

2020

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

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 5

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN DE ESPACIOS.

CÓDIGO: PC 03

FECHA: 04/12/2020

REVISIÓN: 10



UNIVERSIDAD DE JAÉN





DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.03. GESTIÓN DE ESPACIOS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de proceso.	Revisado por: Servicio de Planificación y Evaluación.	Aprobado por: Gerencia.
Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.	Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.
Cargo: Coordinador del equipo de proceso.	Cargo: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Gerente.
Fecha: Ciclo de gestión (02/12/2020)	Fecha: 02/12/2020	Fecha: 03/12/2020
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 10	Fecha de entrada en vigor: 04/12/2020
-----------------	----------------	--



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	15/09/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
07	08/03/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
08	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
09	30/06/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones
10	04/12/2020	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:

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

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

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

3.- MISIÓN

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

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

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

La gestión de estos procesos se realiza de acuerdo con la legalidad y las directrices adoptadas por los órganos de gobierno y gestión de la Universidad, y asegurando la adecuada atención a las demandas de necesidades de espacios de la comunidad universitaria y la sociedad en general, su disponibilidad y uso, así como las necesidades de control de incidencias que exige el proceso de mantenimiento de la Universidad.

4.- ALCANCE



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

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

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

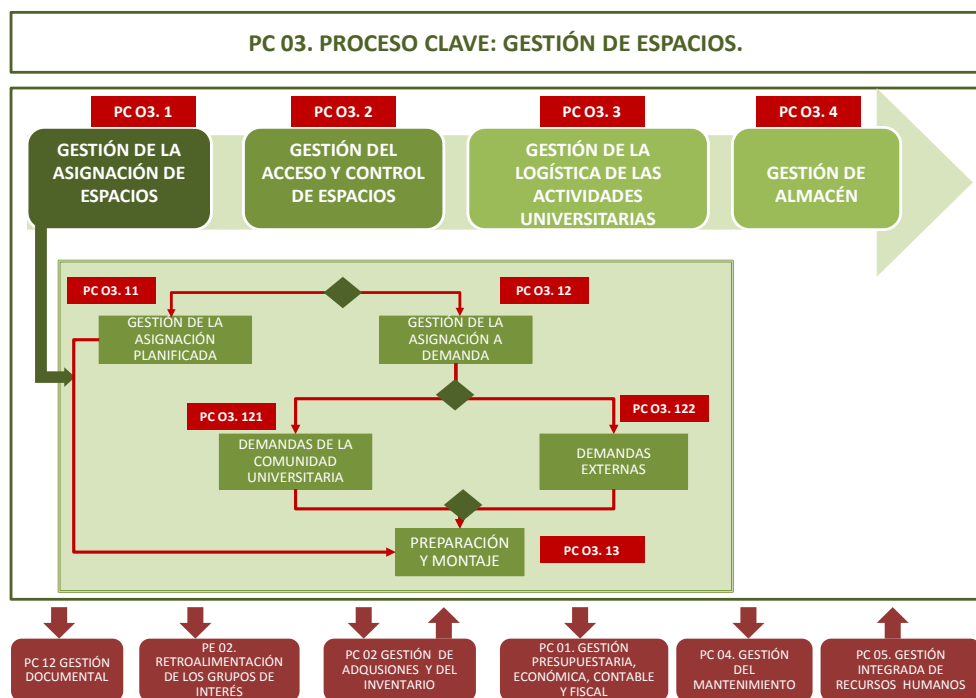


Figura nº [1-Doc-PC 03]. Mapa del Proceso PC 03.

6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

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

El proceso **Gestión de la Asignación de Espacios (PC 03.1)** tiene como finalidad básica gestionar los procedimientos de asignación de los espacios de la Universidad, según su naturaleza funcional (aulas, espacios de estudio, laboratorios, instalaciones deportivas, instalaciones para usos múltiples, etc.) y los criterios normativos que los regulan, la asignación responde a necesidades previamente planificadas que normalmente responden a las actividades básicas de las funciones de la Universidad, secuenciados en el proceso **Gestión de**



la Asignación Planificada (PC 03.11.). Por otra parte, las necesidades que puedan ser demandadas para actividades complementarias se gestionan mediante un proceso específico, **Gestión de la Asignación a Demanda (PC 03.12.),** que a su vez se desagrega en función del solicitante, distinguiéndose entre demandas internas de los miembros de la comunidad universitaria, subproceso **Demandas de la Comunidad Universitaria (PC 03.121),** y las que proceden de la sociedad en general **Demandas Externas (PC 03.122).**

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

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

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

El proceso **Gestión de la logística de las actividades universitarias (PC 03.3)** secuencian un conjunto de actividades cuya finalidad básica es asegurar la asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística. La gestión en este ámbito implica realizar el análisis de demandas, asignación de recursos y realización de las actividades, especialmente, en el traslado de bienes y montaje de espacios, integrándose, en este sentido, con los procesos de gestión del inventario (PC02) y apoyo a la gestión de actos y eventos (PC11).

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

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

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



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

Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

Responsabilidad básica:

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

Corresponsabilidad:

▪ Órganos y estructuras demandantes de espacios.	OEDE
▪ Órganos y estructuras demandantes de logística.	OEDL
▪ Órganos y estructuras demandantes de almacenaje.	OEDA

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



PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS						
PC 03 Gestión de espacios.	Según desagregación de procesos						
PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios.	Según desagregación de procesos						
PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.	SPER (UCON)	SDEP	SACU	OEDE			
PC 03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Según desagregación de procesos						
PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.	SPER (UCON)	SDEP	BIBL	SACU	UDTL	OEDE	
PC 03.122 Demandas externas.	SPER (UCON)	SDEP					
PC 03.13 Preparación y montaje.	SPER (UCON)	SDEP	OEDE				
PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.	SPER (UCON)	SDEP	BIBL	SACU	UDTL	OEDE	
PC 03.3. Gestión de la logística de las actividades universitarias	UT	OEDL					
PC 03.4. Gestión de Almacén	UT	OEDA					

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

8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

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



9.- REGISTROS

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

PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.		
Código	Registro	Responsable
R.[PC 03.11]-01	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	SPER (UCON)/SDEP/SACU
R.[PC 03.11]-02	Registro de comunicaciones con el solicitante.	SPER (UCON)/SACU
R.[PC 03.11]-03	Registro de solicitudes para los cambios en la gestión centralizada.	SPER (UCON)/SDEP/SACU
R.[PC 03.11]-04	Base de datos propia para reservas.	SPER (UCON)/SDEP/SACU
PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.		
R.[PC 03.121]-05	Registro de solicitudes para uso interno de espacios.	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/SPER (UCON)
R.[PC 03.121]-06	Registro de comunicaciones con el solicitante.	UDTL/ SDEP/BIBL/SPER (UCON)
R.[PC 03.121]-07	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/SPER (UCON)
R.[PC 03.121]-08	Base de datos propia para reservas.	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/SPER (UCON)
PC 03.122 Demandas externas.		
R.[PC 03.122]-09	Registro de solicitudes para demandas externas.	SPER (UCON)/SDEP
R.[PC 03.122]-10	Registro de comunicaciones con el solicitante. (En el caso del SDEP Se realiza en los casos en que dicha reserva se formaliza de forma presencial o con carácter periódico. En caso de reservas vía web se genera automáticamente el reporte de dicha reserva)	SPER (UCON)/SDEP
R.[PC 03.122]-11	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	SPER (UCON)/SDEP
R.[PC 03.122]-12	Base de datos propia para reservas.	SPER (UCON)/SDEP
R.[PC 03.122]-13	Registro de ticket de abono de tarifas.	SDEP
R.[PC 03.122]-14	Facturas.	SPER (UCON)
PC 03.13 Preparación y montaje.		
R.[PC 03.13]-15	Registro de necesidades de logística.	SPER (UCON)/SDEP
PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.		
R.[PC 03.2]-16	Inspección diaria de instalaciones.	SDEP
R.[PC 03.2]-17	Registro de acondicionamiento, revisión y uso del espacio.	UDTL/ SDEP
R.[PC 03.2]-18	Registro de partes de incidencias.	UDTL/ SDEP/BIBL/SACU/ SPER (UCON)
PC 03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias		



R.[PC 03.3]-19	Solicitud electrónica de apoyo logístico.	UT
R.[PC 03.3]-20	Parte de trabajo.	UT
R.[PC 03.3]-21	Registro electrónico de la comunicación al cliente del inicio de los trabajos.	UT
R.[PC 03.3]-22	Registro electrónico de la comunicación al cliente de la finalización de los trabajos.	UT
PC 03.4. Gestión de Almacén		
R.[PC 03.4]-23	Albarán entrada	UT
R.[PC 03.4]-24	Solicitud de entrada	UT
R.[PC 03.4]-25	Registro comunicación entrada no conforme	UT
R.[PC 03.4]-26	Registro electrónico entrada Almacén	UT
R.[PC 03.4]-27	Inventario Almacén	UT
R.[PC 03.4]-28	Registro Comunicación Inventario Almacén	UT
R.[PC 03.4]-29	Registro Actualización Inventario Almacén.	UT
R.[PC 03.4]-30	Solicitud de salida	UT
R.[PC 03.4]-31	Registro comunicación Salida no conforme	UT
R.[PC 03.4]-32	Solicitud electrónica salida almacén	UT
R.[PC 03.4]-33	Registro Aviso de Disponibilidad	UT
R.[PC 03.4]-34	Registro de la OT	UT
R.[PC 03.4]-35	Albarán de salida	UT
PC 03.41 Gestión de Almacén. Préstamos temporales		
R.[PC 03.41]-36	Solicitud de salida	UT
R.[PC 03.41]-37	Registro comunicación Salida no conforme	UT
R.[PC 03.41]-38	Registro Electrónico Salida almacén	UT
R.[PC 03.41]-39	Registro de la OT	UT
R.[PC 03.41]-40	Albarán de Salida	UT
R.[PC 03.41]-41	Solicitud de entrada	UT
R.[PC 03.41]-42	Albarán de entrada	UT
R.[PC 03.41]-43	Registro Comunicación entrada no conforme	UT
R.[PC 03.41]-44	Registro Electrónico entrada Almacén	UT
R.[PC 03.41]-45	Registro Actualización Inventario Almacén	UT
R.[PC 03.41]-46	Registro de la OT	UT

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



10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

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

Clientes externos:

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



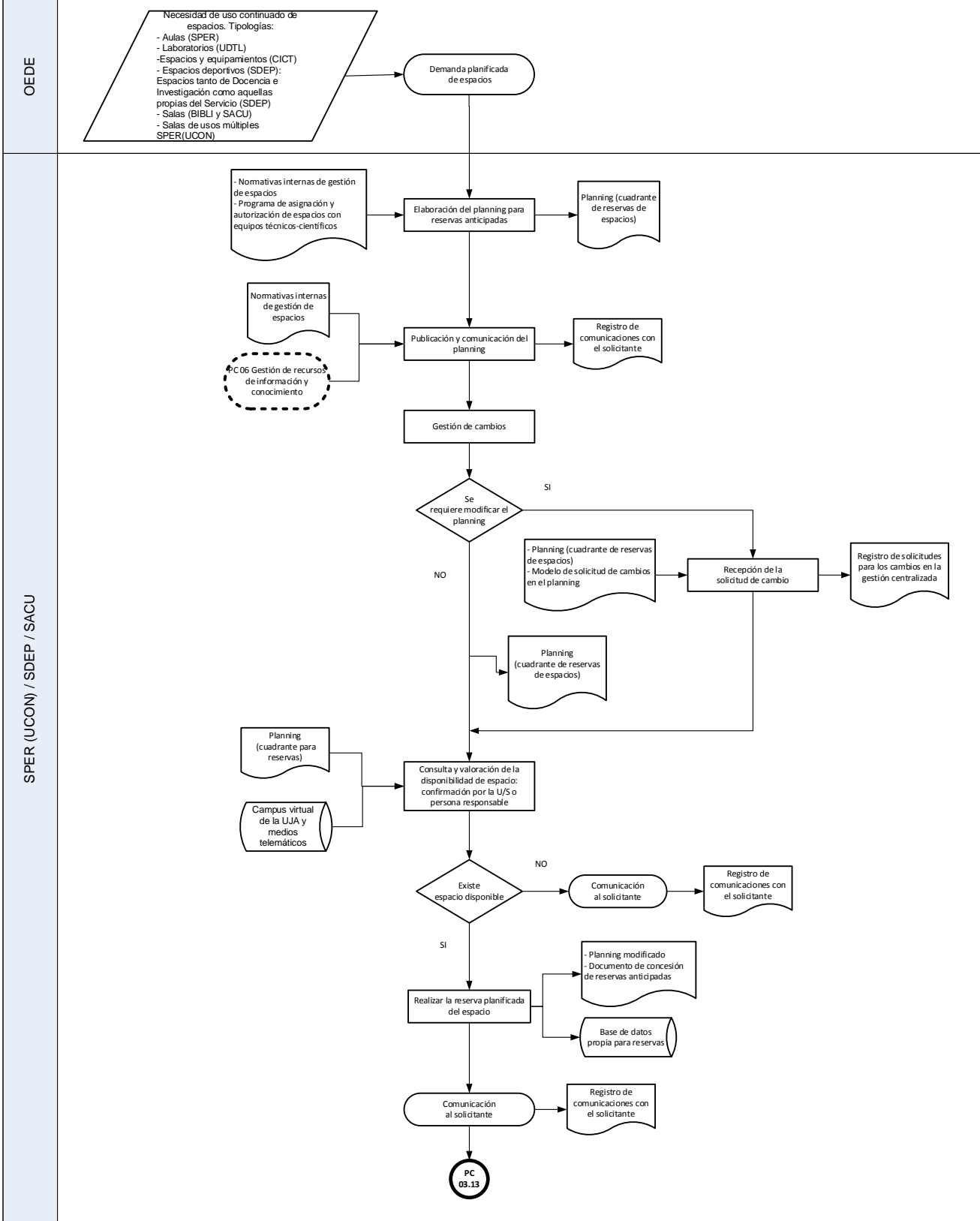
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS



PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

PC 03.11.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA



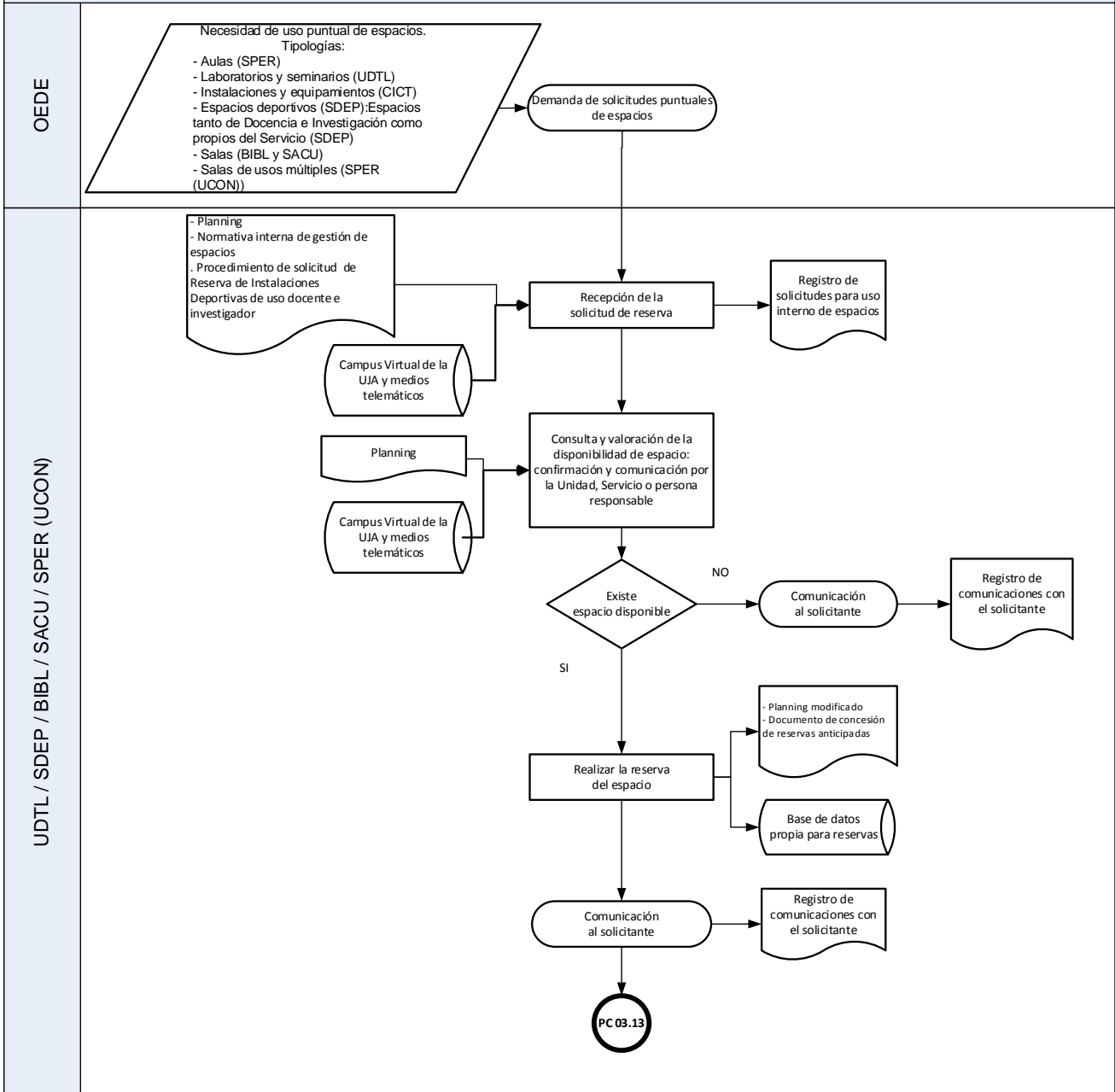


PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

PC 03.12.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA

PC 03.12.1.- DEMANDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



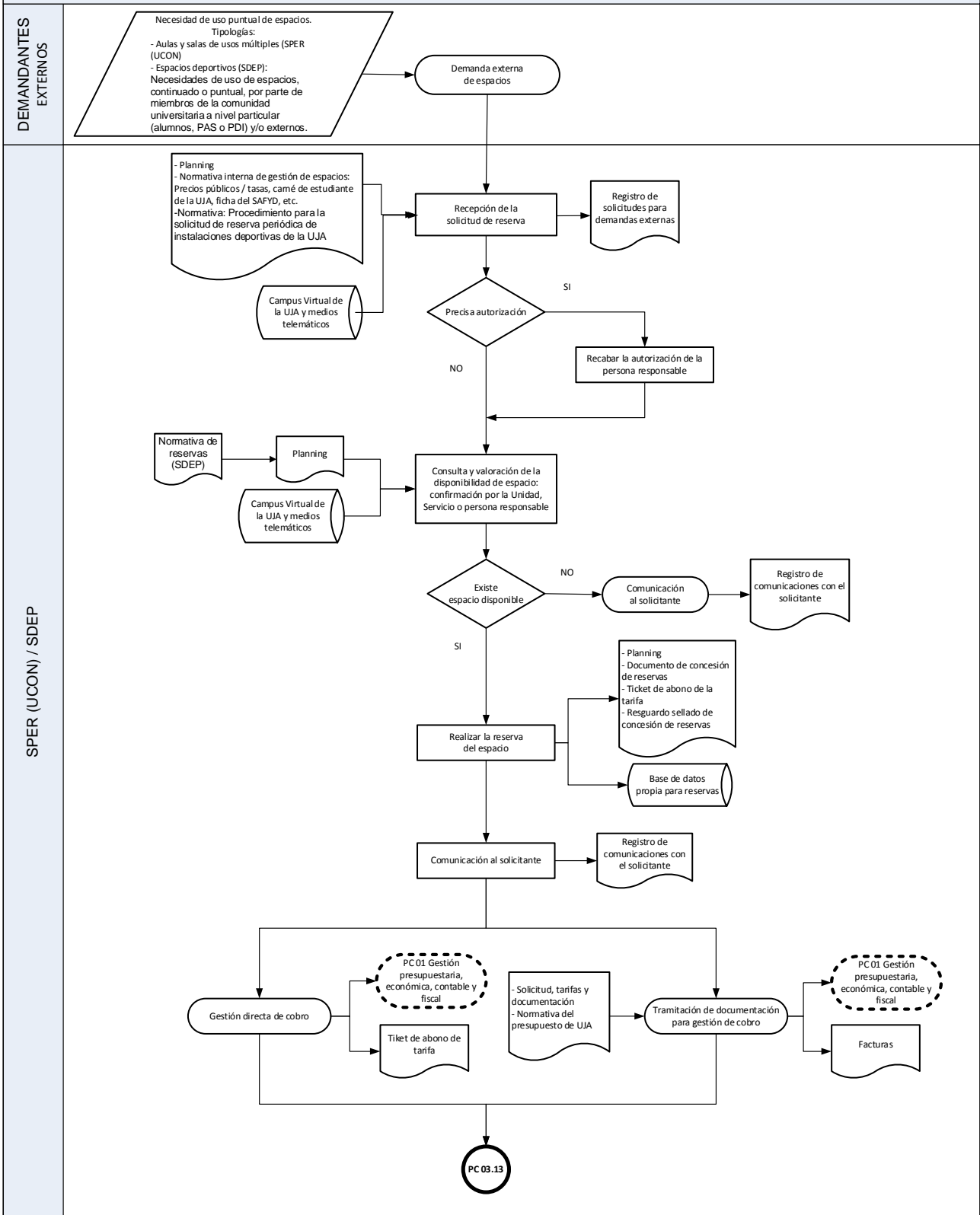


PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

PC 03.12.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA

PC 03.12.2.- DEMANDAS EXTERNAS

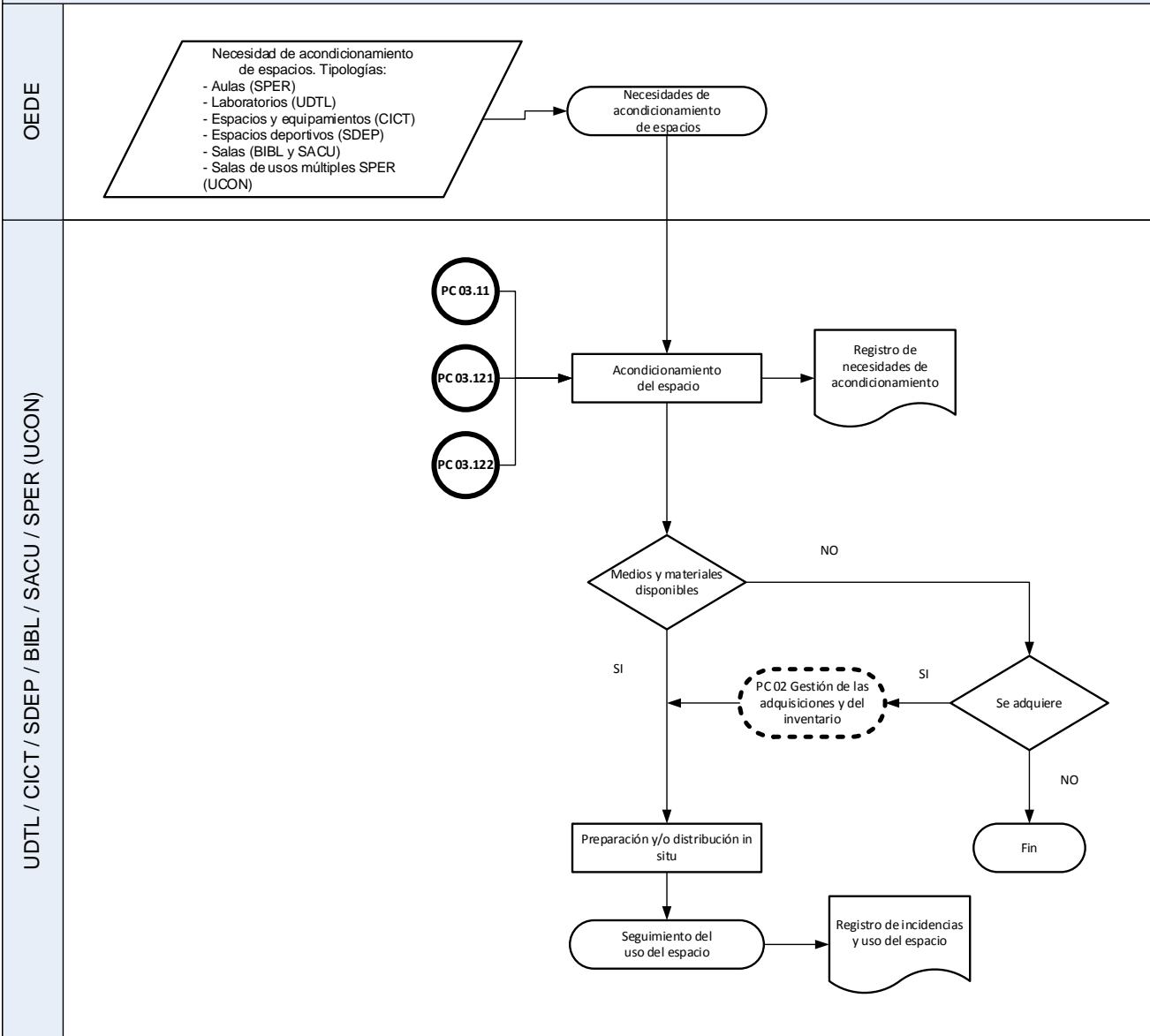




PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

PC 03.13.- PREPARACIÓN Y MONTAJE



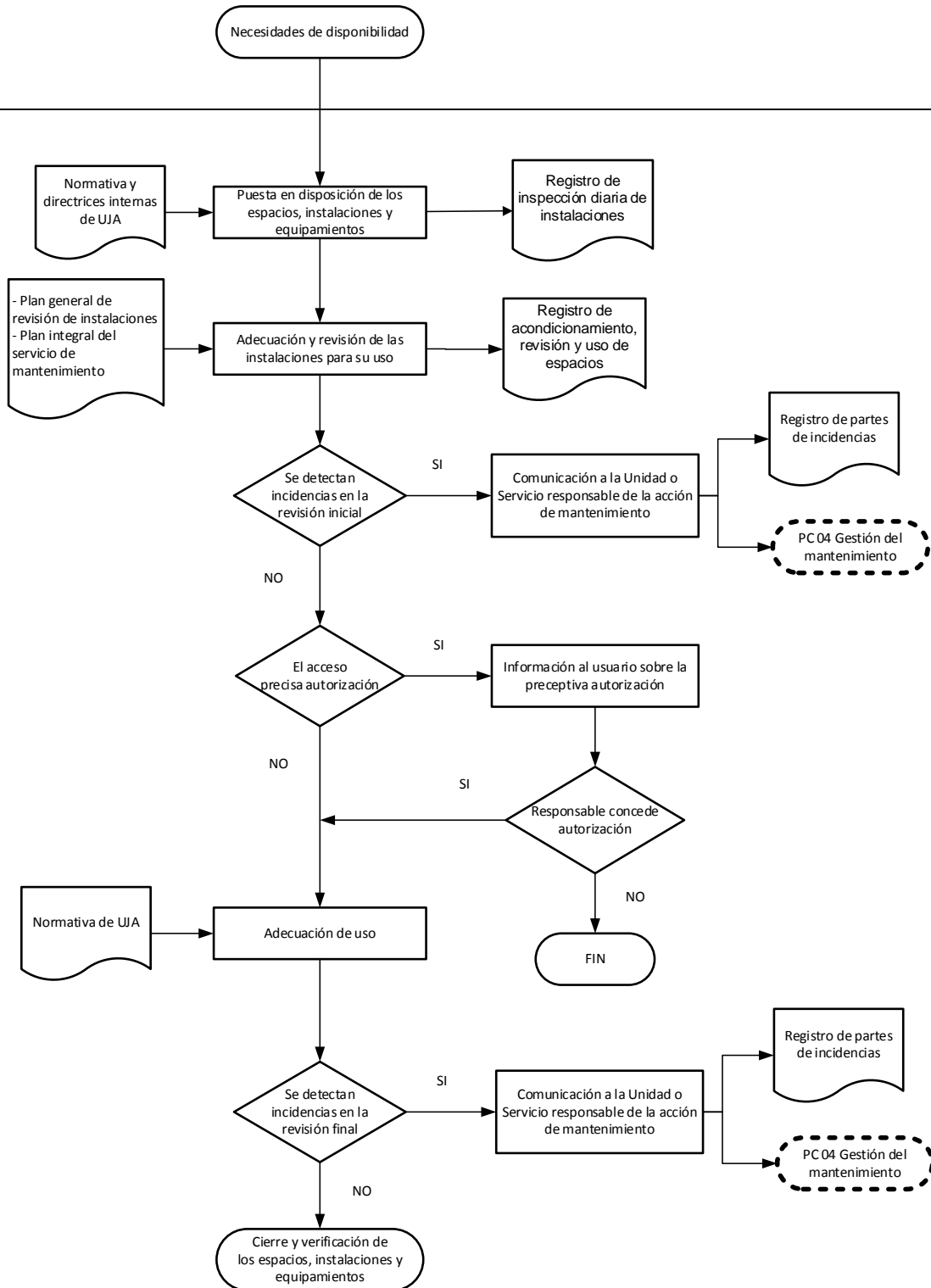


PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.2.- GESTIÓN DEL ACCESO Y CONTROL DE ESPACIOS

OEDE

UDTL / SDEP / BIBL / SACU / SPER (UCON)

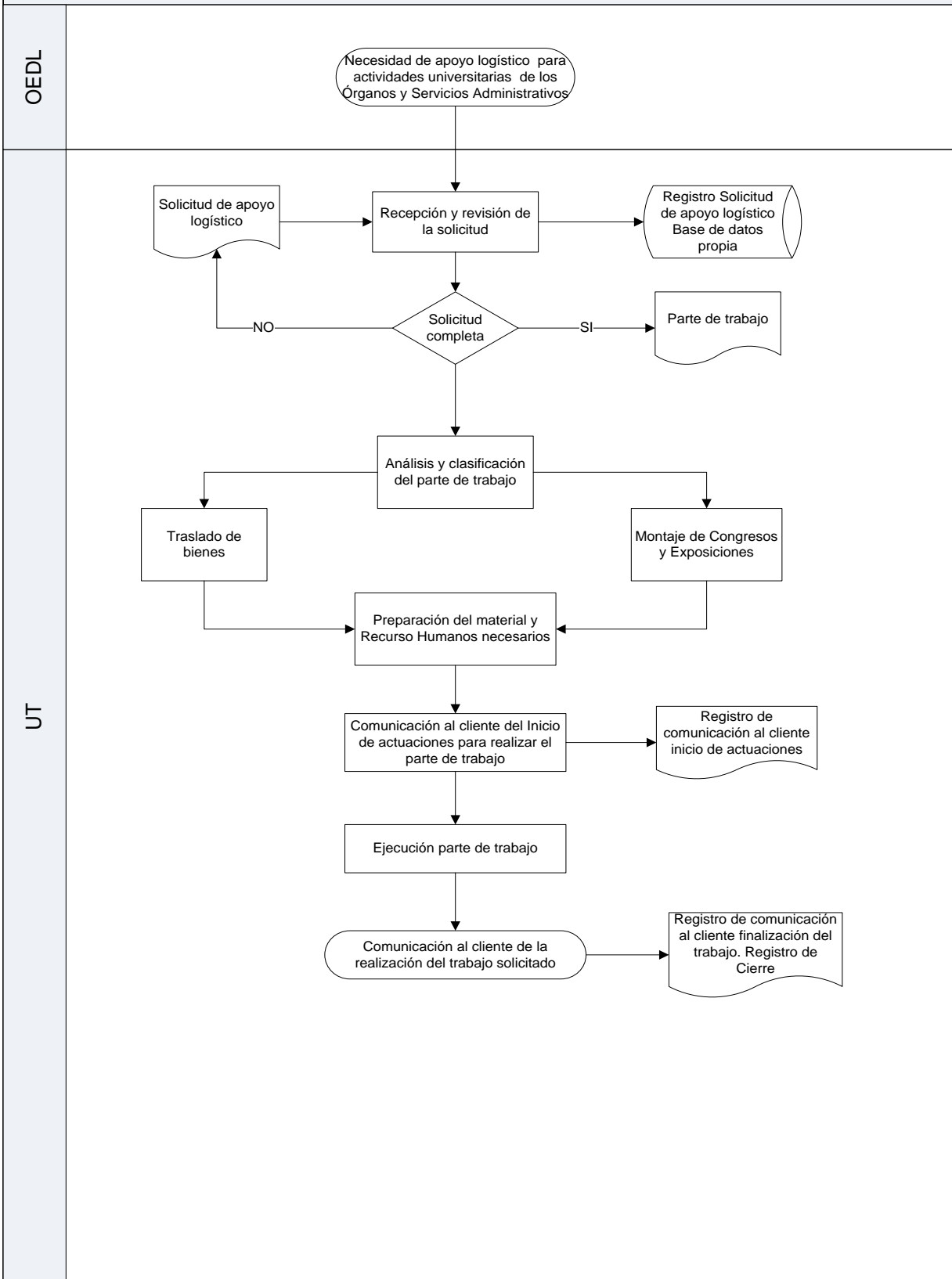






PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

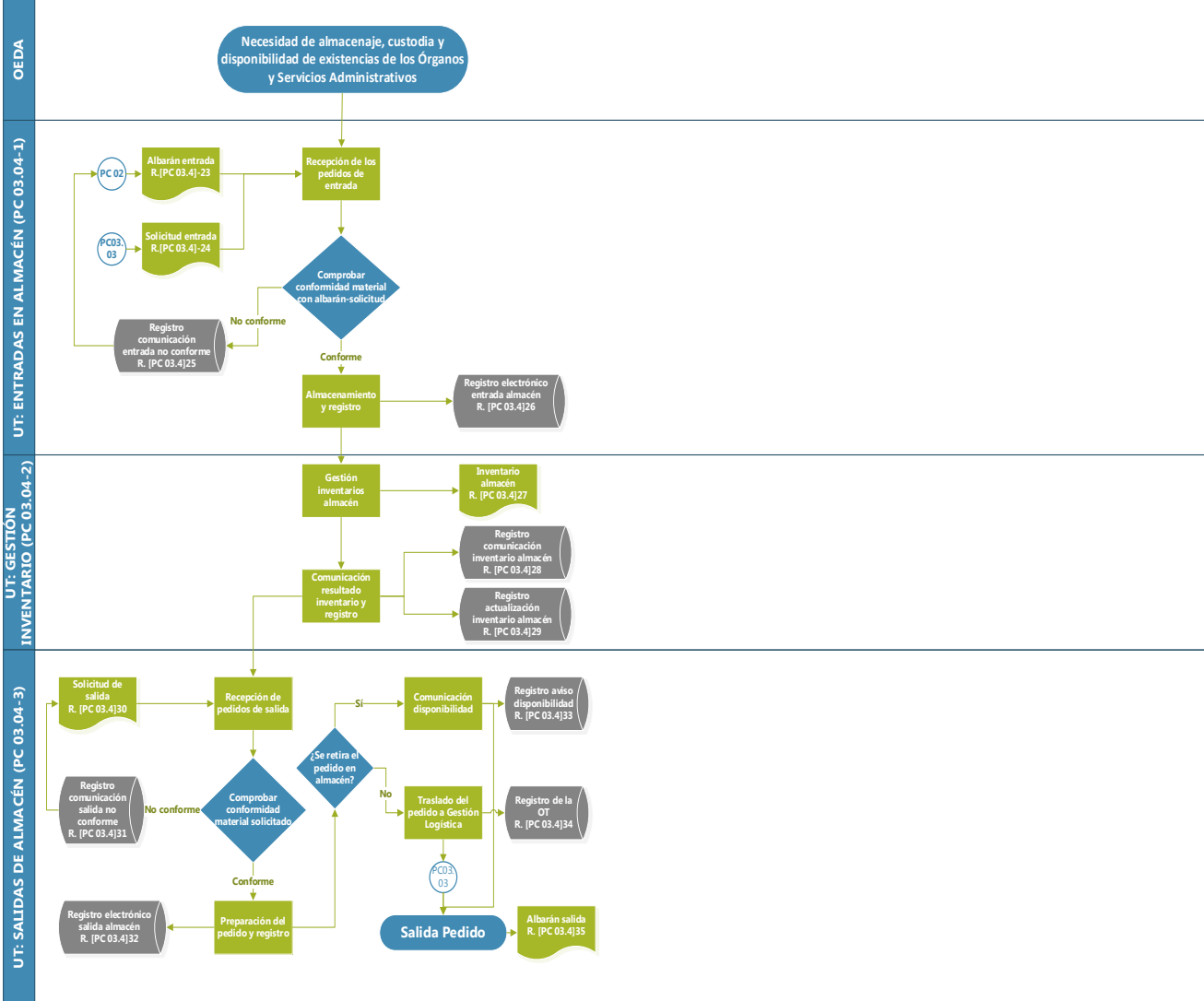
PC 03.3 GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES UNIVERSITARIAS





PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

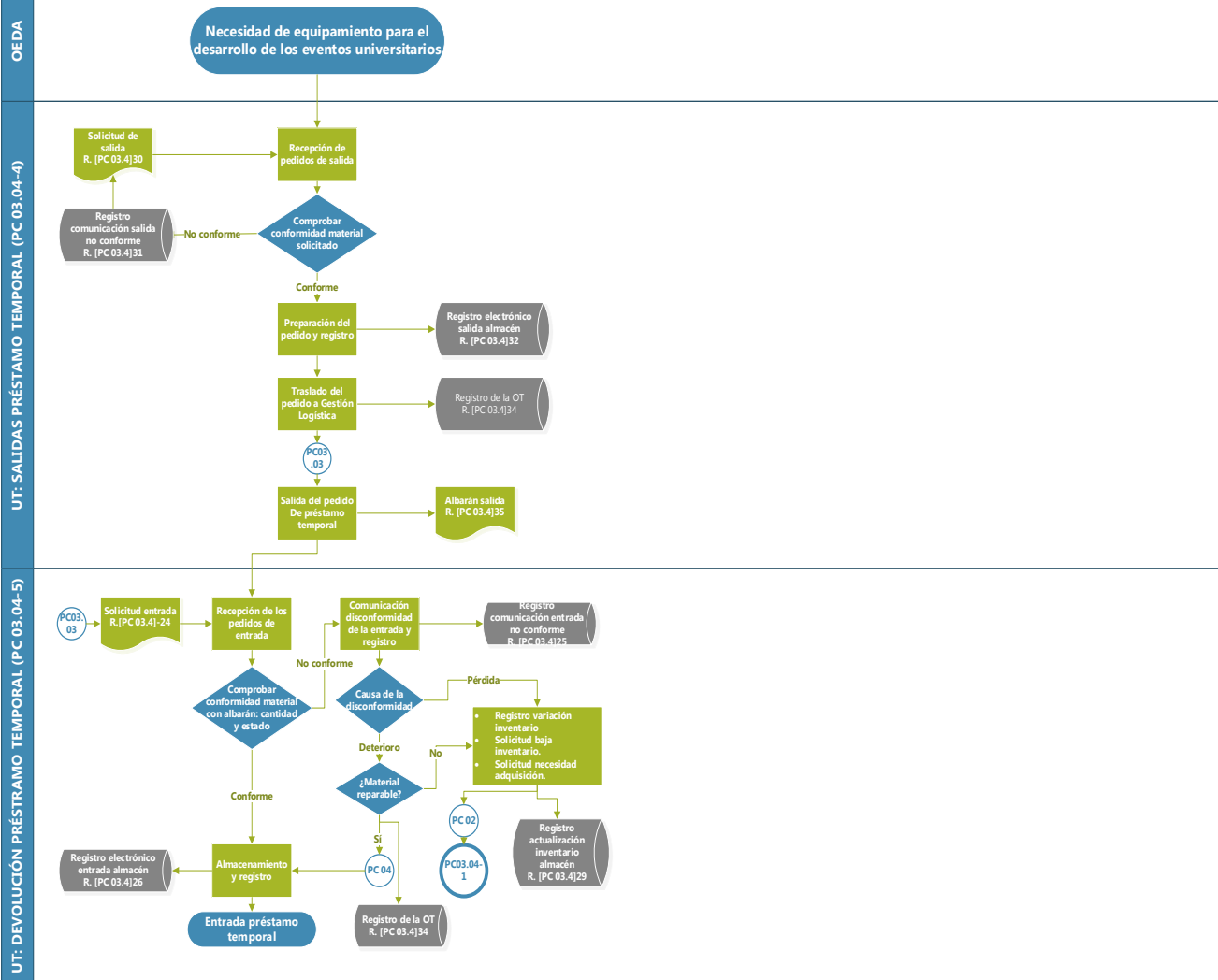
PC 03.04 GESTIÓN DEL ALMACÉN





PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.04 GESTIÓN DEL ALMACÉN. PRÉSTAMOS TEMPORALES





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 de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén.

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.	
Código	Indicador
I.[PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.
I.[PC 03.11]-02	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.
I.[PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.
I.[PC 03.11]-04	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.
PC 03.12 Gestión de la asignación a demanda.	
I.[PC 03.12]-05	Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.
PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.	
I.[PC 03.121]-06	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.
I.[PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.
I.[PC 03.121]-08	Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables.
PC 03.122 Demandas externas.	
I.[PC 03.122]-9	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.



I.[PC 03.122]-10	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.
I.[PC 03.122]-11	Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión.
I.[PC 03.122]-12	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.
PC 03.13 Preparación y montaje.	
I.[PC 03.13]-13	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.
I.[PC 03.13]-14	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.
PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.	
I.[PC 03.2]-15	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.
I.[PC 03.2]-16	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.
I.[PC 03.2]-17	Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.
I.[PC 03.2]-18	Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud.
PC 03.3 Gestión Logística de las Actividades Universitarias.	
I.[PC 03.3]-19	Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística.
PC 03.4 Gestión de Almacén.	
I.[PC 03.4]-20	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén.
I.[PC 03.4]-21	Porcentaje de entregas en almacén con deficiencias.
I.[PC 03.4]-22	Porcentaje de bajas de bienes almacenados registradas durante los inventarios de almacén

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



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 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.		
FORMULACIÓN:	Fecha de la comunicación de la planificación de asignación de espacios – Fecha de inicio de la disponibilidad y uso de los espacios		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
20 días antes del uso del espacio	15 días antes del uso del espacio	Periodicidad medición:	Semestral (cuatrimestres académicos)
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: A efectos de cálculo del indicador se establecerá el valor más bajo obtenido entre los horarios y exámenes.			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 1 - I. [PC 03.11]-01. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.



I.[PC 03.11]-02	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.		
FORMULACIÓN:	Σ Modificaciones efectuadas con indicación de la causa.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral (cuatrimestres académicos)
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios mediante planificación. Las causas quedarán indicadas mediante tipología establecida por cada Unidad y segmentado por criterio de solicitud.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

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

I.[PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.		
FORMULACIÓN:	(Total solicitudes de modificación de asignación planificada realizadas un plazo no superior a 24 h. laborables / Total solicitudes de modificación de asignación planificada)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Semestral (cuatrimestres académicos)
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Segmentado por criterio de solicitud. Plazo comienza a partir de la fecha de la solicitud.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

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

I.[PC 03.11]-04	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(\Sigma$ solicitudes asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles / nº solicitudes) x 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
$\geq 90\%$	100 %	Periodicidad medición:	Semestral (cuatrimestres académicos)
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a las necesidades periódicas docentes desde la finalización del plazo de solicitud habilitado. El cálculo se establece comenzando a contar desde el día posterior al de la finalización de los plazos hasta el día de la asignación y confirmación de la concesión del espacio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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



I.[PC 03.12]-05	Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.		
FORMULACIÓN:	Σ demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Responsable de coordinación de la calidad de la SACU.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Gestión Sala de Exposiciones Edificio Zabaleta			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 5 - I. [PC 03.12]-05. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.121]-06	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.		
FORMULACIÓN:	(Total solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios / Total solicitudes de demanda de la comunidad universitaria para uso de espacios)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Personal* ▪ Responsable de coordinación de la Calidad de la UDTL**. ▪ Director Servicio de Bibliotecas. 		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:			
* La SPER (UCON) toma como criterio incluir todas las solicitudes que se atiendan en la gestión de espacios para el uso de los mismos: de asignación de espacios, de información sobre un espacio siempre que se haga por escrito y de modificación y anulación del espacio (siempre que no supongan cambios en el horario o en las necesidades solicitadas de una reserva en cuyo caso no se incluirá).			
**Para la UDTL implica la gestión y publicación en web de la gestión realizada de todas las solicitudes.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Responsable:	ELABORADO POR: Equipo del Proceso Gestión de Espacios	REVISADO POR: Servicio de Planificación y Evaluación	APROBADO POR: Gerencia
Medición desde:	2010		

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

I.[PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.		
FORMULACIÓN:	(Σ solicitudes resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles / nº solicitudes) x 100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	>=95 %	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a las necesidades puntuales docentes desde la entrada de la solicitud.			



El cálculo se establece comenzando a contar desde el día posterior al de la entrada de la solicitud y hasta el día de la resolución y comunicación de la concesión del espacio.

CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	2012

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

I.[PC 03.121]-08	Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables.		
FORMULACIÓN:	(Total solicitudes de demanda interna de espacios atendidas dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables / Total solicitudes de demanda interna de espacios)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Las solicitudes de demanda interna que requieran previa autorización del responsable del espacio se asignarán y/o cerrarán una vez se disponga de la misma.		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2013		

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

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

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

I.[PC 03.122]-10	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.		
FORMULACIÓN:	(Total comunicaciones al interesado de expedientes de solicitudes externas de espacios, realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables / Total solicitudes de demanda externa de espacios)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Trimestral



Responsable medición: Jefe del Servicio de Personal	Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Plazo comienza a partir de la fecha de Registro. Comunicación del inicio de los trámites necesarios para la asignación del espacio.	
CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde: 2013	

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

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

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

I.[PC 03.122]-12	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{solicitudes reservas periódicas resueltas y comunicadas en un máximo de cuatro días hábiles} / \text{n}^\circ \text{ solicitudes}) \times 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=90 %	>=95%	Periodicidad medición:	Por convocatoria
Responsable medición: Director Técnico del Servicio de Deportes.	Responsable seguimiento:		Gerencia
Observaciones: Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a las solicitudes periódicas de particulares. El cálculo se establece desde el día posterior a la fecha de finalización del plazo de reservas periódicas para particulares y hasta el día de la resolución y comunicación de la concesión o denegación del espacio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde: 2012			

Ficha nº 12 - I. [PC 03.122]-12. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.13]-13	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.		
FORMULACIÓN:	$(\text{Número de incidencias sobre preparación y montaje atendidos durante el desarrollo del acto} / \text{Total solicitudes preparación y montaje}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición: Jefe del Servicio de Personal	Responsable seguimiento:		Gerencia



Observaciones: Para la Unidad de Consejería las incidencias se refieren tanto a las solicitudes verbales no contempladas en el formulario de solicitud de espacio previo al acto como a las que surjan en el desarrollo del acto. Las solicitudes podrán rellenarse por el personal de conserjería atendiendo las peticiones verbales de los usuarios.	
CONTROL	Código de versión: 01
Medición desde:	2014

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

I.[PC 03.13]-14	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.		
FORMULACIÓN:	(Número de incidencias sobre preparación y montaje/ Total solicitudes preparación y montaje)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<=1%	<=2%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento:
			Gerencia
Observaciones: Incidencia: cualquier causa técnica que impida el normal desarrollo de la actividad en el espacio asignado. En el Servicio de Deportes no se producen solicitudes de preparación y montaje con carácter previo salvo muy puntuales excepciones. Así, las mismas o se suelen realizar "in situ" en el mismo momento del comienzo del uso (docencia, actividades físicas dirigidas) o están predeterminadas con carácter habitual y bajo protocolos de rutina de trabajo (material a montar al comienzo de cada competición propia, etc.). De esta manera y para este servicio, el apartado de la formulación que aparece en el denominador y que atiende a "Total de solicitudes de preparación y montaje" se entiende como el total de usos de Docencia y el total de actividades propias del SDEP (actividades físicas dirigidas, competiciones propias, etc.) que se realizan en todas sus instalaciones, al margen de que haya o no solicitud de preparación y montaje previa, e independientemente de la duración que tenga estipulada la misma (Ej.: una actividad de docencia de 3 horas aunque a efectos de control de usos computaría como 3 usos de una hora, a efectos de este indicador sería como un solo uso).			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 14 - I. [PC 03.13]-14. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.2]-15	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.		
FORMULACIÓN:	(Total de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio / Total de incidencias producidas del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Personal ▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UDTL. (*). ▪ Director Técnico del Servicio de Deportes. ▪ Director Servicio de Bibliotecas. ▪ Técnico Superior de la Servicio de Actividades Culturales. 		Responsable seguimiento:
			Gerencia
Observaciones: El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios respecto a las incidencias susceptible de intervención de mantenimiento técnico del espacio. Se segmenta según ámbito del mantenimiento, de acuerdo con el proceso PC04. Segmentado por Tipología (Informática y Unidad Técnica). Segmentado por Espacios Docentes y No Docentes *Para la UDTL implica la gestión de las incidencias a través de medios TICS y su archivo en base de datos de gestión.			



A efectos del SDEP y con objeto del cálculo del presente indicador, se entiende por mantenimiento técnico aquellas acciones de mantenimiento de los espacios deportivos y zonas anexas, que no pueden ser atendidas por las labores de conservación propias y especializadas que realiza el personal técnico del Servicio y por lo tanto requieren de la actuación de la Unidad Técnica.

SPER (UCON): En 2014 sin mediciones, pendiente de solución técnica sobre su medición.

CONTROL	Código de versión: 03
Medición desde:	2010 2011 (UDTL/ SACU)

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

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

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

I.[PC 03.2]-17	Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{ periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones publicados con un mínimo de 7 días de antelación} \times 100) / \sum \text{ periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	$\geq 95 \%$	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento:
			Gerencia
Observaciones:	Se entiende por "periodo especial de apertura y cierre de instalaciones" aquellos que modifican los horarios de apertura oficiales de las respectivas instalaciones (navidad, semana santa, periodo estival, festividades locales, etc.). Se excluyen de este cálculo las situaciones sobrevenidas por averías o roturas en espacios y/o equipamiento que implican la inmediata actuación de modificación de horario de apertura o, en determinados casos, el cierre de las mismas.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	Parcial 2012/2013		

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

I.[PC 03.2]-18	Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud.		
FORMULACIÓN:	$(\text{Total de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud} / \text{Total de incidencias menores comunicadas}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual



Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: "Incidencias menores" son aquellas que no requieren de la intervención del servicio de informática y que el personal de conserjería puede resolver con la formación técnica recibida.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2014		

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

I.[PC 03.3]-19	Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística		
FORMULACIÓN:	Suma de los partes de trabajo de actividad logística ($\sum PAL$)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Segmentado por Traslado de bienes y Montajes de congresos y exposiciones.			
PAL: Parte de trabajo recibido en el período de medición, clasificado dentro del subproceso de "Logística" por tratarse de actividades de:			
<ul style="list-style-type: none"> • Montaje y desmontaje de exposiciones, dentro y fuera de los Campus • Ayudas para el montaje y desmontaje en actos y actividades académicos • Transporte de muebles, equipamiento informático, libros, etc. • Mudanzas • Traslado y entrega de documentos oficiales fuera del Campus 			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición:	2013		

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

I.[PC 03.4]-20	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén		
FORMULACIÓN:	Suma de los pedidos recibidos (E) y expedidos (S) por el almacén: $\sum E + \sum S$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones:			
E: Pedidos recepcionados en el almacén dentro del período correspondiente (Entradas)			
S: Pedidos expedidos por el almacén dentro del período correspondiente (Salidas)			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

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



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

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

I.[PC 03.4]-22	Porcentaje de bajas de bienes almacenados registradas durante los inventarios de almacén		
FORMULACIÓN:	(Cantidad real de cada referencia / Cantidad registrada en BBDD del almacén para esa misma referencia)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones.		
Responsable seguimiento:	Gerencia		
Observaciones y definición de las variables:			



Entendemos que la cantidad real de una referencia es la computada en el recuento físico del almacén.

El indicador se desagregará para los distintos almacenes que gestiona la UT.

Asimismo, se distinguirá en el indicador la causa de las discrepancias:

1. Bajas de inventario por deterioro.
2. Bajas de inventario por obsolescencia.
3. Bajas de inventario por extravío

Una vez se haya completado la medición en varios ciclos se definirá el valor objetivo del indicador, que **proporcionará información sobre la calidad del servicio de custodia prestado por la el almacén de la UT.**

CONTROL

Código de versión: 01

Medición desde:

2019

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



DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS



ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de legislación.

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

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

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

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PC 03]	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.02. [PC 03]	Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.03. [PC 03]	Ley 13/1999/15/12 de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.1 Gestión de la Asignación de Espacios ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. Ex.04. [PC 03]	Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios
Leg. Ex.05. [PC 03]	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 03. Gestión de Espacios
Leg. Ex.06. [PC 03]	Real Decreto 2069/1985, de 9 de octubre, sobre articulación de competencias en materia de actividades deportivas universitarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. ▪ PC 03.122 Demandas Externas ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. Ex.07. [PC 03]	Real Decreto 1891/1991, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Aparatos de Rayos X. (BOE nº 3, de 3 de enero de 1992)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.08. [PC 03]	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 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.09. [PC 03]	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 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.10. [PC 03]	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 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.11. [PC 03]	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 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.12. [PC 03]	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 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.13. [PC 03]	Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios



	trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo	
Leg. Ex.14. [PC 03]	Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.13 Preparación y Montaje▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.15. [PC 03]	Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se establece el Reglamento de Protección contra las Radiaciones Ionizantes. (BOE nº 178, de 26 de julio de 2001)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.16. [PC 03]	Real Decreto 349/2003, de 21 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.17. [PC 03]	Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos. (BOE nº 252, de 21 de octubre de 2005)	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.01. [PC 03]	Presupuesto de la UJA, Normativa de Concesión de Reservas Periódicas del SAFYD	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria.▪ PC 03.122 Demandas Externas▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.02. [PC 03]	Criterios Generales para el Plan de Organización Docente (POD) de la universidad de Jaén, para el curso académico correspondiente	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria▪ PC 03.122 Demandas Externas
Leg. In.03. [PC 03]	Modelo de racionalización y gestión de espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 del Consejo de Gobierno celebrado el 30 de Mayo de 2005	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.04. [PC 03]	Reglamento Servicio de Bibliotecas Universitaria. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005, de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria.▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.05. [PC 03]	Reglamento del Servicio de Control Interno, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 25 de octubre de 2007	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.11 Gestión de Asignación Planificada▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.06. [PC 03]	Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los Departamentos Universitarios, Institutos y Centros de Investigación	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria
Leg. In.07. [PC 03]	Normativa de Uso de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria.▪ PC 03.122 Demandas Externas▪ PC 03.13 Preparación y Montaje▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.08. [PC 03]	Anexo 4. Normativa de los Espacios de Trabajo. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de	<ul style="list-style-type: none">▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria.▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.



	Gobierno de 21 de junio de 2005, de la Universidad de Jaén	
Leg. In.09. [PC 03]	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 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.10. [PC 03]	Instrucción nº 2/2007, del Jefe de Servicio de Personall 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 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.11. [PC 03]	Instrucción nº 3/2007, del Jefe de Servicio de Personall y Organización Docente, de 31 de Octubre de 2007, donde se establece el procedimiento a seguir en la custodia y entrega del material informático y audiovisual depositado en las Conserjerías de los distintos edificios de la Universidad. Gestión de material	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.12. [PC 03]	Instrucción nº 4/2007, de 15 de noviembre de 2007, del Jefe del Servicio de Personall 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 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.13. [PC 03]	Instrucción nº 5/2007, de 16 de Noviembre, del Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, por la que se normaliza el acceso de proveedores a las instalaciones de la Universidad. Control de Edificios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.14. [PC 03]	Instrucción nº 6 /2009, del día 14 de Abril, del Jefe del Servicio de Personall 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 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.15. [PC 03]	Instrucción nº 7/2011, de 16 de Febrero, por el que se aprueba el procedimiento de gestión de espacios no docentes en la Universidad de Jaén.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.1 Gestión de la Asignación de Espacios

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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





ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de formatos

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC03.11]-01	Formulario de reservas de espacios docentes	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.11]-02	Cuadrantes de Reserva de instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.121]-01	Formulario de reservas de espacios no docentes.	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC03.121]-02	Cuadrantes de Reserva de espacios no docentes	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.121]-03	Modelo de Solicitud de reservas periódicas y anticipadas puntuales	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC 03.121]-04	Modelo de Solicitud de reservas de instalaciones para docencia e investigación	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.121]-05	Formulario de reservas de espacio	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 03.121]-06	Planning de reservas de espacios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Actividades Culturales
F.[PC03-121]-07	Formato de Solicitudes de Gestión de espacios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC03-121]-08	Formato de Comunicación al usuario de servicio prestado	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
F.[PC03.122]-01	Formulario de reservas de espacios no docentes.	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.122 Demandas externas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC 03.122]-02	Hoja Autocopiativa de reservas en Atención Directa	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.122 Demandas externas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC 03.13]-01	Relación de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.13 Preparación y montaje 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.13]-02	Parte de incidencias en la preparación y montaje de actos.	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.13 Preparación y montaje 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
F.[PC03.2]-01	Inspección diaria de instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.2]-02	Partes de incidencias gestión de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)



F.[PC 03.2]-03	Documentos de Comunicación de Incidencias entre técnicos del Área	■ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	■ Servicio de Deportes
F.[PC03.2]-04	Parte de incidencias. Aulas de Biblioteca	■ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	■ Servicio de Biblioteca

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de Instrucciones Técnicas

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC 03]-01	Gestión de espacios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03 Gestión de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios
IT.[PC 03.1]-01	Inventario de material deportivo	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-02	Revisión de instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-03	Parte de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-04	Atención al usuario de instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-05	Control de accesos	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.1]-06	Elaboración de informe de satisfacción usuarios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.11]-01	Reserva de Instalaciones para docencia e investigación	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.11]-02	Reservas de instalaciones propias del servicio	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.121]-01	Reserva periódica de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC03.121]-02	Reserva de espacios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
IT.[PC 03.122]-01	Reservas anticipadas puntuales	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.122 Demandas externas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.122]-02	Reservas en atención directa	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.122 Demandas externas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.2]-01	Elaboración de informe de satisfacción usuarios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
IT.[PC 03.4]-01	Gestión de almacén	<ul style="list-style-type: none"> PC03.4 Gestión de almacén 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de Procedimientos Telematizados

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

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Reservas puntuales de espacios/recursos solicitud de reserva	PC 03. Gestión de Espacios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. ▪ PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad Virtual
Solicitud de recarga de saldo cliente del Servicio de Deportes	PC 03.2. Gestión del Acceso y Control de Espacios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03-S2. Tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Deportes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad Virtual
Solicitud de reserva web de instalaciones deportivas	PC 03.2. Gestión del Acceso y Control de Espacios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. ▪ PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Deportes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad Virtual
Solicitudes de servicios de apoyo técnico, incidencias en aulas de prácticas, solicitudes de reserva de espacios de laboratorios, consulta inventario y programa de mantenimiento preventivo	PC 03. Gestión de Espacios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados. ▪ PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios. ▪ PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universidad Virtual

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



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

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS



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

PC.03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC 03. Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas.
Servicio prestado:	PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Octubre de 2018
Responsables:	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2. Servicios y unidades administrativas 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad. 5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. - Normativa reguladora de la prestación. - Reunión con Grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5) - Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios- clientes (3,5) - Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado (1) - Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) - Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes- usuarios (confidencialidad) (3,5) - Prestación de un servicio rápido (3,5) - Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) - Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Las solicitudes para reservas periódicas para docencia e investigación serán asignadas y comunicadas en el plazo máximo de dos días hábiles (1,2). - Las solicitudes para reservas puntuales para docencia e investigación serán asignadas y comunicadas en el plazo máximo de dos días hábiles en un 95% de los casos (1). - Publicar el Procedimiento para la solicitud de reservas periódicas de particulares con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura del correspondiente plazo de solicitud (3, 4, 5).



Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
		de soporte para la información (3,5)	<ul style="list-style-type: none">- Emitir en un plazo máximo de 4 días hábiles, resolución del 95 % de las solicitudes de reservas periódicas de instalaciones para particulares recibidas (3, 4, 5).- Publicación web de las reservas (1, 2, 3, 4, 5).



Proceso:	PC03. Preparación y montaje de espacios.
Servicio prestado:	PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Octubre de 2018
Responsables:	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
<p>1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación.</p> <p>2. Servicios y unidades administrativas.</p> <p>3. Miembros de la comunidad universitaria.</p> <p>4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad.</p> <p>5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. - Normativa reguladora de la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5). - Prestación de un servicio rápido (3,5). - Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5). - Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1,2,3,4,5). - Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5). - Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios-clientes (3,5). - Comodidad en las instalaciones: climatización limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios (1,2,3,4,5). - Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2,3,4,5). 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Normas N.I.D.E. (1,2,3,4,5). - Reglamentos nacionales de las modalidades deportivas que se practican en los espacios deportivos de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Registro de necesidades detectadas (1,2,3,4,5). - Relación de necesidades para la tramitación de adquisiciones de medios necesarios (1,2,3,4,5). - Publicación de información para los interesados de todas las incidencias derivadas de los espacios que puedan interferir en la disponibilidad y/o desarrollo de la actividad programada (1,2,3,4,5). - Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios inferior al 1% (1, 2) - Publicar el 95% de los periodos de horarios especiales de instalaciones que modifiquen los oficiales, con 7 días de antelación al comienzo de los mismos (3, 5).



Proceso:	PC03. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios.
Servicio prestado:	PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Octubre de 2018
Responsables:	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2. Servicios y unidades administrativas 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad. 5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. - Normativa reguladora de la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> - Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) - Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1,2,3,4,5) - Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2,3,4,5) - Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) - Prestación de un servicio rápido (3,5) - Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario (1,2,3,4,5) - Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación con el servicio prestado.(1,2,3,4,5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa de uso de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén (1,2,3,4,5). - Aplicación informática de control de acceso y registro de usos (1,2,3,4,5). - Se procederá a una revisión continua del estado de las instalaciones con informe diario cumplimentando la ficha del sistema "Inspección diaria de instalaciones" (1,2,3,4,5). - Todas las incidencias que precisan actuación serán comunicadas al Servicio correspondiente (1,2,3,4,5). - Seguimiento del total de incidencias detectadas (1,2,3,4,5).



Proceso:	PC03 Gestión de Espacios [PC03.121] Demandas de la comunidad Universitaria [PC03.2] Gestión del acceso y control de espacios		
Servicio prestado:	Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UDTL.		
Unidad/es:	Unidad Departamental de Apoyo Técnicos a Laboratorios.		
Fecha:	Octubre 2018		
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.		
Seguimiento y revisión:	Proceso de revisión y mejora Informe del ciclo anual de gestión del proceso Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo Cuadro de indicadores asociados Estudio y modificación de encuestas Informe anual de resultados de encuestas Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación		
Grupo de interés/Cientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. 2. Servicios y unidades administrativas. 3. PDI. 4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración. 5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.	1. Seguimiento del Servicio. 2. Indicadores del proceso. 3. Quejas/sugerencias/felicitaciones. 4. Encuestas post-servicio y de satisfacción.	Necesidad: Asignación y adecuación del espacio a las necesidades específicas del servicio solicitado. Atributos: <ol style="list-style-type: none"> Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4) Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4) Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información () Prioridad en los atributos: 8>1>4>6	- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. [1,2,3,4 y 5]



Proceso:	PC03. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios.		
Servicio prestado:	PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.		
Unidad/es:	Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación		
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
<p>1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.</p> <p>2. Servicios y unidades administrativas.</p> <p>3. PDI.</p> <p>4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.</p> <p>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>	<p>1. Seguimiento del Servicio.</p> <p>2. Indicadores del proceso.</p> <p>3. Quejas/sugerencias/felicitaciones.</p> <p>4. Encuestas post-servicio y de satisfacción.</p>	<p><u>Necesidad:</u> Asignación de espacios y gestión de las incidencias derivadas del uso de los mismos.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) 2. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) 3. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) 4. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 5. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4) 7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4) 8. Registro de las solicitudes y comunicaciones por incidencias en la adecuación de espacios que precisan resolución a través de otros servicios [2,3,4 y 5] (3,4) <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información () Prioridad en los atributos: 8>1>4>6</p>	<p>- Adecuado plazo de finalización de las incidencias. [3,4 y 5]</p> <p>- Registro de incidencias presentadas. [2,3,4 y 5]</p>



Proceso:	PC 03 Gestión de espacios. PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de trabajo SPER (UCONS) (Gloria T. Cañas, Alfonso de la Casa, Juan Carlos Cazalilla, Blas Morillas y Felipe Piedra)
Seguimiento y revisión:	<i>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.</i>

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. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto. 3. Servicios y Unidades Administrativas. 4. Órganos de representación del personal. 5. Miembros de la Comunidad Universitaria. 6. Proveedores y terceros de la UJA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información procedente de las encuestas generales y post-servicios. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Indicadores del proceso ▪ Reuniones. ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. 	Necesidad: adquisición de bienes y servicios. Atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3, 4, 5, 6). ▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1, 2, 3, 4). ▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (5, 6). ▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (1,2,3,4, 5, 6) ▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (2, 3). ▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias. (3, 5, 6). ▪ Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación de un servicio. (6). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La planificación de Aulas Docentes estará disponible 15 días antes del uso del espacio. ▪ Las solicitudes de modificación de asignación planificada (aulas, otros espacios), serán realizadas en un plazo no superior de 24 horas laborables, desde su solicitud. ▪ Las comunicaciones a los interesados de la tramitación de expedientes de las demandas externas de uso de espacios, se realizarán en un plazo no superior a 48 horas laborables, desde su solicitud.



Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias
Servicio prestado:	PC03.3-S1: Traslado de bienes y montaje de espacios.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Grupo para la mejora de los procesos de la Unidad Técnica
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

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. Miembros de la Comunidad Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. ▪ Indicadores de proceso. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. 	<p>Necesidad: Disposición de los recursos autorizados para las actividades y eventos universitarios.</p> <p>Atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1, 2, 3). ▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1, 2, 3). ▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1, 2, 3). ▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario. (1,2,3) ▪ Comunicación a los clientes-usuarios sobre condicionantes y alternativas disponibles (1. 2, 3). ▪ Flexibilidad ante el cambio sobrevenido de requisitos en la prestación del servicio y trato personalizado. (1,2,3). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de pedidos (3): <ol style="list-style-type: none"> a) En cantidad b) En calidad c) En el lugar, d) En el plazo e) y condiciones solicitadas. 2. Montajes para eventos (1,2,3): <ol style="list-style-type: none"> a) En el plazo b) y condiciones solicitadas. 3. Seguridad de las operaciones (3)

Tabla nº 1. Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.

Proceso:	PC03.4 Gestión de Almacén
Servicio prestado:	PC03.4-S2: Asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Grupo para la mejora de los procesos de la Unidad Técnica

**Seguimiento y
revisión:**

En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

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. Responsables administrativos de la gestión económica y responsables de los centros de gasto. 3. Servicios y Unidades Administrativas. 4. Miembros de la Comunidad Universitaria. 5. Proveedores y terceros de la UJA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa reguladora de la prestación del servicio. ▪ Indicadores de proceso. ▪ Seguimiento del servicio. ▪ Quejas/ Sugerencias/ felicitaciones. 	<p>Necesidad: Custodia y gestión del material almacenado</p> <p>Atributos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conservación sin deterioros o menoscabos de los materiales almacenados. (1, 2, 3). 2. Minimizar los tiempos en la preparación de pedidos. (1, 2, 3, 4). 3. Disposición de información actualizada sobre los inventarios. (1,2,3). 4. Optimización de los espacios de almacenamiento. (1) 5. Mantenimiento de inventarios sin roturas de stock. (1,2, 3, 4). 6. Horarios de funcionamiento del almacén amplios (1,2,3,4 5). 7. Flexibilidad de adaptación de las infraestructuras y de los procesos operativos ante los cambios de requisitos (1, 2, 3, 4).. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones óptimas de conservación, sin deterioros, de los bienes almacenados. (1,2,3,4) 2. Rapidez en la preparación de pedidos (1,2,3,4). 3. Fiabilidad de los pedidos respecto de las solicitudes de salida (1,2,3,4,5): <ol style="list-style-type: none"> a) En su cantidad b) En su calidad 4. Inventarios actualizados (1,2,3) 5. Seguridad de las operaciones (3)

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

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



ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC 03.1. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS. PC 03.11. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA. PC 03.12. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA. PC 03.121. DEMANDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. PC 03. 122. DEMANDAS EXTERNAS. PC 03.13. PREPARACIÓN Y MONTAJE. PC 03.2. GESTIÓN DEL ACCESO Y CONTROL DE ESPACIOS.
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Junio de 2018
Responsables:	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Javier García, Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.



FACTORES INTERNOS	DEBILIDADES	FORTALEZAS*
	<p>D1.- Comunicación interna mejorable.</p> <p>D2.- Baja demanda y ocupación de las instalaciones del Campus científico-tecnológico de Linares.</p> <p>D3.- Deficiente estado de las salas de musculación y cardio en el campus las Lagunillas.</p>	<p>F1.- Sistema de reservas de instalaciones: Procesos de reserva, pago y devoluciones de forma telemática.</p> <p>F2.- Gran porcentaje de instalaciones deportivas en buen estado.</p> <p>F3.- Procesos de trabajo bien sistematizados que permiten la transversalidad en su ejecución por los diferentes miembros del área.</p>
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	<p>A1.- Insuficiente número de instalaciones deportivas para cubrir gran parte de las demandas.</p> <p>A2.- Coordinación con las necesidades docentes de espacios tanto en reservas como en anulaciones de estas en tiempo y forma.</p> <p>A3.- Escaso control de los tiempos de actuación ante necesidades relacionadas con el Mantenimiento / reparación de instalación y equipamiento, y falta de información en el seguimiento de algunas actuaciones.</p> <p>A4.- Dependencia externa ante contingencias relacionadas con la aplicación Informática que ralentiza en ocasiones la vuelta a la normalidad.</p>	<p>01.- Espacios/solares de la institución con opciones de uso deportivo, y nuevo edificio con sala disponible para su adaptación al uso deportivo.</p> <p>02.- Remodelación y techado de las pistas de pádel.</p> <p>03.- Revisión de la presentación visual de la zona web de reservas de instalaciones.</p> <p>04.- Sistema de tornos de acceso a las instalaciones.</p>



Proceso:	PC 03 Gestión de espacios. PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de trabajo SPER (UCON)S (Gloria T. Cañas, Alfonso de la Casa, Juan Carlos Cazalilla, Blas Morillas y Felipe Piedra)
Seguimiento y revisión:	<i>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.</i>

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	1.-Alta rotación del personal que desarrolla el proceso como consecuencia de la inestabilidad del empleo. 2.-Falta de eficiencia en la comunicación interna.	1.-Formación y conocimientos del personal de la unidad que gestiona el proceso. 2.-La página web de la unidad.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	1.-Ausencia de recursos informáticos adaptados a las necesidades del proceso. 2.- Escasez de infraestructuras ante la demanda de espacios.	1.- Dirección estratégica que fije una planificación donde se proporcionen recursos informáticos adaptados a las necesidades de gestión del proceso. 2.-Implantación de una nueva RPT con los cambios normativos necesarios que eliminen el cupo o limitación actual.



Proceso:	PC03 Gestión de Espacios [PC03.121] Demandas de la comunidad Universitaria [PC03.2] Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UDTL.
Unidad/es:	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad Departamental de Apoyo Técnicos a Laboratorios.
Seguimiento y revisión:	Proceso de revisión y mejora Informe del ciclo anual de gestión del proceso Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo Cuadro de indicadores asociados Estudio y modificación de encuestas Informe anual de resultados de encuestas Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS*	<ol style="list-style-type: none"> 1. El alto nivel formativo del personal técnico en la seguridad en el laboratorio 2. Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes 3. Capacidad de autoformación 4. Eficacia del personal técnico a la hora de comunicar las distintas incidencias afines a este proceso. 5. La facilidad de gestionar el espacio a través de la plataforma PETRUS. 6. Página Web muy intuitiva. 7. Plataforma de gestión de espacios asentada. 8. Infraestructuras recientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debido a la alta demanda de solicitudes de espacio, no siempre se da una respuesta adecuada desde la Unidad. 2. Canales internos de comunicación inadecuados.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora en la visión de la UDTL. 2. Aumento de nuestros clientes. 3. Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (Tic's) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuo cambio en las normativas de residuos, seguridad de las personas y de prevención de riesgos laborales. 2. Aumento del número de peticiones de gestión de espacios derivadas de actividades no programadas. 3. Falta de flexibilidad en la programación. 4. Dependencia de resolución de incidencias en el laboratorio por parte de otros servicios y/o unidades que da lugar a un tiempo inadecuado de respuesta. 5. Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes 6. Comunicación inadecuada o deficiente en tiempo y/o forma.



--	--	--

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

Proceso:	PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias PC03.4 Gestión de Almacén
Servicio prestado:	PC03.3-S1: Asegurar la asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística. PC03.4-S2: Asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Unidad Técnica y resto de unidades implicadas en los procesos de almacén y logística
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. Análisis del contexto interno y externo del proceso.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	<p>D1. Dispersión física de los almacenes</p> <p>D2. Diversidad de herramientas de gestión para los diversos almacenes no integradas con el programa de GMAO que pueden conllevar dificultad para asegurar los flujos de información en la cadena de suministro.</p> <p>D3. Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia</p> <p>D4. Flujograma del proceso de gestión de almacén inconsistente.</p> <p>D5. Falta de claridad en el subproceso de préstamos temporales</p>	<p>F1. Conocimiento del Know-how de los trabajadores.</p> <p>F2. Disposición para la mejora continua</p> <p>F3. Alto nivel de integración de los equipos de trabajo</p>
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	<p>A1. Picos estacionales de las cargas de trabajo</p> <p>A2. Mayores requerimientos de fiabilidad y exactitud por parte de los proveedores y usuarios</p>	<p>O1. Nueva herramienta para la gestión de los servicios que presta la UT</p> <p>O2. Digitalización de la documentación de procesos</p>



VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Incorporación Anexo VII. del Servicio de Deportes
3	28/03/2019	Modificación Anexo VII de la UDTL
4	04/12/2020	Modificación Anexo VII de la UT



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	<p>PC 03.1. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS.</p> <p style="padding-left: 40px;">PC 03.11. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA.</p> <p style="padding-left: 40px;">PC 03.12. GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA.</p> <p style="padding-left: 80px;">PC 03.121. DEMANDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.</p> <p style="padding-left: 80px;">PC 03. 122. DEMANDAS EXTERNAS.</p> <p style="padding-left: 40px;">PC 03.13. PREPARACIÓN Y MONTAJE.</p> <p>PC 03.2. GESTIÓN DEL ACCESO Y CONTROL DE ESPACIOS.</p>
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Deportes
Fecha:	Junio de 2018
Responsables:	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Javier García, Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Correcta comunicación de incidencias: registro, tramitación y seguimiento de las mismas.	<p>1.-Riesgo: Comunicación interna mejorable.</p> <p>Detectado: Análisis DAFO D1</p> <p>Efecto potencial: Disfunción en los procesos de solución de incidencias, retrasos y/o no finalización de estos.</p>	<p>1.-Acción: Revisión de los medios prácticos utilizados para ello y adaptación del plan de comunicación interna si procede.</p> <p>2.- Acción: Disminuir el tiempo entre revisiones de las necesidades de comunicación internas.</p>
Aumento en la ocupación de las instalaciones deportivas del Campus científico-tecnológico de Linares.	<p>1.-Riesgo: Baja demanda y ocupación de las instalaciones del Campus científico-tecnológico de Linares.</p> <p>Detectado: Análisis DAFO D2</p> <p>Efecto potencial: Deterioro de la imagen institucional.</p>	<p>1.-Acción: Elaboración de un Plan de mejora y promoción de nuestras instalaciones y actividades en el Campus Científico-tecnológico de Linares.</p>



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Mejora y aumento de las instalaciones deportivas de la Universidad de Jaén. Aumento del uso.	<p>1.-Riesgo: Deficiente estado de las salas de musculación y cardio del Campus las Lagunillas. Detectado: Análisis DAFO D3 Efecto potencial: Disminución en la ocupación de la sala y deterioro de la imagen de la Universidad de Jaén.</p> <p>2.- Riesgo: Insuficiente número de instalaciones deportivas para cubrir gran parte de las demandas. Detectado: Análisis DAFO A1 Efecto potencial: no se puede atender correctamente toda la demanda docente y los usuarios de la comunidad universitaria que buscan la práctica deportiva en determinadas modalidades habitualmente lo han de hacer en otras sedes.</p> <p>1.-Oportunidad: Espacios/solares de la institución con opciones de uso deportivo, y nuevo edificio con sala disponible para su adaptación al uso deportivo. Detectado: Análisis DAFO 01 Efecto potencial: Aumento de las instalaciones deportivas y de usuarios.</p> <p>2.-Oportunidad: Remodelación y techado de las pistas de pádel. Detectado: Análisis DAFO 02 Efecto potencial: Mejora del estado de las instalaciones deportivas y aumento del número de usuarios.</p>	<p>1.-Acción: Solicitud de espacio para nueva sala de musculación y cardio en el edificio de Alojamientos.</p> <p>2.- Acción: Petición al Equipo de Gobierno de la construcción de una instalación anexa para cubrir la amplia demanda, consensuando la posible distribución con las necesidades docentes.</p>
Administrar el uso de las instalaciones deportivas de reserva de manera que aumente la ocupación real de manera eficiente.	<p>1.-Riesgo: Coordinación con las necesidades docentes de espacios, tanto en reservas periódicas como en anulaciones de estas con mayor tiempo y en forma. Detectado: Análisis DAFO A2 Efecto potencial: Espacios deportivos en ocasiones sin utilizar por reservas sin consumir, y ante gran demanda de usuarios de la comunidad universitaria en libre asociación.</p> <p>2.- Riesgo: Escaso control de los tiempos de actuación ante necesidades</p>	<p>1.-Acción: Reunión inicial de curso con la Dirección del departamento para coordinar las bases de comunicación ante ausencias y aprobación de estas bases de funcionamiento general.</p>



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
	relacionadas con el Mantenimiento / Reparación de instalación y equipamiento, y falta de información en el seguimiento de algunas actuaciones. Detectado: Análisis DAFO A3 Efecto potencial: Espacios fuera de uso o sin estar en plenitud de condiciones, más tiempo del esperado.	

Análisis del Riesgo:

	(1)	(2)	(3)
RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
Riesgo: Comunicación interna mejorable. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO D1 <u>Efecto potencial:</u> Disfunción en los procesos de solución de incidencias, retrasos y/o no finalización de estos.	3.-Moderado.	3.-Probable.	3 x 3 = 9 B. Riesgo no deseable. [9-14]
Riesgo: Baja demanda y ocupación de las instalaciones del Campus científico-tecnológico de Linares. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO D2 <u>Efecto potencial:</u> Deterioro de la imagen institucional.	3.-Moderado.	3.-Probable.	3 x 3 = 9 B. Riesgo no deseable. [9-14]
Riesgo: Deficiente estado de las salas de musculación y cardio del Campus las Lagunillas. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO D3 <u>Efecto potencial:</u> Disminución en la ocupación de la sala y deterioro de la imagen de la Universidad de Jaén.	4.-Considerable.	4.-Muy probable.	4 x 4 = 16 A. Riesgo inaceptable. [=>15]
Riesgo: Insuficiente número de instalaciones deportivas para cubrir gran parte de las demandas. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO A1 <u>Efecto potencial:</u> no se puede atender correctamente toda la demanda docente y los usuarios de la comunidad universitaria que buscan la práctica deportiva en determinadas modalidades habitualmente lo han de hacer en otras sedes.	4.-Considerable.	4.-Muy probable.	4 x 4 = 16 A. Riesgo inaceptable. [=>15]



<p>Riesgo: Coordinación con las necesidades docentes de espacios, tanto en reservas periódicas como en anulaciones de estas con mayor tiempo y en forma. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO A2 <u>Efecto potencial:</u> Espacios deportivos en ocasiones sin utilizar por reservas sin consumir, y ante gran demanda de usuarios de la comunidad universitaria en libre asociación.</p>	3.-Moderado.	3.-Probable.	3 x 3 = 9 B. Riesgo no deseable. [9-14]
<p>Riesgo: Escaso control de los tiempos de actuación ante necesidades relacionadas con el Mantenimiento / Reparación de instalación y equipamiento, y falta de información en el seguimiento de algunas actuaciones. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO A3 <u>Efecto potencial:</u> Espacios fuera de uso o sin estar en plenitud de condiciones, más tiempo del esperado.</p>	3.-Moderado.	3.-Probable.	3 x 3 = 9 B. Riesgo no deseable. [9-14]
<p>Riesgo: Dependencia externa ante contingencias relacionadas con la aplicación Informática que ralentiza en ocasiones la vuelta a la normalidad. <u>Detectado:</u> Análisis DAFO A4 <u>Efecto potencial:</u> Momentos en que no se dispone de la aplicación informática a pleno rendimiento.</p>	2.- Mínimo.	3.-Probable.	2 x 3 = 6 C. Aceptar riesgo con controles. [6-8]



Proceso:	PC 03 Gestión de espacios. PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías)
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de trabajo SPER (UCONS) (Gloria T. Cañas, Alfonso de la Casa, Juan Carlos Cazalilla, Blas Morillas y Felipe Piedra)
Seguimiento y revisión:	<i>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.</i>

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Aseguramiento de las reservas realizadas	Riesgo: Errores en la asignación de espacios al no tener una herramienta específica.	Acción: Solicitar la revisión de la aplicación ya iniciada o, en su defecto, creación de una nueva, atendiendo a nuestras necesidades específicas.
Satisfacer las solicitudes de espacios.	Riesgo: Imposibilidad de asignar los espacios solicitados, o incluso otro alternativo, a las solicitudes.	Acción: Demandar la creación de nuevos espacios, así como la adaptación de algunos existentes, al aumento de demandas requeridas.
Cumplimiento de los plazos requeridos por la asignación planificada.	Riesgo: Aprobación tardía de los datos contenidos en el Plan de Ordenación Docente.	Acción: Solicitar que la Ordenación Docente se haga con la antelación necesaria para la asignación de espacios. Acción: Mejorar el flujo de información entre los distintos responsables en esta materia y nuestra Unidad.
Estabilidad de la plantilla	Oportunidad: Futura convocatoria de proceso selectivo, tras nueva RPT.	Acción: Estabilización del turno de tarde tras dicho proceso.
Mejora de la comunicación interna	Oportunidad: Cambios en la página web de la UJA y de la Unidad.	Acción: Mejorar el diseño de la web para facilitar el acceso a la información. Acción: Desarrollar el plan de comunicación interna.



Proceso:	PC03 Gestión de Espacios [PC03.121] Demandas de la comunidad Universitaria [PC03.2] Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Realización de actividades de apoyo técnico necesarias para la gestión, disponibilidad, acceso y control de incidencias de los espacios de la UDTL.
Unidad/es:	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios.
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de Indicadores, Procesos y Análisis de la Unidad Departamental de Apoyo Técnicos a Laboratorios.
Seguimiento y revisión:	Proceso de revisión y mejora Informe del ciclo anual de gestión del proceso Revisión periódica por los diferentes grupos de trabajo Cuadro de indicadores asociados Estudio y modificación de encuestas Informe anual de resultados de encuestas Desarrollo de otros sistemas de retroalimentación

ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Riesgos del PC03:

1. Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de gestión Petrus. **Riesgo 4 (Considerable)**
2. Incapacidad en la adecuación del espacio en tiempo y/o forma, por razones internas o en la relación con otras Unidades/ Servicios. **Riesgo 3 (Moderado)**

EVALUACIÓN DE RIESGOS

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego
-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. [6-8] B. Riesgo no deseable. [9-14] A. Riesgo inaceptable. [= >15]

**MAPA DE RIESGOS PRIORIZADOS Y RELACIONADOS CON LA MATRIZ DAFO**

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [E]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo [valoración]	
1. Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de gestión Petrus.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
2. Incapacidad en la adecuación del espacio en tiempo y/o forma, por razones internas o en la relación con otras Unidades/ Servicios	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.

RELACIÓN DE ACCIONES

RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p>1.-Riesgo: Deficiencia en la interoperabilidad en los sistemas de información y/o comunicación en la plataforma de Gestión Petrus.</p> <p>DAFO: D2,A4, A6 Atributos: A4,A6</p>	<p>Acción 1: Análisis de las sugerencias recibidas en la Unidad por los medios destinados a tal fin.</p> <p>Acción 2: Continua actualización de la plataforma de trabajo Petrus.</p>
<p>1.-Oportunidad: Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS</p>	

Tabla nº 1. Gestión de riesgos y oportunidades.

Proceso:	PC03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias PC03.4 Gestión de Almacén
Servicio prestado:	PC03.3-S1: Asegurar la asignación de recursos y medios para realizar las actividades de logística. PC03.4-S2: Asegurar el almacenaje y disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad universitaria.
Unidad/es:	Unidad Técnica
Fecha:	Instrucción: Se indicará la fecha formal de su envío para publicación.
Responsables:	Grupo para la mejora de los procesos de la Unidad Técnica
Seguimiento y revisión:	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Tabla nº 2. Gestión de riesgos y oportunidades.



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.	1.-Riesgo: Diversidad de herramientas de gestión para los distintos almacenes, no integradas con el programa de GMAO, que pueden dificultar el aseguramiento de los flujos de información en la cadena de suministro. Detectado: DAFO. Debilidad D2 Efecto potencial: Pérdidas en el flujo de información.	1. Acción: Adquisición de un software para la gestión del almacén integrado con el ERP de la Unidad Técnica. Eliminar la fuente del riesgo.
Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.	2.-Riesgo: Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia Detectado: DAFO. Debilidad D3 Efecto potencial: Falta de información sobre el desempeño de ambos procesos.	1. Acción: Elaborar nuevos indicadores de proceso Eliminar la fuente del riesgo.
Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.	3.- Riesgo: Flujograma del proceso de gestión de almacén inconsistente. Detectado: DAFO. Debilidad D4. Efecto potencial: No conformidades en los procesos por contener actividades sin responsables claramente definidos	1. Acción: Revisión del flujograma del proceso de gestión de almacén Eliminar la fuente del riesgo
Entrega de pedidos: En cantidad, calidad, en el lugar, en el plazo y condiciones solicitadas.	4.- Riesgo: Falta de claridad en el subproceso de préstamos temporales. Detectado: DAFO. Debilidad D5. Efecto potencial: No conformidades por contener actividades sin responsables claramente definidos o por carecer de evidencias de su desempeño.	1. Acción: Elaboración del flujograma para el subproceso de préstamos temporales de recursos para los eventos y actividades de la UJA Eliminar la fuente del riesgo



Evaluación de riesgos PC03 UT

Tabla. Evaluación de riesgos PC03 UT.

RIESGO	(1) VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	(2) VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	(3) Nivel Riesgo
<p>-Riesgo 1: Diversidad de herramientas de gestión para los distintos almacenes, no integradas con el programa de GMAO, que pueden dificultar el aseguramiento de los flujos de información en la cadena de suministro.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D2</p> <p>Efecto potencial: Pérdidas en el flujo de información.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>4.-Considerable.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>4.-Muy probable.</p>	<p>Cálculo [EI]*[P]. 16</p> <p>ESCALA A</p> <p>A. Riesgo inaceptable. [=>15]</p>
<p>-Riesgo 2: Métricas de los procesos de almacén y logística insuficientes para evaluar eficacia y eficiencia</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D3</p> <p>Efecto potencial: Falta de información sobre el desempeño de ambos procesos.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>3.- Moderado.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>3.-Probable.</p>	<p>Cálculo [EI]*[P].</p> <p>9</p> <p>ESCALA B</p> <p>B. Riesgo no deseable. [9-14]</p>
<p>-Riesgo 3: Flujograma del proceso de gestión de almacén inconsistente.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D4.</p> <p>Efecto potencial: No conformidades en los procesos por contener actividades sin responsables claramente definidos</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>3.-Moderado.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>3.-Probable.</p>	<p>Cálculo [EI]*[P].</p> <p>9</p> <p>ESCALA B</p> <p>B. Riesgo no deseable. [9-14]</p>
<p>-Riesgo 4: Falta de claridad en el subproceso de préstamos temporales.</p> <p>Detectado: DAFO. Debilidad D5.</p> <p>Efecto potencial: No conformidades por contener actividades sin responsables claramente definidos o por carecer de evidencias de su desempeño.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>3.-Moderado.</p>	<p>ESCALA 1-5</p> <p>3.-Probable.</p>	<p>Cálculo [EI]*[P].</p> <p>9</p> <p>ESCALA B</p> <p>B. Riesgo no deseable. [9-14]</p>



VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Incorporación del Anexo VIII del Servicio de Deportes
3	28/03/2019	Modificación Anexo VIII UDTL
4	04/12/2020	Modificación Anexo VIII de la UT