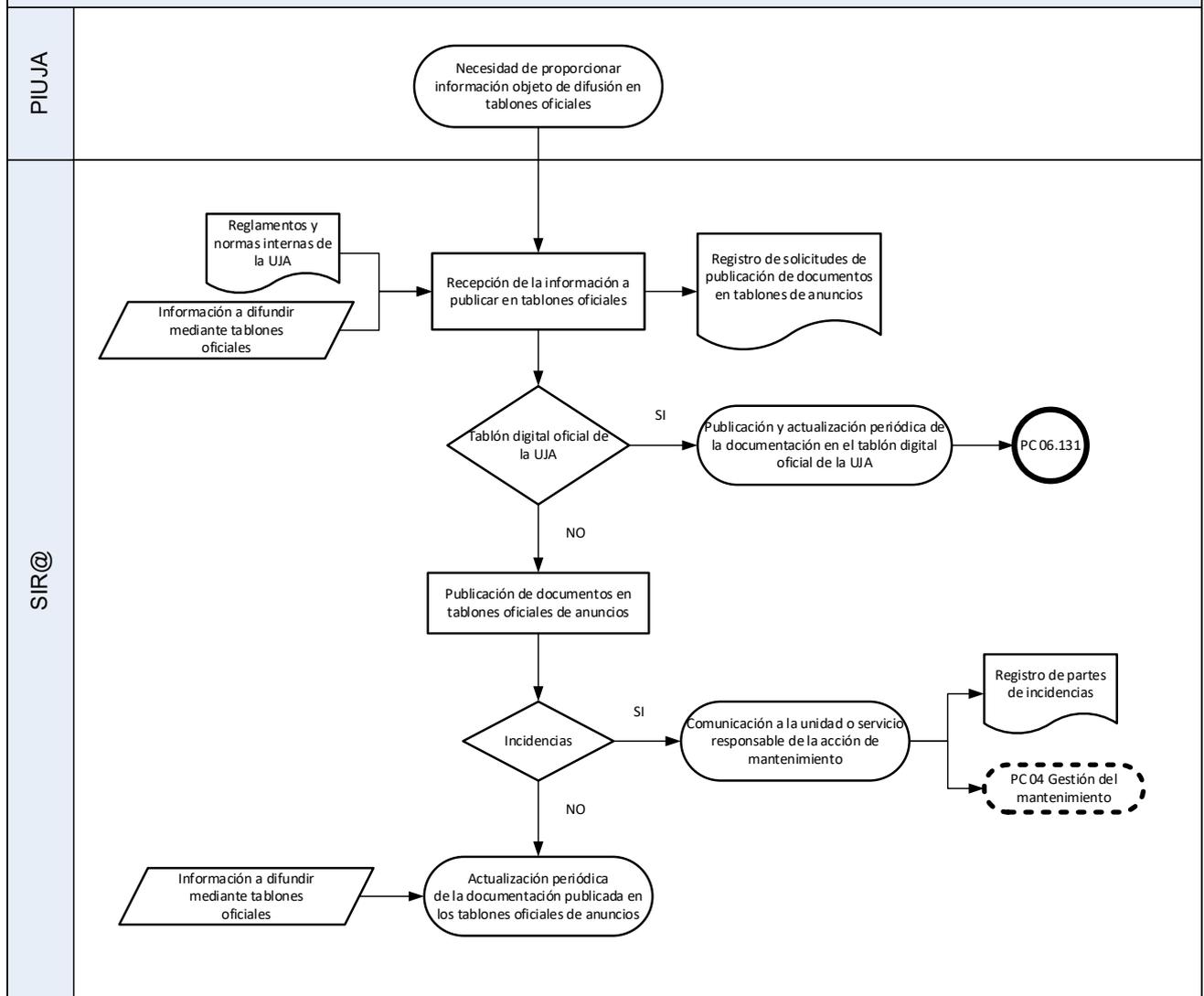


PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.1.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL

PC 06.13.- DIFUSIÓN GENERAL

PC 06.133.- PUBLICACIONES EN TABLONES OFICIALES



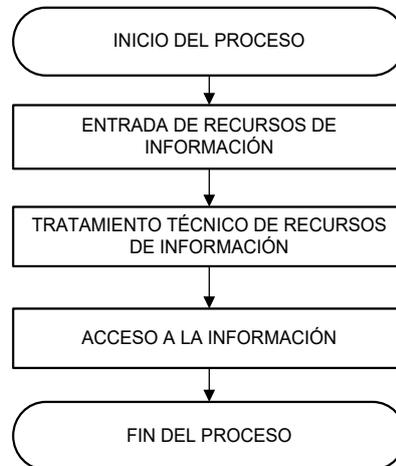


PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.21.- DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

BIBL

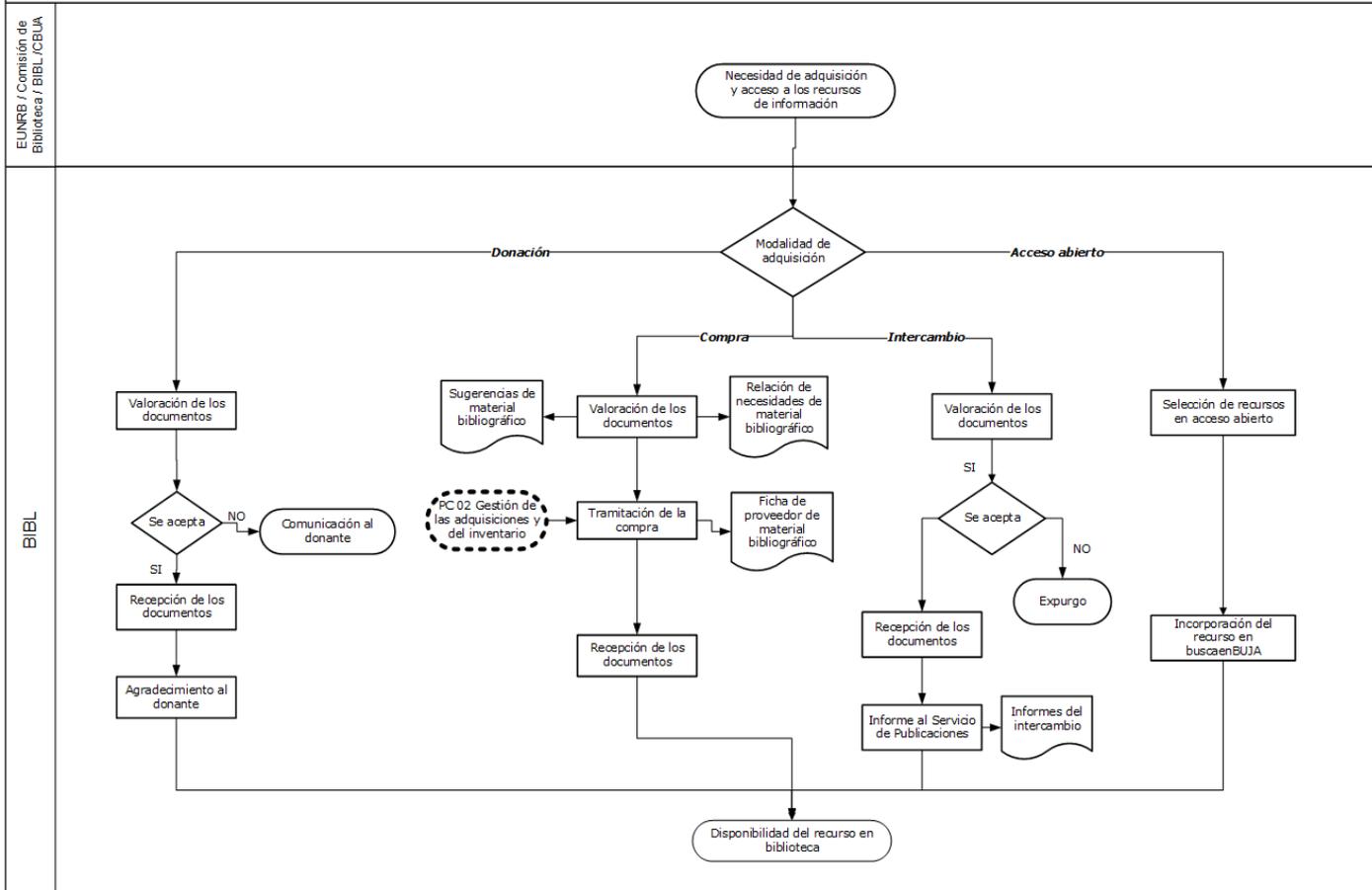




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.211- DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. ENTRADA DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

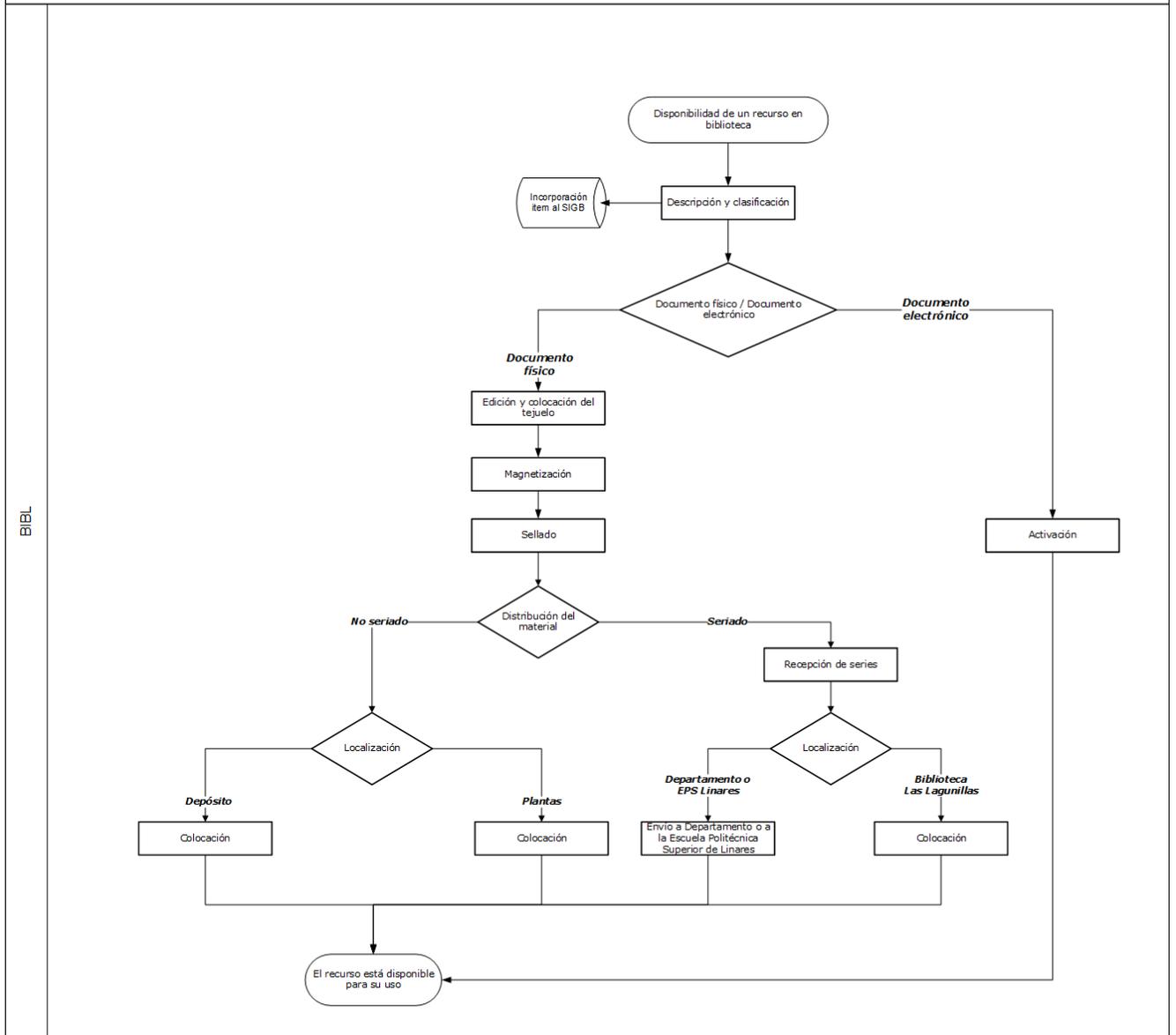




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.212- DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. TRATAMIENTO TÉCNICO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

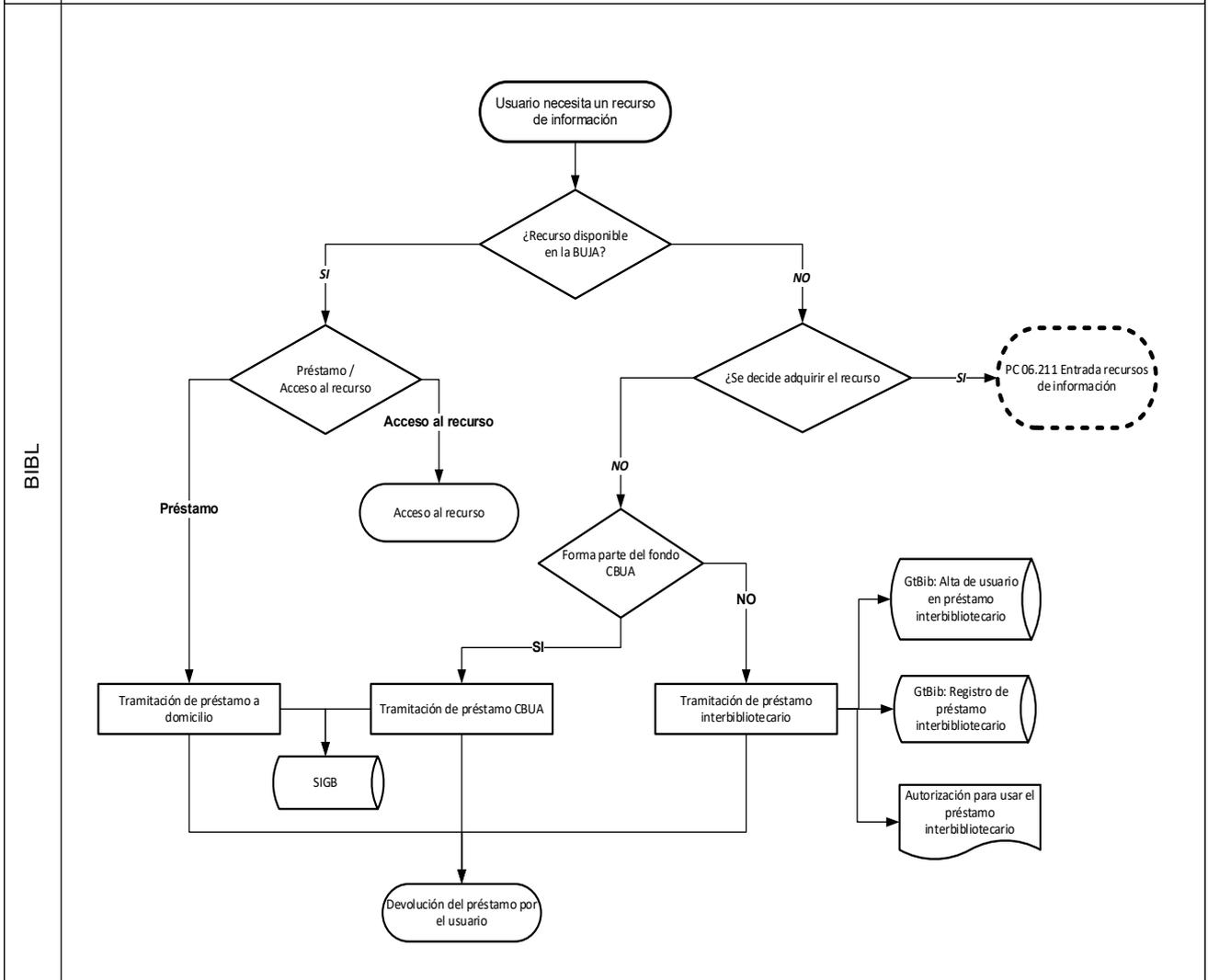




PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.213- DESARROLLO DE LA COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. ACCESO A LA INFORMACIÓN

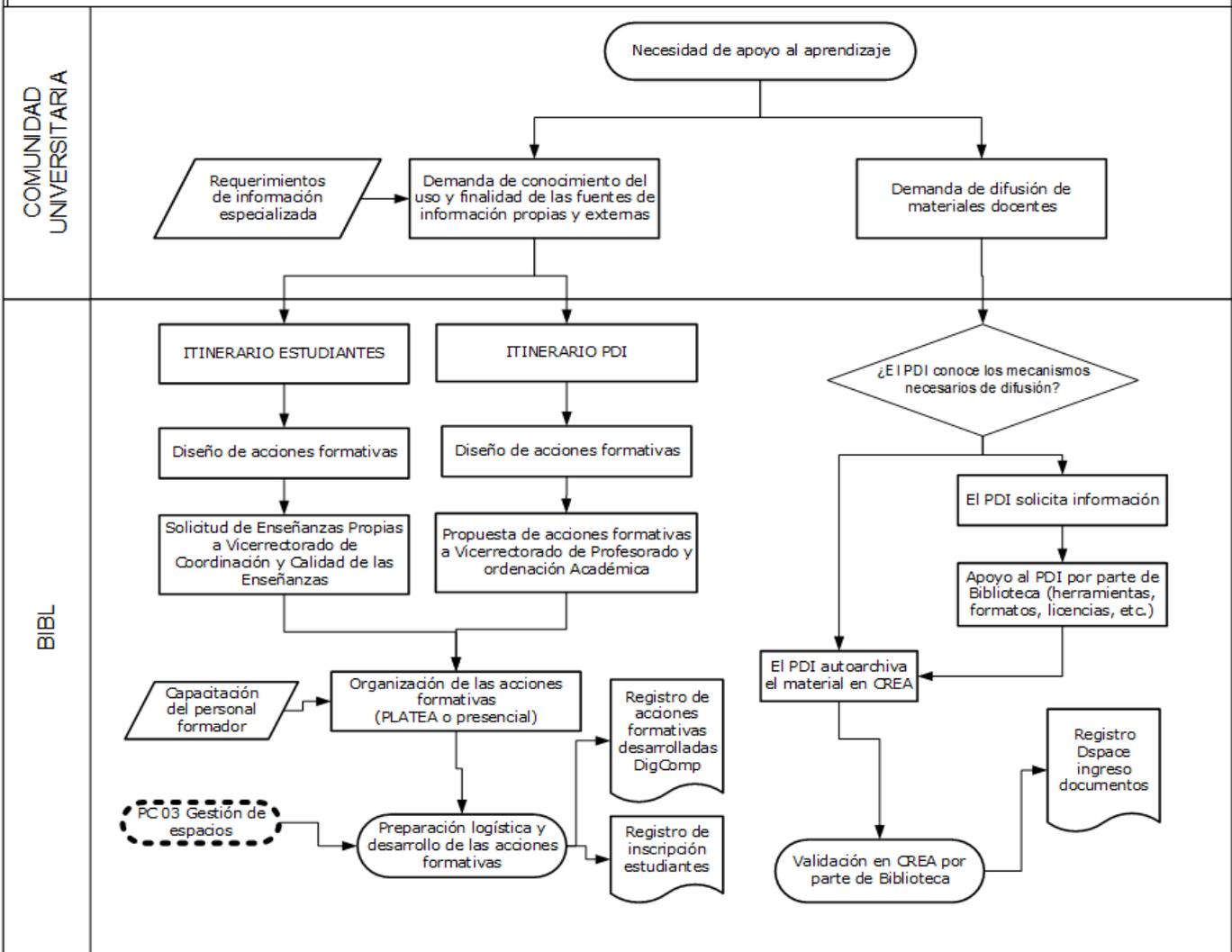




PC 06. - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.22. - APOYO AL APRENDIZAJE

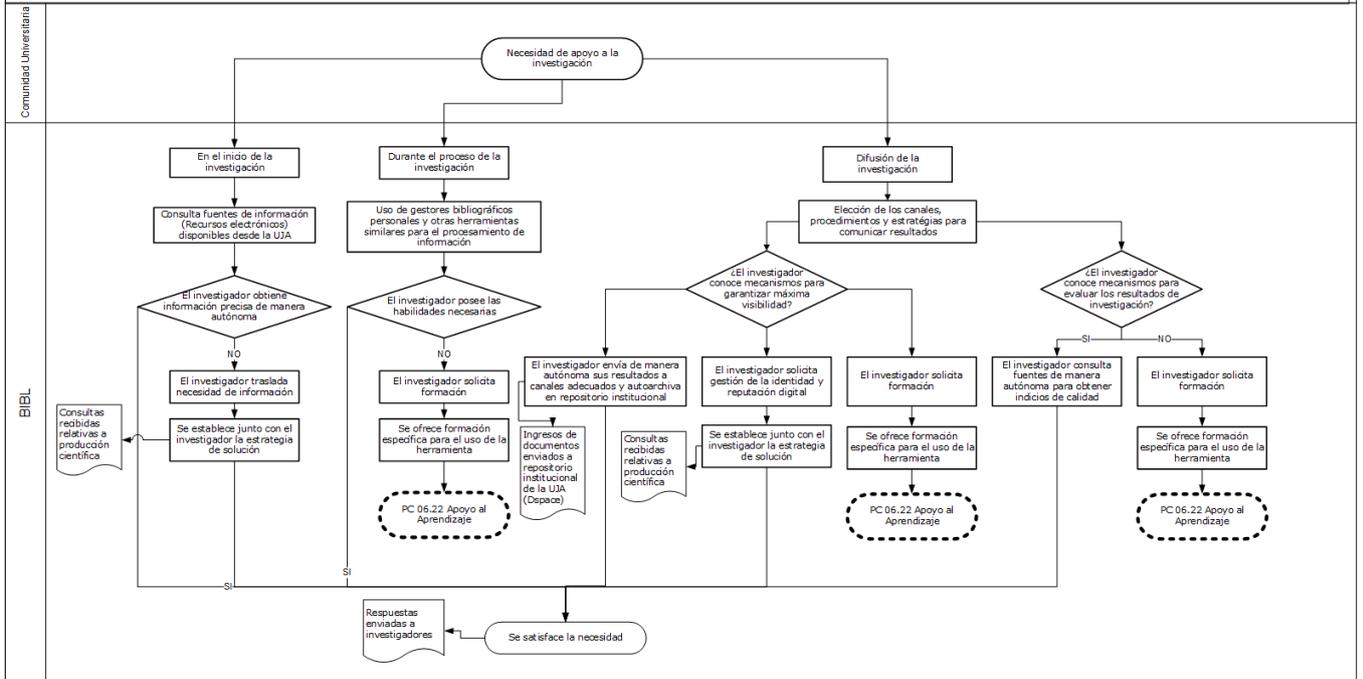




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.23- APOYO A LA INVESTIGACIÓN

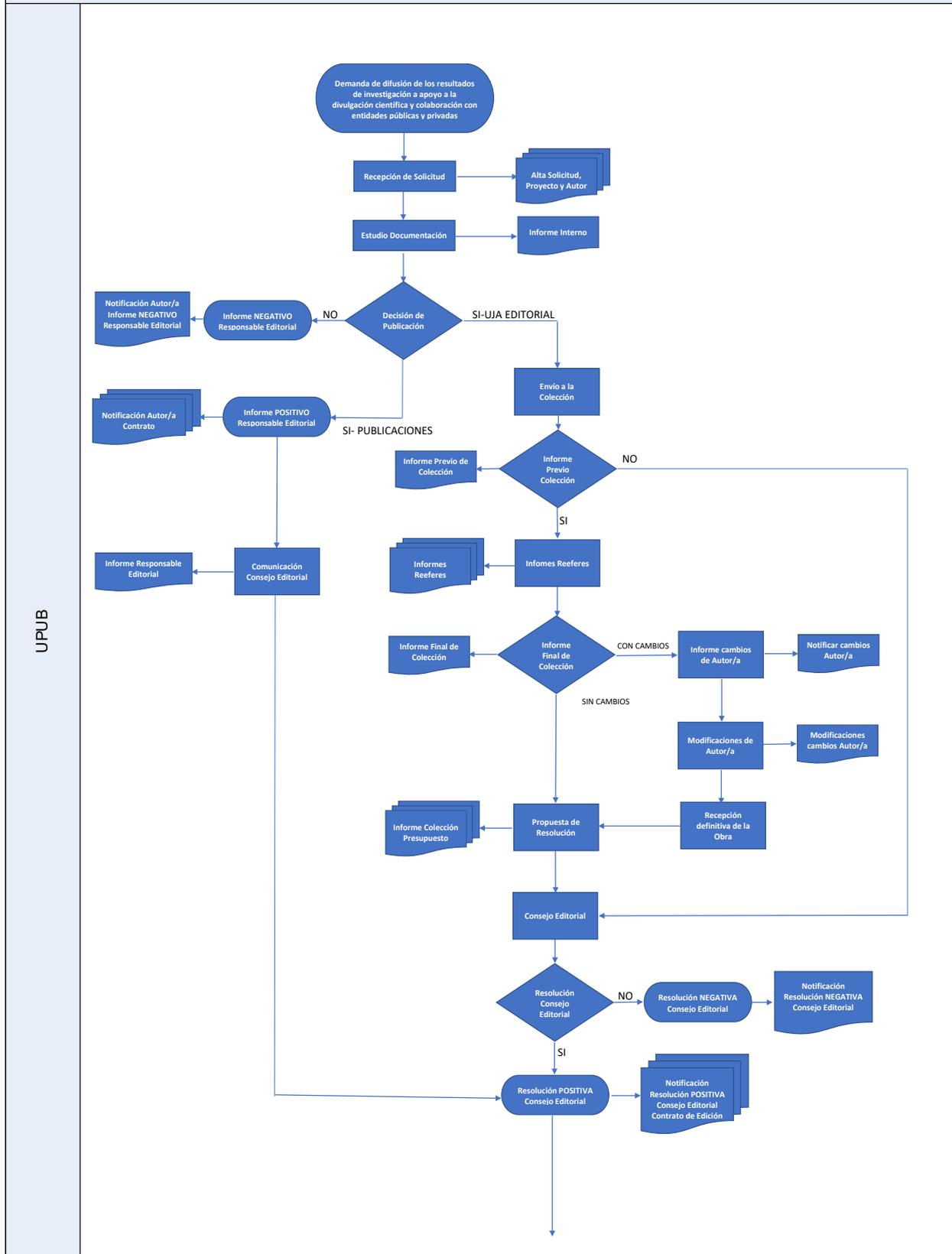




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.24.- PUBLICACIONES -FLUJOGRAMA EDICIÓN A



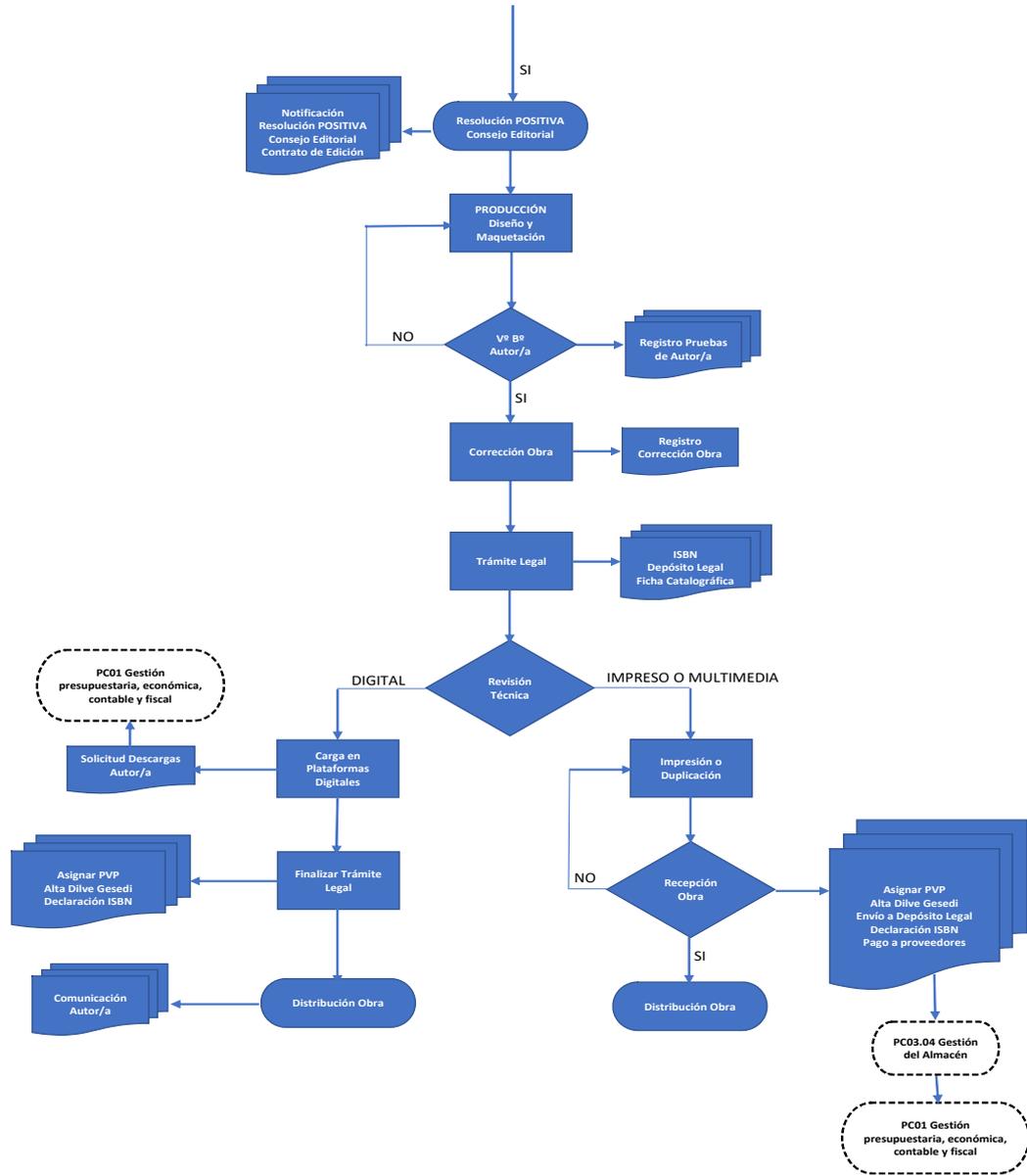


PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.24.- PUBLICACIONES -FLUJOGRAMA EDICIÓN b

UPUB

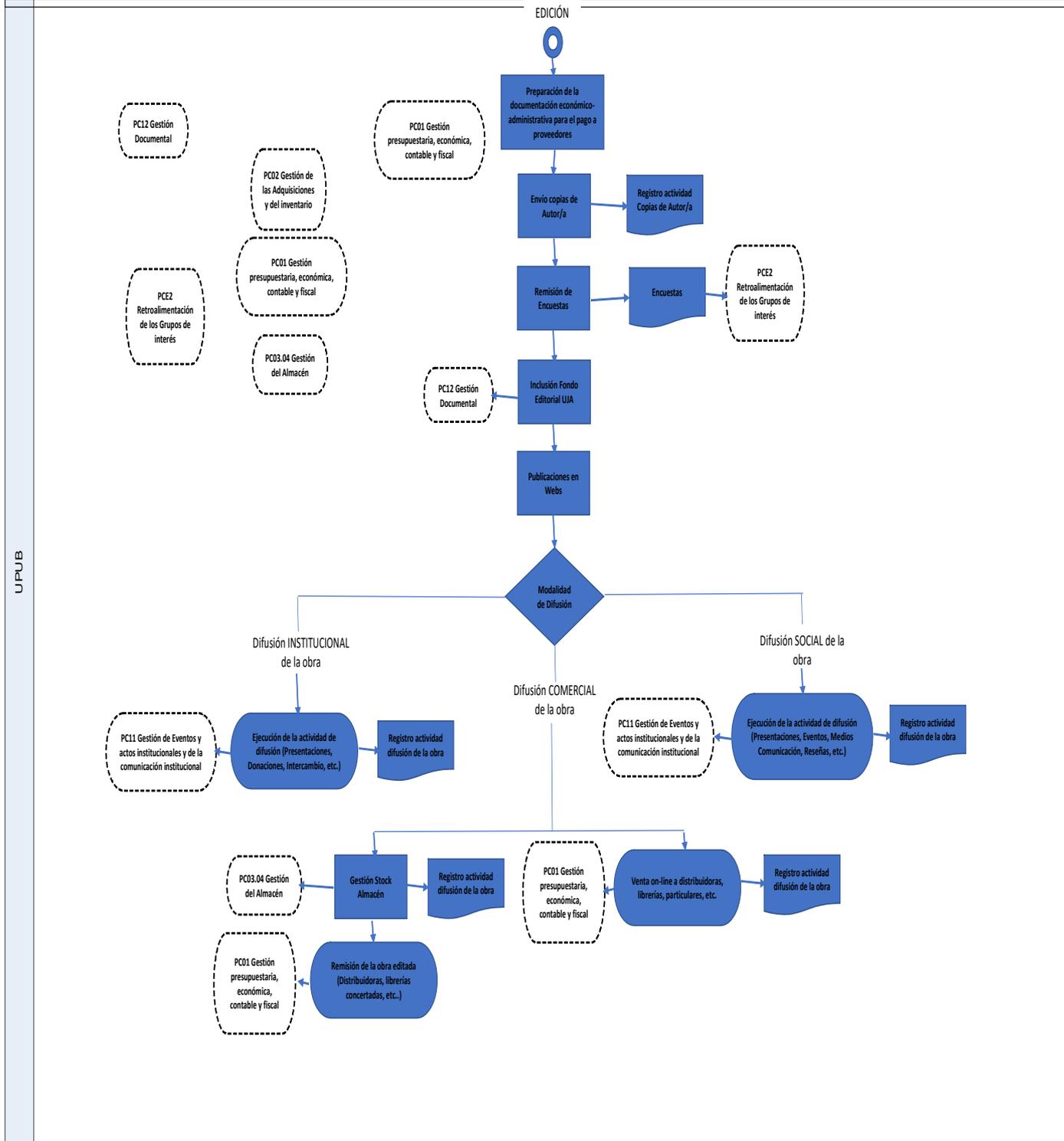




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.24.- PUBLICACIONES – FLUJOGRAMA DISTRIBUCIÓN

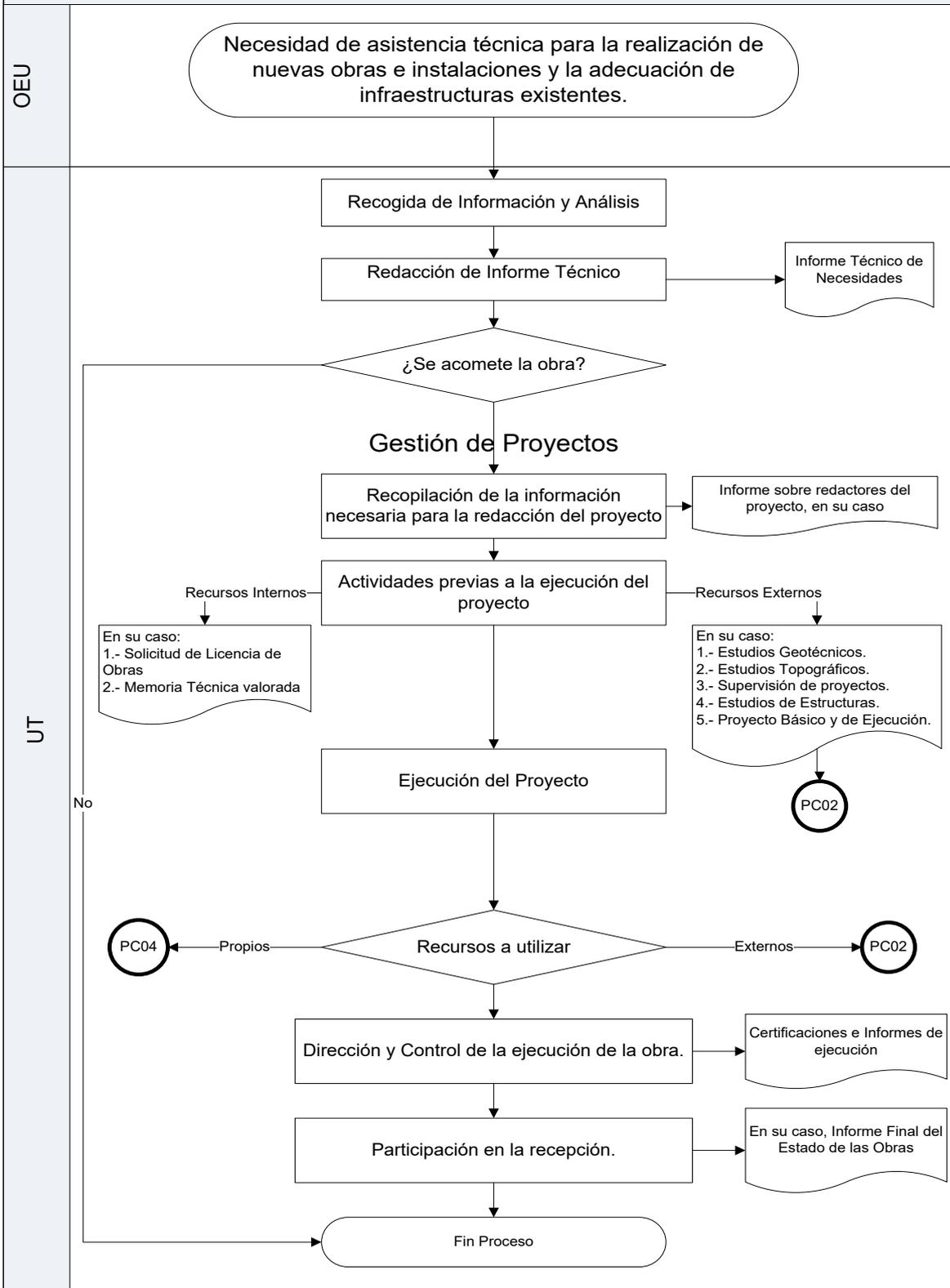




PC O6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC O6.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC O6. 25.-ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS E INSTALACIONES

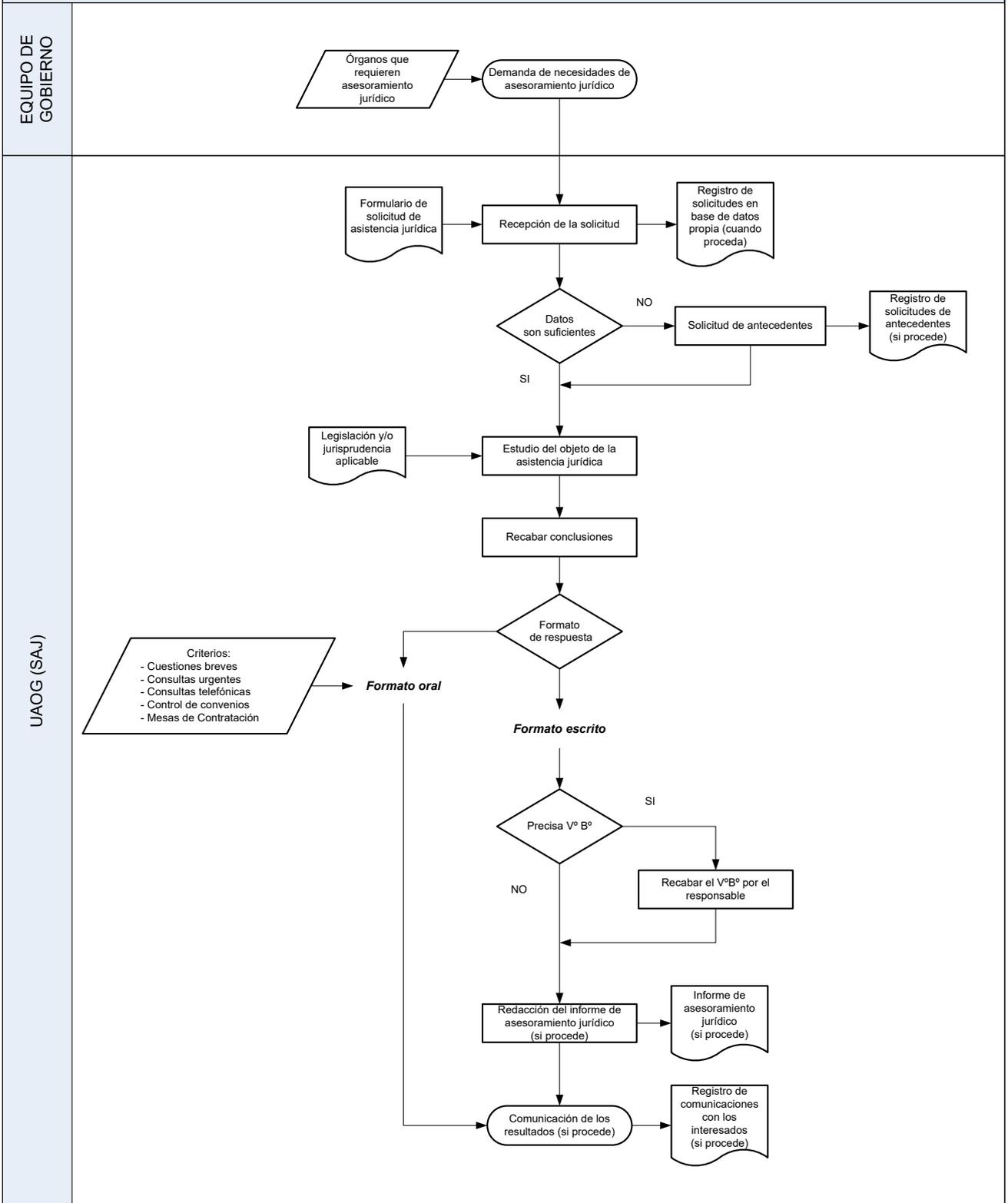




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.26. - ASESORAMIENTO JURÍDICO

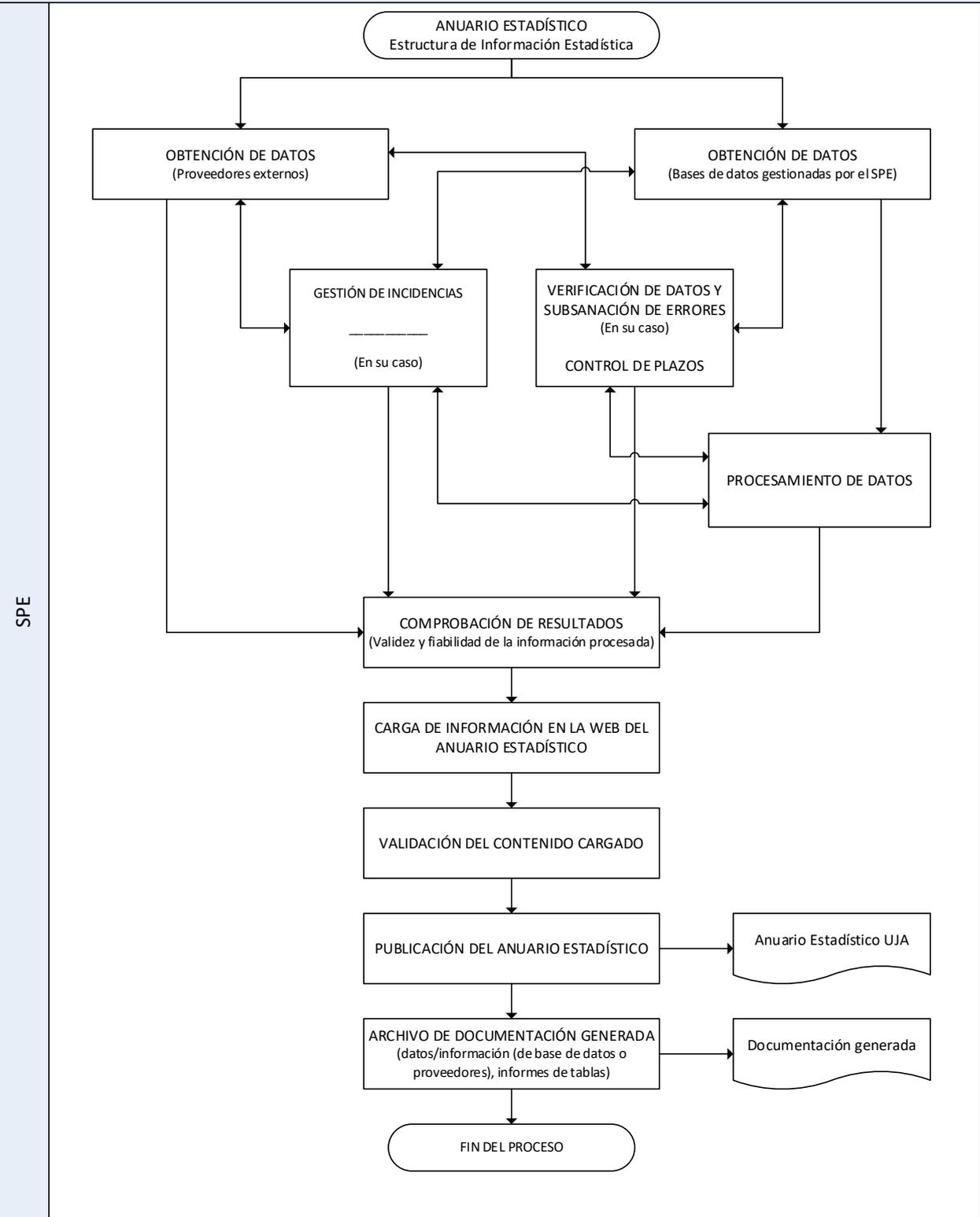




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.28.- ANUARIO ESTADÍSTICO



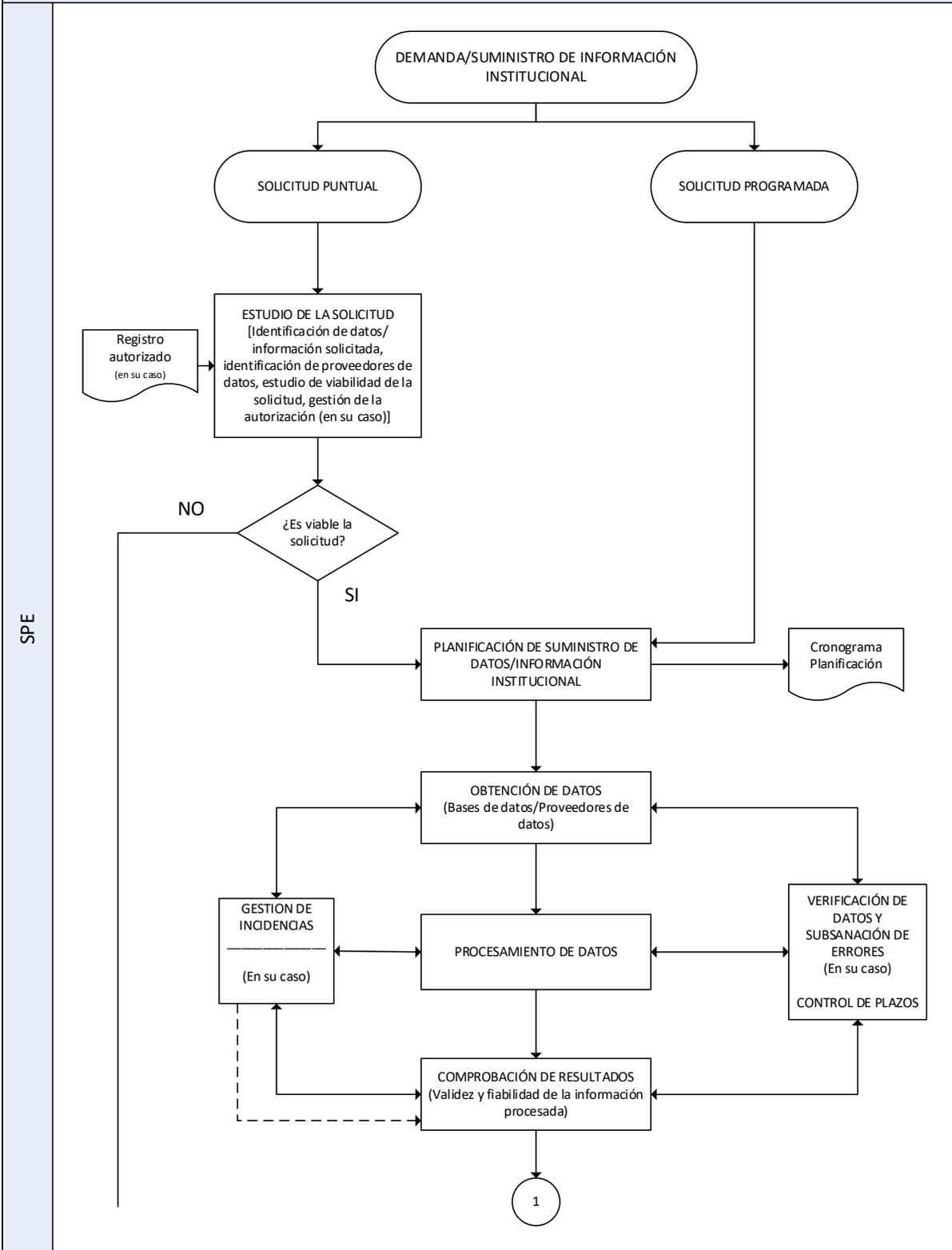
SPE



PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.29.- SUMINISTRO DE DATOS E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

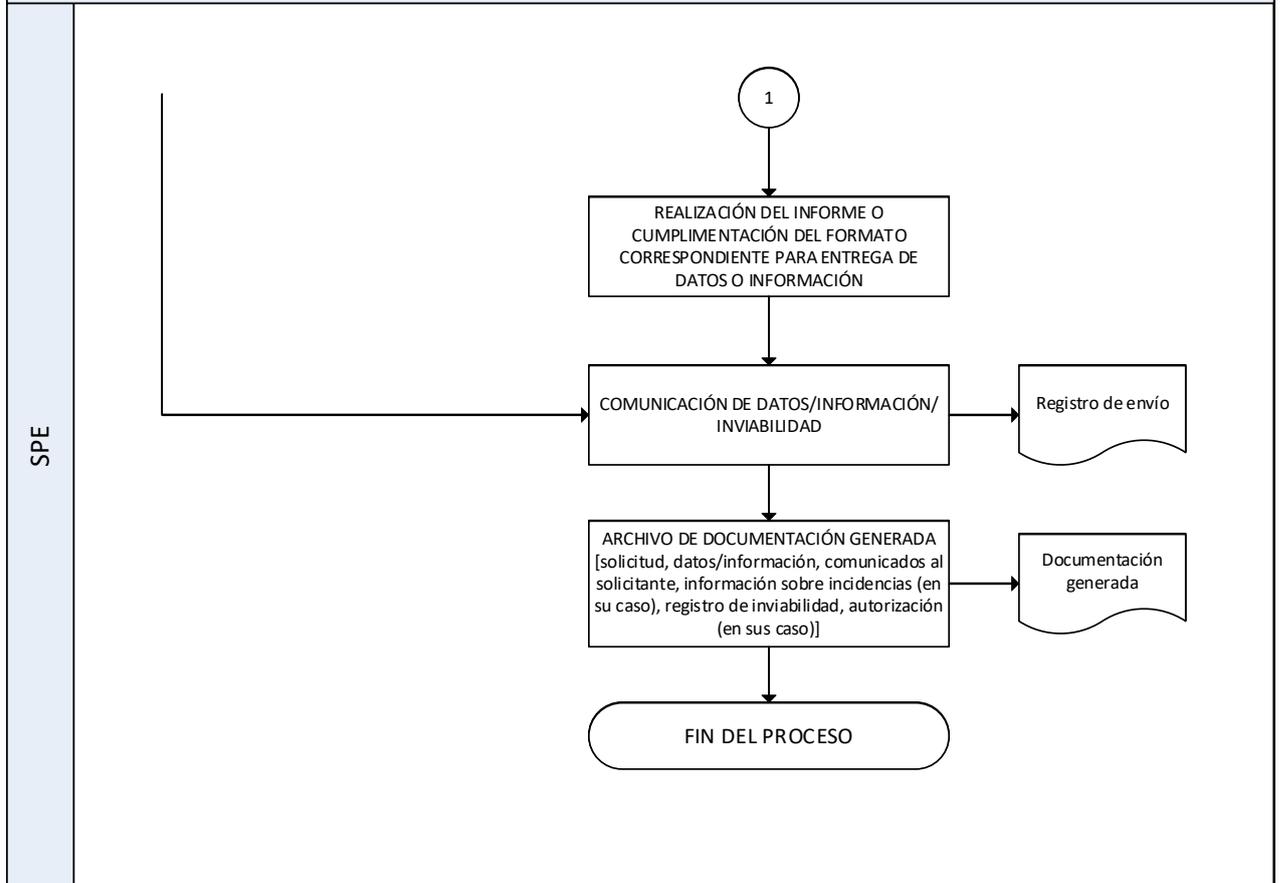




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.2.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO

PC 06.29.- SUMINISTRO DE DATOS E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL (CONTINUACIÓN)

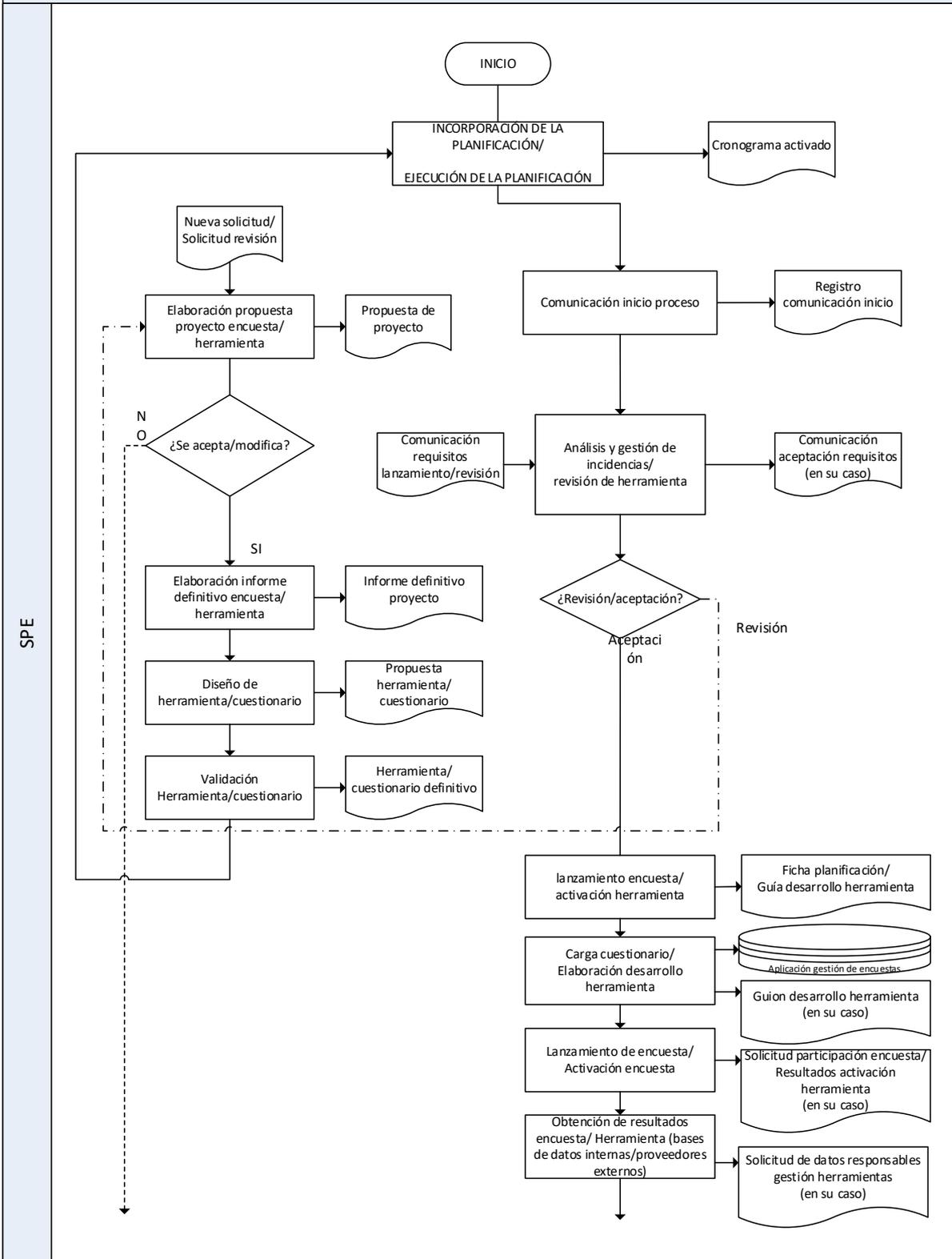




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.3.-RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PC 06.30.-RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

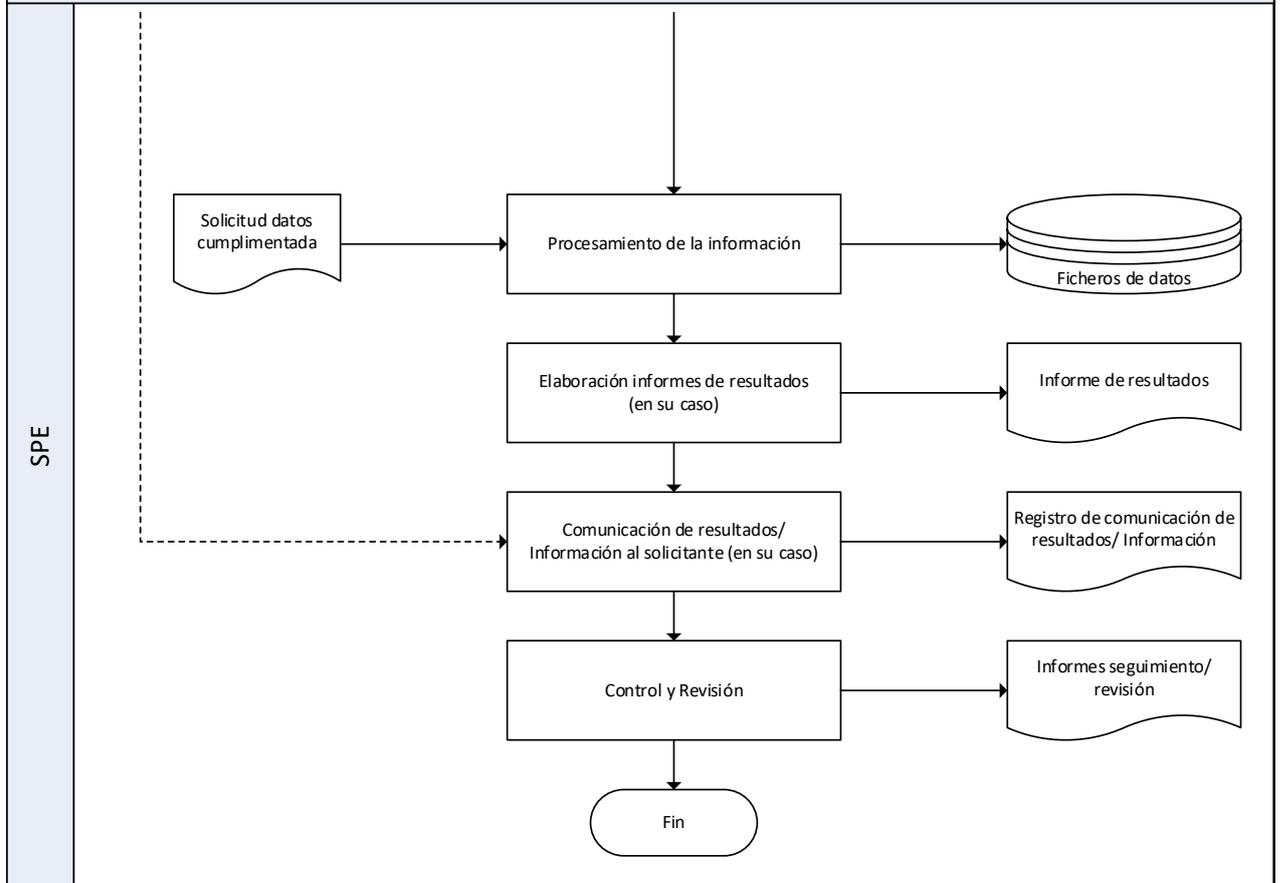




PC 06.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

PC 06.3.-RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PC 06.30.-RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS(CONTINUACIÓN)





12.- INDICADORES DEL PROCESO

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

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

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

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

PC 06.12 Atención directa.	
I.[PC 06.12]-01	Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.
I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuesta a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborales.
PC 06.131 Páginas Web.	
I.[PC 06.131]-01	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.
I.[PC 06.131]-02	Número de actualizaciones realizadas en la página web.
PC 06.132 Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales.	
I.[PC 06.132]-01	Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.
PC 06.133 Publicaciones en Tablones Oficiales.	
I.[PC 06.133]-01	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.
PC 06.21 Desarrollo de la colección bibliográfica y acceso a la información.	
I.[PC 06.21]-01	Número de préstamos por usuario potencial
I.[PC 06.21]-02	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial
I.[PC 06.21]-03	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial
I.[PC 06.21]-04	Número de consultas al descubridor de la BUJA por usuario potencial



PC 06.211 Entrada de recursos de información.	
I.[PC 06.211]-01	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días
I.[PC 06.211]-02	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días
I.[PC 06.211]-03	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca
I.[PC 06.211]-04	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca
I.[PC 06.211]-05	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas
PC 06.212 Tratamiento técnico de Recursos de Información.	
I.[PC 06.212]-01	Número total de ítems informatizados en SIGB.
PC 06.213 Acceso a la Información.	
I.[PC 06.213]-04	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario).
I.[PC 06.213]-05	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles.
I.[PC 06.213]-06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas.
PC 06.22 Apoyo al aprendizaje.	
I.[PC 06.22]-01	Porcentaje de estudiantes que reciben cursos del programa DigComp.
I.[PC 06.22]-02	Porcentaje de materiales docentes incorporados a CREA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.
PC 06.23. Apoyo a la investigación.	
I.[PC 06.23]-02	Número de consultas recibidas en formulario web de apoyo a la investigación por PDI.
I.[PC 06.23]-03	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA.
I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles.
I.[PC 06.23]-05	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca.
PC 06.24 Publicaciones.	
I.[PC 06.24]-01	Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.
I.[PC 06.24]-02	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente.
I.[PC 06.24]-03	Porcentaje de obras de intercambio.
I.[PC 06.24]-04	Porcentaje de obras distribuidas en plazo.



I.[PC 06.24]-05	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.
PC 06.25 Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones.	
I.[PC 06.25]-01	Porcentaje de informes técnicos y estudios técnicos emitidos desde su tramitación en los plazos de 10 y 40 días hábiles, respectivamente.
PC 06.26 Asesoramiento Jurídico.	
I.[PC 06.26]-01	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.
I.[PC 06.26]-02	Porcentaje de solicitudes de expedientes judiciales.
PC 06.27 Gestión de apoyo a procesos electorales.	
I.[PC 06.27]-01	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral.
PC 06.28 Anuario estadístico.	
I.[PC 06.28]-01	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos.
PC 06.29 Suministro de Datos e Información Institucional.	
I.[PC 06.29]-01	Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica.
I.[PC 06.29]-02	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante.
I.[PC 06.29]-03	Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda.
I.[PC 06.29]-04	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado al demandante.
I.[PC 06.29]-05	Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.
PC 06.30 Retroalimentación de los grupos de interés	
I.[PC.06.30]-01	Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas con origen en una actuación del SPE
I.[PC.06.30]-02	Porcentaje de informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días
I.[PC.06.30]-03	Número de encuestas gestionadas
I.[PC.06.30]-04	Número de informes de resultados

Tabla nº [3-Doc-PC 06]. Cuadro de indicadores- Proceso PC 06.



12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

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



I.[PC 06.12]-01	Incremento porcentual anual del número de consultas de atención directa.		
FORMULACIÓN	(Total año actual*100/ Total año anterior)-100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: El indicador se segmenta por el medio de atención directa (presencial, vía telemática etc.).			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 1- I. [PC 06.12]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.12]-02	Porcentaje de respuestas a consultas telemáticas tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 días laborables.		
FORMULACIÓN:	Número de respuestas enviadas en plazo * 100 / Número total de consultas telemáticas		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>= 93%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Consultas solamente por vía telemática; excluyendo a los técnicos del Gabinete de Prensa.			
CONTROL	Código de versión: 05		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 2 - I. [PC 06.12]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.131]-01	Variación porcentual anual del número de visitas de la página web.		
FORMULACIÓN:	(Total año actual * 100 / Total año anterior)-100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica ▪ *Jefa del Servicio de Informática (SINF). ▪ SUA.PW** 	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: El indicador se segmenta por Unidades que gestionan páginas web. *Página principal de la UJA (www.ujaen.es).			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		



Ficha nº 3- I. [PC 06.131]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.131]-02	Número de actualizaciones realizadas en la página web.		
FORMULACIÓN:	\sum Actualizaciones realizadas mensualmente		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Continuo según necesidades de actualización
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica ▪ SUA.PW 	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: El indicador se segmenta por Unidades que gestionan páginas web.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 4- I. [PC 06.131]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.132]-01	Incremento porcentual anual del número de entradas en web BOUJA.		
FORMULACIÓN:	$(\text{Total año actual} * 100 / \text{Total año anterior}) - 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Mide la variación respecto al año anterior del número de entras en web del BOUJA			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 5- I. [PC 06.132]-01-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.133]-01	Incremento porcentual anual del número de entradas en tablón digital.		
FORMULACIÓN:	$(\text{Total año actual} * 100 / \text{Total año anterior}) - 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Mide la variación respecto al año anterior del número de entradas al tablón digital. Suspensión temporal de medición en 2014 por cuestiones técnicas. Se vuelve a activar el indicador en el ciclo 2019			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 6- I. [PC 06.133]-01-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.21]-01	Número de préstamos por usuario potencial		
FORMULACIÓN:	Número de préstamos / Número de usuarios potenciales		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
$\geq 0,5\%$	$\geq 1\%$	Periodicidad medición:	Mensual
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			



CONTROL	Código de versión: 03
Medición desde:	2012

Ficha nº 7- I. [PC 06.21]-01-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.21]-02	Número descargas de recursos electrónicos por usuario potencial		
FORMULACIÓN:	Número de descargas de recursos electrónicos / Número de usuarios potenciales		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	>=25	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Para el cálculo de este indicador se necesita un dato que da el proveedor y hay que consensuar con el CBUA. Este dato no está disponible hasta mayo, por lo que hasta este momento el cálculo se hará con los datos relativos al ejercicio anterior.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 8- I. [PC 06.21]-02-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.21]-03	Número de consultas a recursos electrónicos por usuario potencial		
FORMULACIÓN:	Número de consultas a recursos electrónicos / Número de usuarios potenciales		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	>=25	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Para el cálculo de este indicador se necesita un dato que da el proveedor y hay que consensuar con el CBUA. Este dato no está disponible hasta mayo, por lo que hasta este momento el cálculo se hará con los datos relativos al ejercicio anterior.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 9- I. [PC 06.21]-03-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.21]-04	Número de consultas a al descubridor de la BUJA por usuario potencial		
FORMULACIÓN:	Número de consultas al descubridor de la BUJA / Número de usuarios potenciales		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=7	>=14	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2020		

Ficha nº 10- I. [PC 06.21]-04-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.



I.[PC 06.211]-01	Porcentaje de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días		
FORMULACIÓN:	(número de pedidos de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días / número de monografías recibidas) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=85%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 11- I. [PC 06.211]-01-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.211]-02	Porcentaje de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días		
FORMULACIÓN:	(número de pedidos de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días / número de monografías recibidas) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=85%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 12- I. [PC 06.211]-02-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.211]-03	Porcentaje de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca		
FORMULACIÓN:	(Gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca / (Crédito total del presupuesto de Biblioteca – Gastos corrientes)) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=30%	>=90%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 13- I. [PC 06.211]-03-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.211]-04	Porcentaje de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca		
FORMULACIÓN:	(número de documentos disponibles / número de documentos recomendados) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 14- I. [PC 06.211]-04-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.



I.[PC 06.211]-05	Porcentaje de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridas		
FORMULACIÓN:	(número de peticiones atendidas / número de peticiones recibidas) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 15- I. [PC 06.211]-05-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.212]-01	Número total de Ítems informatizados en SIGB		
FORMULACIÓN:	Número total de Ítems informatizados en SIGB		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Sin objetivo	Sin objetivo	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2022		

Ficha nº 16- I. [PC 06.212]-01-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.213]-04	Porcentaje de respuestas positivas (préstamo interbibliotecario)		
FORMULACIÓN:	(Número de solicitudes PI servidas / Número de solicitudes PI – solicitudes PI rechazadas + solicitudes PI canceladas) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=85%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 20- I. [PC 06.213]-04-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.213]-05	Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles		
FORMULACIÓN:	(número de solicitudes tramitadas en un plazo no superior a cuatro días hábiles/ número de solicitudes de préstamo interbibliotecario recibidas)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		



Ficha nº 21- I. [PC 06.213]-05-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.213]-06	Porcentaje de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas		
FORMULACIÓN:	(número de consultas respondidas en un plazo no superior a 48 horas / número de consultas recibidas)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 22- I. [PC 06.213]-06-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.22]-01	Porcentaje de estudiantes que reciben cursos del programa DigComp		
FORMULACIÓN:	(Número de estudiantes que reciben cursos del programa DigComp / Número de estudiantes UJA)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<=1%	>=2%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Director de Biblioteca	Responsable seguimiento	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2021		

Ficha nº 47- I. [PC 06.22]-01-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.22]-02	Porcentaje de materiales docentes incorporados a CREA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		
FORMULACIÓN:	(materiales docentes incorporados a CREA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca/ número de materiales docentes recibidos)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2023		

Ficha nº 48- I. [PC 06.22]-02-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.23]-02	Número de consultas recibidas en formulario web de apoyo a la investigación por PDI		
FORMULACIÓN:	Número de consultas recibidas en formulario web de apoyo a la investigación/ número PDI UJA		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=0,02	>=0,04	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			



CONTROL	Código de versión: 02
Medición desde:	2013

Ficha nº 24- I. [PC 06.23]-02-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

[PC 06.23]-03	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA		
FORMULACIÓN:	Número de consultas al repositorio institucional de la UJA		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
-	-	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se eliminan en 2018 los valores límite y objetivo porque se ha establecido un nuevo planteamiento del concepto consulta, por lo que los valores se deberán ajustar a los nuevos criterios de cálculo. Los nuevos se determinarán dependiendo de cómo evolucione el indicador en un par de años.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2018		

Ficha nº 25- I. [PC 06.23]-03-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.23]-04	Porcentaje de consultas relativas a producción científica respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles		
FORMULACIÓN:	(número de consultas relativas a producción científica respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles / número de consultas recibidas)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

Ficha nº 26- I. [PC 06.23]-04-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.23]-05	Porcentaje de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca		
FORMULACIÓN:	(tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca / número tesis recibidas)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director de la Biblioteca	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

Ficha nº 27- I. [PC 06.23]-05-. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.24]-01	Porcentaje de obras editadas con informe científico externo.		
FORMULACIÓN:	(Total obras editadas con informe científico externo / Total obras que requieren informe científico externo)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual



No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa de la Unidad de Publicaciones Y Artes Gráficas	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 28- I. [PC 06.24]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.24]-02	Porcentaje de obras publicadas dentro de los plazos establecidos para la edición sobre el total de obras editadas anualmente		
FORMULACIÓN:	Total obras publicadas dentro de los plazos establecidos * 100 / Total obras publicadas anualmente		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>= 80%	>=90%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefa de la Unidad de Publicaciones Y Artes Gráficas	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Plazo establecido en la Carta de Servicios: 9 meses, desde la fecha de su aceptación, descontadas las pruebas de autor..			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 29- I. [PC 06.24]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.24]-03	Porcentaje de obras de intercambio.		
FORMULACIÓN:	Obras enviadas en concepto de intercambio *100 / Total de obras editadas anualmente		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	*De marzo del año X a marzo del año X+1
>=40%	>= 90%	Periodicidad medición:	Anual (marzo)
Responsable medición:	Jefa de la Unidad de Publicaciones Y Artes Gráficas	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: *La periodicidad del indicador traspasa el año natural y se realiza en el mes de marzo del siguiente año.			
CONTROL	Código de versión: 02		
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Medición desde:	2010		

Ficha nº 30 - I. [PC 06.24]-03. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.24]-04	Porcentaje de obras distribuidas en plazo.		
FORMULACIÓN:	(Obras distribuidas en plazo de un mes/obras editadas anualmente) *100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=85%	Periodicidad medición:	Trimestral



Responsable medición:	Jefa de la Unidad de Publicaciones Y Artes Gráficas	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: El plazo de referencia es 1 mes desde la recepción de la obra.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 31- I. [PC 06.24]-04. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.24]-05	Porcentaje de obras revisadas y corregidas.		
FORMULACIÓN:	(Total obras revisadas y corregidas / Total obras susceptibles de corrección) * 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=80%	>=90%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefa de la Unidad de Publicaciones Y Artes Gráficas	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: El total de obras revisadas y corregidas se refiere al total de obras susceptibles de ser corregidas por el Servicio de Publicaciones, según se establece la instrucción técnica, nº 1 (09/02/2012).			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 32- I. [PC 06.24]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.25]-01	Porcentaje de informes técnicos y estudios técnicos emitidos desde su tramitación en los plazos de 10 y 40 días hábiles, respectivamente.		
FORMULACIÓN:	(ITEp/TIt)*100 y (ETEp/TET)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=75%	>=80%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Obras (Unidad Técnica- UT-).		
Responsable seguimiento:	Gerencia		
Variables:			
TIt: Número de informes técnicos emitidos en el semestre			
ITEp: Número de informes técnicos emitidos en el semestre en el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de solicitud			
TET: Número de estudios técnicos emitidos en el semestre			
ETEp: Número de estudios técnicos emitidos en el semestre en el plazo de 40 días hábiles desde la fecha de solicitud			
Observaciones:			
Los estudios técnicos requieren de complejos desarrollos que pueden abarcar mediciones, alzamiento de plazos, valoraciones económicas, etc. Que habitualmente no son necesarios en el caso de los informes técnicos.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2012 para los informes, 2015 para los estudios técnicos		

Ficha nº 33-I. [PC 06.25]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.



I.[PC 06.26]-01	Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo.		
FORMULACIÓN:	Número total de informes remitidos en plazo *100/ Número total de informes		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=85%	>=93%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Porcentaje de informes evacuados en un plazo inferior al legal, o en su defecto 10 días hábiles.		
CONTROL	Código de versión: 04		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 34 - I. [PC 06.26]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.26]-02	Porcentaje de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas		
FORMULACIÓN:	Número de trámites/gestiones judiciales realizadas*100/Número total de trámites/gestiones realizadas		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	<p>El número de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas se evidencia mediante el registro de entrada y salida de documentos judiciales por parte del Registro General de la Universidad de Jaén.</p> <p>El número total de trámites/gestiones realizadas supone la consideración del número de trámites/gestiones de carácter judicial realizadas, el número total de informes jurídicos emitidos y la asistencia a las mesas de contratación e la Universidad de Jaén.</p>		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2017		

Ficha nº 35 - I. [PC 06.26]-02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.



I.[PC 06.27]-01	Número de reclamaciones recibidas al proceso electoral.		
FORMULACIÓN:	\sum número de reclamaciones recibidas al proceso electoral		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Por cada proceso electoral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la UAOG	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Se contabilizan las reclamaciones recibidas en los procesos electorales de elecciones a Claustro y/o a Rector.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2014		

Ficha nº 36 - I. [PC 06.27]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.28]-01	Porcentaje de actualizaciones anuales del Anuario Estadístico sobre las planificadas en el Calendario de Suministro de Datos		
FORMULACIÓN:	(Número de actualizaciones anuales realizadas del Anuario Estadístico realizadas sobre las planificadas/Total actualizaciones planificadas en el Calendario de Suministro de Datos)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=50%	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 37 - I. [PC 06.28]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.29]-01	Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica.		
FORMULACIÓN:	(Número solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado por el solicitante/Total solicitudes periódicas de suministro de datos e información estadística)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
	90%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsables de Suministro de Datos, según tabla de asignación de responsabilidad básica del proceso.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición a partir de la incorporación del nuevo proceso al SIGC-SUA. Aplica a cada una de las solicitudes periódicas gestionadas por cada responsable de suministro de datos.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	Abril 2015 para el Servicio de Planificación y Evaluación. 2016 según incorporación de Unidades.		

Ficha nº 38- I. [PC 06.29]- 01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.29]-02	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante.		
FORMULACIÓN:	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo establecido por el demandante.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
	2 días	Periodicidad medición:	Anual



Responsable medición:	Responsables de Suministro de Datos, según tabla de asignación de responsabilidad básica del proceso.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición a partir de la incorporación del nuevo proceso al SIGC-SUA. Aplica a cada una de las solicitudes periódicas gestionadas por cada responsable de suministro de datos, para el caso en el que el indicador "Grado de cumplimiento del plazo establecido por el demandante de la solicitud periódica" no alcance el 100%.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	Abril 2015 para el Servicio de Planificación y Evaluación. 2016 según incorporación de Unidades.		

Ficha nº 39 - I. [PC 06.29]- 02. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.29]-03	Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda.		
FORMULACIÓN:	(Número solicitudes a demanda de suministro de datos e información estadística atendidas en el plazo previamente comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante/Total solicitudes a demanda de suministro de datos e información estadística)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
	80%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsables de Suministro de Datos, según tabla de asignación de responsabilidad básica del proceso.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición a partir de la incorporación del nuevo proceso al SIGC-SUA. Aplica a cada una de las solicitudes a demanda gestionadas por cada responsable de suministro de datos.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	Abril 2015 para el Servicio de Planificación y Evaluación. 2016 según incorporación de Unidades.		

Ficha nº 40 - I. [PC 06.29]- 03. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC 06.29]-04	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado al demandante.		
FORMULACIÓN:	Promedio de días transcurridos entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado al demandante de la solicitud a demanda.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
	2 días	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsables de Suministro de Datos, según tabla de asignación de responsabilidad básica del proceso.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición a partir de la incorporación del nuevo proceso al SIGC-SUA. Aplica a cada una de las solicitudes a demanda gestionadas por cada responsable de suministro de datos, para el caso en el que el indicador "Grado de cumplimiento del plazo comunicado por el responsable de suministro de datos al demandante de la solicitud a demanda" no alcance el 100%.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	Abril 2015 para el Servicio de Planificación y Evaluación. 2016 según incorporación de Unidades.		

Ficha nº 41 - I. [PC 06.29]- 04. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.



I.[PC 06.29]-05	Porcentaje de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos sobre el total de solicitudes de datos.		
FORMULACIÓN:	(Número de incidencias surgidas durante el proceso interno de suministro de datos / Número total de solicitudes de datos) *100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Curso Académico
	7%	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Responsables de Suministro de Datos, según tabla de asignación de responsabilidad básica del proceso.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Nuevo indicador, medición a partir de la incorporación del nuevo proceso al SIGC-SUA.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	Abril 2015 para el Servicio de Planificación y Evaluación. 2016 según incorporación de Unidades.		

Ficha nº 42 - I. [PC 06.29]- 05. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC.06.30]-01	Grado de cumplimiento en la planificación de lanzamiento de encuestas con origen en una actuación del SPE		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{Encuestas activas lanzadas en plazo} / \text{Total encuestas activas programadas}) * 100$.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	100% de las encuestas lanzadas de acuerdo a la planificación.	Periodicidad medición:	Según planificación de lanzamiento de la encuesta.
Responsable medición:	Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: La medición del indicador podrá segmentarse según tipología y ámbito de encuesta. Se excluye en el cómputo del indicador las modificaciones y/o incumplimiento de la planificación cuya causa es ajena al SPE al recaer la responsabilidad en las unidades y órganos propietarios de las encuestas.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 43 - I. [PC 06.30]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC.06.30]-02	Porcentaje de informes de resultados de las encuestas remitidos en un plazo igual o inferior a 20 días		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{del número de informes de resultados remitidos en plazo} / \text{Número total de informes remitidos}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
100%	95%	Periodicidad medición:	Según planificación de lanzamiento de la encuesta.
Responsable medición:	Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: La medición del indicador computa únicamente encuestas activas remitidas a los usuarios y asociadas al SIGC-SUA y gestionadas por el SPE, así como las correspondientes al Programa FoCo Académico-Profesional.			



El periodo de medición para las encuestas generales del SIG-SUA y del Programa FoCo se computará a partir del día siguiente al cierre de la encuesta y hasta el día de comunicación de informe de resultados.

En el caso de las encuestas post-servicio, dicha fecha se calculará a partir del día siguiente de la remisión de la información para el cálculo de la tasa de participación por parte de las unidades hasta el día de comunicación del informe de resultados.

CONTROL	Código de versión: 02
Medición desde:	2019

Ficha nº 44 - I. [PC 06.30]- **02** Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC.06.30]-03	Número de encuestas gestionadas		
FORMULACIÓN:	Σ del número de encuestas gestionadas		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: La medición del indicador se puede segmentar por ámbito de encuesta			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 45- I. [PC 06.30]-**03**. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.

I.[PC.06.30]-04	Número de informes de resultados		
FORMULACIÓN:	Σ número de informes de resultados elaborados		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: La medición del indicador comprende tanto los informes globales como los segmentados. Se excluye de la medición los informes de resultados de las encuesta de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado, cuya elaboración está externalizada.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2019		

Ficha nº 46- I. [PC 06.30]- **04**. Ficha de indicadores- Proceso PC 06.



DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Registros de legislación.

Tabla [Leg-PC 06]. Listado de legislación General del Proceso PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.

Legislación General (Leg. Ge).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ge.01. [PC 06]	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 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ge.02. [PC 06]	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 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ge.03. [PC 06]	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 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento



Leg. Ge.04. [PE 02]	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.	▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ge.05. [PE 02]	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.	▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ge.06. [PC 06]	la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.	▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ge.07. [PC 06]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento

**Tabla [Leg-PC 06]. Listado de legislación Externa e Interna específica del Proceso PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento.**

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PC 06]	Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, (BOE 23-03-2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ex.02. [PC 06]	Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, (BOE 11-05-1989)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.03. [PC 06]	Ley 4/1989, de 12 de diciembre, Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Modificada por la Ley 4/2007, de 4 de abril, y en la que se aprueba el Plan Estadístico de Andalucía 2007-2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.04. [PC 06]	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE 10-11-1995	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ex.05. [PC 06]	Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.06. [PC 06]	Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.07. [PC 06]	Ley 29/1998, de 13 de julio reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y sus modificaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ex.8.[PC 06]	Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.09. [PC 06]	Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.10. [PC 06]	Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Transposición de la Directiva 2002/58/Ce) sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.11. [PC 06]	Ley 51/2003, de 2 diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal. (BOE 3-12-2003)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.12. [PC 06]	Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. BOE 13-12-2003	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.13. [PC 06]	Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, (BOE 20-12-2003)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web ▪ PC 06.23 Publicaciones ▪ PC 06.27 Anuario Estadístico ▪ PC 06.28 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés



Leg. Ex.14. [PC 06]	Ley 23/2006, de 7 de julio de 2006, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. Ex.15. [PC 06]	Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.16. [PC 06]	Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ex.17. [PC 06]	Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del libro y las bibliotecas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. Ex.18. [PC 06]	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, (BOE 23-06-2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.19. [PC 06]	Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA 18-12-2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.20. [PC 06]	Ley 11/2010, de 3 de diciembre, de medidas fiscales para la reducción del déficit público y para la sostenibilidad (amplía la vigencia del Plan Estadístico de Andalucía 2007-2010 aprobado por Ley 4/2007, de 4 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional
Leg. Ex.21. [PC 06]	Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Modificación de la LOPD. Disposición final quincuagésima sexta.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.22. [PC 06]	Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. Ex.23. [PC 06]	Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.1. Gestión de los recursos de la información general. ▪ PC 06.13 Difusión General
Leg. Ex.24. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. Ex.25. [PC 06]	Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (LPI).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.26. [PC 06]	Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.24 Publicaciones ▪ PC 06.26 Asesoramiento Jurídico.
Leg. Ex.27. [PC 06]	Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 1999 por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web



Leg. Ex.28. [PC 06]	Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre privacidad y las comunicaciones electrónicas)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.29. [PC 06]	Directiva 2006/24/CE, de 15 de marzo de 2006 del Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones y por la que se modifica la directiva 2002/58/CE	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.30. [PC 06]	Documento Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.28 Anuario Estadístico▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.31. [PC 06]	Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información▪ PC 06.12 Atención Directa▪ PC 06.131 Páginas Web▪ PC 06.132 Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales▪ PC 06.133 Publicaciones en Tablones Oficiales
Leg. Ex.32. [PC 06]	Real Decreto 485/1997 de 14 de abril, disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.33. [PC 06]	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)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.34. [PC 06]	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)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.35. [PC 06]	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)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.36. [PC 06]	Real Decreto 1215/1997 de 18 de julio sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.37. [PC 06]	Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. (BOE nº 313, de 31 de diciembre de 1999)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones



Leg. Ex.38. [PC 06]	Real Decreto 195/2000, de 11 de febrero, por el que se establece el plazo para implementar las medidas de seguridad de los ficheros automatizados previstas por el Reglamento aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.39. [PC 06]	Real Decreto 1124/2000, de 16 de Junio, 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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.40. [PC 06]	Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.41. [PC 06]	Real Decreto 614/2001 de 8 de junio, Riesgos laborales. - Sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico. BOE 21/06/01	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.42. [PC 06]	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)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.43. [PC 06]	Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. BOE 26/10/2001	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.44. [PC 06]	Real Decreto 842/2002 de 2 de Agosto, Energía eléctrica. Se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión y sus Instrucciones técnicas complementarias. BOE 18/09/02	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.45. [PC 06]	Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos. (BOE 28-02-2003)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.16. [PC 06]	Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual. (B.O.E. núm. 75 de 28 de marzo de 2003)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.47. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones



Leg. Ex.48. [PC 06]	Real Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información ▪ PC 06.12 Atención Directa ▪ PC 06.131 Páginas Web ▪ PC 06.132 Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales ▪ PC 06.133 Publicaciones en Tablones Oficiales ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.49. [PC 06]	Real Decreto 865/2003 de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénicosanitarios para la prevención y control de la legionelosis. BOE 18/07/03	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.50. [PC 06]	Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. BOE 31-01-2004	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.51. [PC 06]	Real Decreto 2177/2004 de 12 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura. BOE 13/11/04	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.52. [PC 06]	Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. BOE 21/06/01	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.53. [PC 06]	Real Decreto 505/2007, de 20 abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, (BOE 11-05-2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.54. [PC 06]	Real Decreto 1371/2007 - de 19 de Octubre, por el que se aprueba el documento básico «DB-HR Protección frente al ruido» del Código Técnico de la Edificación y se modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.55. [PC 06]	Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30-10-2207)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.56. [PC 06]	Real Decreto 1494/2007, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.57. [PC 06]	Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.131 Página Web ▪ PC 06.28 Anuario Estadístico ▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional ▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés



Leg. Ex.58. [PC 06]	Real Decreto 35/2008, de 18 de enero, por el que se modifica el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas, aprobado por Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.59. [PC 06]	Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. Ex.60. [PC 06]	Real Decreto 1085/2009, de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre instalación y utilización de aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.61. [PC 06]	Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web▪ PC 06.28 Anuario Estadístico▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Estadística▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.62. [PC 06]	Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (Disposición Adicional 4ª).	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web▪ PC 06.28 Anuario Estadístico▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.63. [PC 06]	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.64. [PC 06]	Decreto 72/1992, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía. BOJA nº 44, de 23/05/1992	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.65. [PC 06]	Decreto 287/2002 de 26 de noviembre, por el que se establecen medidas para el control y la vigilancia higiénico-sanitarias de instalaciones de riesgo en la transmisión de la legionelosis y se crea el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas de Andalucía. BOJA 07/12/02	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.66. [PC 06]	Orden de 10 de junio de 1986 (Mº de Cultura), apartado Segundo, 1, 4, por el que se establece que la asignación del número de ISSN a las publicaciones seriadas españolas es una de las competencias del departamento de Procesos Bibliográficos de la Biblioteca Nacional.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. Ex.67. [PC 06]	Resolución de 30 de mayo de 2000, de la Agencia de Protección de Datos, por la que se aprueban los modelos normalizados en soporte papel, magnético y telemático a través de los que deberán efectuarse las solicitudes en el Registro General de Protección de Datos (B.O.E., de 27 de junio de 2000)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.68. [PC 06]	Real Decreto 552/2019, de 27 de septiembre, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones



Leg. Ex.69. [PC 06]	Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.70. [PC 06]	Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.71. [PC 06]	Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.72. [PC 06]	Real Decreto 53/2013, de 1 de febrero, por el que se establecen las normas básicas aplicables para la protección de los animales utilizados en experimentación y otros fines científicos, incluyendo la docencia	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.73. [PC 06]	Resolución de 14 de junio de 2001 de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del acuerdo de Consejo de Ministros, de 1 de junio de 2001, por la que se aprueba el Plan Nacional de Residuos de Construcción y Demolición	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.74. [PC 06]	Instrucción 1/2000, de 1 de diciembre, de la Agencia de Protección de Datos, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.75. [PC 06]	Programa AUDIT de implantación de sistemas de garantía interna de calidad en formación universitaria, de la ANECA	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.76. [PC 06]	Programa VERIFICA, que establece el protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales, de la ANECA	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.77. [PC 06]	Programa DOCENTIA de la ANECA, subrogado por la AGAE, de certificación docente del profesorado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional
Leg. Ex.78. [PC 06]	Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso a la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.131 Página Web
Leg. Ex.79. [PC 06]	Decreto 372/2009, de 17 de noviembre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Sistema Estadístico de Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.80. [PC 06]	Modelo de financiación 2007-2011 para las Universidades andaluzas	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.81. [PC 06]	Acuerdo del 18 de mayo de 2007 por el que se establece el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades públicas de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. Ex.82 [PC 06]	Condiciones Acústicas en los edificios NBE-CA-88	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Leg. Ex.83 [PC 06]	Normas UNE de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones



Leg. Ex.84 [PC 06]	Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacional estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.24 Publicaciones
Leg. Ex.85 [PC 06]	Instrucción 6/1989 de 11 de septiembre de la Fiscalía General del Estado, sobre normas para el correcto uso de copias de seguridad informática	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.131 Página Web
Leg. In.01. [PC 06]	Manual de Gastos de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos de PC 06. Gestión de los Recursos de Información y Conocimiento
Leg. In.02 [PC 06]	Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Jaén. Publicado en el BOUJA (núm. 57)	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.11 Captación y disponibilidad de la información. PC 06.12 Atención directa. PC 06.26 Asesoramiento Jurídico. PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. In.03. [PC 06]	Normativa de uso del servicio web en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información PC 06.12 Atención Directa PC 06.131 Páginas Web PC 06.132 Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales PC 06.133 Publicaciones en Tablones Oficiales
Leg. In.04. [PC 06]	Normativa para la utilización de las aulas de Informática de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.131 Página Web
Leg. In.05. [PC 06]	Normativa de uso del servicio correo electrónico en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.131 Página Web
Leg. In.06. [PC 06]	Normativa de uso del servicio de listas de correo electrónico en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información PC 06.12 Atención Directa PC 06.131 Páginas Web
Leg. In.07 [PC 06]	Acuerdo para la Edición del BO-UJA, aprobado por la Junta de Gobierno el 7 de octubre de 1999	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información PC 06.132 Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales PC 06.133 Publicaciones en Tablones Oficiales PC 06.23 Publicaciones PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales
Leg. In.08. [PC 06]	Reglamento de la Biblioteca Universitaria. Aprobado en sesión n. 20, de 21 de junio de 2005 y modificado en sesión extraordinaria n. 13, de 6 de febrero de 2012, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén.	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información. PC 06.22 Apoyo al Aprendizaje PC 06.23 Apoyo a la Producción Científica
Leg. In.09. [PC 06]	Normativa para la Elaboración de Cartas de Servicios de la Universidad de Jaén, aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de nº31 de 26 de Julio de 2013	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.28 Anuario Estadístico PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. In.10. [PC 06]	Préstamo de dispositivos electrónicos. Normativa. Aprobada en sesión n. 20, de 5 de diciembre de 2008 y modificado en sesión extraordinaria n. 24, de 31 de enero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén.	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.



Leg. In.11. [PC 06]	Normativa de Publicaciones de la Universidad de Jaén, aprobada en sesión nº 29 del Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2009.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. In.12. [PC 06]	Protocolo para el Suministro de Datos e Información Institucional de la Universidad de Jaén, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén en su sesión nº 45, de 1 de febrero de 2011	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.28 Anuario Estadístico▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional
Leg. In.13. [PC 06]	Resolución de 17 de noviembre de 2011, de la Universidad de Jaén, por la que se aprueba la creación, modificación y supresión de ficheros de datos de carácter personal.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.28 Anuario Estadístico▪ PC 06.29 Suministros de Datos e Información Institucional▪ PC06.30 Retroalimentación de los grupos de interés
Leg. In.14. [PC 06]	Reglamento Electoral	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.26 Asesoramiento Jurídico.▪ PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales.
Leg. In.15. [PC 06]	Reglamento del Defensor Universitario	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.131 Página Web▪ PC 06.25. Asistencia técnica para la realización de obras e instalaciones
Leg. In.16. [PC 06]	Reglamento del Servicio Jurídico	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información▪ PC 06.12 Atención Directa▪ PC 06.26 Asesoramiento Jurídico.▪ PC 06.27 Gestión de Apoyo a Procesos Electorales.
Leg. In.18 [PC 06]	Normativa reguladora de las revistas científicas de la Universidad de Jaén (aprobada en Consejo de Gobierno en sesión de 1 de octubre de 2012).	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.24 Publicaciones
Leg. In.19 [PC 06]	Programa de Gestión de la Colección de la BUJA. Aprobado en sesión extraordinaria n. 24 del Consejo de Gobierno de 31 de enero de 2013	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.
Leg. In.20. [PC 06]	Anexo 1. Normativa del Servicio de Préstamo. Aprobada en sesión n. 10, de 18 de diciembre de 2007 y modificado en sesión extraordinaria n. 13, de 6 de febrero de 2012, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén.	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.
Leg. In.21. [PC 06]	Anexo 2. Normativa de Préstamo Interbibliotecario. Aprobado en sesión n. 29 del Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2009	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.
Leg. In.22. [PC 06]	Anexo 3. Plan de Expurgo del Fondo Bibliográfico. Aprobado en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.
Leg. In.23. [PC 06]	Anexo 4. Normativa de los Espacios de Trabajo. Aprobado en sesión n. 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.21 Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información.
Leg. In.24. [PC 06]	Instrucción nº 1/ 2007, de 5 Junio, por la que se regula el procedimiento de actuación en relación a los PIU	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información▪ PC 06.12 Atención Directa
Leg. In.25. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información▪ PC 06.12 Atención Directa



Leg. In.26. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información ▪ PC 06.12 Atención Directa
Leg. In.27. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información ▪ PC 06.12 Atención Directa
Leg. In.28. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información ▪ PC 06.12 Atención Directa
Leg. In.29. [PC 06]	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 06.11 Captación y Disponibilidad de la Información ▪ PC 06.12 Atención Directa

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIONES NORMATIVAS		
		MODIFICACIÓN NORMATIVA	DEROGACIÓN	NUEVA INCORPORACIÓN
1	01/02/2011			
2	20/03/2012	X	X	X
3	08/04/2013	X	X	X
4	24/02/2014	X	X	
5	17/02/2014			X
6	01/04/2019	X	X	X
7	13/09/2021		X	x
8	13/01/2023		X	



ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Registro de formatos

Tabla [F-PC 06]. Listado de Formatos del Proceso

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC06.132]-01	Solicitudes de información a difundir mediante publicación en periódicos oficiales	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
F.[PC06.132]-02	Solicitudes de publicación de documentos en tabloneros de anuncios	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
F.[PC 06.132]-03	Solicitud de publicación en BOJA	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.132 Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.211]-01	Relación de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.211]-02	Sugerencia bibliográfica	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.211]-03	Sugerencia bibliográfica a Comisión de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.211]-04	Fichas de proveedor de material bibliográfico no seriado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.211]-05	Fichas de proveedor de material bibliográfico seriado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.213]-01	Carta de presentación. Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.213 Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.213]-02	Carta de presentación. PDI visitante	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.213 Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.213]-03	Autorización préstamo	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.213 Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.213]-04	Impreso consulta fondo antiguo, tesis y fondos especiales.	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.213 Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.213]-05	Impreso consulta documentos no libre acceso (monografías)	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.213 Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.213]-06	Impreso consulta documentos no libre acceso (publicaciones periódicas)	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.213 Acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca



F.[PC 06.213]-07	Solicitud de Depósito Especial	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.22]-01	CREA-portadas	▪ PC 06.22 Apoyo al aprendizaje	▪ Servicio de Biblioteca
F.[PC 06.23]-01	Tesis- portadas	▪ PC 06.23 Apoyo a la investigación	▪ Servicio de Biblioteca
F.[PC06.24]-01	Solicitud de Publicación	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC06.24]-02	Solicitud e informe Referee	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC06.24]-03	Resolución de Publicación	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC06.24]-04	Comunicaciones con el autor	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC06.24]-05	Pruebas de imprenta	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC06.24]-06	Pruebas de autor	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC06.24]-07	Pruebas de corrector	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (Unidad de Publicaciones)
F.[PC 06.27]-01	Convocatoria electoral Rector	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-02	Convocatoria electoral Claustro Universitario	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-03	Convocatoria electoral Consejo Dpto.- Junta Centro	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-04	Reclamación al censo Rector	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-05	Reclamación al censo Claustro Universitario	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-06	Proclamación Provisional Candidaturas Rector	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-07	Proclamación Provisional Candidaturas Claustro Universitario	▪ PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales	▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales



F.[PC 06.27]-08	Proclamación Definitiva Candidaturas Rector	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-09	Proclamación Definitiva Candidaturas Claustro Universitario	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-10	Recibo emisión voto anticipado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-11	Proclamación Provisional Candidato Rector	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-12	Proclamación Provisional Candidatos Claustro	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-13	Proclamación Definitiva Candidato Rector	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales
F.[PC 06.27]-14	Proclamación Definitiva Candidatos Claustro	<ul style="list-style-type: none"> PC 06. 27 Gestión de apoyo a procesos electorales 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	12/09/2013	Incorporación de un nuevo Formato de Proceso: F.[PC 06.213]-07
3	17/02/2015	Actualización formatos de Biblioteca
4	08/03/2019	Actualización Nombre del Servicio de información
5	29/01/2020	Actualización Formatos Biblioteca
6	13/01/2023	Actualización Formatos Biblioteca



ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Registro de Instrucciones Técnicas

Tabla [IT-PC 06]. Listado de Instrucciones Técnicas del Proceso

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC 06.11]-01	Captación y disponibilidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.11. Captación y disponibilidad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
IT.[PC06.132]-01	Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.132. Publicaciones en periódicos oficiales y catálogos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
IT.[PC06.21]-01	Expurgo	<ul style="list-style-type: none"> PC06.21.Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-01	Criterios para la aceptación de donaciones, intercambios y depósito	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-02	Compra de material bibliográfico no seriado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-03	Creación de pedidos de material bibliográfico no seriado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-04	Recepción de pedidos de material físico no seriado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-05	Evaluación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-06	Compra de material bibliográfico seriado	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-07	Adquisición de bibliografía recomendada	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-08	Adquisición de publicaciones periódicas Millennium	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-09	Consulta de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-10	Adquisición de recursos electrónicos con ALMA	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-11	Facturación de pedidos	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.211]-12	Gestión de la bibliografía recomendada.	<ul style="list-style-type: none"> PC 06.211 Entrada de recursos de información 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca



IT.[PC06.212]-01	Tratamiento técnico de publicaciones no seriadas	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-02	Catalogación retrospectiva	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-03	Tratamiento técnico de publicaciones seriadas	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-04	Distribución de materiales en proceso técnico	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-05	Manual de catalogación	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-06	Recepción de series	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-07	Monografías electrónicas	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-08	Tratamiento técnico de bases de datos	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-10	Catalogación de revistas electrónicas	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.212]-11	Adquisición y Tratamiento de recursos electrónicos.	▪ PC 06.212 Tratamiento técnico de recursos de información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-02	Préstamo a domicilio	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-03	Préstamo entre centros	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-05	Consulta de fondo antiguo, tesis y fondos especiales	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-06	Consulta de documentos no disponibles en libre acceso	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-08	Préstamo interbibliotecario. Obtención de documentos	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-09	Préstamo interbibliotecario. Suministro de documentos	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-10	Manual operativo de circulación	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-11	Consulta UXXI académico	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-12	Reservas	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-13	Mantenimiento de la bibliografía recomendada	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-14	Bases de datos para la evaluación de la producción científica	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-16	Préstamo visitante CBUA	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-17	Préstamo CBUA	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-19	Devoluciones con retraso	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.213]-20	Ejemplares extraviados	▪ PC 06.213 Acceso a la información	▪ Servicio de Biblioteca



IT.[PC06.22]-01	Cursos DigComp: creación, diseño, motorización y evaluación	▪ PC 06.22 Apoyo al aprendizaje	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.23]-01	Procedimiento de autoarchivo en RUJA	▪ PC 06.23 Apoyo a la investigación	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.23]-02	Repositorio	▪ PC 06.23 Apoyo a la investigación	▪ Servicio de Biblioteca
IT.[PC06.24]-01	ALTA OBRA v1	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)
IT.[PC06.24]-02_	DIFUSIÓN v1	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)
IT.[PC06.24]-03_	DISTRIBUCIÓN v1	▪ PC 06.24 Publicaciones	▪ Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)
IT.[PC06.28]-01	Publicación Anuario Estadístico UJA	▪ PC 06.28 Anuario estadístico	▪ Servicio de Planificación y Evaluación
IT.[PC06.29]-01	Viabilidad Suministro de Datos	PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación/Responsables de Suministro de Datos
IT.[PC06.29]-02	Gestión de Ficheros SIU	PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación/Responsables de Suministro de Datos
IT.[PC06.29]-03	Obtención y Verificación de la Información. Control de los plazos de entrega de la información	PC 06.29 Suministro de datos e información institucional	Servicio de Planificación y Evaluación/Responsables de Suministro de Datos

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	23/07/2013	Incorporación de tres nuevas Instrucciones Técnicas y una modificación del Servicio de Biblioteca
3	17/02/2015	Incorporación de Instrucción Técnica y una modificación del Servicio de Biblioteca.
4	01/04/2019	Actualización Nombre del Servicio de información
5	29/01/2020	Actualización Instrucciones Técnicas Biblioteca
6	13/10/2022	Actualización Instrucciones
7	13/01/2023	Actualización Instrucciones Técnicas Biblioteca
8	01/10/2023	Actualización Instrucciones Técnicas UPUB



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Registros de Procedimientos Telematizados

Tabla [PT-PC 06]. Listado de Procedimientos Telematizados

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Suministro de datos e información estadística.	PC 06.29. Suministro de datos e información institucional	<ul style="list-style-type: none"> PC06-S10. Suministro de datos e información estadística Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Planificación y Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de la Junta de Andalucía
AMB_ Adquisiciones Bibliográficas	PC 06.21. Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> PC06-S3. Desarrollo del fondo documental de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión y acceso y difusión de recursos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> Universidad Virtual
DigComp estudiantes	PC 06.22 Apoyo al Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> PC06-S4. Realización de los cursos DlgComp 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de docencia virtual

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	24/02/2014	Introducción del campo "Recursos de Gestión" en la tabla
3	10/05/2018	Revisión procedimientos por el Servicio de Biblioteca
4	13/01/2023	Revisión procedimientos por el Servicio de Biblioteca



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

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO



ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Proceso:	PC 06.1. Gestión de los recursos de la información general	
Servicio prestado:	PC06-S1. Suministro personalizado de la información general.	
Unidad/es:	Servicio de Gestión de las Enseñanzas	
Fecha:	Marzo 2021	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<p>1. Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios</p> <p>2. Estructura organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.</p> <p>3. Miembros de la comunidad universitaria.</p> <p>4. Usuarios externos de servicios.</p> <p>5. Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.</p>	<p>-Encuestas de satisfacción</p> <p>-Quejas/ Sugerencias felicitaciones.</p> <p>-Indicadores del proceso.</p> <p>-Benchmarking</p>	<p>-Acierto y precisión, ausencia de errores (1, 2, 3, 4, 5).</p> <p>-Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3, 4, 5).</p> <p>-Prestación de un servicio rápido (Actualización) (1, 2, 3, 4, 5).</p> <p>-Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio (1, 2, 3, 4, 5).</p> <p>-Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (pág. web) que contienen información sobre la prestación del servicio (1, 2, 3, 4, 5).</p> <p>-Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la Información (1, 2, 3, 4, 5)..</p>
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías	
Fecha:	Febrero de 2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
Clientes internos:	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Acierto y precisión, ausencia de errores. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)



<p>1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.</p> <p>2. Estructuras técnicas/administrativas: Unidades y Servicios.</p> <p>3. Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos y Estructuras para la investigación.</p> <p>4. Órganos de participación y representación de la Universidad.</p> <p>5. Miembros de la comunidad universitaria.</p> <p>Clientes externos:</p> <p>6. Administraciones públicas educativas.</p> <p>7. Entidades y organizaciones públicas y privadas.</p> <p>8. Usuarios externos de servicios.</p> <p>9. Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.</p> <p>10. Sociedad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del servicio. • Mediciones indirectas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de un servicio rápido. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Capacidad para prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio.(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) • Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio.(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)
--	---	--



Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC06.25 Asistencia Técnica para la Realización de Obras e Instalaciones
Servicio prestado:	PC06.25-S1: Actividades técnicas para atender las necesidades de asistencia técnica para la realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Marzo 2021(informe de seguimiento.)
Responsables:	Jefes de Servicio, Técnicos de Grado Medio y Jefe de Sección
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.

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. 2. Servicios y Unidades Administrativas. 3. Entidades Públicas Locales, Autonómicas, Nacionales y europeas. 4. Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. ▪ Indicadores de proceso. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. 	<p>Necesidad: Asesoramiento técnico para realizar nuevas obras e instalaciones y para adecuar las existentes.</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de los requerimientos del servicio solicitado. (1, 2, 3, 4). ▪ Cumplimiento de la normativa medioambiental y de accesibilidad general y propia. (1, 2, 3, 4). ▪ Confianza transmitida por los técnicos de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (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. (1,2,3). 	<p>1. Emisión de informes y estudios técnicos en los plazos establecidos: 10 y 40 días respectivamente. (compromiso de calidad) (1, 2 y 3)</p> <p>2. Seguimiento de proyectos para asegurar su finalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En el plazo estipulado b) Con el coste presupuestado c) y con los requisitos de calidad definidos. <p>(1,2,3,4)</p>



Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC 06.28 Anuario Estadístico
Servicio prestado:	PC 06-S09. Publicación y actualización del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación)
Fecha:	Marzo 2023
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
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 del proceso.

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la Universidad. 2. Estructuras técnicas / administrativas. 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Administraciones públicas educativas. 5. Organismos públicos estadísticos. 6. Entidades y organizaciones públicas y privadas. 7. Sociedad en general.	- Encuestas de satisfacción. - Quejas / sugerencias / felicitaciones. - Seguimiento del servicio. - Reuniones. - Normativa reguladora de la prestación del servicio. - Indicadores de proceso.	Necesidad: - Datos e información estadística, relevante y útil, que respondan a sus demandas de información.(1,2,3,4,5,6,7) - Datos e información estadística, relevante y útil, que sirva como fuente de alimentación del Portal de Transparencia.(1,2,3) Atributos: - Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1,2,3,4,5,6,7) - Precisión y ausencia de errores en la información publicada (1,2,3,4,5,6,7) - Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado. (1,2,3,4,5,6,7)	1. Cumplimiento de la planificación en cuanto a actualización del Anuario Estadístico. (1,2,3,4,5,6,7)



--	--	--	--

Proceso:	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC 06.29 Suministro de Datos e Información Institucional
Servicio prestado:	PC 06-10. Suministro de datos e información estadística institucional.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación)
Fecha:	Marzo 2023
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
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 del proceso.

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la Universidad. 2. Estructuras técnicas / administrativas. 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Administraciones públicas educativas.	- Encuestas de satisfacción. - Quejas / sugerencias / felicitaciones. - Seguimiento del servicio. - Reuniones. - Normativa reguladora de la prestación del servicio. - Indicadores de proceso.	Necesidad: Datos e información estadística institucional suministrada de forma periódica y a demanda Atributos: - Precisión en la información suministrada publicada. (1,2,3,4,5,6,7). - Procedimiento para prestar el servicio con exactitud, sin errores o incidencias generando confianza a los clientes y usuarios. (1,2,3,4,5,6,7). - Cualificación profesional-de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (1,2,3,4,5,6,7) - Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado, comunicando de forma anticipada a los clientes / usuarios el	1. Cumplimiento de la planificación periódica de suministro de datos/información institucional. (1,2,3,4,5,6,7) 2. Suministro de datos/información precisa. (1,2,3,4,5,6,7) 3. Cumplimiento del promedio de días establecido entre la fecha de resolución de la solicitud y el plazo comunicado por el demandante. (1,2,3,4,5,6,7)



5. Organismos públicos estadísticos.		tiempo estimado para ello, en caso de posible demora. (1,2,3,4,5,6,7)	
6. Entidades y organizaciones públicas y privadas.		- Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio. (1,2,3,4,5,6,7) - Prestación de un servicio ágil y eficiente. (1,2,3,4,5,6,7)	
7. Sociedad en general.		- Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes / usuarios. (1,2,3,4,5,6,7) - - Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad para atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias, respetando la desconexión digital. (1,2,3,4,5,6,7) - Adecuación de la tecnología de información de soporte para la prestación del servicio. (1,2,3,4,5,6,7) - Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado. (1,2,3,4,5,6,7) - Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la Información. (1,2,3,4,5,6,7)	

Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC06 RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio prestado:	Nuevo desarrollo: Realizar las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las encuestas y demás mecanismos de medición del sistema de retroalimentación institucional, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción.
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación
Fecha:	Marzo 2023
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informes de seguimiento y control de resultados establecidos en el sistema de retroalimentación



Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos, de los sistemas de calidad institucionales o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés/ Informes de resultados de satisfacción del sistema de retroalimentación institucional).

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos de gobierno y de gestión de la Universidad de Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directrices de dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de encuestas y otros mecanismos de medición, así como el análisis para la revisión y mejora del Sistema de retroalimentación institucional 	<p>1.1. Análisis e informes en tiempo y contenidos según normativa ISO/sistemas de calidad y mejora institucionales</p> <p>1.2. Realización de acuerdo con proceso definido.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsables de gestión y sistemas de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Calidad. ▪ Comisiones de Garantía de calidad de los títulos/Centros ▪ Encuestas. ▪ Solicitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo técnico para el diseño y gestión de encuestas de otros mecanismos directos de información (grupos focales, entrevistas,...) ▪ Información y análisis. 	<p>2.1. Cumplimiento de la planificación en la gestión de encuesta y demás instrumentos de medición</p> <p>2.2. Elaboración y envío de resultados en tiempo y de acuerdo con formatos de informes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas ▪ Sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas. ▪ Grupos focales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión y adecuación de las encuestas y otros mecanismos de medición para la percepción de su satisfacción. ▪ Análisis y seguimiento de su satisfacción con las políticas y estrategias organizacionales ▪ Utilidad de la encuesta. ▪ Difusión de los resultados. 	<p>3.1. Valoración de la encuesta cuando la participación alcance el mínimo establecido en el sistema de retroalimentación institucional.</p> <p>3.2. Compromiso de difusión de los resultados.</p> <p>3.3. Compromiso de la Organización con las personas/sociedad a través del análisis de la satisfacción para alinear sus políticas y estrategias con las necesidades de los GI</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditores y evaluadores internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones. ▪ Encuestas. ▪ Informes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información precisa de gestión de resultados en tiempo 	<p>4.1. Disponibilidad de informes previos a los procesos de certificación, acreditación y evaluación.</p>



Proceso:	El proceso describe la secuencia de las actividades de atención, apoyo, soporte, asesoramiento y gestión técnica necesarias para proporcionar los recursos de información general y de información para el conocimiento.
Servicio prestado:	Realizar los procesos de atención, asesoramiento, soporte y apoyo técnico, administrativos y de gestión necesarios para la prestación de servicios de recursos de información general y de servicios de recursos de información para la promoción y desarrollo del conocimiento.
Unidad/es:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
Fecha:	MARZO 2021 (informe de seguimiento)
Responsables:	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
Seguimiento y revisión:	Instrucción: en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.



Grupo de interés/ Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de calidad
<p>Internos</p> <p>1.-Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad</p> <p>2.-Estructuras Técnicas/Administrativas: Unidades y Servicios</p> <p>3.-Estructuras organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros Adscritos y estructuras para la investigación.</p> <p>4.-Órganos de participación y representación de la Universidad.</p> <p>5.-Miembros de la comunidad Universitaria.</p> <p>Externos.</p> <p>6.-Administraciones Públicas Educativas.</p> <p>7.-Organismos Públicos Estadísticos.</p> <p>8.-Entidades y Organizaciones Públicas y Privadas.</p> <p>9.-Usuarios Externos de Servicios.</p> <p>10.-Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad.</p> <p>11.-Sociedad en general.</p>	<p>Quejas/Sugerencias/Felicitaciones</p> <p>Imagen de la Unidad.</p> <p>Normativa reguladora de la prestación del servicio.</p>	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación, distribución y suministro de la Información orientada a nuestros usuarios a través de una atención telefónica, presencial o electrónica, facilitando el acceso hacia canales alternativos, en su caso. <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acierto, precisión y ausencia de errores. - Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias. - Seguridad. - Prestación de un servicio rápido. - Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias. - Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. <p>Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio.</p>	<p>Incremento del número de consultas de atención directa.</p> <p>Variación del número de visitas de la web.</p> <p>Actualizaciones en la web.</p> <p>Incremento del número de entradas en la web BOUJA.</p> <p>Incremento del número de entradas en el tablón digital.</p>



Proceso:	Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información (PC 06.21)
Servicio prestado:	Desarrollo del fondo documental de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión y acceso y difusión de recursos de información.
Unidad/es:	Biblioteca de la Universidad de Jaén
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)
Responsables:	Junta Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Jaén
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 estratégico, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ol style="list-style-type: none"> El personal docente e investigador de la Universidad y centros adscritos y el personal docente e investigador visitante de otras universidades El alumnado de la Universidad y centros adscritos y el alumnado en movilidad de otras universidades El personal técnico de gestión y de administración y servicios Los/as egresados/as de la Universidad de Jaén El Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. Indicadores de proceso. Benchmarking. Comisión de Biblioteca. Servicio de Pregunta al Bibliotecario 	<p>Necesidad: disponer de una colección de recursos informativos que cubran las necesidades de información de los usuarios</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad en el trato al cliente-usuario Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar el 85% de monografías nacionales recibidas en un máximo de 30 días (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 85% de monografías extranjeras recibidas en un máximo de 60 días (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 90% de ejecución del gasto en material bibliográfico del presupuesto de Biblioteca (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 100% de bibliografía recomendada disponible en Biblioteca (1, 2) Alcanzar el 100% de peticiones de compra de material bibliográfico por parte de los estudiantes adquiridos (2)



Proceso:	Apoyo al aprendizaje (PC 06.22)
Servicio prestado:	Realización de los cursos DigComp
Unidad/es:	Biblioteca de la Universidad de Jaén
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)
Responsables:	Junta Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Jaén
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 estratégico, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. El personal docente e investigador de la Universidad y centros adscritos y el personal docente e investigador visitante de otras universidades 2. El alumnado de la Universidad y centros adscritos y el alumnado en movilidad de otras universidades 3. El personal técnico de gestión y de administración y servicios 4. Los/as egresados/as de la Universidad de Jaén 5. El Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de satisfacción.• Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones.• Indicadores de proceso.• Benchmarking.• Comisión de Biblioteca.• Servicio Pregunta al Bibliotecario	<p>Necesidad: que el usuario domine el acceso y uso de la información tanto para su aprendizaje como para el desempeño profesional, de tal modo que sea capaz de, además de buscar y localizar, comprender, usar y comunicar la información y lograr conocimiento</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amabilidad en el trato al cliente-usuario• Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria• Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio• Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios• Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios	<ul style="list-style-type: none">▪ Alcanzar el 2% de usuarios que reciben cursos DigComp. (2)▪ Alcanzar el 100% de materiales docente incorporados a CREA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca. (1)



Proceso:	Apoyo a la producción científica (PC 06.23) – Octubre 2018
Servicio prestado:	Evaluación de publicaciones o difusión de trabajos de investigación que requieren los profesores investigadores de la Universidad de Jaén.
Unidad/es:	Biblioteca de la Universidad de Jaén
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)
Responsables:	Junta Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Jaén
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 estratégico, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
<ol style="list-style-type: none"> El personal docente e investigador de la Universidad y centros adscritos y el personal docente e investigador visitante de otras universidades El alumnado de la Universidad y centros adscritos y el alumnado en movilidad de otras universidades El personal técnico de gestión y de administración y servicios Los/as egresados/as de la Universidad de Jaén El Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. Indicadores de proceso. Benchmarking. Comisión de Biblioteca. Servicio Pregunta al Bibliotecario 	<p>Necesidad: Evaluación de publicaciones o difusión de trabajos de investigación</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad en el trato al cliente-usuario Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes-usuarios Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar el 100% de consultas respondidas en un plazo no superior a siete días hábiles (1, 2, 3, 4, 5) Alcanzar el 100% de tesis incorporadas a RUJA en un plazo máximo de tres días hábiles desde su llegada a Biblioteca (2, 4)



Proceso:	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS PC 06.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL PC 06.11 CAPTACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN
Servicio prestado:	Recopilar la información que pueda ser demandada y difundirla a través de las páginas web
Unidad/es:	UAOG
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)
Responsables:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.11
Seguimiento y revisión:	Revisión Anual – Adaptación a norma ISO 9001:2015 Posibilidad de revisión por situación excepcional, por cambios estratégicos, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad 2. Servicios y Unidades Administrativas 3. Miembros de la Comunidad Universitaria 4. Proveedores y terceros de la UJA. 5. Otras Universidades. 6. Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas/sugerencias/f elicitaciones ▪ Encuestas generales ▪ Seguimiento del servicio ▪ Mediciones indirectas. ▪ Correos electrónicos solicitando información cuya reiteración puede ser entendida como necesidad general 	<p>NECESIDAD: Gestión de la información y documentación a publicar en web</p> <p>ATRIBUTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de la información y documentación (1, 2, 3, 4, 5, 6) ▪ Consistencia de la información y documentación (1, 2, 3, 5, 6) ▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3, 5, 6) ▪ Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (1, 2, 3, 4, 5, 6) ▪ Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1, 2, 3, 4, 5, 6) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La información y la documentación deben estar publicadas en tiempo y forma. (Los acuerdos y anexos de los Órganos de Gobierno Colegiados) (1, 2, 3, 4, 5, 6) La documentación e información publicada en la web no puede entrar en conflicto con otra normativa publicada en otras webs (consistencia y atomicidad de la información y documentación publicadas). (1, 2, 3, 4, 5, 6)



Proceso:	PC 06. GESTION DE LOS RECURSOS PC 06.1 GESTION DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL PC 06.12 ATENCIÓN DIRECTA		
Servicio prestado:	Suministro personalizado de la información general.		
Unidad/es:	UAOG		
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)		
Responsables:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.12		
Seguimiento y revisión:	Revisión anual – Adaptación a norma ISO 9001:2015 Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad 2. Estructuras Técnicas y Administrativas: Unidades y Servicios 3. Estructuras Organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos a la Comunidad Universitaria 4. Miembros de la Comunidad Universitaria 5. Instituciones Públicas y Privadas 6. Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas/sugerencias/felicitaciones ▪ Encuestas generales ▪ Seguimiento del servicio prestado. ▪ Indicadores del proceso 	Necesidad: Información periódica y a demanda Atributos: <ul style="list-style-type: none"> • Acierto y Precisión, ausencia de errores. (1,2,3,4,5,6) • Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue. (1,2,3,4,5,6) • Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio. (1,2,3,4,5,6) • Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (1,2,3,4,5,6) • Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1,2,3,4,5,6) • Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria. (1,2,3,4,5,6) • Prestación de un servicio rápido. (1,2,3,4,5,6) • Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1,2,3,4,5,6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de información telemática serán contestadas en el plazo establecido. (1,2,3,4,5,6)



Proceso:	PC 06. GESTION DE LOS RECURSOS PC 06.2 GESTION DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO PC 06.26 ASESORAMIENTO JURÍDICO		
Servicio prestado:	Asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.		
Unidad/es:	UAOG (SAJ)		
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)		
Responsables:	Equipo de calidad del Servicio Jurídico.		
Seguimiento y revisión:	Revisión anual coincidente con la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (elaboración y aprobación del informe de seguimiento de gestión del proceso del correspondiente ciclo de gestión). Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.		
Servicio prestado:	PC06-S8. Prestación de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad



<p>1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad</p> <p>2. Estructuras Técnicas y Administrativas: Unidades y Servicios</p> <p>3. Estructuras Organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros adscritos a la Comunidad Universitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas/sugerencias/felicitaciones ▪ Encuestas generales ▪ Seguimiento del servicio a través de las correspondientes mediciones de indicadores y compromisos de calidad asociados ▪ Mediciones indirectas. 	<p>Necesidad: Información periódica y a demanda</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acierto y Precisión, ausencia de errores (1, 2, 3) (1.1, 1.3, 1.4) • Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue (1, 2, 3) (1.2, 1.3, 1.4, 1.5) • Accesibilidad y facilidad para acceder a medios (canales) que contienen información sobre la prestación del servicio (1, 2, 3) 1.3, 1.4, 1.6) • Amabilidad en el trato al cliente-usuario (1, 2, 3) (1.4, 1.5, 1.6) • Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1, 2, 3) (1.4, 1.5, 1.6) • Trato personalizado en función de las características de cada persona usuaria (1, 2, 3) (1.4, 1.5, 1.6) • Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3) (1.1, 1.2, 1.3, 1.4) • Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1, 2, 3) (1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.1. Disponibilidad de los informes o consultas jurídicas solicitadas. ▪ 1.2. Emisión en el plazo comprometido del informe o consulta jurídica solicitada (= < 10 días). ▪ 1.3. Medición y verificación del cumplimiento del objetivo determinado para el indicador del proceso. ▪ 1.4. Valoración del desarrollo del proceso en el correspondiente ciclo de gestión y, eventualmente, propuesta de mejoras. ▪ 1.5. Análisis de los resultados de la encuesta general asociada al proceso de asesoramiento jurídico. Aplicación de mejoras. ▪ 1.6. Adecuado tratamiento de las quejas/sugerencias recibidas a la gestión del proceso.
---	--	---	---



Proceso:	PC 06. GESTION DE LOS RECURSOS PC 06.2 GESTION DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO PC 06.27 GESTION DE APOYO A PROCESOS ELECTORALES
Servicio prestado:	Gestión y apoyo de trámites para el desarrollo de los procesos electorales de la Universidad, en los que se facilitan información, documentos y soporte necesarios para el ejercicio de derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.
Unidad/es:	UAOG
Fecha:	Marzo 2021 (informe de seguimiento)
Responsables:	Equipo de Calidad de la UAOG del Proceso PC 06.27
Seguimiento y revisión:	Revisión anual – Adaptación a la Norma ISO 9001:2015 Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. 2. Servicios y Unidades Administrativas. 3. Miembros de la Comunidad Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas/sugerencias/f elicitaciones. ▪ Indicadores de los procesos. ▪ Seguimiento del servicio prestado. ▪ Mediciones indirectas. ▪ Reclamaciones al censo electoral en procesos previos. 	<p>NECESIDAD: Gestión y apoyo de trámites para el desarrollo de los procesos electorales ATRIBUTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acierto y Precisión, ausencia de errores (1, 2, 3) ▪ Exactitud y precisión en la prestación del servicio(1, 2, 3) ▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3) ▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1, 2, 3) ▪ Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (1, 2, 3) ▪ Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio (1, 2, 3) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La información para el normal desarrollo del proceso electoral ha de estar previamente tratada antes de su publicación para disminuir la posibilidad de errores en la misma. (1, 2, 3) ▪ Actualización de la documentación del proceso electoral con anterioridad al mismo. (1, 2, 3) ▪ Confección de una previsión de las distintas circunscripciones y agrupaciones participantes en el proceso electoral. (1, 2, 3)



Tabla nº 1. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

Proceso:	PC O6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC O6.24 Publicaciones
Servicio prestado:	Edición, difusión e intercambio, en cualquier soporte, de la labor investigadora, docente y de creación cultural y artística desarrollada en la Universidad (publicaciones).
Unidad/es:	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)
Fecha:	15 de junio de 2020
Responsables:	Equipo de calidad UPUB
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.

Tabla nº 2. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1.-Personas Autoras	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción 	<p>Necesidad: Edición de una obra</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Información recibida (1, 2, 3, 4, 8). 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de procedimientos y plazos de edición y distribución (recogidos en la normativa y compromisos de calidad) (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9).
2.-Equipos de dirección de colecciones y revistas científicas	<ul style="list-style-type: none"> Quejas, sugerencias y felicitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad y facilidad de acceso al proceso (1, 2, 3, 4, 8). 	<ul style="list-style-type: none"> Conseguir el cumplimiento de los plazos de edición con un valor objetivo del $\geq 90\%$ en cómputo anual (1, 2, 3, 4, 8).
3- Personas evaluadoras (Referees)	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación y comunicación de plazos en la prestación del servicio (1, 2, 3, 4, 8). Confianza y profesionalidad transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1, 2, 3, 4, 8). 	<ul style="list-style-type: none"> Conseguir el cumplimiento de los plazos de distribución con un valor objetivo del $\geq 85\%$ en cómputo anual (1, 2, 5, 6, 7, 8, 9).
4- Consejo editorial	<ul style="list-style-type: none"> Normativa reguladora de la prestación del servicio. 	<p>Necesidad: Difusión de una obra</p> <p>Atributos:</p>	
5-Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del servicio. 		
6-Clientes, librerías, distribuidoras			



<p>7-Empresas y proveedores externos</p> <p>8-Entidades y organizaciones aliadas (públicas o privadas)</p> <p>9-Sociedad en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación directa: teléfono, email, reuniones, entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agilidad en los trámites del proceso de adquisición (5, 6, 7, 8, 9). ▪ Eficacia y eficiencia en el alcance de la difusión (1, 2, 5, 6, 7, 8, 9). <p>Atributos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización continua en los cambios tecnológicos adecuando los procesos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). ▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). ▪ Compromiso con el medioambiente y la responsabilidad social (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9). 	
---	---	--	--

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015
3	01/04/2019	Revisión de Anexos e inclusión Anexo PC06.30 y Actualización nombre de Servicio de Información
4	15/01/2020	Revisión Anexo PC06.28/PC06.29 : Requisitos de Calidad asociados a Grupos de interés.
5	30/06/2020	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas de UPUB Adaptación ISO 9001:2015
6	04/12/2020	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas de UT Adaptación ISO 9001:2015
7	13/09/2021	Revisión Anexo
8	13/10/2022	Revisión Anexo SPE
9	13/01/2023	Revisión Anexo PC06.22 Apoyo al aprendizaje, Biblioteca



ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	PC06.1 - Gestión de los Recursos de la Información General, PC06.11 - Captación y Disponibilidad de la Información, PC06.12 - Atención Directa, PC06.13 - Difusión General, PC06.131 - Páginas Web, PC06.132 - Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales, PC06.133 - Publicaciones en Tablones Oficiales	
Servicio/ Unidad:	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)	
Fecha informe:	Mayo 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 Coordinación entre servicios. Comunicación interna en la UJA, lo que repercute en la prestación del servicio a los usuarios. D2 Formación. D3 Dificultad de delimitar entre información más general y particular (aún sin llegar a la consulta del expediente).	F1 Empatía con el usuario. F2 Gestión del conocimiento. F3 Comunicación interna en el servicio para la resolución de dudas. F4 Agilidad a la resolución. F5 Capacidad de adaptabilidad en función de las necesidades de los usuarios, enfocada a la orientación de nuestros usuarios.
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	A1 Imagen de la UJA al exterior,	O1 Participación del servicio en actos y campañas de información que realizan otros



	<p>consecuencia de las debilidades</p> <p>A2 Incremento de la tendencia a no comunicar los cambios. P. ej.: la persona de CEIP Patrimonio concluyó el contrato y en estos momentos desconocemos quién es la persona responsable o si transitoriamente no existe. Cuando los usuarios llaman no sabemos qué respuesta ofrecerle</p> <p>A3 Dispersión de publicaciones en tabloneros digitales, de convocatorias, resoluciones, etc., lo que conlleva a confusión y falta de transparencia</p>	<p>servicios.</p> <p>O2 Gestión racional de las TICs en el proceso de información y comunicación. (Call center p.ej.)</p> <p>O3 Aplicación leyes 39 y 40 que influirán en este proceso.</p>
--	--	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	PC06.2 - Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento, PC06.23 - Apoyo a la Investigación	
Servicio/ Unidad:	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	
Fecha informe:	Abril 2023	
ACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	<p>D1 Falta de sistematización en la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p> <p>D2 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas.</p>	<p>F1 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F2 Conocimiento técnico en un número suficiente de personas de Biblioteca para realizar el proceso</p> <p>F3 Capacidad de aprendizaje en nuevas técnicas y utilización de recursos informáticos.</p>
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	<p>A1 Demanda excesiva de servicio por parte de los usuarios cuando se publican nuevas</p>	<p>O1 Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.</p>



convocatorias de acreditación.	<p>O2 Marco Acceso Abierto: Declaraciones y Recomendaciones Internacionales</p> <p>O3 Procesos de acreditación del PDI.</p>
--------------------------------	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06.2 - Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento, PC06.21 - Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información, PC06.211 - Entrada de recursos de información, PC06.212 - Tratamiento técnico de recursos de información, PC06.213 - Acceso a la información
Servicio/ Unidad:	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)
Fecha informe:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	D1 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas	<p>F1 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F2 Conocimiento técnico en un número suficiente de personas de Biblioteca para realizar el proceso.</p> <p>F3 Capacidad de aprendizaje en nuevas técnicas y utilización de recursos informáticos.</p> <p>F4 Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	A1 Falta de disponibilidad de un presupuesto suficiente para la adquisición de recursos de información.	<p>O1 Posibilidad de adquisiciones consorciadas. Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA)</p> <p>O2 Posibilidad de adquisiciones consorciadas. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebiun)</p>



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	PC06.2 - Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento, PC06.22 – Apoyo al Aprendizaje	
Servicio/ Unidad:	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)	
Fecha informe:	Abril 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas.	F1 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso. F2 Conocimiento técnico en un número suficiente de personas de Biblioteca para realizar el proceso. F3 Capacidad de aprendizaje en nuevas técnicas y utilización de recursos informáticos.
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	A1 Desinterés en la participación de usuarios en los cursos DigComp. A2 Programa DigComp no formalmente establecido. A3 Reticencia del PDI a incorporar materiales docentes en CREA	O1 Marco común europeo de Competencia Digital (DIGCOMP). O2 Programa de Formación Complementaria Transversal 'FoCo Generación UJA'



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06.2 - Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento, PC06.26 - Asesoramiento Jurídico
Servicio/ Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)
Fecha informe:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 El número de personas asignadas a la realización de la actividad de asesoramiento jurídico y con carácter general al Servicio Jurídico, resultan en ocasiones insuficientes a las demandas de los clientes del proceso.</p> <p>D2 En tanto proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del mismo.</p> <p>D3 Margen de mejora en cuanto a la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.</p>	<p>F1 El proceso PC 06.26. Asesoramiento jurídico, como una de las actividades esenciales del Servicio Jurídico, se gestiona de forma sistemática desde un enfoque por procesos y mejora continua (conocimiento formalizado).</p> <p>F2 Las personas que participan y tienen responsabilidad técnica en el proceso de asesoramiento jurídico poseen el adecuado desarrollo competencial.</p> <p>F3 El proceso de desarrolla desde un potente enfoque al cliente, a lo que contribuye la inmediatez en la gestión del servicio, el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la fiabilidad a las demandas jurídicas planteadas</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 La difusión y comunicación de actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones, son claramente mejorables.</p> <p>A2 Riesgo de enfoque reactivo del Servicio Jurídico.</p> <p>A3 Complejidad técnica derivada de la constante necesidad de actualización</p>	<p>O1 El Servicio Jurídico juega un papel central y de liderazgo en relación con la función jurídica interna en la Universidad de Jaén.</p> <p>O2 Protagonismo técnico-jurídico.</p> <p>O3 Estrategias para la gestión por procesos basadas en sistemas normalizados de la calidad.</p> <p>O4 Mejora continua del asesoramiento jurídico basada en la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad.</p>



	<p>competencial que exige formación y participación en foros de participación profesional.</p> <p>A4 Desarrollo de herramientas informáticas para la gestión de actividades propias de carácter jurídico.</p>	
--	---	--

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06.2 - Gestión de los Recursos de Información para el Conocimiento, PC06.27 - Gestión de Apoyo a Procesos Electorales
Servicio/ Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)
Fecha informe:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Inconsistencia de datos (distintos formatos según circunscripciones, no comunicación por parte del profesorado de la obtención del título de doctor, &#x0D; aclaración de dobles titulaciones).</p> <p>D2 Votación telemática: el proceso de registro de usuarios en la plataforma de voto telemático no es trivial requiere una validación por parte del usuario</p>	<p>F1 El tratamiento de datos se hace a conciencia y hay varias revisiones antes de publicarse, siempre mediante medios informáticos.</p> <p>F2 La universidad ha adquirido durante la pandemia una plataforma para la gestión del voto telemático basado en garantiza la identidad del votante así&#x0D; como el carácter secreto del voto, favorece al escrutinio y recuento a la hora de publicar resultados y supone un ahorro en tiempo y medios materiales</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Posibles errores en la publicación de censos electorales.</p> <p>A2 En determinadas circunscripciones (alumnado sobre todo), los participantes no comprueban sus datos censales, con lo que</p>	<p>O1 Los censos se vienen publicando con mucha antelación al proceso electoral en Universidad Virtual, por lo que el margen de acción para corregirlos antes del propio proceso es más que suficiente</p>



	<p>es imposible que luego, el día de la votación pueda participar en el proceso, al no poderse modificar un censo ya aprobado por la JEU.</p> <p>A3 El registro en la plataforma de voto telemático a veces no es correctamente completada por el votante</p>	<p>O2 Comunicación eficiente del proceso de registro en la plataforma de voto telemático así como la creación de una sección de preguntas frecuentes para evitar consultas reiterativas sobre los mismos temas.</p>
--	---	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06.1 - Gestión de los Recursos de la Información General, PC06.11 - Captación y Disponibilidad de la Información, PC06.12 - Atención Directa
Servicio/ Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)
Fecha informe:	Abril 2023

	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Gran variedad de distinta normativa y documentación de distinta procedencia que puede estar en algunos casos obsoleta o contravenir otra documentación en vigor</p> <p>D2 Diversidad de sitios webs que en algunos casos pueden ofrecer información/documentación contradictoria al usuario final.</p>	<p>F1 Capacidad de coordinación entre los miembros de la unidad y cada uno de los órganos</p> <p>F2 Rapidez de la gestión de la información.</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Desconocimiento de las herramientas de publicación;</p> <p>A2 Control de versiones</p>	<p>O1 Gestión eficaz de los recursos</p> <p>O2 Disponibilidad y predisposición a la formación</p> <p>O3 Capacidad de adaptabilidad y aprendizaje</p>



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Servicio/ Unidad:	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)	
Fecha informe:	Abril 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 Recursos humanos insuficientes en la Unidad para atender las demandas de los usuarios D2 Presupuesto limitado D3 Infraestructura –espacios divididos- inoperativa-escasa visibilidad D4 Dificultad en la planificación (servicio a demanda).	F1 Equipo consolidado y comprometido F2 Capacidad de aprendizaje y adaptación tecnológica F3 Sistema de gestión integral implantado
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	A1 Dependencia proveedor software A2 Poca visibilidad en la organización A3 Falta de promoción profesional A4 Falta de control sobre el proceso de evaluación científica (referees)	O1 Sector proactivo, apoyo en las asociaciones (UNE, DILVE, CEDRO) O2 Edición digital O3 e-commerce O4 Teletrabajo
Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	



Servicio/ Unidad:	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)	
Fecha informe:	Mayo 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	D1 Desajuste entre la capacidad del proceso y la demanda de servicios. D2 El proceso no dispone de la conexión adecuada con la gestión de proyectos que en la práctica es su fuente de inputs. D3 Soporte insuficiente para la gestión administrativa del proceso. D4 Formación insuficiente en gestión de proyectos del equipo técnico.	F1 Competencias técnicas contrastadas relacionadas con los equipamientos, infraestructuras e instalaciones universitarias F2 Apoyo de la Alta dirección a la gestión técnica que realiza la Unidad.
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	A1 Picos estacionales de las cargas de trabajo coincidiendo con las convocatorias de equipamiento. A2 La incertidumbre sobre el futuro de las infraestructuras y su planificación, derivada de la secuencia de crisis económicas y sanitarias.	O1 Desarrollo de TICs que favorecen la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. O2 La sociedad, y la Alta dirección a través del PEUJA, reclama la Gestión de proyectos sostenibles medioambientalmente.

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO , PC06.28 - Anuario Estadístico
Servicio/ Unidad:	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)



Fecha informe: Marzo 2023					
FACTORES INTERNOS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Debilidades</th> <th>Fortalezas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>D1 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuesta a la actualización del Anuario Estadístico</p> <p>D2 Dificultad para la obtención de datos no disponibles en las bases de datos accesibles para el SPE</p> <p>D3 Posibilidad de error en la validación de datos/información que se publica en el Anuario cuando depende de fuentes externas al servicio.</p> <p>D4 Limitaciones del gestor de contenidos de la web donde se publica el Anuario Estadístico (carga de datos a publicar, gráficos, navegabilidad).</p> <p>D5 Necesidad de ampliar la capacitación en materia de gestor de contenidos web.</p> </td> <td> <p>F1 Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p> <p>F2 El proceso dispone de actividades de control para asegurar la validez y fiabilidad de la información que se publica en el Anuario</p> <p>F3 Toma de decisiones rápida para atender a necesidades de información estadística a través de su publicación en el Anuario.</p> <p>F4 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F5 Alto nivel de implicación y responsabilidad por parte del personal del Servicio de Planificación y Evaluación con gran predisposición para la mejora continua</p> <p>F6 Se ha mejorado la accesibilidad del Anuario Estadístico.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Debilidades	Fortalezas	<p>D1 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuesta a la actualización del Anuario Estadístico</p> <p>D2 Dificultad para la obtención de datos no disponibles en las bases de datos accesibles para el SPE</p> <p>D3 Posibilidad de error en la validación de datos/información que se publica en el Anuario cuando depende de fuentes externas al servicio.</p> <p>D4 Limitaciones del gestor de contenidos de la web donde se publica el Anuario Estadístico (carga de datos a publicar, gráficos, navegabilidad).</p> <p>D5 Necesidad de ampliar la capacitación en materia de gestor de contenidos web.</p>	<p>F1 Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p> <p>F2 El proceso dispone de actividades de control para asegurar la validez y fiabilidad de la información que se publica en el Anuario</p> <p>F3 Toma de decisiones rápida para atender a necesidades de información estadística a través de su publicación en el Anuario.</p> <p>F4 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F5 Alto nivel de implicación y responsabilidad por parte del personal del Servicio de Planificación y Evaluación con gran predisposición para la mejora continua</p> <p>F6 Se ha mejorado la accesibilidad del Anuario Estadístico.</p>
	Debilidades	Fortalezas			
<p>D1 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuesta a la actualización del Anuario Estadístico</p> <p>D2 Dificultad para la obtención de datos no disponibles en las bases de datos accesibles para el SPE</p> <p>D3 Posibilidad de error en la validación de datos/información que se publica en el Anuario cuando depende de fuentes externas al servicio.</p> <p>D4 Limitaciones del gestor de contenidos de la web donde se publica el Anuario Estadístico (carga de datos a publicar, gráficos, navegabilidad).</p> <p>D5 Necesidad de ampliar la capacitación en materia de gestor de contenidos web.</p>	<p>F1 Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p> <p>F2 El proceso dispone de actividades de control para asegurar la validez y fiabilidad de la información que se publica en el Anuario</p> <p>F3 Toma de decisiones rápida para atender a necesidades de información estadística a través de su publicación en el Anuario.</p> <p>F4 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F5 Alto nivel de implicación y responsabilidad por parte del personal del Servicio de Planificación y Evaluación con gran predisposición para la mejora continua</p> <p>F6 Se ha mejorado la accesibilidad del Anuario Estadístico.</p>				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Amenazas</th> <th>Oportunidades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>A1 Que se requiera mayor frecuencia de actualizaciones del Anuario Estadístico o la publicación de nuevos indicadores y existan en el SPE otras prioridades que atender.</p> <p>A2 Que la involucración de los proveedores de datos no sea suficiente para la adecuada prestación del servicio</p> </td> <td> <p>O1 Mayor uso del Anuario Estadístico por parte de los interesados.</p> <p>O2 Posibilidad de revisar y mejorar el contenido del Anuario Estadístico.</p> <p>O3 Posibilidad de incrementar la cualificación/conocimientos de las personas para prestar el servicio.</p> <p>O4 Posibilidad de establecer, basándonos en la situación de emergencia sanitaria vivida estos años, un protocolo de actuación (formación, responsabilidad, sustitución en caso de ausencia...) que sirva de modelo de referencia ante cualquier contingencia que pueda producirse en el futuro que nos ayude a tener el proceso de anuario estadístico blindado y seguro en su gestión.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Amenazas	Oportunidades	<p>A1 Que se requiera mayor frecuencia de actualizaciones del Anuario Estadístico o la publicación de nuevos indicadores y existan en el SPE otras prioridades que atender.</p> <p>A2 Que la involucración de los proveedores de datos no sea suficiente para la adecuada prestación del servicio</p>	<p>O1 Mayor uso del Anuario Estadístico por parte de los interesados.</p> <p>O2 Posibilidad de revisar y mejorar el contenido del Anuario Estadístico.</p> <p>O3 Posibilidad de incrementar la cualificación/conocimientos de las personas para prestar el servicio.</p> <p>O4 Posibilidad de establecer, basándonos en la situación de emergencia sanitaria vivida estos años, un protocolo de actuación (formación, responsabilidad, sustitución en caso de ausencia...) que sirva de modelo de referencia ante cualquier contingencia que pueda producirse en el futuro que nos ayude a tener el proceso de anuario estadístico blindado y seguro en su gestión.</p>	
Amenazas	Oportunidades				
<p>A1 Que se requiera mayor frecuencia de actualizaciones del Anuario Estadístico o la publicación de nuevos indicadores y existan en el SPE otras prioridades que atender.</p> <p>A2 Que la involucración de los proveedores de datos no sea suficiente para la adecuada prestación del servicio</p>	<p>O1 Mayor uso del Anuario Estadístico por parte de los interesados.</p> <p>O2 Posibilidad de revisar y mejorar el contenido del Anuario Estadístico.</p> <p>O3 Posibilidad de incrementar la cualificación/conocimientos de las personas para prestar el servicio.</p> <p>O4 Posibilidad de establecer, basándonos en la situación de emergencia sanitaria vivida estos años, un protocolo de actuación (formación, responsabilidad, sustitución en caso de ausencia...) que sirva de modelo de referencia ante cualquier contingencia que pueda producirse en el futuro que nos ayude a tener el proceso de anuario estadístico blindado y seguro en su gestión.</p>				
FACTORES EXTERNOS					



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	, PC06.29 - Suministro de Datos e Información Institucional	
Servicio/ Unidad:	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	
Fecha informe:	Marzo 2023	
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
	<p>D1 El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuesta a la demanda de suministro de datos/información estadística.</p> <p>D2 Necesidad de mayor agilidad en la replanificación para el suministro de datos/información estadística.</p> <p>D3 Posibilidad de error en la validación de datos/información que se suministra al solicitante.</p> <p>D4 Limitaciones de las bases de datos, plataformas y aplicaciones informáticas para la gestión del proceso.</p> <p>D5 Necesidad de ampliar la capacitación en materia de bases de datos, plataformas y aplicaciones informáticas para la gestión del proceso a todo el personal del servicio.</p>	<p>F1 Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p> <p>F2 El proceso dispone de actividades de control para asegurar la validez y fiabilidad de la información que se suministra al demandante.</p> <p>F3 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F4 Alto nivel de implicación y responsabilidad por parte del personal del Servicio de Planificación y Evaluación con gran predisposición para la mejora continua</p> <p>F5 Utilización de una herramienta nueva (Business Intelligence), que mejora la prestación del servicio.</p>
FACTORES EXTERNOS	Amenazas	Oportunidades
	<p>A1 Que la nueva herramienta (Business Intelligence) precise de una capacitación técnica especializada de las personas que prestan el servicio.</p> <p>A2 Que se siga incrementando la demanda de suministro de datos/información estadística y existan en el SPE otras prioridades que atender.</p> <p>A3 Que la involucración de los proveedores</p>	<p>O1 Incremento en el número de solicitudes de datos/información estadística por parte de los interesados.</p> <p>O2 Posibilidad de ampliar el uso a medio plazo de la herramienta nueva (Business Intelligence).</p> <p>O3 Posibilidad de revisar y mejorar el proceso de suministro de datos/información</p>



	<p>de datos no sea suficiente para la adecuada prestación del servicio produciéndose una gran acumulación de trabajo en picos continuados de tiempo.</p> <p>A4 Que no se disponga del apoyo informático suficiente y adecuado para poder avanzar en la implantación de la nueva herramienta (OBI)</p>	<p>estadística</p> <p>O4 Posibilidad de incrementar la cualificación/conocimientos de las personas para prestar el servicio.</p> <p>O5 Posibilidad de establecer, basándonos en la situación vivida estos años de emergencia sanitaria , un protocolo de actuación (formación, responsabilidad, sustitución en caso de ausencia...) que sirva de modelo de referencia ante cualquier contingencia que pueda producirse en el futuro que nos ayude a tener el proceso de suministro de datos blindado y seguro en su gestión.</p>
--	---	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
Subproceso:	PC06.30 - Retroalimentación de los grupos de interés	
Servicio/ Unidad:	SPE - Servicio de Planificación y Evaluación (SPE)	
Fecha informe:	Marzo 2023	
	Debilidades	Fortalezas
FACTORES INTERNOS	<p>D1 Dependencia externa de conocimiento especializado en recursos tecnológicos</p> <p>D2 El número de personas asignadas no siempre son suficientes para dar respuestas a nuevas demandas.</p> <p>D3 El número de personas asignadas no siempre son suficientes para agilizar la plena disponibilidad de los recursos tecnológicos.</p> <p>D4 Necesidad de automatizar la elaboración de la mayor parte de los informes de resultados</p>	<p>F1 Capacidad de aprendizaje en nuevas técnicas y utilización de recursos informáticos.</p> <p>F2 Sistematizada la gestión del proceso (conocimiento formalizado).</p> <p>F3 Disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos para la gestión del proceso.</p> <p>F4 Alto nivel de implicación y responsabilidad por parte del personal del Servicio de Planificación y Evaluación con gran predisposición para la mejora continua</p> <p>F5 Disponibilidad de plataforma de gestión</p>



		<p>de encuestas de uso libre (Limesurvey...).</p> <p>F6 Disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente.</p> <p>F7 Utilización de diferentes sistemas de relación adaptados a las peculiaridades de los diferentes grupos de interés.</p>
	Amenazas	Oportunidades
FACTORES EXTERNOS	<p>A1 Desinterés en la participación de los encuestados</p> <p>A2 Incremento continuado de demanda de encuestas.</p> <p>A3 Utilización insuficiente de la encuesta para la gestión de la mejora continua.</p> <p>A4 Falta de sistematización de la difusión de los resultados de la encuesta entre los grupos de interés.</p> <p>A5 Resistencia de los demandantes a las finalidades y requisitos técnicos de los mecanismos de encuesta.</p> <p>A6 Tiempo de espera en el suministro de recursos tecnológicos por parte del proveedor UJA/externos.</p> <p>A7 Tiempo de espera en la aportación de información por parte de los órganos responsables para el cumplimiento de la planificación prevista en el lanzamiento de la encuesta</p> <p>A8 Fallo en el sistema de seguridad informática de la UJA y/o caída de red</p> <p>A9 Dependencia del funcionamiento y mantenimiento de la plataforma de gestión de labor docente.</p>	<p>O1 Estrategias para la gestión basadas en sistemas normalizados de la calidad.</p> <p>O2 Interiorización de la cultura de medición por los responsables de gestión de la Universidad.</p> <p>O3 Incremento de la digilitación del sistema.</p> <p>O4 Posibilidad de establecer planes de mejora y/o protocolos de actuación de las políticas y estrategias institucionales adaptados tanto a las circunstancias cambiantes del entorno como a las necesidades y expectativas de los Grupos de interés</p>



VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	01/04/2019	Introducción Anexo PC06.30 y actualización nombre del Servicio de Información.
3	30/06/2020	Incorporación del análisis contexto externo e interno de de UPUB Adaptación ISO 9001:2015
4	04/12/2020	Incorporación del análisis contexto externo e interno de de UT Adaptación ISO 9001:2015
5	13/09/2021	Revisión Anexo.
6	13/10/2022	Revisión Anexo.
7	13/01/2023	Revisión PC06.22 Apoyo al aprendizaje, Biblioteca.
8	01/10/2023	Revisión Anexo.



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06.131 - Páginas Web PC06.132 - Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales PC06.133 - Publicaciones en Tablones Oficiales		
Servicio/Unidad:	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Fecha informe:	Mayo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Mantenimiento de la página web del SIR@ y control de indicadores por google analytics	OPORTUNIDAD	Una vez implantada sede electrónica, debemos realizar una reestructuración de la web	Reestructura de toda la web del SIR@
Mantenimiento de la página web del SIR@ y control de indicadores por google analytics	RIESGO	Retraso en la implantación de sede electrónica	Rápida adjudicación del contrato de sede electrónica.



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06.11 - Captación y Disponibilidad de la Información PC06.12 - Atención Directa PC06.131 - Páginas Web PC06.133 - Publicaciones en Tablones Oficiales		
Servicio/Unidad:	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Fecha informe:	Mayo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Publicación de acuerdos, resoluciones, convocatorias, comunicaciones oficiales y sujetas a la normativa administrativa vigente	OPORTUNIDAD	Tablón electrónico contenido en el proyecto de sede electrónica	Implantación del tablón electrónico una vez se realice la adjudicación del contrato de sede electrónica



Publicación de acuerdos, resoluciones, convocatorias, comunicaciones oficiales y sujetas a la normativa administrativa vigente	RIESGO	Dificultades en la implantación de sede electrónica.	Evitar retrasos en la ejecución del contrato de sede electrónica.
---	---------------	--	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC06.11 - Captación y Disponibilidad de la Información PC06.12 - Atención Directa PC06.131 - Páginas Web PC06.132 - Publicaciones en Periódicos Oficiales y Catálogos Institucionales PC06.133 -		
Servicio/Unidad:	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Fecha informe:	Mayo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Coordinación con el resto de unidades y servicios para recoger la información de carácter general que nos soliciten los	OPORTUNIDAD	Despliegue OTRS	Comunicar a los servicios la existencia de la aplicación para



usuarios		que asuman que forman parte del proceso de información.
-----------------	--	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06.11 - Captación y Disponibilidad de la Información PC06.12 - Atención Directa PC06.131 - Páginas Web		
Servicio/Unidad:	SIR@ - Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica (SIR@)		
Fecha informe:	Mayo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Suministro de información por los canales directos (presencial, telefónico, correo electrónico, OTRS, etc...)	OPORTUNIDAD	Implantación de un nuevo canal de comunicación OTRS	Desplegar la implantación dentro de SIR@ y del resto de los Servicios. Para facilitar esta acción se considera importante la conexión entre IVR-Call center-OTRS
Suministro de información por los canales directos	RIESGO	Resistencia a la implantación de OTRS	



(presencial, telefónico, correo electrónico, OTRS, etc...)		en el resto de servicios y unidades	Conectar OTRS-IVR-Call center. Esto facilitaría el despliegue en los servicios.
--	--	-------------------------------------	---

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06.21 - Desarrollo de la Colección Bibliográfica y Acceso a la Información		
Servicio/Unidad:	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)		
Fecha informe:	Abril 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Poder atender las demandas y necesidades informativas de los usuarios.	RIESGO	No disponibilidad de un presupuesto suficiente para la adquisición de recursos de información.	Propuesta de presupuestos suficientes a Gerencia y Vicerrectorado
Poder atender las demandas y necesidades informativas de los usuarios.	OPORTUNIDAD	Posibilidad de adquisición consorciada Detectado: DAFO O1 – O2 Efecto potencial: Atender las demandas y necesidades de nuestros usuarios	Propuesta de adquisiciones a CBUA y Rebiun.



<p>Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios</p>	<p>RIESGO</p>	<p>2.-Riesgo: El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas</p> <p>Detectado: DAFO D1</p> <p>Efecto potencial: No poder atender las demandas y necesidades de nuestros usuarios</p>	<p>- Propuesta de incorporación de efectivos a Gerencia</p> <p>Priorización de servicios</p>
---	----------------------	--	--

<p>Proceso:</p>	<p>PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO</p>		
<p>Subproceso:</p>	<p>PC06.22 - Apoyo al aprendizaje</p>		
<p>Servicio/Unidad:</p>	<p>BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)</p>		
<p>Fecha informe:</p>	<p>Abril 2023</p>		
<p>RESULTADO ESPERADO</p>	<p>TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>ACCIONES</p>
<p>Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios</p>	<p>RIESGO</p>	<p>El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas</p> <p>Detectado: DAFO D1</p> <p>Efecto potencial: No poder atender las</p>	<p>Propuesta de incorporación de efectivos a Gerencia</p> <p>Priorización de servicios</p>



		demandas y necesidades de nuestros usuarios	
Mayor participación de los estudiantes en los cursos DigComp	RIESGO	Desinterés en la participación de usuarios en los cursos de Alfabetización Informacional Detectado: DAFO A1 Efecto potencial: No participación de usuarios en los cursos de Alfabetización Informacional	Campaña de promoción de los cursos de Alfabetización Informacional
Mayor participación de los estudiantes en los cursos DigComp	RIESGO	Programa de Alfabetización Informacional no formalmente establecido	Solicitar la formalización de un programa DigComp
Mayor incorporación de materiales docentes en CREA	OPORTUNIDAD	Evitar la reticencia del PDI a incorporar materiales docentes en CREA	Campaña de promoción en CREA

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06.23 - Apoyo a la Investigación
Servicio/Unidad:	BIBL - Servicio de Bibliotecas (BIBL)



Fecha informe:		Abril 2023	
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Poder atender a un mayor número de usuarios	RIESGO	Falta de sistematización en la gestión del proceso (conocimiento formalizado). Detectado: DAFO D1 Efecto potencial: Falta de control sobre el proceso que puede provocar no aprovechar recursos	Sistematizar la gestión del proceso
Poder atender los servicios que se ofrecen a los usuarios	RIESGO	El número de personas asignadas no siempre es suficiente para dar respuestas a nuevas demandas Detectado: DAFO D2 Efecto potencial: No poder atender las demandas y necesidades de nuestros usuarios	Propuesta de incorporación de efectivos a Gerencia Priorización de servicios
Reducir las consultas relativas a convocatorias de acreditación	RIESGO	Demanda excesiva de servicio por parte de los usuarios cuando se publican nuevas convocatorias de acreditación. Detectado: DAFO A1	Planificar sesiones formativas para informar al PDI sobre nuevas convocatorias de acreditación



		Efecto potencial: No poder atender las demandas y necesidades de nuestros usuarios	
--	--	--	--

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC06.24 - Publicaciones		
Servicio/Unidad:	UPUB - Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas (UPUB)		
Fecha informe:	Abril 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
1- Asumir la demanda de ediciones presentadas	RIESGO	<p>Incumplimiento en los plazos de edición</p> <p>Detectado: análisis de indicadores del proceso.</p> <p>Efecto potencial: incumplimiento de los compromisos de calidad</p>	<p>Planificación y sistematización de reuniones periódicas para el control del proceso de edición</p> <p>Proponer mayor implicación de las colecciones y del Consejo editorial en los procesos de evaluación</p>



1- Asumir la demanda de ediciones presentadas	RIESGO	<p>Imposibilidad de asumir todos los tipos de ediciones que nos demandan</p> <p>Detectado: desarrollo del servicio e interacción con los usuarios</p> <p>Efecto potencial: necesidad de limitar los servicios prestados</p>	Delimitación e información de servicios que se prestan
1- Asumir la demanda de ediciones presentadas	RIESGO	<p>Escasez de recursos humanos</p> <p>Detectado: DAFO (D1;D2)</p> <p>Efecto potencial: vulnerabilidad de los servicios</p>	<p>Solicitud de incorporación de nuevos puestos contemplados en RPT</p> <p>Documentación del proceso mediante I.T. que propicien el conocimiento por parte de todos los integrantes de la Unidad</p>
1- Asumir la demanda de ediciones presentadas	OPORTUNIDAD	<p>Apoyo del sector, enfocado a través de la UNE</p> <p>Detectado: DAFO (O1)</p> <p>Efecto potencial: suplir parte de nuestras carencias de RRHH y tecnológicos</p>	Fomentar la formación especializada a través de la UNE
1-Conseguir la máxima difusión de las ediciones	RIESGO	No disponibilidad de personal propio de la Unidad para la gestión del almacén	Establecimiento de alianzas con el Servicio de Obras y



		<p>Detectado: DAFO (D1)</p> <p>Efecto potencial: Vulnerabilidad de los servicios</p>	<p>Mantenimiento. (proceso transversal)</p>
<p>1-Conseguir la máxima difusión de las ediciones</p>	<p>RIESGO</p>	<p>Falta de visibilidad en Redes Sociales</p> <p>Detectado: Desarrollo del servicio e interacción con los usuarios</p> <p>Efecto potencial: Pérdida de un grupo potencial de clientes</p>	<p>Utilización de las Redes sociales propias del Vicerrectorado de Proyección (Unidad de actividades culturales)</p> <p>Implementación de las redes sociales en la Unidad (diseño del proceso) una vez incorporados los nuevos puestos de RPT</p>
<p>1-Conseguir la máxima difusión de las ediciones</p>	<p>OPORTUNIDAD</p>	<p>Implementación del servicio ecommerce</p> <p>Detectado: DAFO (O4)</p> <p>Efecto potencial: Captación de posibles ventas y mayor tráfico en la web (visibilidad).</p>	<p>Creación del espacio ecommerce, en la web de la editorial, por el proveedor externo, una vez incorporados los nuevos puestos de RPT.</p>



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06.11 Captación y Disponibilidad de la Información		
Servicio/Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)		
Fecha:	Abril 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/ OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Disponibilidad y consistencia de la Información en las distintas páginas web gestionadas por la unidad	OPORTUNIDAD	<p>O1-Facilidad de actuación coordinada entre los miembros de la unidad para garantizar la consistencia de los datos y evitar incongruencias, documentación/información duplicada y/u obsoleta. Cuando hay información a actualizar que sea susceptible de estar disponible en varios sitios web, los miembros de la unidad pueden coordinar la actualización para que la información sea la misma en todos los sitios aportando el enlace único que se replicaría en el resto de páginas.</p> <p>O2- La Normativa Universitaria se publica en un único sitio web (Secretaría General), lo cual da atomicidad a la información.</p>	



Disponibilidad y consistencia de la Información en las distintas páginas web gestionadas por la unidad	RIESGO	R1-La información publicada en las webs puede estar obsoleta e incluso puede haber incongruencias en aquella información que ha de estar disponible en varios micrositos web.	
---	---------------	---	--

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06.12 Atención directa
Servicio/Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)
Fecha:	Abril 2023

RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/ OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Atención directa, eficaz y rápida	OPORTUNIDADES	<p>O1-Canalización de las consultas a través de medios asíncronos, lo que permitirá una gestión de las solicitudes de información más sosegada y con una mejor contrastación de la información a transmitir.</p> <p>O2-Redirección de la consulta a los responsables del tratamiento de la información solicitada en caso de ser consultas específicas no pertenecientes al ámbito de gestión del personal de la Unidad. Siempre se puede dar una</p>	



		<p>respuesta consensuada con los distintos servicios y unidades (ej.: consultas relacionadas con Gestión Académica), pero cuando se trata de algo más específico, se escalaría la consulta al responsable concreto.</p> <p>O3-Posibilidad de realizar la gestión del día a día mediante priorización de tareas de acuerdo al nivel de autonomía en la gestión de cada miembro de la unidad.</p>	
Atención directa, eficaz y rápida	RIESGOS	<p>R1- Ladrones de tiempo.</p> <p>R-2Necesidad de análisis y revisión de respuestas a trasladar a las consultas planteadas por los interesados.</p>	



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y PC06.26 - Asesoramiento Jurídico		
Servicio/Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)		
Fecha informe:	Abril 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Sistematización de la realización de solicitudes y consultas al servicio jurídico que asegure su iniciación, seguimiento y control.	RIESGO	La difusión y comunicación de actuaciones propias del Servicio Jurídico, desde el punto de vista de la publicación de información jurídica relevante y cauces de solicitud de asesoramiento jurídico para la toma de decisiones, son claramente mejorables.	Medición, seguimiento y revisión del indicador I.[PC 06.26]-01. Porcentaje de informes de asesoramiento jurídico remitidos en plazo Análisis específico de las quejas/sugerencias recibidas en torno a la difusión y comunicación de las acciones propias del propio del Servicio Jurídico, específicamente, las actuaciones que le corresponden como desarrollo de la actuación jurídica universitaria



Sistematización de los informes y consultas emitidas por el Servicio Jurídico desde el punto de visto de su disposición y consulta interna	RIESGO	Margen de mejora en cuanto a la organización de la información y documentación existente para que sea útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica.	Realización de copia de seguridad compartida en disco duro externo, al menos con una periodicidad semestral, de los archivos y documentos internos en que se concreta la información existentes útil para la prestación del servicio de asesoramiento especializado de naturaleza jurídica..
Sistematización de los informes y consultas emitidas por el Servicio Jurídico desde el punto de visto de su disposición y consulta interna	RIESGO	El número de personas asignadas a la realización de la actividad de asesoramiento jurídico y con carácter general al Servicio Jurídico, resultan en ocasiones insuficientes a las demandas de los clientes del proceso	
Sistematización de los informes y consultas emitidas por el Servicio Jurídico desde el punto de visto de su disposición y consulta interna	RIESGO	En tanto proceso a demanda, dificultades de planificación de las actividades propias del mismo.	
Sistematización de los informes y consultas emitidas por el Servicio Jurídico	RIESGO	Desarrollo de herramientas informáticas para la gestión de actividades	



desde el punto de visto de su disposición y consulta interna		propias de carácter jurídico	
Sistematización de los informes y consultas emitidas por el Servicio Jurídico desde el punto de visto de su disposición y consulta interna	RIESGO	Riesgo de enfoque reactivo del Servicio Jurídico	
Sistematización de los informes y consultas emitidas por el Servicio Jurídico desde el punto de visto de su disposición y consulta interna	RIESGO	Complejidad técnica derivada de la constante necesidad de actualización competencial que exige formación y participación en foros de participación profesional	

Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO
Subproceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC06.27 - Gestión de Apoyo a Procesos Electorales
Servicio/Unidad:	UAOG - Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales (UAOG)
Fecha:	Abril 2023



RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Celebración del proceso electoral concreto	RIESGO	Imposibilidad de constitución de mesa electoral.	Se nombran titulares y suplentes para la constitución de las mesas electorales. En caso de que no se pueda constituir, la primera persona que acuda a votar pasa a formar parte de la mesa electoral según reglamento electoral.
Celebración del proceso electoral concreto	OPORTUNIDAD	Los procesos electorales soportados por plataforma de voto telemático no necesitan constitución de mesas electorales.	
Disminución de las reclamaciones al censo electoral durante el periodo electoral (I.[PC 06.27]-44)	RIESGO	Desconocimiento de la información censal por parte de los participantes en el proceso electoral	La información censal se publica con la suficiente antelación y se remiten comunicaciones a las personas censadas para que sea verificada y comprobada a conciencia



Tabla nº 1. Gestión de riesgos y oportunidades.

Proceso:	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC 06.28 Anuario Estadístico
Servicio prestado:	PC 06-S09. Publicación y actualización del Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación)
Fecha:	Marzo 2023
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
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 del proceso.

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p>Resultado Esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anuario Estadístico actualizado publicado en web. 	<p>1.- Riesgo: Incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico-</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D1-D5. Amenaza Externa A1</p> <p>Efecto potencial: Obsolescencia del anuario estadístico</p> <p>2.- Riesgo Actualización incompleta del Anuario Estadístico.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D2. Amenaza Externa A1</p>	<p>1.1.- Acción: [se opta por eliminar la fuente de riesgo]</p> <p>Formar al nº suficiente de personas del SPE para asegurar el proceso de actualización el Anuario Estadístico.</p> <p>1.2.- Acción: [se opta por modificar la probabilidad]</p> <p>Continuar revisando con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar la actualización del Anuario para este ciclo -y siguientes</p> <p>1.3- Acción: [se opta por modificar la probabilidad]</p> <p>Elaboración basándonos en la situación de incertidumbre</p>



	<p>Efecto potencial: Falta de datos para el uso por parte de los usuarios del Anuario Estadístico en la web.</p> <p>No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p> <p>3.- Riesgo: Publicación de información errónea.</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza F2-F5. Debilidad interna D3.</p> <p>Efecto potencial: Utilización de información errónea por parte del usuario. Falta de confianza en el servicio prestado. No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p>	<p>sanitaria generada estos años por el COVID, un protocolo de actuación (formación, responsabilidad, sustitución en caso de ausencia...) que sirva de modelo de referencia ante cualquier contingencia que pueda producirse en el futuro que nos ayude a tener el proceso de anuario estadístico blindado y seguro en su gestión.</p> <p>2.1.- Acción: <i>[se opta por eliminar la fuente de riesgo]</i> Cumplir de forma exhaustiva las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso para este ciclo y siguientes.</p>
<p>Resultado Esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operatividad del Anuario Estadístico por parte del usuario. 	<p>1.- Riesgo Dificultades de que el nuevo gestor de contenidos dé problemas de usabilidad y navegabilidad para el usuario</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza F5. Debilidad interna D4-D5. Oportunidad O3.</p> <p>Efecto potencial: Insatisfacción del usuario, falta indirecta de respuesta a las demandas de información.</p>	<p>1.- Acción: <i>[se opta por modificar la probabilidad]</i>. Reestructurar, modificar y adaptar la estructura y contenido publicado en el Anuario Estadístico para facilitar la navegación y la practicidad.</p>
<p>Resultado Esperado</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE. 	<p>1.-Oportunidad/Riesgo: Capacidad técnica del personal suficiente del Servicio de Planificación y Evaluación para sistematizar la gestión del proceso de anuario estadístico (conocimiento formalizado).</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza F5. Debilidad interna D1-D5. Oportunidad O3-O4.</p> <p>Efecto potencial: Mejorar las capacidades internas para la gestión del proceso y la prestación del servicio, permitiendo</p>	<p>Acción: <i>[se opta por modificar la probabilidad]</i>. Continuar incrementando la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación al gestor de contenidos web ya que el puesto base y varios asesores técnicos de calidad han recibido formación en el nuevo gestor de contenidos, pero se prevé que dicha formación se</p>



	disponer de más recursos en momentos críticos.	haga extensible al resto de los componentes del servicio
--	--	--

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [E]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]		Nivel Riego
<p>1.- Riesgo: Incumplimiento de plazos previstos para la actualización del Anuario Estadístico.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D1-D5. Amenaza Externa A1</p> <p>Efecto potencial: Falta de personal/capacitación del personal para realización de la actualización del Anuario Estadístico en la web.</p> <p>No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad</p>	4.- Considerable.	2.-Poco probable.	4*2 =8	C-Aceptar riesgo con controles. .
<p>2.- Riesgo: Actualización incompleta del Anuario Estadístico.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna</p>	4.- Considerable.	2.-Poco probable.	4*2 =8	C-Aceptar riesgo con controles. .



<p>D2. Amenaza Externa A1</p> <p>Efecto potencial: Falta de datos para realización de la actualización del Anuario Estadístico en la web.</p> <p>No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p>				
<p>3.- Riesgo: Publicación de información errónea.</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza F2-F5. Debilidad interna D3.</p> <p>Efecto potencial: Utilización de información errónea por parte del usuario. Falta de confianza en el servicio prestado. No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p>	4.- Considerable.	2.-Poco probable.	4*2 =8	C-Aceptar riesgo con controles. .
<p>1.- Riesgo: Dificultades de que el nuevo gestor de contenidos dé problemas de usabilidad y</p>	4.- Considerable.	2.-Poco probable.	4*2 =8	C-Aceptar riesgo con controles. .



<p>navegabilidad para el usuario</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza F5. Debilidad interna D4-D5. Oportunidad O3.</p> <p>Efecto potencial: Insatisfacción del usuario, falta indirecta de respuesta a las demandas de información.</p>				
<p>1.- Oportunidad/Riesgo: Capacidad técnica del personal suficiente del Servicio de Planificación y Evaluación para sistematizar la gestión del proceso de anuario estadístico (conocimiento formalizado).</p> <p>Detectado: DAFO: : Fortaleza F5. Debilidad interna D1-D5. Oportunidad O3-O4.</p> <p>Efecto potencial: Mejorar las capacidades internas para la</p>	<p>4.- Considerable.</p>	<p>2.-Poco probable.</p>	<p>4*2 =8</p>	<p>C-Aceptar riesgo con controles. .</p>



gestión del proceso y la prestación del servicio, permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.				
--	--	--	--	--

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
-Riesgo: Detectado: Efecto potencial:	ESCALA 1-5 1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.	ESCALA 1-5 1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Probable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.	Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D D. Aceptar riesgo [5] C. Aceptar riesgo con controles. [5-9] B. Riesgo no deseable. [10-14] A. Riesgo inaceptable. [=>15]



Tabla nº 1. Gestión de riesgos y oportunidades.

Proceso:	PC 06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO PC 06.29 Suministro de Datos e Información Institucional
Servicio prestado:	Gestión de los recursos de información estadística para la toma de decisiones. Suministro de datos e información estadística institucional.
Unidad/es:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación)
Fecha:	Marzo 2023
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
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 del proceso.

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p>Resultado Esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en tiempo y forma. 	<p>1.- Riesgo: Incumplimiento de plazos establecidos.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D1-D2-D4. Amenaza Externa A2-A3-A4</p> <p>Efecto potencial: Falta de datos para la adecuada resolución de la solicitud.</p> <p>No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p> <p>2.- Riesgo: Suministro de datos/información estadística con errores.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D3-D4</p> <p>Fortaleza interna: F2.</p> <p>Efecto potencial: Utilización de información errónea por parte del usuario. Falta de confianza en el servicio prestado. No</p>	<p>1.1.- Acción: [se opta por eliminar la fuente de riesgo] Continuar realizando el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de suministro de datos/información estadística para este ciclo y siguientes.</p> <p>1.2.- Acción: [se opta por modificar la probabilidad] Continuar revisando con los proveedores de datos aquellos necesarios para afrontar las demandas de datos/información estadística para este ciclo de gestión y siguientes.</p> <p>1.3.- Acción: [se opta por modificar la probabilidad] Elaboración, basándonos en la situación de incertidumbre</p>



	<p>conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p>	<p>sanitaria generada estos años por el COVID, de</p> <p>un protocolo de actuación (formación, responsabilidad, sustitución en caso de ausencia...) que sirva de modelo de referencia ante cualquier contingencia que pueda producirse en el futuro que nos ayude a tener el proceso de suministro de datos blindado y seguro en su gestión.</p> <p>2.1.- Acción: <i>[se opta por eliminar la fuente de riesgo]</i> Continuar velando por el cumplimiento exhaustivo las actividades de verificación, comprobación y validación previstas en el proceso en este ciclo de gestión y siguientes.</p>
<p>Resultado Esperado</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE. 	<p>1.-Oportunidad/Riesgo: Capacitación técnica del personal suficiente del Servicio de Planificación y Evaluación para sistematizar la gestión del proceso de suministro de datos/información estadística (conocimiento formalizado).</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza F1-F5 Oportunidad O5. Debilidad interna D1-D5. Amenaza A2.</p> <p>Efecto potencial: Mejorar las capacidades internas para la gestión del proceso y la prestación del servicio, permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.</p>	<p>1.-Acción: <i>[se opta por modificar la probabilidad]</i>. Continuar incrementando la cualificación/conocimientos de las personas del SPE en relación a las herramientas de suministro de información.</p>



RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego	
<p>1.- Riesgo: Incumplimiento de plazos establecidos.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D1-D2-D4. Amenaza Externa A2-A3-A4.</p> <p>Efecto potencial: Falta de datos para la adecuada resolución de la solicitud.</p> <p>No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p>	4.- Considerable.	2.-Poco probable.	4*2= 8	C-Aceptar riesgo con controles. .
<p>2.- Riesgo: Suministro de datos/información estadística con errores.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna D3-D4.</p> <p>Fortaleza interna: F2.</p> <p>Efecto potencial: Utilización de información errónea por parte del usuario. Falta de confianza en el</p>	4.- Considerable.	2.-Poco probable.	4*2= 8	C-Aceptar riesgo con controles. .



<p>servicio prestado. No conformidad al SIGC-SUA- Asociado a requisito de calidad.</p>				
<p>1.- Oportunidad/Riesgo: : Capacitación técnica del personal suficiente del Servicio de Planificación y Evaluación para sistematizar la gestión del proceso de suministro de datos/información estadística (conocimiento formalizado). Detectado: DAFO: Fortaleza F1-F5 Oportunidad O5. Debilidad interna D1-D5. Amenaza A2. Efecto potencial: Mejorar las capacidades internas para la gestión del proceso y la prestación del servicio, permitiendo disponer de más recursos en momentos críticos.</p>	<p>4.- Considerable.</p>	<p>2.-Poco probable.</p>	<p>4*2= 8</p>	<p>C-Aceptar riesgo con controles. .</p>



--	--	--	--	--

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego
-Riesgo:	ESCALA 1-5	ESCALA 1-5	Cálculo [EI]*[P].
Detectado:	1.-Insignificante.	1.-Excepcional.	ESCALA A-B-C-D
Efecto potencial:	2.- Mínimo.	2.- Poco probable.	D. Aceptar riesgo [< 5]
	3.-Moderado.	3.-Probable.	C. Aceptar riesgo con controles. [5-9]
	4.-Considerable.	4.-Muy probable.	B. Riesgo no deseable. [10-14]
	5.-Grave.	5.-Seguro.	A. Riesgo inaceptable. [= >15]

Tabla nº 1. Gestión de riesgos y oportunidades.

Proceso:	PC06 RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio prestado:	Nuevo desarrollo: Realizar las actividades de diseño, gestión, informes y análisis de las encuestas y demás mecanismos de medición del sistema de retroalimentación institucional, para realizar el seguimiento de las percepciones de los grupos de interés en relación al grado de cumplimiento de necesidades y expectativas y de satisfacción.
Unidad/es:	Servicio de Planificación y Evaluación
Fecha:	Marzo 2023
Responsables:	Equipo de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación
Seguimiento y revisión:	Proceso de Revisión y Mejora. Informes de seguimiento y control de resultados establecidos en el sistema de retroalimentación Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos, de los sistemas de calidad institucionales o de los procesos, solicitudes y/o modificaciones de encuestas, desarrollo de otros sistemas de retroalimentación. Cuadro de indicadores asociados (Informe Final Agrupado de Retroalimentación de los Grupos de Interés/ Informes de resultados de satisfacción del sistema de retroalimentación institucional).

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p>Resultado Esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de seguimiento ▪ Planificación cumplida. ▪ Certificación ▪ /acreditación ▪ /evaluación 	<p>1.-Riesgo: Incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes causado por motivos diversos (incidencias con plataformas y tecnologías de apoyo, incidencias con recursos personales, tiempos de espera en remisión información por parte de los órganos responsables.</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna-D2-D4. Amenaza Externa- A2-.A4-A7-A8-A9</p> <p>Efecto potencial: Falta de datos para realización de análisis y seguimiento de las políticas y estrategias organizacionales</p>	<p>1.-Acción: [<i>se opta por eliminar la fuente de riesgo</i>] Realizar el seguimiento periódico de la planificación para reforzar en los equipos de trabajo del SPE la prioridad de realización de encuestas.</p> <p>2.- [<i>se opta por modificar la probabilidad</i>] Revisar con los órganos responsables el sistema de encuestas, priorizando sólo aquellas que se consideren más relevantes para el sistema de retroalimentación</p> <p>3.- [<i>modificar las consecuencias</i>] sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés.</p>
<p>Resultado Esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad en la disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas limesurvey 	<p>2.-Riesgo: Fallo técnico en el sistema de seguridad del servidor y caída de red</p> <p>Detectado: DAFO: Debilidad interna-D1, D3-. Amenaza Externa- A6-.A8</p> <p>Efecto potencial: Imposibilidad técnica del lanzamiento de encuestas/Elaboración informes de resultados</p>	<p>1.-Acción: [<i>se opta por eliminar la fuente de riesgo</i>] Obtener la información de las encuestas lo más próximo posible a la finalización del plazo de activación.</p> <p>2.- [<i>modificar las consecuencias</i>]: Realizar copias de</p>



	Efectos asociados Falta de datos para realización de análisis y seguimiento de las políticas y estrategias organizacionales.	seguridad de la información de las encuestas que revisten carácter continuado en su activación.
Resultado Esperado: ▪ Seguridad en la disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de labor docente	3.-Riesgo Dependencia externa en el funcionamiento y mantenimiento de la plataforma de gestión de encuestas de labor docente Detectado DaFo: Debilidad externa A9, debilidad interna D1 Efecto potencial: imposibilidad de realización proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado Efectos asociados: falta de informes de evaluación/falta de informes procesos acreditación profesorado	1.-Acción: Realizar un estudio de viabilidad de implementación de una nueva plataforma de gestión de encuesta elaborada por el Servicio de Informática acorde a nuestras necesidades de gestión



<p>Resultado Esperado:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Índice de participación en la encuesta, estadísticamente, representativo.▪ Valoración de la encuesta con mínimo de respuestas	<p>4.-Riesgo: Tasas de participación sin representatividad estadística</p> <p>Detectado: DAFO: Amenaza Externa A1-A2-A3-.A7</p> <p>Efecto potencial: La falta de representatividad invalida los resultados de la encuesta.</p> <p>Efectos asociados: Falta de datos para realización de análisis y seguimiento de las políticas y estrategias organizacionales.)-.</p>	<p>1.-Acción: 2.- [<i>se opta por modificar la probabilidad</i>] Revisar con las Unidades el sistema de encuestas, priorizando en el SIGC-SUA sólo aquellas que se consideren más relevantes, evitando la saturación.</p> <p>2.- [<i>modificar las consecuencias</i>] sustituir el sistema de encuestas por otras fuentes que permita disponer de información directa de grupos de interés.</p> <p>3.- [<i>se opta por compartir el riesgo</i>] Potenciar en la Dirección y las Unidades mecanismos que impulsen la participación en las encuestas: Comunicación, publicación de las mejoras asociadas a los resultados, difusión de resultados de las encuestas e impactos de las mejoras.</p>
<p>Resultado Esperado</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Gestión del conocimiento formalizado, permitiendo el acceso por todos los técnicos del SPE.	<p>1.-Oportunidad: Capacidad técnica para sistematizar la gestión del proceso de gestión de encuestas (conocimiento formalizado).</p> <p>Detectado: DAFO: Fortaleza- F2-. Oportunidades - 03.</p> <p>Efecto potencial: Mejorar las capacidades internas para la gestión de las encuestas, permitiendo dispones de más recursos en momentos críticos.</p>	<p>1.-Acción: Desarrollo del proceso de gestión de encuestas mediante la elaboración de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales de uso para la actividad de diseño, lanzamiento y</p>



		gestión de la información.
<p>Resultado Esperado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad en la disponibilidad de plataformas de gestión de encuestas. ▪ Eficiencia en recursos 	<p>2.-Oportunidad: Disponibilidad de plataforma de gestión de encuestas de uso libre (limesurvey)/plataforma encuesta labor docente.</p> <p>Detectado: DAFO: Fortalezas- F5-F6-Oportunidad: O3</p> <p>Efecto potencial: Disponer de una herramienta sin costes asociados que elimine el riesgo de obsolescencia e incremente la digitalización y automatización del proceso.</p>	<p>1.-Acción: Establecer los mecanismos necesarios para incrementar los niveles de digitalización y automatización.</p> <p>2.- [se opta por compartir el riesgo] Continuar solicitando apoyo externo con conocimiento especializado en recursos tecnológicos que nos permitan minimizar las deficiencias de la plataforma y optimizar todas sus potencialidades en materia de encuestas e informes.</p>

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego
<p>-Riesgo: Detectado: Efecto potencial:</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Probable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.</p>	<p>Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D</p> <p>D. Aceptar riesgo [< 5] C. Aceptar riesgo con controles. [5-9] B. Riesgo no deseable. [10-14] A. Riesgo inaceptable. [=>15]</p>



RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego	
1. Incumplimiento de los plazos en lanzamiento de la encuesta y envío de informes.	4.-Considerable.	2.-Poco probable.	$4*2=8$	C. Aceptar riesgo con controles.
2. Fallo técnico en el sistema de seguridad del servidor y caída de red	4.-Considerable.	1.- excepcional .	$4*1=4$	D. Aceptar riesgo
3.- Dependencia externa en el funcionamiento y mantenimiento de la plataforma de gestión de encuestas de labor docente	4. Considerable	4.- Muy probable	$4*4=16$	A. Riesgo inaceptable
3. Tasas de participación sin representatividad estadística.	3.-Moderado.	3.- Probable.*	$3*3=9$	B. Riesgo no deseable.



Proceso:	PC06 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO		
Subproceso:			
Servicio/Unidad:	UT - Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (UT)		
Fecha informe:	Mayo 2023		
RESULTADO ESPERADO	TIPO RIESGO/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	ACCIONES
Emisión de informes en el plazo solicitado.	RIESGO	<p>El incumplimiento de los plazos para la emisión de estudios e informes técnicos como consecuencia del aumento de su demanda coincidiendo con las convocatorias de equipamiento de la UJA.</p> <p>Efecto potencial: Incumplimiento de compromiso de calidad.</p>	<p>Revisar los plazos comprometidos para ajustarlos a la capacidad del servicio</p> <p>Para las implantaciones que no requieran de requerimientos especiales en cuanto a infraestructuras, establecer un procedimiento ágil de informe, con plazo reducido.</p> <p>Modificar la probabilidad del riesgo</p>
Realización de nuevas obras e instalaciones	RIESGO	Incompleta sistematización del	



<p>y la adecuación de infraestructuras existentes conforme a sus proyectos</p>		<p>seguimiento de proyectos.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D2</p> <p>Efecto potencial: Incumplimiento de los requerimientos de los proyectos</p>	<p>Revisar la legislación que aplica al proceso, especialmente en cuanto a requisitos medioambientales y de accesibilidad Eliminar la fuente del riesgo</p>
<p>Realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes conforme a sus proyectos</p>	<p>RIESGO</p>	<p>Deficiencias en la gestión de los proyectos .</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D4</p> <p>Efecto potencial: Incumplimiento de los requerimientos de los proyectos</p>	<p>Diseño de un plan de actividades formativas relacionadas con la gestión de proyectos para los trabajadores de la Unidad Técnica</p> <p>Modificar la probabilidad del riesgo</p>
<p>Realización de nuevas obras e instalaciones y la adecuación de infraestructuras existentes conforme a sus proyectos</p>	<p>RIESGO</p>	<p>Acaecimiento imprevisto de crisis económicas, medioambientales o sanitarias</p> <p>Detectado: DAFO. Amenaza A2</p> <p>Efecto potencial: Alteración del portfolio de proyectos en cuanto a incorporaciones sobrevenidas o alteración de prioridades preestablecidas</p>	<p>Registro y revisión periódica del portafolio de proyectos en cartera según criterios de prioridad aprobados por la Alta dirección</p> <p>Modificar la probabilidad del riesgo.</p>



Tabla nº 1. Gestión de riesgos y oportunidades.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	01/04/2019	Revisión de Gestión de Riesgos y Oportunidades de Bibl., introducción de Gestión de Riesgos y Oportunidades PC.SPE y actualización nombre Servicio de Información
3	30/06/2020	Incorporación Análisis de Riesgo y Oportunidades de UPUB – adaptación a la norma ISO UNEM- 9001-2015
4	04/12/2020	Incorporación Análisis de Riesgo y Oportunidades de UT – adaptación a la norma ISO UNEM- 9001-2015
5	13/09/2021	Revisión Anexo
6	13/10/2022	Revisión Anexo
7	13/01/2023	Revisión PC06.22 apoyo al aprendizaje, Biblioteca.
8	06-02-2023	Revisión Anexo VIII UAOG PC06.11-PC06.12 y corrección de erratas.
9	01/10/2023	Revisión Anexo