



PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIGC-SUA.



ANEXO III.

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA





HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	05/09/2019	REVISIÓN GENERAL	Adaptación de los nombres de los Servicios a la nueva RPT.
02	17/12/2019	Fichas comunicación	Incorporación fichas unidad de prevención y actualización ficha UNAD
03	16/01/2020	Fichas comunicación	Incorporación fichas unidad SGA Y UDTL
04	31/01/2020	Fichas comunicación	Incorporación fichas unidad SGI
05	08/05/2020	Fichas comunicación	Incorporación fichas unidad CICT y CPEA
06	03/07/2020	Fichas comunicación	Incorporación fichas unidad UPUB
07	08/07/2020	Fichas comunicación	Incorporación fichas unidad UT



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIOS Y UNIDADES

- [Servicio de Archivo General](#)
- [Área económica](#) (Serv. de Asuntos Económicos, Serv. de Contabilidad y Presupuestos y Serv. de Control Interno)
- [Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante](#)
- [Servicio de Bibliotecas](#)
- [Servicio de Contratación y Patrimonio](#)
- [Servicio de Deportes](#)
- [Servicio de Gestión Académica](#)
- [Servicio de Gestión de la Investigación](#)
- [Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica](#)
- [Servicio de Informática](#)
- [Servicio de Planificación y Evaluación](#)
- [Servicio de Personal](#)
- [Centro de Instrumentación Científico-Técnica](#)
- [Centro de Producción y Experimentación Animal](#)
- [Servicio de Actividades Culturales](#)
- [Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales](#)
- [Unidad de apoyo Administrativo a Departamentos](#)

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

- [Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.](#)
- [Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.](#)
- [Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad](#)
- [Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas](#)



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ SERVICIO DE ARCHIVO GENERAL

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

■ Ficha CESU Nº 1



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de transferencias de documentos al Archivo General			ÁMBITO	SUA
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por las SUA del procedimiento para la realización de transferencias al Archivo General.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Responsable de Gestión del SAG	Responsables SUA y coordinadores de archivo	Recordatorio anual sobre procedimiento	Correo-e	Calendario de transferencias, Instrucción Técnica, tutorial y formulario, disponibles en la página web	
RESULTADOS	Planificación de las transferencias Documentación conforme a las instrucciones Agilización del procedimiento		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Jefe del Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

AREA ECONÓMICA

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de los procesos de soporte y apoyo técnico, de gestión, administrativos y de control en el área de los recursos económicos de la Universidad.	ÁMBITO	<i>Comunicación externa de Servicios y Unidades a usuarios y otros grupos de interés.</i>	
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por las Unidades de la normativa y procedimientos de gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe del Servicio del Área Económica y Control Interno	Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Publicación en Documentación de procesos SIGC-SUA. Página web De los Servicios. Reuniones. Comunicaciones por correo electrónico.	Documentos internos, instrucciones técnicas, formularios, objetivos, planificación y responsabilidades.
RESULTADOS	Encuesta del PC01 a Clientes. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Proceso.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE ATENCIÓN Y AYUDAS AL ESTUDIANTE

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

■ Ficha CESU Nº10. 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difusión de noticias y/o novedades, convocatorias de interés para estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.		ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés las noticias y convocatorias.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	Grupos de interés: Estudiantes de la Universidad de Jaén.	Con carácter puntual, según se genere la información susceptible de poner en conocimiento de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Noticia en Web de la Unidad de Atención a Estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (si procede, a criterio del Responsable del Servicio). - Zona web actualizada. - Mailing, si procede. - Diario Digital (a criterio del Vicerrectorado de Estudiantes). - Nota de prensa para MMCC locales, si procede. (a criterio del Vicerrectorado de Estudiantes). 	Documentos internos de información y comunicación.

SIGC-SUA





Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA.

ANEXO III



Fecha: 08/07/2020

RESULTADOS	Noticia web. Zona web actualizada. Correos electrónicos. Publicaciones en MMCC. Quejas, sugerencias y felicitaciones.	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Jefe del Servicio.
-------------------	---	-----------------------------	--

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ Ficha CESU Nº10. 21

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Convocatorias de Becas y/o Ayudas convocadas por el Ministerio de Educación y Gestionadas por la Sección de Ayudas al Estudio		ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés la oferta de Becas y/o Ayudas.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe del Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante.	Grupos de interés: Estudiantes matriculados en estudios oficiales.	Según cada convocatoria, normalmente anual.	<ul style="list-style-type: none"> - Noticia en Web de la Sección de Ayudas al Estudiante, si procede. - Zona web actualizada. - Mailing, si procede. - Diario Digital (<i>a criterio del Vicerrectorado de Estudiantes</i>). - Nota de prensa para MMCC locales, si procede. (<i>a criterio del Vicerrectorado de Estudiantes</i>). 	Convocatorias y enlaces de interés.
RESULTADOS	Noticia web. Zona web actualizada. Correos electrónicos. Publicaciones en MMCC. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Jefe del Servicio.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE BIBLIOTECA

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1

plan de **comunicación con el usuario**

Biblioteca de la Universidad de Jaén. Grupo de Trabajo de Imagen y Comunicación
 Aprobado en Comisión de Biblioteca de 26 de junio de 2015. Elaborado en Junta Técnica de 4 de diciembre de 2014



1. INTRODUCCIÓN.

La ANECA define el Plan de comunicación como aquel documento que recoge el conjunto de acciones que, de forma sistemática y organizada, permiten poner en relación a todos los agentes activos: institución, biblioteca, usuarios y sociedad, para la consecución de los objetivos de los diferentes colectivos en relación con la biblioteca.

Abarca dos amplias áreas:

- Comunicación interna: desarrollada ya en el *Plan de comunicación interna de la Biblioteca de la Universidad de Jaén*, aprobado en el año 2002.
- Comunicación externa: de la cual desarrollaremos en este documento la comunicación con el usuario.

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

El *Plan de Comunicación con el usuario de la Biblioteca de la Universidad de Jaén*, tiene como finalidad la promoción de los servicios que presta a sus usuarios. Para ello, necesita fortalecer las relaciones con los mismos y hacer un análisis de la situación actual: quiénes son los usuarios de la Biblioteca, cuáles son sus necesidades para poder identificar la información que se les enviará; cuáles son los canales de comunicación más idóneos y cómo debemos utilizarlos (cronología, personas responsables, etc.).

Los objetivos que se persiguen son:



- Difundir los servicios bibliotecarios.
- Mantener abierta la comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios.
- Hacer más presente la Biblioteca dentro de la vida académica.
- Aumentar el uso de los servicios bibliotecarios con unos usuarios mejor informados.
- Transmitir la idea de que un buen uso de la Biblioteca incidirá en una mejora de la calidad de la enseñanza, la investigación y el aprendizaje.

2. COMUNICACIÓN BIBLIOTECA-USUARIO

2.1. Destinatarios de la información.

- El personal docente e investigador de la Universidad y Centros adscritos
- Los estudiantes de la Universidad y Centros adscritos
- El personal de administración y servicios
- Profesores y personal de administración y servicios jubilados
- Profesores y becarios visitantes de otras universidades
- Estudiantes visitantes de otras universidades
- Egresados de la Universidad de Jaén

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

- Personal colaborador o tutor externo a la Universidad de Jaén
- Cualquier otro a quien la Universidad de Jaén reconozca la condición de usuario

2.2. Tipología de la información a difundir.

- Información general (Avisos, Datos estadísticos, Novedades, Memorias)
- Alfabetización Informacional (Avisos, Novedades)
- Adquisiciones Bibliográficas (Avisos, Información bibliográfica, Información económica, Novedades)
- Proceso Técnico (Avisos, Información Bibliográfica, Novedades)
- Publicaciones Periódicas (Avisos, Información bibliográfica, Información económica, Novedades)
- Acceso al Documento y Producción Científica (Avisos, Información bibliográfica, Novedades)
- Circulación (Avisos, Novedades)

2.3. Canales de comunicación.

- Comisión de Biblioteca
- Consejo de Estudiantes y Asociaciones de Estudiantes
- Prensa, radio, televisión
- Tablones anuncios, Pantallas Universidad.
- Página Web
- Material de imprenta (folletos, carteles, separadores, etc.)
- Correo electrónico
- Correo convencional
- Teléfono
- Listas de distribución



- SMS
- Blog
- Redes sociales
- Memoria académica
- Docencia virtual

2.4. Esquema funcional.

Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Información general (Memorias)	Memoria del curso de la Biblioteca	Todos	Web Redes sociales	Anual	Dirección de Biblioteca
Información general (Datos estadísticos)	Datos estadísticos de la Biblioteca	Todos	Web Redes sociales	Anual	Dirección de Biblioteca



Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Información general (Noticias)	Noticias de Biblioteca	Todos	Prensa Radio Redes sociales	Sin periodicidad	Dirección de Biblioteca
Adquisiciones (Información económica)	Informe del estado de cuentas de los Departamentos.	Directores de Departamento	Correo electrónico	Mensual	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Avisos)	Fin de ejercicio económico	Directores de Departamento	Correo electrónico	Anual	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Avisos)	Información sobre las sugerencias bibliográficas	El interesado	Correo electrónico	Sin periodicidad	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas
Adquisiciones (Avisos)	Incidencias sobre pedidos	PDI y PAS	Correo electrónico Teléfono	Sin periodicidad	Jefa de Sección Adquisiciones Bibliográficas



Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Novedades Bibliográficas adquiridas por los Departamentos	PDI, PAS	Correo electrónico	Mensual	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Nuevos recursos informativos en la red	PDI	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Avisos)	Disponibilidad de la Bibliografía solicitada (avisos para recoger los libros al PDI, PAS)	PDI, PAS	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Novedades en el catálogo	Todos	Web	Mensual	Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Nuevos paquetes electrónicos adquiridos	Todos	Web Redes sociales	Sin periodicidad	Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico
Proceso Técnico (Novedades)	Nuevos Servicios	Todos	Web Redes sociales	Sin periodicidad	Jefa de Sección de Normalización y Proceso Técnico





Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Proceso Técnico (Novedades)	Nuevos Servicios	Todos	Correo electrónico (PDI) Blog Redes sociales	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Proceso Técnico (Información bibliográfica)	Recepción de donaciones institucionales (cuando se produzcan)	PDI	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Alfabetización (Avisos, Novedades)	Programa de Alfabetización Informativa	Todos	Correo electrónico Web Blog Redes sociales	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Publicaciones periódicas (Avisos)	Aviso abierto el plazo petición de nuevos títulos.	Departamentos	Correo electrónico	Anual	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas
Publicaciones periódicas (Avisos)	Renovación de títulos	Departamentos	Correo electrónico Correo convencional	Anual	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas
Publicaciones periódicas (Información bibliográfica)	Información suscripciones (cambios de formato, localizaciones, novedades, trial, etc.)	Departamentos	Correo electrónico	Sin periodicidad	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas



Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Publicaciones periódicas (Información económica)	Informe del presupuesto o gasto	Departamentos	Correo electrónico	Sin periodicidad	Jefa de Sección Publicaciones Periódicas
Acceso al documento (Información bibliográfica)	Nuevas Bases de datos	Todos	Web Redes sociales	Sin periodicidad	Jefe de Sección Acceso al Documento y Producción Científica
Acceso al documento (Información bibliográfica)	Nuevas Bases de datos	PDI	Correo electrónico	Sin periodicidad	Responsables de Área de Proceso Técnico
Circulación (Avisos)	Horarios especiales préstamo interbibliotecario	Todos	Correo electrónico Web Blog Redes sociales	Sin periodicidad	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Confirmación de petición recibida en Gtbib	Todos	Correo electrónico desde Gtbib	Diaría	Responsable de Préstamo Interbibliotecario



Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Circulación (Avisos)	Incidencias en las peticiones (reclamaciones, cancelaciones, etc.)	Todos	Correo electrónico desde Gtbib	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Recepción de documentos	Todos	Correo electrónico	Diaria	Responsable de Préstamo Interbibliotecario
Circulación (Avisos)	Aviso devolución o renovación	Todos	Teléfono Correo electrónico Correo convencional SMS	Semanal	Encargado de Equipo
Circulación (Avisos)	Aviso de que ya está disponible su reserva	Todos	Correo electrónico	Diario	Encargado de Equipo
Circulación (Avisos)	Aviso de préstamo especial (vacaciones, etc.)	Todos	Web Blog Material de imprenta	Sin periodicidad	Encargado de Equipo

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

Tipo de información	Contenido	Destinatario	Canal utilizado	Periodicidad mínima	Responsable
Información general (avisos)	Horarios especiales de Biblioteca	Todos	Web Redes sociales Blog Material de imprenta Teléfono	Sin periodicidad	Encargado de Equipo

3. COMUNICACIÓN USUARIO-BIBLIOTECA.

3.1. Canales de comunicación.



Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Sus representantes en Comisión de Biblioteca.
- Página web de Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/>
- Correo electrónico: infobib@ujaen.es
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
- Escritos dirigidos a la dirección de la Biblioteca.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

Además, los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén podrán exponer sus observaciones, sugerencias o quejas a través de:

- Buzones de sugerencias existentes en la Biblioteca.
- Correo electrónico: infobib@ujaen.es



Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

- Página web de Biblioteca: <http://www.ujaen.es/serv/biblio/buzon.html>
- Personalmente en las instalaciones de Biblioteca.
- Docencia virtual
- El catálogo de la Biblioteca



BIBLIOGRAFÍA

- *Programa de evaluación del servicio de biblioteca. Guía de autoevaluación 2005*. Madrid, ANECA, 2005.
- Plan de comunicación y marketing de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. En: *X Jornadas de Gestión de la Información*, 2008.
- *Plan de Comunicación e Información de la biblioteca de la UCLM*. Disponible en: <http://www.biblioteca.uclm.es/Archivos/plancomunicacion.pdf> . Consultado: 15-04-2009.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



ANEXO I. RELACIÓN DE INFORMACIONES ENVIADAS A LOS ESTUDIANTES DE GRADO A TRAVÉS DE SU LISTA DE DISTRIBUCIÓN

ASUNTO	FECHA DE ENVÍO
Bienvenida al curso e información sobre presencia de la BUJA en las redes sociales	Noviembre
Memoria del curso de la Biblioteca	Noviembre
Datos estadísticos de la Biblioteca	Enero
Presentación del programa ALFIN de la BUJA con fechas del ALFIN.01	Enero
Nuevos servicios de la BUJA dirigidos a estudiantes	En el momento en que se pongan en marcha
Nueva normativa o modificación de una existente	En el momento en que se apruebe en Consejo de Gobierno o Comisión de Biblioteca, según proceda
Aviso de préstamo especial	Verano, Navidad
Horarios especiales de Biblioteca	Verano, Feria, Navidad, Semana Santa
Avisos relativos a préstamo CBUA (períodos especiales de préstamo)	Verano, Navidad

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

ANEXO II. RELACIÓN DE INFORMACIONES ENVIADAS A LOS ESTUDIANTES DE GRADO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO PERSONAL O TELÉFONO MÓVIL

ASUNTO	FECHA DE ENVÍO
Aviso devolución	Cuando proceda
Aviso de que ya está disponible su reserva	Cuando proceda
Aviso de aceptación o no aceptación de sugerencia de material bibliográfico	Cuando proceda
Aviso de llegada a biblioteca de material bibliográfico sugerido por usuario (cuando el usuario así lo requiera)	Cuando proceda



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA.	Fecha: 08/07/2020
ANEXO III		

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC 02 Servicio de Contratación y Patrimonio.

Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de los procesos de soporte y apoyo técnico, de gestión, administrativos y de control en el área de Contratación y Patrimonio		ÁMBITO	<i>Comunicación externa de Servicios y Unidades a usuarios y otros grupos de interés.</i>	
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por las Unidades de la normativa y procedimientos de gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Jefe del Servicio de Contratación y Patrimonio	Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto.	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos o necesidad de comunicación de contrataciones centralizadas	Comunicaciones por correo electrónico y difusión a través de la página web del Servicio	Documentos internos, instrucciones técnicas, formularios, objetivos, planificación y responsabilidades.	
RESULTADOS	Encuesta del PC02 a Clientes. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE DEPORTES



- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1

Ficha nº 1 SDEP

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Lanzamiento de un bloque de actividades, eventos o actividades puntuales de significativa relevancia.		ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés la oferta de actividades realizadas por el SDEP.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe del Servicio o Responsable del Área correspondiente, por Delegación.	Grupos de interés: Personal del SDEP, Miembros de la comunidad universitaria, otros usuarios externos potenciales.	Según programación anual de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Noticia en Web del Servicio. - Zona web actualizada. - Mailing. - Redes Sociales. - Diario Digital (<i>a criterio del Vicerrectorado de Comunicación y Proyección institucional</i>). - Cartelería (<i>cuando proceda</i>). - RiUJA (<i>si por su relevancia procede</i>). 	Programa de Actividades del curso académico. Documentos internos de información y comunicación.



			<ul style="list-style-type: none"> - Pantallas SICODI (<i>si por su relevancia procede</i>). - Nota de prensa para MMCC locales.
RESULTADOS	Noticia web. Zona web actualizada. Mensajes en redes sociales. Carteles. Correos electrónicos. Pantalla SICODI. Publicaciones en MMCC. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA. Quejas, sugerencias y felicitaciones.	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Jefe del Servicio.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



Ficha CESU N° 2

Ficha nº 2 SDEP

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difusión de refresco: Actividad ya publicada en Bloque de contenidos, que precisa ser relanzada o recordada.		ÁMBITO	<i>Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés la oferta de actividades realizadas por el SDEP.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe del Servicio o Responsable del Área correspondiente, por Delegación.	Grupos de interés: Personal del SDEP, Miembros de la comunidad universitaria, otros usuarios externos potenciales.	Con carácter puntual, según programación o cronograma anual de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Noticia en Web del Servicio. - Redes Sociales. - Mailing por grupos de interés según el tipo de actividad. - Zona web actualizada (<i>si procede</i>) - Diario Digital (<i>si procede por su relevancia y a criterio del Vicerrectorado de Comunicación y Proyección institucional</i>). - RiUJA (<i>si por su relevancia procede</i>). - Pantallas SICODI (<i>si por su relevancia procede</i>). - Nota de prensa para MMCC locales (<i>si procede por su relevancia</i>). 	Programa de Actividades del curso académico. Documentos internos de información y comunicación.



RESULTADOS	Noticia web. Zona web actualizada (si procede). Mensajes en redes sociales. Correos electrónicos. Publicaciones en MMCC (si procede). Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA. Quejas, sugerencias y felicitaciones.	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Jefe del Servicio.
-------------------	---	-----------------------------	--

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



Ficha CESU N° 3

Ficha nº 3 SDEP

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difusión de noticias y/o novedades sobre las instalaciones deportivas.	ÁMBITO	<i>Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés la oferta de actividades realizadas por el SDEP.		
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS
			INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe del Servicio o Responsable del Área correspondiente, por Delegación.	Grupos de interés: Personal del SDEP, Miembros de la comunidad universitaria, otros usuarios externos potenciales.	Con carácter puntual, según se genere la información susceptible de poner en conocimiento de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Cartelería en tabloneros de las instalaciones deportivas. - Noticia en Web del Servicio <i>(si procede, a criterio del Responsable del Servicio)</i>. - Redes Sociales <i>(si procede, a criterio del Responsable del Servicio)</i>. - Mailing por grupos de interés <i>(si procede)</i>. - RiUJA <i>(solo en casos de especial relevancia)</i>. - Pantallas SICODI <i>(solo en casos de especial relevancia)</i>. - Nota de prensa para MMCC locales <i>(solo en casos de especial relevancia)</i>.
			Documentos internos de información y comunicación.



RESULTADOS	<p>Cartelería. Noticia web (si procede). Mensajes en redes sociales (si procede). Correos electrónicos (si procede). Publicaciones en MMCC (si procede). Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA. Quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>	SEGUIMIENTO Y MEJORA	<p>Grupo de calidad del Servicio. Jefe del Servicio.</p>
-------------------	--	-----------------------------	---



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA



■ Ficha CESU Nº 1

OBJETIVO DE COMUNICACION	Plazos, requisitos e instrucciones para la presentación del servicio de los procesos de soporte informático de gestión administrativa de Gestión Académica		ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Asegurar el conocimiento de los plazos y requisitos en los procedimientos de Gestión Académica, así como evitar el desplazamiento de los usuarios para sus peticiones			
RESPONSABLE DE LA EMISION	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACION COMPLEMENTARIA
Jefe de Servicio de Gestión Académica	Alumnos de la Universidad de Jaén	Según el plazo de los procesos	Publicación en Documentación de procesos SIGC-SUA. Página Web del Servicio. Correo electrónico	Normativas específicas Instrucciones técnicas Formularios Información de Plazos y Procesos
RESULTADOS	Retroalimentación, reuniones e indicadores asociados a SIGC-SUA. Quejas, sugerencias y felicitaciones		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Jefe de Servicio Jefes de Sección Grupos de Calidad del Servicio

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 2

OBJETIVO DE COMUNICACION	Planificación y apoyo para la confección de la Normativa de Matrícula		ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Proponer plazos, procesos y normas para la adecuación de la normativa de matrícula a las necesidades de los grupos de interés			
RESPONSABLE DE LA EMISION	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACION COMPLEMENTARIA
Jefe de Servicio de Gestión Académica	Consejo de Gobierno de la UJA Responsables de los Centros Representantes del Alumnado	Anual	Reuniones con los Vicerrectorados, Directores de Secretariado y Responsables de los Centros.	Normas y Plazos del DUA. Ley de Procedimiento Administrativo. Sugerencias recibidas por los grupos de interés.
RESULTADOS	Presentación del Borrador al Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén para su aprobación si procede		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Jefe de Servicio Jefe de Planificación y Coordinación de Matrícula

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC 07
- Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de los procesos de Gestión Técnico-Administrativa y económica de la actividad Investigadora, para la Incorporación de RR.HH. en actividades de investigación, así como la Gestión de la Promoción y Difusión de la oferta científico-tecnológica, de los Expedientes de Prestación de Servicios de investigación, de la Propiedad Intelectual y de la Creación y Participación en Empresas de basadas en el conocimiento.				ÁMBITO	<i>Comunicación externa a Servicios y Unidades, así como a clientes directos del servicio prestado y otros grupos de interés y con Empresas e Instituciones.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por las Unidades, Servicios y clientes, así como con Empresas e Instituciones de la normativa y procedimientos de Gestión de la Actividad Investigadora y de la Transferencia de Resultados de Investigación.					
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
Jefa del Servicio de Gestión de la Investigación	Responsables Unidades y Servicios así como el Personal Docente e Investigador asociado a la actividad investigadora que se materialice, así como Empresas e Instituciones.	Según aprobación, modificación, novedades o cambios en los procesos/procedimientos o necesidad de comunicación puntual de carácter específico.	Comunicaciones por correo electrónico y difusión a través de la página web del Servicio, así como reuniones con grupos focales o de interés.	Documentos internos, instrucciones técnicas, formularios, objetivos, planificación y responsabilidades.		
RESULTADOS	Encuestas del PC07 a Clientes. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (Informe Final). Resultados de auditorías (Interna y Externa). Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de Calidad del Servicio.		



SERVICIO DE INFORMACIÓN, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE INFORMÁTICA



- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Informar de los resultados anuales del SINF en el SIGC-SUA.		ÁMBITO	<i>Comunicación externa de carácter general.</i>	
OBJETIVO PRIORITARIO	Dar a conocer la información más significativa del SINF para cada ciclo de gestión.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Jefe de Servicio. Jefes de Unidad.	Proveedores externos. Sociedad en general.	A la finalización de cada ciclo de gestión.	Página web del SINF.	Documentos internos seguimiento del SIGC-SUA.	
RESULTADOS	Comunicaciones en página web del SINF.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupos de calidad del Servicio. GT Encuestas de Satisfacción Generales del SINF Jefes de Unidad. Jefe del Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

Ficha CESU Nº 2



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difundir los resultados de mejoras y nuevos servicios TIC.		ÁMBITO	<i>Comunicación externa de carácter general.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Dar a conocer las mejoras y nuevos servicios TIC implantados en el Servicio de Informática durante un ciclo de gestión.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefe de Servicio. Jefes de Unidad. Jefes de Sección.	Proveedores externos. Sociedad en general.	Según finalización de mejoras y nuevos servicios TIC.	Página web del SINP. Diario Digital UJA. Medios de comunicación.	Documentos internos seguimiento de objetivos operativos y recursos gráficos.
RESULTADOS	Reseñas informativas en medios de comunicación internos (Diario Digital) y externos. Comunicaciones en página web del SINP.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupos de calidad del Servicio. Jefes de Unidad. Jefe del Servicio.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE PERSONAL

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación de los servicios de gestión de personal tramitados por el SPER		ÁMBITO	Usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los usuarios y otros grupos de interés de las actividades realizadas por el SPER respecto de su ámbito de gestión.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefes de Sección de la unidad	Usuarios y otros grupos de interés.	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Página web del SPER. Comunicaciones a usuarios interesados.	Documentos internos.
RESULTADOS	Encuesta de SPER a Clientes. Retroalimentación reuniones Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Jefe del Servicio.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de gestión de encuestas del SIGC-SUA.			ÁMBITO	<i>Comunicación externa de Servicios y Unidades a usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por las Unidades de los proyectos y actividades realizadas por el SPE respecto de la gestión de las encuestas del SIGC-SUA, a efectos de facilitar la atención a sus necesidades y expectativas al respecto.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Responsable de gestión del grupo técnico de trabajo.	Responsables del SIGC-SUA: Dirección/ Responsables de procesos.	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Publicación en Documentación de procesos SIGC-SUA. Página web del SPE. Comunicaciones al Comité de Calidad.	Documentos internos objetivos, planificación y responsabilidades.	
RESULTADOS	Encuesta de SPE a Clientes. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Indicadores Internos de proyectos y planificación de gestión de encuestas. Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Responsable de gestión del grupo técnico de trabajo. Jefe del Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

■ Ficha CESU Nº 2



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Especificaciones sobre estructura e información contenida en el Anuario Estadístico de la UJA.		ÁMBITO	<i>Comunicación bilateral entre el SPE y usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los usuarios y otros grupos de interés sobre la estructura e información contenida en el Anuario Estadístico de la UJA, a efectos de proporcionar respuesta a las demandas de información por parte de los usuarios.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Responsable de gestión del grupo técnico de trabajo.	Servicios y Unidades Administrativas. Sociedad en general.	Semestralmente	Buzón de sugerencias. Vía correo electrónico.	Instrucción Técnica
RESULTADOS	Web Anuario Estadístico Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Responsable de gestión del grupo técnico de trabajo. Jefe del Servicio.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ **FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

■ **Ficha CESU Nº 3**



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Suministro de Datos e Información Institucional.	ÁMBITO	<i>Comunicación a usuarios y otros grupos de interés.</i>	
OBJETIVO PRIORITARIO	Suministrar datos e información estadística dando respuesta a las necesidades de los usuarios, garantizando la calidad en la prestación del servicio.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Responsable de gestión del grupo técnico de trabajo.	Órganos de Gobierno, Gestión y Representación de la Universidad. Estructuras técnicas / administrativas. Miembros de la comunidad universitaria. Administraciones públicas educativas. Organismos públicos estadísticos. Entidades y organizaciones públicas y privadas. Sociedad en general.	Continua	Calendario planificación. Correo electrónico. Solicitud de datos estadísticos vía web.	Instrucciones técnicas.
RESULTADOS	Informes / Ficheros	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio. Responsable de gestión del grupo técnico de trabajo. Jefe del Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

CENTRO DE INSTRUMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento de la prestación de servicios de apoyo científico-técnicos mediante la plataforma de GSYA		ÁMBITO	Comunicación externa entre el CICT y sus usuarios
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Facilitar el acceso a los servicios y personal CICT, así como acceder a toda la información relevante para la prestación de servicios			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Plataforma de gestión GSYA Técnicos CICT Dirección CICT	Canal bidireccional entre usuarios y personal CICT	Continua	Mensajería automática GSYA Mensajería interna GSYA Comentarios en solicitudes	Documentación sobre prestación de servicios
RESULTADOS	Envío automático de mensajes sobre el cambio de estado de solicitudes (aceptada, realizada, cancelada...) Intercambio de información entre usuarios y técnicos Envío de mensajes por parte de la supervisora sobre asuntos de interés general (altas/bajas, problemas en recursos...)	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Personal CICT	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

Ficha CESU Nº 2

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Contacto cercano usuario-personal CICT			ÁMBITO	Comunicación externa entre el CICT y sus usuarios
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Atención de consultas y resolución de situaciones del día a día				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS		INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Personal CICT	Canal bidireccional entre usuarios y personal CICT	Continua	Telefonía fija Telefonía móvil Correo electrónico Gestor de solicitudes (GSYA)		Página web CICT (números de teléfono y direcciones de correo electrónico)
RESULTADOS	Atención personalizada		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Personal CICT	

Ficha CESU Nº 3

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento del CICT			ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Poner al alcance de la comunidad universitaria y sociedad en general los datos más relevantes de la actividad del CICT				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS		INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Dirección CICT Grupo de mejora de procesos	Comunidad universitaria y sociedad en general	Semestral (indicadores) Anual	Tablones informativos Página web CICT		
RESULTADOS	Publicación de indicadores SIGC-SUA (PC04, PC08) Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios Informe de reuniones con usuarios Memoria de utilización del CICT		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT Grupo de mejora de procesos	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

Ficha CESU N° 4

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Reuniones con usuarios			ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Obtener información cualitativa sobre las necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los servicios prestados				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Dirección CICT	Usuarios Potenciales usuarios	Periódicas: anual No programadas: según necesidad	En persona	Convocatoria mediante mensajería GSYA y correo electrónico Campaña de difusión por parte de los técnicos Encuesta general entregada a los asistentes	
RESULTADOS	Recopilación de sugerencias Exposición de hechos relevantes del CICT Publicación de la Memoria de Seguimiento de las reuniones anuales		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT	

Ficha CESU N° 5



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Reuniones con usuarios			ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Obtener información cualitativa sobre las necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los servicios prestados				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Dirección CICT	Usuarios Potenciales usuarios	Periódicas: anual No programadas: según necesidad	En persona	Convocatoria mediante correo electrónico. Campaña de difusión por parte de los técnicos Encuesta general entregada a los asistentes	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

RESULTADOS	Exposición de hechos relevantes del CPEA Recopilación de sugerencias Publicación de la Memoria de Seguimiento de las reuniones anuales	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT
-------------------	--	-----------------------------	----------------

Ficha CESU Nº 6

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Contacto CICT con fabricantes y distribuidores de equipamiento científico			ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Atención de incidencias y averías, ejecución de actuaciones de mantenimiento preventivo, seguimiento del servicio postventa				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Dirección SCAI Personal CICT	Empresas proveedoras de servicios postventa, de mantenimiento o de elementos de mantenimiento	Continua	Telefonía fija Telefonía móvil Correo electrónico	Programas de mantenimiento preventivo de los recursos científicos CICT	
RESULTADOS	Correcto estado de mantenimiento de los recursos CICT		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Personal CICT	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

CENTRO DE PRODUCCIÓN Y EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA



Ficha CESU Nº 1: CPEA

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento de la prestación de servicios mediante la plataforma Anibio		ÁMBITO	Comunicación externa entre usuarios y técnicos CPEA
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar información detallada y en tiempo real, de los procesos que se llevan a cabo en la prestación del servicio, y recibir comunicaciones de los usuarios respecto a las demandas y características de los mismos.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Usuarios del CPEA y personal técnico del mismo.	Canal bidireccional entre usuarios y personal CPEA	Continua	Plataforma Anibio	Información sobre prestación de servicios
RESULTADOS	Intercambio de información entre usuarios y técnicos		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Personal CPEA

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



Ficha CESU N° 2: CPEA

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Contacto cercano usuario-personal CPEA		ÁMBITO	Comunicación externa del CPEA a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Atención de consultas y resolución de situaciones del día a día			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Personal CPEA	Canal bidireccional entre usuarios y personal CPEA	Continua	Telefonía Correo electrónico Gestor de solicitudes (Anibio) Walkie-talkie	Página web CICT (números de teléfono y direcciones de correo electrónico)
RESULTADOS	Atención personalizada		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Personal CPEA

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



Ficha CESU N° 3: CPEA

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento del CPEA			ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Poner al alcance de la comunidad universitaria y sociedad en general los datos más relevantes de la actividad del CPEA				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Dirección CICT Grupo de mejora de procesos	Comunidad universitaria y sociedad en general	Semestral (indicadores) Anual	Tablones informativos Página web CICT		
RESULTADOS	Publicación de indicadores SIGC-SUA Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios Informe de reuniones con usuarios Memoria de utilización del CPEA	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT Grupo de mejora de procesos		

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



Ficha CESU N° 4: CPEA

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Reuniones con usuarios			ÁMBITO	Comunicación externa del CICT a usuarios y otros grupos de interés
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Obtener información cualitativa sobre las necesidades, expectativas y percepción de la satisfacción de los servicios prestados				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Dirección CICT	Usuarios Potenciales usuarios	Periódicas: anual No programadas: según necesidad	En persona	Convocatoria mediante correo electrónico. Campaña de difusión por parte de los técnicos Encuesta general entregada a los asistentes	
RESULTADOS	Exposición de hechos relevantes del CPEA Recopilación de sugerencias Publicación de la Memoria de Seguimiento de las reuniones anuales		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Dirección CICT	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

Ficha CESU N° 5: CPEA

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Coordinación con empresas subcontratadas por el Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones para el mantenimiento y limpieza del CPEA		ÁMBITO	<i>Comunicación del CPEA con empresas subcontratadas</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Atención de consultas y resolución de situaciones del día a día			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Personal CPEA	Canal bidireccional entre empresas subcontratadas y personal CPEA	Continua	Telefonía Correo electrónico Gestor de solicitudes (Anibio) Walkie-talkie En persona	Aparte de esta comunicación, existen directrices y comunicación directas del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones
RESULTADOS	Intercambio de información entre personal CPEA y el personal empresas subcontratadas		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Personal CPEA

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020



SERVICIO DE ACTIVIDADES CULTURALES

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU Nº 1 - SACU

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difusión del programa trimestral de actividades culturales gestionadas por la Unidad.			ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés la oferta de actividades gestionadas por la SACU.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Responsable de coordinación de calidad de la Unidad de Actividades Culturales.	<u>Grupos de interés:</u> Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad, miembros de la comunidad universitaria, instituciones públicas y privadas, demandantes/usuarios externos potenciales, medios de comunicación social y sociedad en general.	Según programación trimestral de actividades al principio de cada trimestre del curso académico.	<ul style="list-style-type: none"> - Folleto impreso de la "Agenda cultural". - Formato digital del folleto de la "Agenda cultural". - Espacio web de Cultura y Deporte de la UJA. - App de Cultura y Deporte UJA. - App oficial de la Universidad de Jaén. - Correo postal y electrónico. - Redes Sociales de UJA Cultura (Instagram, Facebook, Twitter). - Diario Digital (a criterio del Vicerrectorado de Comunicación y Proyección institucional). - RiUJA (a través del correo institucional del Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deportes). - Uniradio. - Pantallas SICODI. 	Programa de Actividades del curso académico. Documentos internos de información y comunicación.	



			<ul style="list-style-type: none"> - Agendas de ocio y cultura locales (“Piturda” y “Ni pop ni jazz”), impresas, webs y redes sociales. - Agenda del espacio web de “CaCoCu”, Canal de Cultura Contemporánea de las universidades públicas andaluzas. - Oficinas de turismo del Ayuntamiento y Diputación de Jaén. - Nota/rueda de prensa para medios de comunicación locales, por el Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deportes y el Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Institucional, según criterio de los órganos de dirección. 	
<p>RESULTADOS</p>	<p>Noticias en medios de comunicación. Mensajes en redes sociales. Retroalimentación reuniones de la Unidad. Indicadores asociados SIGC-SUA. Quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>	<p>SEGUIMIENTO Y MEJORA</p>	<p>Grupo de calidad de la Unidad.</p>	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ **Ficha CESU Nº 2 - SACU**

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difusión específica de cada actividad cultural gestionada por la Unidad.			ÁMBITO	<i>Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor número posible de grupos de interés la oferta de actividades gestionadas por la SACU.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Responsable de coordinación de calidad de la Unidad de Actividades Culturales.	<u>Grupos de interés:</u> Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad, miembros de la comunidad universitaria, instituciones públicas y privadas, demandantes/usuarios externos potenciales, medios de comunicación social y sociedad en general.	Según la programación de actividades, con una antelación prevista de una semana antes de cada evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos impresos: cartelería, programas de actos, folletos, catálogos, banderolas, mupis, roll-up, tótemes institucionales, lonas, etc. - Formatos digitales en función de la categoría/temática de cada evento y del medio de difusión. - Espacio web de Cultura y Deporte de la UJA. - Espacio web de la UJA de la agenda cultural en "Symposium". - App de Cultura y Deporte UJA. - App oficial de la Universidad de Jaén. - Correo postal y electrónico. - Redes Sociales de UJA Cultura (Instagram, Facebook, Twitter). - Diario Digital (a criterio del Vicerrectorado de Comunicación y Proyección institucional). - RiUJA (a través del correo institucional del Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deportes). - Uniradio. - Pantallas SICODI. 	Programa de Actividades del curso académico. Documentos internos de información y comunicación.	



			<ul style="list-style-type: none"> - Agendas de ocio y cultura locales (“Piturda” y “Ni pop ni jazz”), impresas, webs y redes sociales. - Agenda del espacio web de “CaCoCu”, Canal de Cultura Contemporánea de las universidades públicas andaluzas. - Oficinas de turismo del Ayuntamiento y Diputación de Jaén. - Nota/rueda de prensa, faldones de prensa o cuñas de radio para medios de comunicación locales, por el Vicerrectorado de Proyección de la Cultura y Deportes y el Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Institucional, según criterio de los órganos de dirección. 	
<p>RESULTADOS</p>	<p>Noticias en medios de comunicación. Mensajes en redes sociales. Retroalimentación reuniones de la Unidad. Indicadores asociados SIGC-SUA. Quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>	<p>SEGUIMIENTO Y MEJORA</p>	<p>Grupo de calidad de la Unidad.</p>	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

UNIDAD DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO E INSTITUCIONALES

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

■ Ficha CESU Nº 1



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Difundir la información institucional emanada de los Órganos de Gobierno, y de interés para la Comunidad Universitaria y para la sociedad en general.		ÁMBITO	Comunicación externa de Servicios y Unidades a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Asegurar la coherencia, transparencia y eficacia de la información institucional transmitida a nuestro clientes/usuarios externos.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
UAOG	<ul style="list-style-type: none"> Administraciones públicas educativas. Entidades y organizaciones públicas y privadas. Usuarios externos de servicios. Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad. Otras Universidades Sociedad en general. 	Según instrucciones del Consejo de Dirección.	Publicación en la página web de la UJA Comunicaciones por correo electrónico.	
RESULTADOS	Encuestas de la UAOG. Retroalimentación reuniones de la Unidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Comité de Calidad de la UAOG

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

UNIDAD DE APOYO ADMINISTRATIVO A DEPARTAMENTOS

- FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- Ficha CESU N° 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Apoyo técnico para la adquisición de suministros y servicios menores; cursos cortos y justificaciones de investigación Características y requisitos para la prestación del servicio de gestión de encuestas del SIGC-SUA.		ÁMBITO	<i>Comunicación externa de Directores de los Departamentos, responsables de Grupos de Investigación y proveedores.</i>	
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los Directores de los Departamentos, responsables de Grupos de Investigación y responsables de distintos centros de gasto de las actividades realizadas por la UNAD respecto a las adquisiciones de suministros y servicios menores justificaciones de proyectos de Investigación y cursos cortos etc. a efectos de facilitar la atención a sus necesidades y expectativas al respecto.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Responsable de coordinación de la calidad de la Unidad	PDI, becarios y contratados de investigación de los Departamentos Universitario, así como proveedores y terceros de la UJA	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Email, listas de correos. Página web del UNAD.	Documentos relacionados.	
RESULTADOS	Encuesta cliente/usuarios. Informe de actividades de comunicación. Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de mejora de la UNAD		



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

SERVICIO DE OBRAS, MANTENIMIENTO, Y VIGILANCIA DE INSTALACIONES

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC04

■ Ficha CESU Nº 1



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de gestión del mantenimiento de las infraestructuras competencia de la Unidad Técnica.			ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los usuarios de los procedimientos para la gestión del mantenimiento, a efectos de facilitar la atención a sus necesidades y expectativas.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Jefes de Servicio. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT	Usuarios de las infraestructuras de la UJA competencia de la UT	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Página web de la UT. Comunicaciones vía correo electrónico a grupos de interés específicamente afectados. Portal de acceso al canal de solicitudes de la UT.	Documentos internos, instrucciones técnicas, objetivos, planificación y responsabilidades.	
RESULTADOS	Encuesta post servicios de la UT. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de mejora de los procesos de la UT. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT Jefes de Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ **FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC04**

■ **Ficha CESU Nº 2**



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Planificación de trabajos de mantenimiento que afectan a la actividad universitaria.	ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.	
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los usuarios de la planificación de los trabajos de mantenimiento para minimizar el impacto en la actividades universitarias.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefes de Servicio. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT	Usuarios de las infraestructuras de la UJA afectados	Según planificación de los trabajos.	Página web de la UT. Comunicaciones vía correo electrónico a grupos de interés específicamente afectados. Portal de acceso al canal de solicitudes de la UT.	Planificación preventiva. Planificación de proyectos de reforma/adecuación de infraestructuras.
RESULTADOS	Encuesta post servicios de la UT. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA. Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de mejora de los procesos de la UT. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT Jefes de Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ **FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC03**

■ **Ficha CESU Nº 3**



OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de gestión del mantenimiento de las infraestructuras competencia de la Unidad Técnica.			ÁMBITO	<i>Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los usuarios de los procedimientos para la gestión del almacén y del apoyo logístico a la actividad universitaria, a efectos de facilitar la atención a sus necesidades y expectativas.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Jefes de Servicio. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT	Miembros de la Comunicad Universitaria, órganos de gobierno y proveedores externos	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Página web de la UT. Comunicaciones vía correo electrónico a grupos de interés específicamente afectados. Portal de acceso al canal de solicitudes de la UT.	Documentos internos, instrucciones técnicas, objetivos, planificación y responsabilidades.	
RESULTADOS	Encuesta post servicios de la UT. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de mejora de los procesos de la UT. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT Jefes de Servicio.	

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC06

■ Ficha CESU N° 4

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de asesoramiento técnico en proyectos de nuevas infraestructuras o de reforma y adecuación de las existentes.			ÁMBITO	Comunicación externa a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento por los usuarios de los procedimientos para la prestación del asesoramiento técnico, a efectos de facilitar la atención a sus necesidades y expectativas.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Jefes de Servicio. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT	Miembros de la Comunicad Universitaria, órganos de gobierno.	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos.	Página web de la UT. Comunicaciones vía correo electrónico a grupos de interés específicamente afectados. Portal de acceso al canal de solicitudes de la UT.	Documentos internos, instrucciones técnicas, objetivos, planificación y responsabilidades.	
RESULTADOS	Encuesta post servicios de la UT. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad. Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final). Resultados de auditoría. Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de mejora de los procesos de la UT. Jefe de la Sección de Gestión Administrativa de la UT Jefes de Servicio.	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO A LABORATORIOS

■ FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

■ Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Seguimiento de la prestación de servicio de apoyo científico-técnico mediante la plataforma PETRUS.		ÁMBITO	Comunicación externa de UDTL a usuarios y otros grupos de interés.
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Facilitar el acceso a los servicios y personal técnico, así como acceder a toda la información relevante para la prestación de servicio.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Plataforma de gestión Petrus. Técnicos de la UDTL.	Usuarios y Técnicos de la UDTL	Continua	Medio : PETRUS Canales: Página web de la UDTL Correos electrónicos.	Documentación sobre la prestación de servicio de la UDTL publicada en la página web.
RESULTADOS	Indicadores asociados Resultados encuestas post-servicio Nº de Correos enviados Quejas, sugerencias y felicitaciones.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupos de trabajo de la UDTL



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, MEDIOMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC 04

PREMAS
 Ficha CESU N° 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de gestión de residuos peligrosos en la universidad			ÁMBITO	<i>Comunicación externa a productores de residuos, empresa concesionaria de la gestión y entidades externas con competencias en medioambiente</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Gestionar la identificación y retirada controlada de los residuos peligrosos prestando un servicio técnico a los productores de residuos peligrosos de la Universidad de Jaén.				
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
Equipo Calidad PREMAS	Productores de residuos peligrosos de la Universidad Empresa concesionaria de la gestión de residuos peligrosos Entidades externas con competencias en materia medioambiental	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos	Comunicaciones por correo electrónico Difusión a través de la página web del Servicio Formulario trámite GRP (Gestión Residuos Peligrosos) en Universidad Virtual Plataforma Augias (Consejería Medioambiente Junta de Andalucía)	Documentos internos, procedimientos, instrucciones técnicas, formularios, Declaración Anual Residuos Peligrosos	
RESULTADOS	Encuesta del PC04 a usuarios. Memoria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Quejas, sugerencias y felicitaciones Resultados de auditoría.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio.	



 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PC 05

PREMAS

Ficha CESU N° 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Características y requisitos para la prestación del servicio de gestión de la prevención de riesgos laborales en la Universidad de Jaén		ÁMBITO	<i>Comunicación externa a trabajadores, usuarios y otros grupos de interés.</i>
OBJETIVO PRIORITARIO	Objetivo. Asegurar el conocimiento de los derechos y obligaciones en prevención de riesgos laborales a los trabajadores/as de la Universidad así como a otros grupos de interés.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Equipo Calidad PREMAS	Trabajadores/as de la Universidad Órganos de gobierno y gestión de la Universidad Órganos de representación de los trabajadores Proveedores concertados para la prestación de servicio de prevención Proveedores de la UJA en materia de coordinación empresarial	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos	Comunicaciones por correo electrónico y difusión a través de la página web del Servicio Reuniones en Comisiones y Comité de Seguridad y Salud Plataforma Coordinaware (para proveedores de la UJA)	Documentos internos, procedimientos, instrucciones técnicas, formularios, planificación del servicio de prevención.
RESULTADOS	Encuesta del PC05 a usuarios. Retroalimentación reuniones Comité Seguridad y Salud y resto de Comisiones. Memoria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Quejas, sugerencias y felicitaciones Resultados de auditoría.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Grupo de calidad del Servicio.

 	Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.	
	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA. ANEXO III	Fecha: 08/07/2020

UNIDAD DE PUBLICACIONES Y ARTES GRÁFICAS

FICHAS DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA_UPUB

Ficha CESU Nº 1

OBJETO DE COMUNICACIÓN	Edición y difusión de los resultados de investigación, apoyo a la divulgación científica, a la docencia y de cualquier obra de creación cultural y/o artística.	ÁMBITO	<i>Comunicación externa de Servicios y Unidades a usuarios y otros grupos de interés.</i>	
OBJETIVO PRIORITARIO	Hacer llegar al mayor numero posible de nuestros grupos de interés, la oferta de servicios prestados por la UPUB, así como sus plazos y procedimientos.			
RESPONSABLES DE LA EMISIÓN	DESTINATARIOS	PERIODICIDAD	CANALES Y MEDIOS	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Jefa Unidad UPUB	Grupos de interés: -Personas Autoras -Colecciones y revistas científicas -Referees -Consejo editorial -Comunidad Universitaria -Clientes -Entidades y organizaciones aliadas (públicas o privadas) -Sociedad en general	Según aprobación o modificación del proceso/procedimientos; necesidades de comunicación puntuales y/o novedades y programación de actividades.	Publicación en SIGC-SUA. Página web UJA Editorial. Páginas web de aliados y partners (Unebook- Dilve-PILA). Redes Sociales. SICODI. Medios de comunicación. RIUJA. Reuniones. Correo Electrónico.	Documentos internos, formularios, objetivos, planificación y responsabilidades. Presentaciones. Convocatoria actividades. Novedades editadas.
RESULTADOS	Encuesta postservicio UPUB. Reseñas. Pedidos. Retroalimentación reuniones Comité de Calidad.		SEGUIMIENTO Y MEJORA	Equipo de calidad de la UPUB.

Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén.

SIGC-SUA



Planificación del desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA.

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA.

ANEXO III

Fecha: 08/07/2020

Indicadores asociados SIGC-SUA (informe final).
Resultados de auditorías.
Quejas, sugerencias y felicitaciones.