

2020

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

## MANUAL DE PROCESOS

### ANEXO Nº 13

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

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

CÓDIGO: PC /11

FECHA: 30/06/2020

REVISIÓN: 11



UNIVERSIDAD DE JAÉN





## DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

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

#### *Control de documentación.*

<b>Elaborado por:</b> Equipo de proceso.	<b>Revisado por:</b> Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>Aprobado por:</b> Gerencia.
<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes.	<b>Nombre:</b> Jacinto Fernández Lombardo.	<b>Nombre:</b> Nicolás Ruiz Reyes.
<b>Cargo:</b> Coordinador del equipo de proceso.	<b>Cargo:</b> Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	<b>Cargo:</b> Gerente.
<b>Fecha:</b> Ciclo de gestión 26/06/2020	<b>Fecha:</b> 26/06/2020	<b>Fecha:</b> 29/06/2020
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

<b>Edición.</b>	<b>Nº.:</b> 11	<b>Fecha de entrada en vigor:</b> 30/06/2020
-----------------	----------------	--



## **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 OPORTUNIDAD

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

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



		Eventos.	
09	08/03/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
10	24/07/2019	Revisión general	Ficha de modificaciones
11	30/06/2020	Revisión general	Ficha de modificaciones

## 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

## 2.- EQUIPO DEL PROCESO

### Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

### Miembros:

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

### Miembros por convocatoria específica del coordinador:

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

## 3.- MISIÓN

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

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

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



prestar el apoyo que contribuya a la formación integral y el desarrollo de la sociedad mediante la promoción cultural y deportiva.

#### 4.- ALCANCE

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

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

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



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



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

El proceso describe la secuencia de las actividades de soporte, apoyo y de atención necesarias para gestionar la planificación y organización de actos, eventos y actividades institucionales y de proyección cultural y deportivo: PC.11.1 Gestión de la Organización de Actos, Eventos y Actividades. Y la gestión de las acciones de comunicación y apoyo a las relaciones institucionales: PC.11.2 Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales.

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

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

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

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

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



con el proceso Gestión Presupuestaria, Económica, Contable y Fiscal (PC 01), en cuanto a la iniciación de los expedientes económicos generados en las distintas actividades ofertadas.

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

El proceso **Gestión de la Comunicación y Relaciones Institucionales (PC.11.2)**, en realidad se estructura en dos procesos dependiendo del ámbito de apoyo. Si bien, ambos tienen la finalidad básica de realizar los trámites técnicos, administrativos y de atención que requiere la proyección institucional de la Universidad, garantizando los objetivos que a este respecto establece.

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

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

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

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

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

**Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.****Responsabilidad básica:**

▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales	UAOG
▪ Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales: Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional	UAOG-GC
▪ Servicio de Actividades Culturales	SACU
▪ Servicio de Deportes	SDEP
▪ Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	SIR@
▪ Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	SAAE

**Corresponsabilidad:**

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

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

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

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

**8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA**

Tal y como se establece en el procedimiento documentado PD. 01 Control de la Documentación, el registro de la normativa de aplicación está constituido por un listado de los textos legales recopilados en la





documentación de las Unidades y Servicios partícipes en el proceso de Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales, siendo estas responsables de su actualización periódica.

## 9.- REGISTROS

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

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



<b>R.[PC 11.13]-28</b>	Convocatoria de las actividades deportivas.	<b>SDEP</b>
<b>R.[PC 11.13]-29</b>	Registro de inscripciones en las actividades deportivas.	<b>SDEP</b>
<b>R.[PC 11.13]-30</b>	Documento borrador de los calendarios de competición.	<b>SDEP</b>
<b>R.[PC 11.13]-31</b>	Calendarios de competición.	<b>SDEP</b>
<b>R.[PC 11.13]-32</b>	Registro de expedición de certificados de reconocimiento académico por actividades deportivas.	<b>SDEP</b>
<b>R.[PC 11.21]-33</b>	Registro de entrega de certificados de reconocimiento académico por actividades deportivas.	<b>SDEP</b>
<b>PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.</b>		
<b>R.[PC 11.21]-34</b>	Registro de solicitudes de comunicación institucional.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-35</b>	Registro de comunicaciones con los interesados.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-36</b>	Memoria anual de medios de comunicación	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-37</b>	Contenidos y soportes de comunicación.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-38</b>	Registro de recepción de material.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-39</b>	Convocatoria a los medios de comunicación.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-40</b>	Registro de documentación remitida a los medios de comunicación externa.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-41</b>	Registro del acto convocado.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-42</b>	Dossier de prensa del Gabinete de Comunicación.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.21]-43</b>	Registro en página Web principal de la Universidad de Jaén.	<b>UAOG-GC</b>
<b>R.[PC 11.22]-44</b>	Diario digital de la Universidad de Jaén.	<b>UAOG-GC</b>
<b>PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales.</b>		
<b>R.[PC 11.22]-45</b>	Base de datos propia: Convenio original firmado por las partes o copia del mismo.	<b>SIR@/SAAE</b>
<b>R.[PC 11.22]-46</b>	Registro de remisión de documentación.	<b>SIR@/SAAE</b>

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

## 10.- CLIENTES DEL PROCESO

### Clientes internos:

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

### Clientes externos:

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



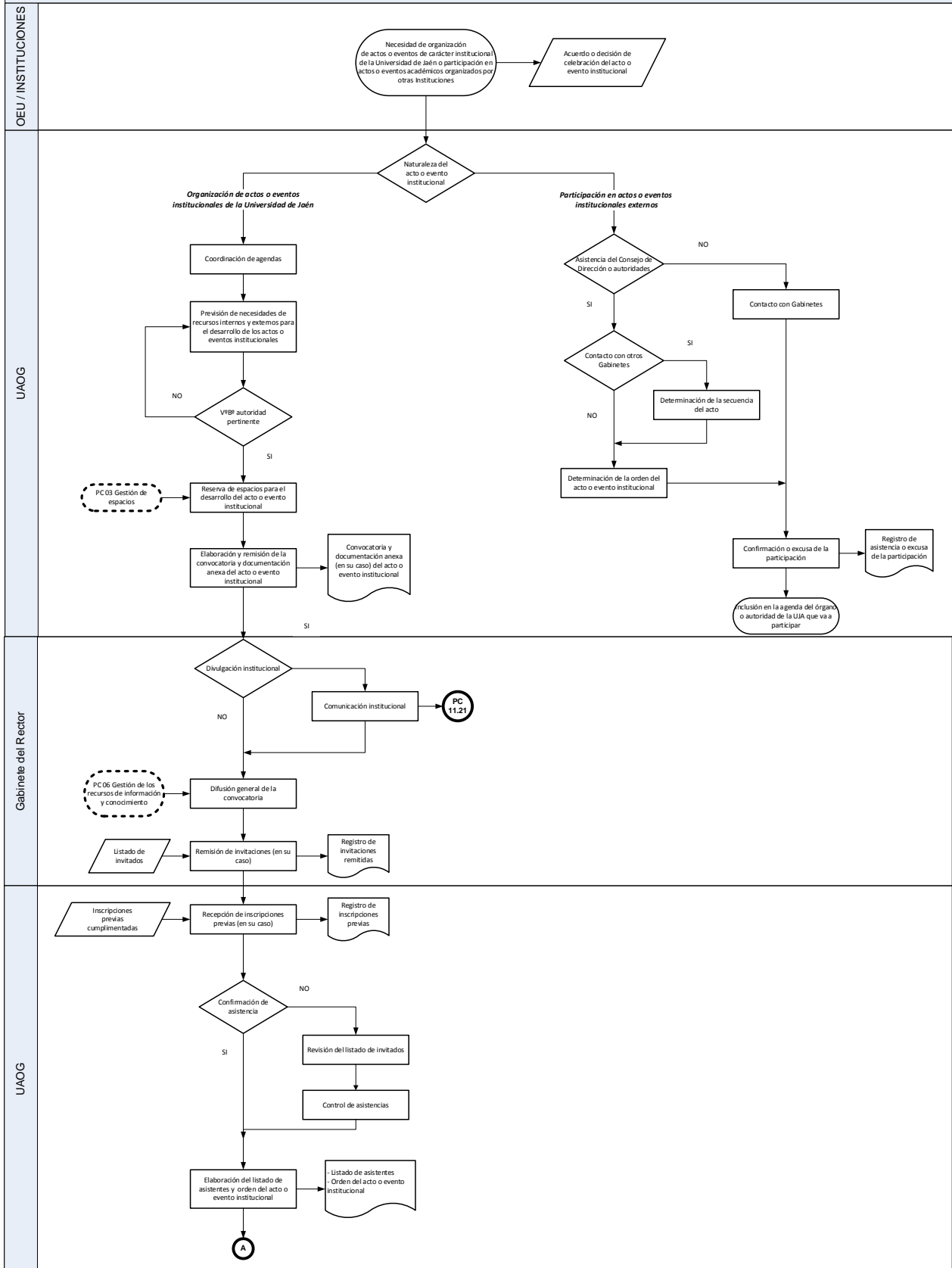
## **11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS**



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

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

PC 11.11.- GESTIÓN DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES

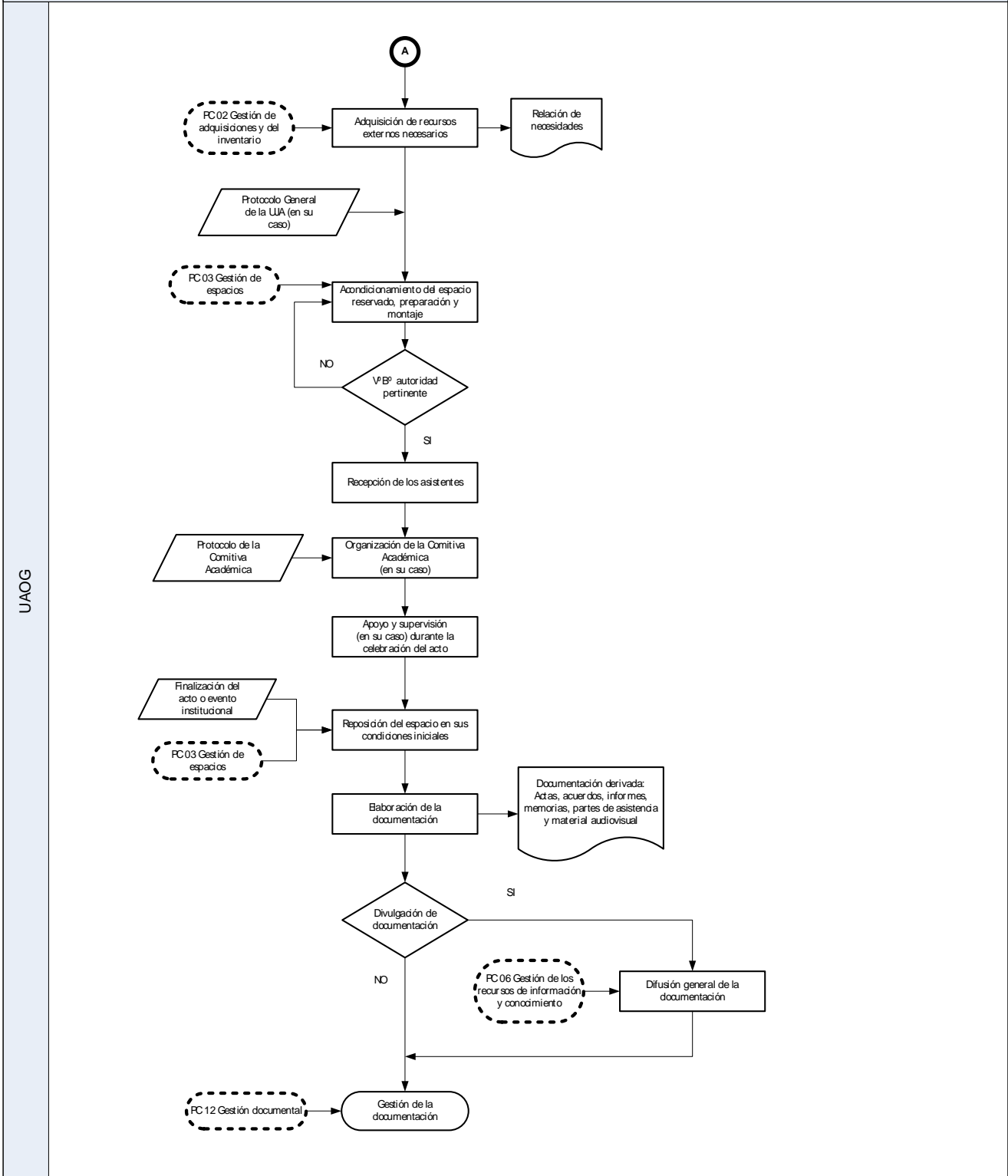


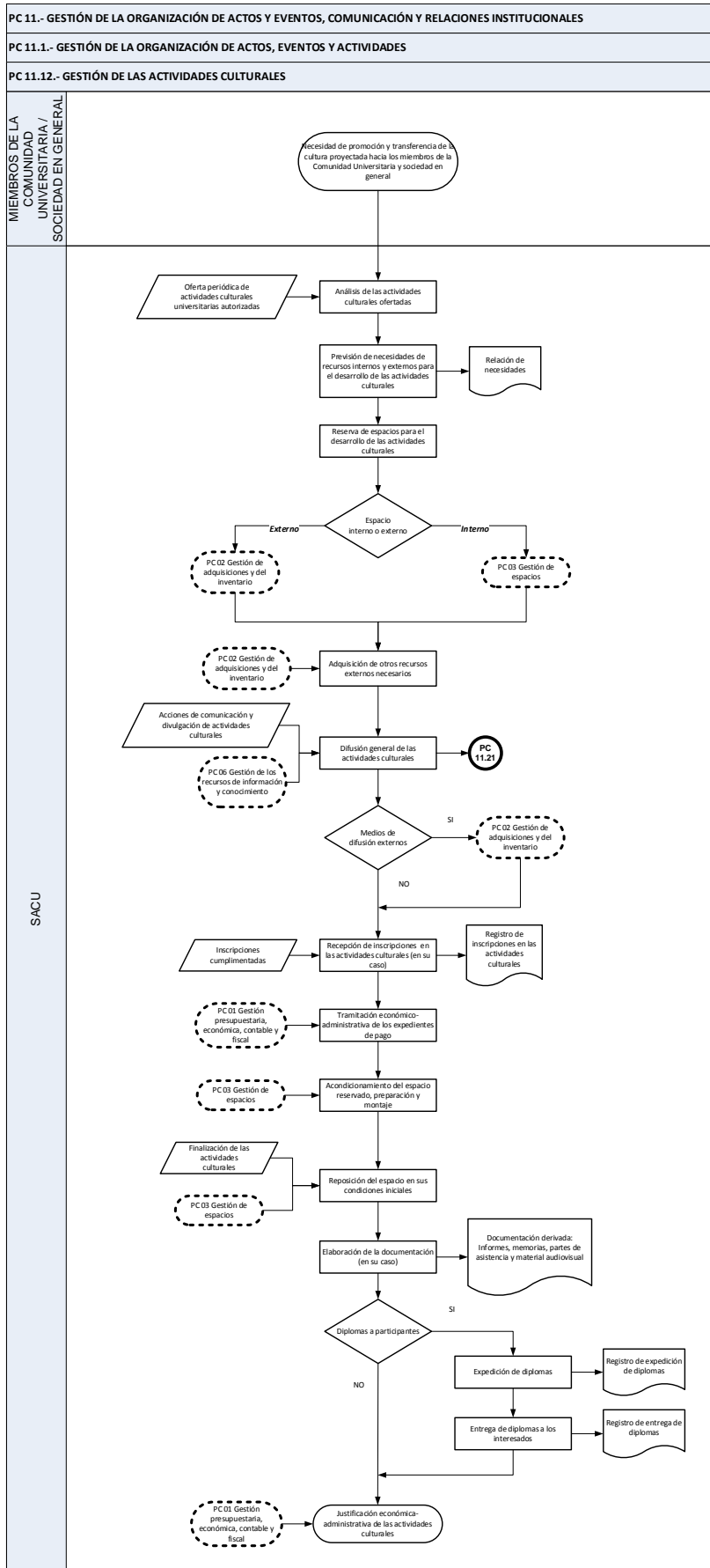


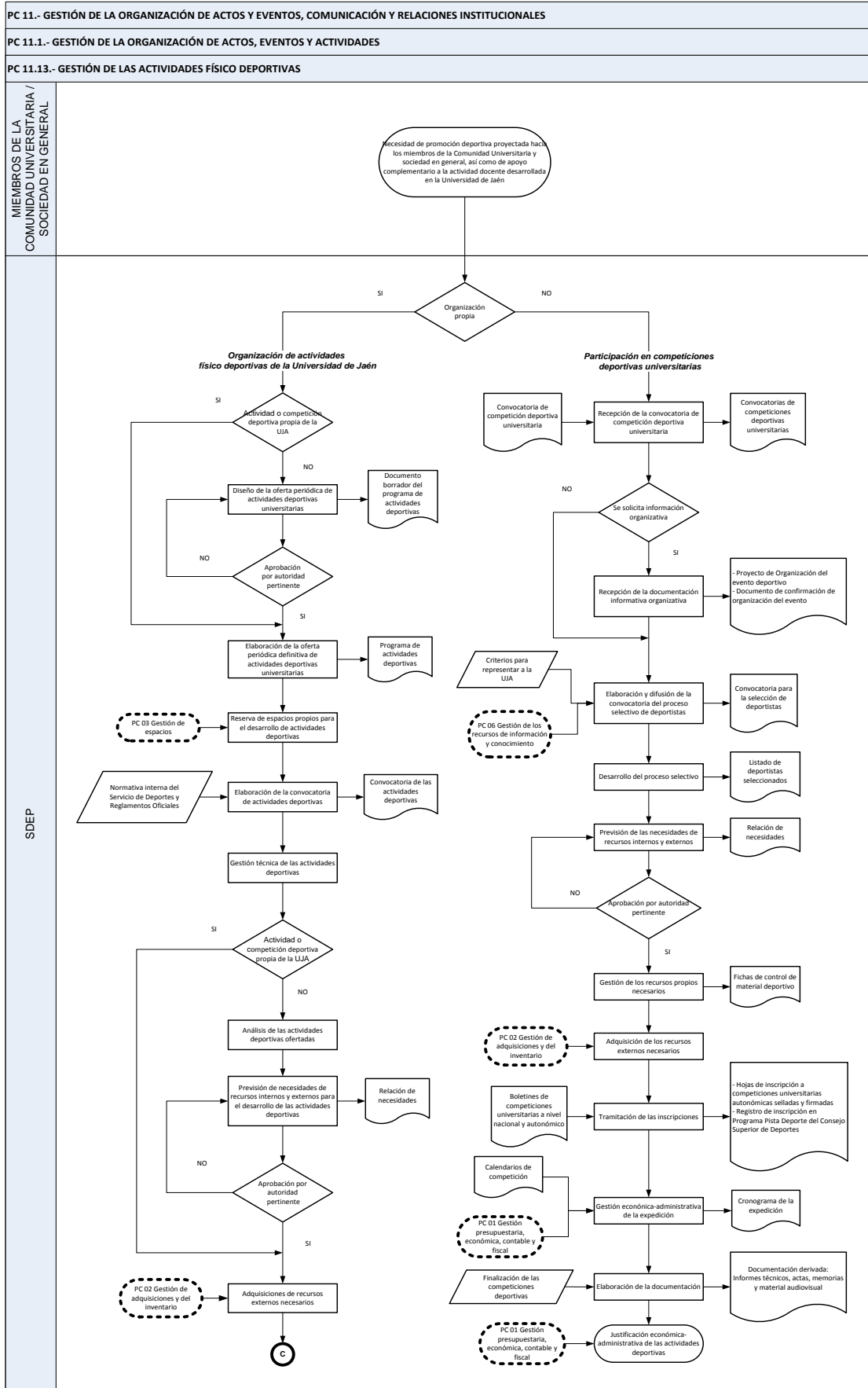
PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

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

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





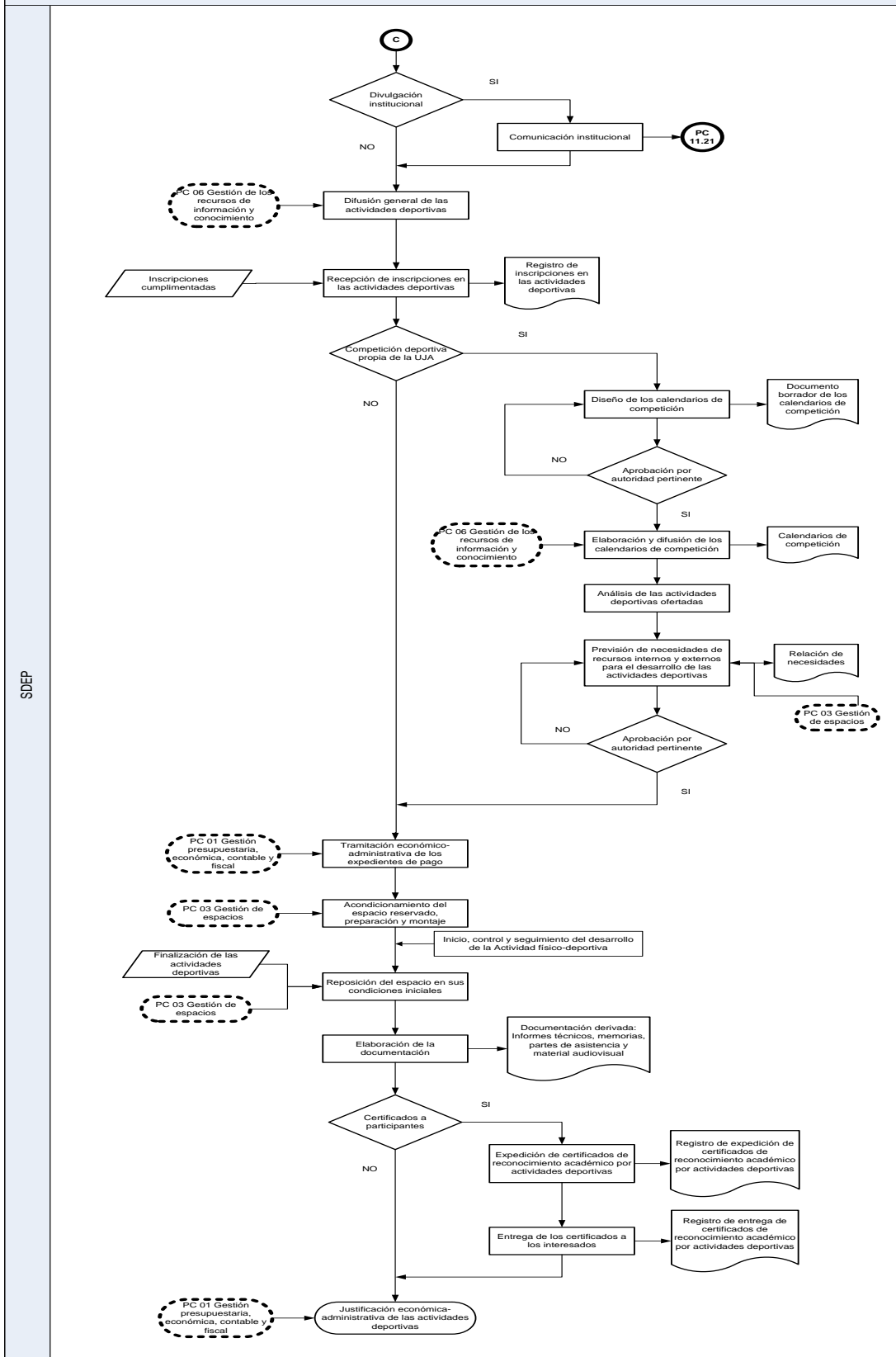




PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

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

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



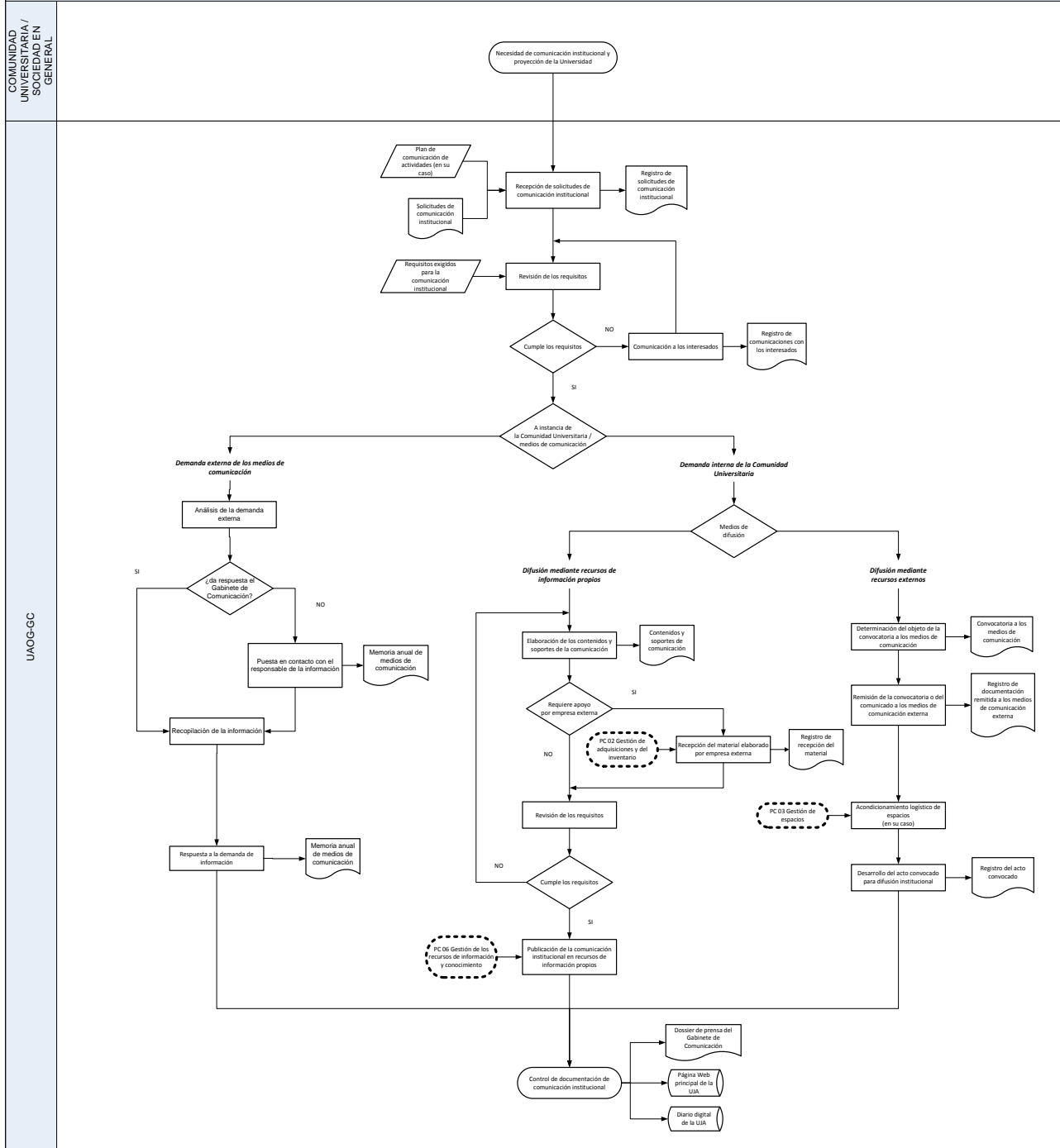




PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PC 11.2.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PC 11.2.1.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

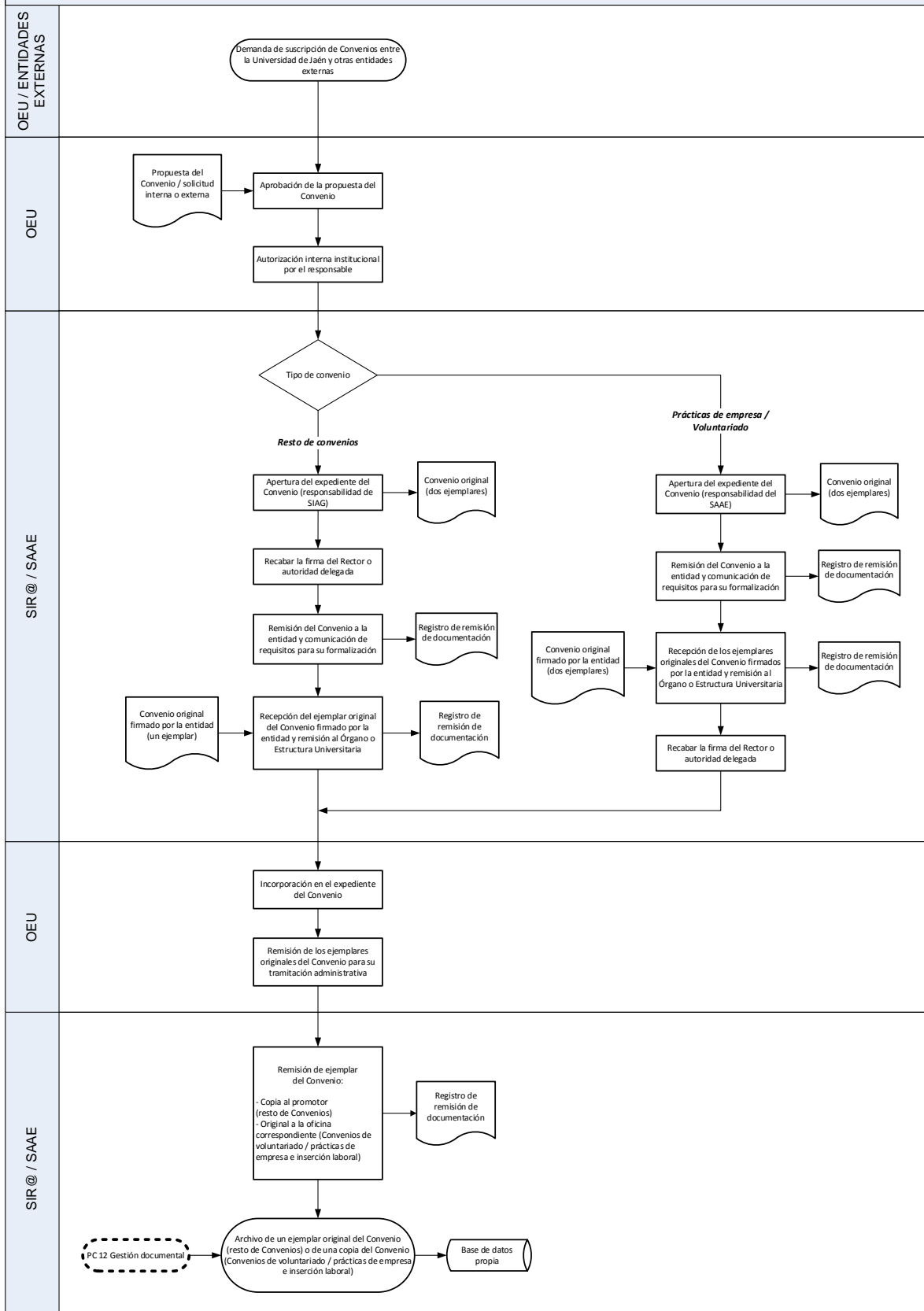




PC 11.- GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PC 11.2.- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PC 11.2.2.- GESTIÓN DE APOYO A LAS RELACIONES INSTITUCIONALES





## 12.- INDICADORES DEL PROCESO

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

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

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

### 12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

<b>PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales.</b>	
<b>Código</b>	<b>Indicador</b>
<b>I.[PC 11.11]-01</b>	Porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviados por medios telemáticos.
<b>I.[PC 11.11]-02</b>	Porcentaje de convocatoria de reuniones o eventos sin errores.
<b>PC 11.12 Gestión de las actividades culturales.</b>	
<b>I.[PC 11.12]-03</b>	Evolución de la oferta ejecutada de actividades culturales segmentadas por áreas.
<b>I.[PC 11.12]-04</b>	Porcentaje de la oferta de actividades culturales ejecutada respecto al total de actividades aprobadas en planificación por la Universidad de Jaén.
<b>I.[PC 11.12]-05</b>	Media de participación efectiva en los cursos ofertados
<b>I.[PC 11.12]-06</b>	Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.
<b>I.[PC 11.12]-07</b>	Porcentaje de comunicaciones al usuario sobre la tramitación de las solicitudes de inscripciones/matrículas en cursos/actividades en el plazo máximo de dos días laborables.
<b>PC 11.13 Gestión de las actividades físico deportivas.</b>	
<b>I.[PC 11.13]-08</b>	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas
<b>I.[PC 11.13]-09</b>	Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas.
<b>I.[PC 11.13]-10</b>	Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas.
<b>I.[PC 11.13]-11</b>	Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.
<b>I.[PC 11.13]-12</b>	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días



	de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.
<b>I.[PC 11.13]-13</b>	Número total de participantes en competiciones propias.
<b>I.[PC 11.13]-14</b>	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.
<b>I.[PC 11.13]-15</b>	Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.
<b>I.[PC 11.13]-16</b>	Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.
<b>I.[PC 11.13]-17</b>	Porcentaje de solicitudes web relacionadas con competiciones propias tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.
<b>I.[PC 11.13]-18</b>	Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios.
<b>I.[PC 11.13]-19</b>	Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.
<b>I.[PC 11.13]-20</b>	Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza.
<b>I.[PC 11.13]-21</b>	Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.
<b>I.[PC 11.13]-22</b>	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas UJA.GYM
<b>PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.</b>	
<b>I.[PC 11.21]-23</b>	Media diaria de comunicados de prensa redactados.
<b>I.[PC 11.21]-24</b>	Promedio de actualizaciones del diario digital.
<b>I.[PC 11.21]-25</b>	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.
<b>I.[PC 11.21]-26</b>	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.
<b>PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales.</b>	
<b>I.[PC 11.22]-27</b>	Número de convenios.

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



## 12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

<b>I.[PC 11.12]-06</b>	Porcentaje de informes, diplomas, certificaciones de actividades elaborados en el plazo máximo de 15 días laborables desde su solicitud.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(N^{\circ}$ de certificaciones elaboradas en 15 días laborables/ $N^{\circ}$ total de certificaciones)*100		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
$\geq 90\%$	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Responsable de coordinación de la calidad de la SACU	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> Se trata de medir la eficacia en el procedimiento de trámite de elaboración de informes, diplomas y certificaciones de actividades, así como su envío posterior al órgano competente.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 03</b>		
<b>Medición desde:</b>	2011		

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

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

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



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

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

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

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

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

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

<b>I.[PC 11.13]-11</b>		Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.	
<b>FORMULACIÓN:</b>		$(\sum \text{solicitudes atendidas en un máximo de dos días hábiles} / \text{nº solicitudes}) \times 100$	
<b>Valor límite:</b>		<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b> Anual
No procede		>= 95 %	<b>Periodicidad medición:</b> Continua
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia





<b>medición:</b>	<b>seguimiento:</b>
<b>Observaciones:</b> Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a la necesidad de los usuarios de poder reservar actividades y/o espacios por plataformas virtuales sin necesidad de personarse en nuestras oficinas, descongestionando así también el volumen de atención directa al público. El plazo comienza a contar desde el día posterior al de la solicitud hasta el día de la habilitación del uso y la comunicación de su disposición al solicitante.	
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01
<b>Medición desde:</b>	2012/2013

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

<b>I.[PC 11.13]-12</b>	Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\sum \text{convocatorias de actividades por periodos publicadas al menos 7 días antes del inicio de las inscripciones} / \text{nº de convocatorias de actividades por curso académico}) \times 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=75%	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Por convocatoria
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> El dato relativo al valor límite (>=75%) se establece en función del número de "Convocatorias de Actividades por periodos" que se producen durante cada Curso Académico, y que suele variar de dos hasta cuatro; nunca hasta ahora ha sido superior a cuatro.			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	2012/2013		

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

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

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

<b>I.[PC 11.13]-14</b>	Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\sum \text{competiciones propias realizadas} / \sum \text{competiciones propias ofertadas}) \times 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	No procede	<b>Periodicidad medición:</b>	Por convocatoria y Modalidad de deportiva ofertada
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia



**Observaciones:** Las competiciones propias que se realizan son aquellas que cumplen el requisito de número mínimo de inscritos según la cifra indicada en la normativa específica de competición de cada una de ellas, y que son publicadas con carácter previo al inicio de los plazos de inscripción.

<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01
<b>Medición desde:</b>	2012

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

<b>I.[PC 11.13]-15</b>	Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\sum \text{competiciones con normativa publicada con un mínimo de 7 días de antelación} / \sum \text{competiciones propias publicadas}) \times 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=95%	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2012/2013		

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

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

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

<b>I.[PC 11.13]-17</b>	Porcentaje de solicitudes web, relacionadas con competiciones propias, tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\sum \text{solicitudes atendidas en un máximo de dos días hábiles}) / \text{Nº de solicitudes recibidas} * 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
No procede	100 %	<b>Periodicidad medición:</b>	Continua
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a la necesidad de los usuarios de realizar estos		



trámites sin necesidad de personarse en nuestras oficinas, descongestionando así también el volumen de atención directa al público.

Entendemos por “solicitudes web relacionadas con competiciones propias” aquellas formularios o herramientas web que compone el SDEP y que se habilitan para que los usuarios puedan tramitar sus gestiones telemáticamente. En este caso, hablamos de “inscripciones en competiciones para deportes individuales” y de “solicitud de modificación de equipos para deportes colectivos (altas y bajas de jugadores)”.

<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01
<b>Medición desde:</b>	2012/2013

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

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

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

<b>I.[PC 11.13]-19</b>	Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los elementos de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\Sigma \text{ Participaciones en CEU con elementos de gestión tramitados y confirmados con un mínimo de 7 días de antelación} / \Sigma \text{ Participaciones en CEU}) \times 100$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
>=90 %	100%	<b>Periodicidad medición:</b>	Por convocatoria y Modalidad deportiva ofertada
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> 1. Entendemos por CEU (Campeonato de España Universitario) 2. Entendemos por “Elementos de Gestión de la Expedición” los siguientes conceptos: Inscripción al Campeonato, Publicación de los deportistas seleccionados, Desplazamientos (si procede) y Alojamiento (si procede).			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02		
<b>Medición desde:</b>	Parcial 2012/2013		

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

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

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



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

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

<b>I.[PC 11.13]-22</b>	Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas UJA.GYM		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$(\text{N}^\circ \text{ total de usos} / \text{N}^\circ \text{ de sesiones} / \text{N}^\circ \text{ de plazas por sesión}) * 100$		
<b>Valor límite</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Periodicidad del indicador:</b> Anual	
No procede	No procede	<b>Periodicidad de medición:</b> Por convocatoria (semestral enero y julio)	
<b>Responsable medición:</b>	Director Técnico del Servicio de Deportes	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	<p><b>Datos segmentados por Actividad, Grupo y Campus</b> (Las Lagunillas y Científico-Tecnológico de Linares).</p> <p>El análisis de datos se realiza mediante informe anual, si bien se establece una valoración intermedia al semestre. Dada la diversidad de las actividades, el formato de acceso al uso de las mismas, las características particulares de cada una de las actividades y la finalidad de las mismas, se hace extremadamente complejo establecer valores límite y objetivo general y/o para cada una de ellas, incluso de un periodo a otro, pues tienen naturaleza distinta y por tanto se incorporan al programa con objetivos y fines distintos. Así, el análisis que se realiza en el informe anual es por cada tipo de actividad, y la toma de decisiones según los resultados sigue el mismo proceder.</p>		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2020		

Ficha nº 22 - I.[PC 11.13]-XX. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.

<b>I.[PC 11.21]-23</b>	Media diaria de comunicados de prensa redactados.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\Sigma \text{ comunicados} / \text{N}^\circ \text{ días laborables}$		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
$\geq 1$ por día laborable	$\geq 2$ por día laborable	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Media de comunicados redactados dirigidos diariamente a los medios de comunicación.		



<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>
<b>Medición desde:</b>	2010

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

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

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

<b>I.[PC 11.21]-25</b>	Porcentaje de convocatorias a los medios de comunicación realizadas correctamente.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\text{N}^\circ$ convocatorias correctas * 100 / $\text{N}^\circ$ total de convocatorias		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
$\geq 80\%$	$\geq 85\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Mide el porcentaje de convocatorias correctas (que recojan los siguientes datos: comparecientes, fecha, hora, lugar y acto) enviadas con respecto al total de convocatorias de actividades universitarias enviadas a los medios de comunicación.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 02</b>		
<b>Medición desde:</b>	2012, en 2016 a partir del 2º Trimestre con la nueva versión 02.		

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

<b>I.[PC 11.21]-26</b>	Porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación atendidas en plazo.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\text{N}^\circ$ solicitudes atendidas en plazo *100 / $\text{N}^\circ$ total de solicitudes		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
$\geq 80\%$	$\geq 90\%$	<b>Periodicidad medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable medición:</b>	Técnicos del Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional.	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b>	Mide el porcentaje de solicitudes de información requeridas por los medios de comunicación que han sido atendidas en un plazo igual o inferior a tres días laborables, con respecto al número total de solicitudes recibidas y relativas a información disponible en el Gabinete de Comunicación.		
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión: 01</b>		
<b>Medición desde:</b>	2013		

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

<b>I.[PC 11.22]-27</b>	Número de convenios.		
<b>FORMULACIÓN:</b>	$\Sigma$ Número de convenios		
<b>Valor límite:</b>	<b>Valor objetivo:</b>	<b>Periodicidad indicador:</b>	Anual
		<b>Periodicidad medición:</b>	Anual



<b>Responsable medición:</b>	Jefe del Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica	<b>Responsable seguimiento:</b>	Gerencia
<b>Observaciones:</b> valor general de la Universidad			
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 01		
<b>Medición desde:</b>	2010		

Ficha nº 27 - I.[PC 11.22]-26. Ficha de indicadores- Proceso PC 11.



# **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO**

## **ANEXOS DEL PROCESO**

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



## ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

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

#### *Registros de legislación.*

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

<b>Legislación General (Leg. Ge).</b>		
<b>Código</b>	<b>Norma</b>	<b>Proceso</b>
Leg. Ge.01. [PC 11]	Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ge.02. [PC 11]	Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ge.03. [PC 11]	Decreto 230/2003, de 29 de julio, que aprueba los Estatutos de la Universidad de Jaén, reformados por Decreto 473/2004, de 27 de julio y la corrección de errores en B.O.J.A nº 4, de 7 de enero de 2005, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ge.04. [PC 11]	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (BOE 27/11/92), modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero de 1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ge.05. [PC 11]	Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ge.06. [PC 11]	Presupuesto de la UJA, especialmente las Normas Generales de Ejecución Presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>



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

<b>Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).</b>		
<b>Código</b>	<b>Norma</b>	<b>Proceso</b>
Leg. Ex.01. [PC 11]	Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ex.02. [PC 11]	Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas</li> </ul>
Leg. Ex.03. [PC 11]	Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía (BOE número 15 de 18/1/2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> <li>▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas</li> </ul>
Leg. Ex.04. [PC 11]	Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine (BOE número 312 de 29/12/2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> </ul>
Leg. Ex.05. [PC 11]	Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE número 97 de 22/4/1996).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> </ul>
Leg. Ex.06. [PC 11]	Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> </ul>
Leg. Ex.07. [PC 11]	Real Decreto 2816/1982, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> </ul>
Leg. Ex.08. [PC 11]	Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales.</li> </ul>
Leg. Ex.09. [PC 11]	Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (B.O.E. 04/06/1996), modificado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 31/12/2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos de PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ex.10. [PC 11]	Real Decreto 281/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Registro General de la Propiedad Intelectual (BOE número 75 de 28/3/2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> </ul>
Leg. Ex.11. [PC 11]	Real Decreto 2062/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.12 Gestión de las Actividades Culturales</li> </ul>
Leg. Ex.12. [PC 11]	Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto Universitario (B.O.E. 31/12/2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.22 Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales</li> </ul>
Leg. Ex.13. [PC 11]	Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo activo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.13 Gestión de las Actividades Físico Deportivas</li> </ul>
Leg. Ex.14. [PC 11]	Decreto 77/2002, de 26 de febrero, por el que se regula el régimen de precedencia y tratamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.11 Gestión de Actos y Eventos Institucionales.</li> </ul>



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

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

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



## ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

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

#### Registro de formatos

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC 11.11]- 01	Convocatoria de Órganos Colegiados	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[PC 11.11]- 02	Invitación Solemne Acto de Apertura del Curso Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[PC 11.11]- 03	Invitación Acto Concesión Doctor Honoris Causa	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[PC 11.11]- 04	Orden de actos no solemnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[ PC 11.12]-01	Base de Datos de Actividades Culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.12 Gestión de las actividades culturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Actividades Culturales</li> </ul>
F.[PC 11.13]-01	Relación de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
F.[PC 11.13]-02	Fichas de control del material deportivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
F.[PC 11.13]-03	Cronograma de expedición	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
F.[PC 11.13]-04	Actas de reuniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
F.[PC 11.21]-01	Convocatoria de prensa a medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[PC 11.21]-02	Nota de prensa a medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[PC 11.21]-03	Dossier de prensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales</li> </ul>
F.[PC 11.21]-04	Noticias del diario digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.21 Gestión de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos</li> </ul>



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

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



## ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

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

#### Registro de Instrucciones Técnicas

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
IT.[PC 11.11]-01	Organización de la comitiva académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.11 Gestión de actos y eventos institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales e Institucionales</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-01	Gestión técnica del diseño de actividades en la naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico-deportivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-02	Elaboración de Convocatoria de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-03	Elaboración de Convocatoria de Competiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-04	Gestión de necesidades en actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-05	Convocatorias de selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-06	Gestión de equipos universitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-07	Inscripciones a CAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-08	Inscripciones a CEU	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-09	Gestión de Expediciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-10	Formalización de inscripciones a actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-11	Formalización de inscripciones a competiciones propias	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-12	Realización de calendarios de competición	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-13	Gestión de necesidades en competiciones propias	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-14	Control técnico de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-15	Seguimiento de competiciones propias	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.13]-16	Elaboración de informe de satisfacción usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.13 Gestión de las actividades físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>
IT.[PC 11.22]-01	Protocolo de propuesta y gestión de convenios en la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC 11.22 Gestión de apoyo a las relaciones institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica</li> </ul>

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	08/03/2019	Actualización nombre Servicio de Información
3	15/01/2020	Incorporación de instrucción técnica servicio de deportes



## ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

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

#### Registro de Procedimientos Telematizados

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

Nombre del procedimiento telematizado	Proceso SIGC-SUA	Servicio SIGC-SUA	Unidad Responsable	Recursos de gestión
Gestión de Convenios	PC 11.22. Gestión de apoyo a las relaciones institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC11-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información , Registro y Administración Electrónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma de la Junta de Andalucía</li> </ul>
Módulo de Búsqueda Específica - Gestión de Convenios de Colaboración	PC 11.22. Gestión de apoyo a las relaciones institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC11-S5. Prestación de los servicios de atención y tramitación administrativa de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Información , Registro y Administración Electrónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma de la Junta de Andalucía</li> </ul>
Solicitud de reserva web de actividades físicas por usos	PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Virtual</li> </ul>
Solicitud de reserva web de actividades físicas por turnos y actividades físicas en la naturaleza	PC 11.13. Gestión de las actividades físico deportivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC11-S3. Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico -deportivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Deportes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Virtual</li> </ul>

#### HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	24/02/2014	Introducción del campo "Recursos de Gestión" en la tabla
3	10/03/2016	Actualización del listado de procedimientos telematizados
4	08/03/2019	Actualización nombre Servicio de Información





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

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



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

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

<b>Proceso:</b>	PC.11.12 Gestión de las Actividades Culturales.
<b>Servicio prestado:</b>	PC11-S2 Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación de la oferta periódica de actividades culturales universitarias y servicios de promoción cultural.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Culturales
<b>Fecha:</b>	Julio de 2018.
<b>Responsables:</b>	Comité de Calidad de la Servicio de Actividades Culturales: Manuel Correa, Alicia Cano, Juan Carlos Cárdenas y Manuel Jaenes
<b>Seguimiento y revisión:</b>	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.	- Información procedente de las encuestas generales y post-servicios.	- Capacidad para prestar el servicio con exactitud y formalidad (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).	- Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un porcentaje de oferta ejecutada de al menos un 90% respecto a la oferta ejecutada de años anteriores (1, 2, 3, 4, 7).
2. Miembros de la comunidad universitaria.	- Información procedente de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios prestados.	- Experiencia profesional de las personas de la Unidad (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).	- Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general un programa anual de actividades de culturales con un nivel de cumplimiento de al menos el 90% en su ejecución (1, 2, 3, 4, 7).
3. Instituciones Públicas y Privadas.	- Seguimiento del servicio.	- Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).	- Alcanzar al menos un 60% del grado de satisfacción de los
4. Demandantes externos de participación en actos, eventos y actividades organizados por la Universidad de	- Imagen de la Unidad. - Tiempo de respuesta del servicio.	- Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas	



<p>Jaén.</p> <p>5. Empresas proveedoras concertadas para la prestación de servicios a la Universidad de Jaén.</p> <p>6. Medios de comunicación social.</p> <p>7. Sociedad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información procedente de entrevistas y reuniones con clientes/usuarios.</li> </ul>	<p>específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).</li> <li>- Accesibilidad de las instalaciones (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).</li> <li>- Utilidad de la información proporcionada en relación al servicio prestado (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).</li> <li>- Fomento de la participación de los clientes-usuarios (2, 4, 7).</li> </ul>	<p>asistentes a las actividades programadas y con control de asistencia de las actividades gestionadas por esta Unidad, incorporando los resultados de los análisis de datos de las encuestas a la gestión de la programación de las actividades culturales (1, 2, 3, 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las solicitudes realizadas por usuarios de diplomas, certificaciones e informes de actividades gestionadas por la Unidad, serán tramitadas en un plazo no superior a 15 días laborables desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto (1, 2, 4, 7).</li> <li>- Todas las inscripciones/matrículas registradas por la Unidad (en actividades con control de asistentes), serán tramitadas en un plazo no superior a 5 días laborales desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, salvo las que se comuniquen previamente otro plazo distinto (1, 2, 4, 7).</li> <li>- Comunicar los datos básicos de las actividades inminentes con un mínimo de un día de antelación a través de la página web de la Universidad, de al menos un 90% en relación al total de actividades ofertadas (1, 2, 3, 4, 6, 7).</li> <li>- Resolver en el mismo día las consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico, salvo que las mismas requieran de un informe superior (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).</li> <li>- Tramitación de los expedientes</li> </ul>
---	--	---	---



			económicos en un plazo máximo de 5 días, salvo incidencias imprevistas (1, 2, 3, 5).
--	--	--	--

<b>Proceso:</b>	PC 11.1. Gestión de la organización de actos, eventos y actividades.
<b>Servicio prestado:</b>	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico-deportivas.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes
<b>Fecha:</b>	Octubre de 2018
<b>Responsables:</b>	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
<b>Seguimiento y revisión:</b>	En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambios estratégicos del sistema o de los procesos.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1. Miembros de la comunidad universitaria. 2. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción post servicio.</li> <li>- Quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>- Seguimiento del Servicio.</li> <li>- Reunión con Grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de las características del servicio prestado (1,2).</li> <li>- Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores o incidencias (1,2)</li> <li>- Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2)</li> <li>- Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes/usuarios (1,2)</li> <li>- Disponibilidad para informar a los clientes-usuarios sobre la prestación del servicio (1,2).</li> <li>- Comodidad de las instalaciones: climatización, limpieza, dimensión y mantenimiento de espacios. (1,2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitar solicitudes de inscripciones vía web (1, 2).</li> <li>- Publicación de la oferta de actividades y de competiciones con al menos 7 días de antelación (1, 2).</li> <li>- Publicación de calendarios de competición con al menos 7 días de antelación (1).</li> <li>- Publicación de las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con al menos 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción (1).</li> <li>- Poner a disposición del usuario, en el 95% de las solicitudes recibidas, el acceso personalizado a las plataformas virtuales de reservas de actividades y/o instalaciones deportivas en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud (1,2).</li> <li>- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones (1).</li> <li>- Tramitar y confirmar todos los elementos de gestión de todas las</li> </ul>



Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
			<p>participaciones en Campeonatos de España Universitarios con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del mismo (1).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Poner a disposición de los usuarios de las Actividades Físicas en la Naturaleza, en el 95% de las actividades convocadas, la Hoja Informativa de la misma con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo del plazo de inscripción (1,2).</li><li>- Ofertar un mínimo de 25 competiciones propias y 25 actividades físicas en la naturaleza por curso académico (1,2).</li><li>- Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas (1).</li><li>- Normativa general y normativas específicas de participación en competiciones propias (1).</li><li>- Requisitos de participación en competiciones en representación de la Universidad de Jaén (1).</li><li>- Reglamentos generales y específicos de los Campeonatos de España y Campeonatos de Andalucía Universitarios (1).</li><li>- Procedimiento para la devolución de ingresos por actividades físicas y deportivas (1, 2).</li><li>- Página web y tableros de información de competiciones actualizados (1).</li></ul>



<b>Proceso:</b>	PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.1 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES
<b>Servicio prestado:</b>	Gestión de las actividades requeridas que aseguren que el desarrollo de los actos y eventos corresponden a los objetivos institucionales establecidos. Integra las actividades de identificando la naturaleza del acto, el apoyo técnico y administrativo para su planificación y organización y los mecanismos de atención para su desarrollo, así como los requisitos de aplicación del protocolo universitario en función de su naturaleza institucional.
<b>Unidad/es:</b>	UAOG
<b>Fecha:</b>	Octubre 2018.
<b>Responsables:</b>	Equipo de Calidad del Proceso PC 11.11
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015  Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad 2. Estructuras Técnicas y Administrativas: Unidades y Servicios 3. Estructuras Organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios Centros Adscritos a la Comunidad Universitaria 4. Instituciones Públicas y Privadas 5. Demandantes Externos de Participación en los Actos, Eventos y Actividades Organizados por la Universidad 6. Empresas Proveedoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imagen de la unidad</li> <li>▪ Seguimiento del servicio</li> <li>▪ Encuestas post-servicio</li> <li>▪ Medición indirecta</li> <li>▪ Quejas/ sugerencias/ felicitaciones</li> <li>▪ Normativa reguladora.</li> </ul>	<p><b>Necesidad:</b> Celebración de reuniones o eventos institucionales</p> <p><b>Atributos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acierto y Precisión, ausencia de errores. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario(1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Prestación de un servicio rápido. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad para atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de convocatorias que no contienen errores a la hora de su envío. (1,2,3,4,5,6,7)</li> </ul>



<p>concertadas para la prestación de servicios a la Universidad</p> <p>7. Sociedad en general</p>		<p>o sugerencias. (1,2,3,4,5,6,7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación de un servicio. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación al servicio prestado. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Fomento de la participación de los clientes-usuarios. (1,2,3,4,5,6,7)</li> <li>▪ Adecuación de los medios proporcionados para la participación de los clientes-usuarios. (1,2,3,4,5,6,7)</li> </ul>	
---	--	---	--

<b>Proceso:</b>	PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.2 GESTION DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.21 GESTION DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
<b>Servicio prestado:</b>	Gestionar la comunicación institucional interna y externa, contribuyendo a la proyección de la imagen de la Universidad de Jaén, a través de las actividades que ésta realiza.
<b>Unidad/es:</b>	UAOG
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018.
<b>Responsables:</b>	Equipo de Calidad del Proceso PC 11.21
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015  Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.



Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad 2. Estructuras Técnicas y Administrativas: Unidades y Servicios 3. Estructuras Organizativas: Centros, Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos Universitarios Centros Adscritos a la Comunidad Universitarias 4. Instituciones Públicas Y Privadas 5. Empresas Proveedoras Concertadas para la Prestación de Servicios a la Universidad 6. Medios de Comunicación Social 7. Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas generales de satisfacción</li> <li>▪ Seguimiento del servicio Mediciones indirectas</li> <li>▪ Quejas/sugerencias/felicitaciones</li> </ul>	<p><b>NECESIDAD:</b> Información veraz y concisa.</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acierto y Precisión, ausencia de errores (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)</li> <li>▪ Cumplimiento de las características del servicio prestado (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)</li> <li>▪ Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1, 2, 3, 4, 6)</li> <li>▪ Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio (1, 2, 3, 6)</li> <li>▪ Amabilidad en el trato al cliente-usuario (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)</li> <li>▪ Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio (1, 2, 3, 4, 6)</li> <li>▪ Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (1, 2, 3, 4)</li> <li>▪ Comunicación a los clientes-usuarios cuando se prestará el servicio (1, 2, 3, 4)</li> <li>▪ Prestación de un servicio rápido (1, 2, 3, 4, 6)</li> <li>▪ Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias (1, 2, 3, 4, 6)</li> <li>▪ Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los clientes/usuarios. (1, 2, 3, 6)</li> <li>▪ Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por los clientes/usuarios (1, 2, 3, 4, 6)</li> </ul>	<p>En el año 2017 se redactaron un total de 244 notas de prensa, que fueron enviadas a medios de comunicación. Estas notas de prensa son la principal fuente de información que utilizan los medios de comunicación, para informar de la institución, de ahí su importancia</p> <p>Las consultas o solicitudes de información recibidas por medios de comunicación durante 2017 alcanzaron las 634. Es imprescindible dar respuesta ágil y eficaz a las consultas que realizan los medios de comunicación, para que den una información veraz y contrastada de la UJA, así como para contribuir a la transparencia de la propia institución hacia la sociedad.</p>



**HISTORIAL DE MODIFICACIONES.**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	10/05/2018	Incorporación del cuadro de necesidades y expectativas Adaptación ISO 9001:2015
3	08/03/2019	Revisión Anexo.
4	01/04/2019	Revisión Anexo SACU



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

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

<b>Proceso:</b>	Gestión de las Actividades Culturales (PC.11.12) integra las actividades técnicas, administrativas y de atención necesarias para la prestación del servicios de promoción cultural, mediante la gestión de la oferta periódica de actividades culturales universitarias	
<b>Servicio prestado:</b>	Realizar las actividades que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Universidad de promoción y transferencia de la cultura, favoreciendo la formación integral de los miembros de la comunidad universitaria y su proyección a la sociedad.	
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Culturales	
<b>Fecha:</b>	Julio/2018	
<b>Responsables:</b>	La Servicio de Actividades Culturales	
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Por adaptación a la Norma ISO 9001:2015	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
	<p>D1. Escasez de RR.HH.</p> <p>D2. Indefinición clara de las atribuciones y funciones del personal</p> <p>D3. No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo</p> <p>D4. Falta de dirección técnico-administrativo</p> <p>D5. Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad</p>	<p>F1. Implicación del personal de la Unidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Competencia</li> <li>- Comunidad interna</li> <li>- Capacidad de crear sinergias</li> <li>- Sobre cualificación</li> </ul> <p>F2. Satisfacción de los usuarios en los resultados de las encuestas</p> <p>F3. Capacidad de adaptabilidad a los entornos cambiantes</p> <p>F4. Claridad en la ejecución de los procesos implementados en la Unidad</p> <p>F5. Implantación a la plataforma Symposium</p>
	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
	A1. Excesiva carga de trabajo	O1. Adecuación de la estructura a las necesidades de la Universidad



<b>FACTORES EXTERNOS</b>	A2. Inseguridad en la ejecución de los procesos	O2. Formación adaptada a las necesidades
	A3. Indefinición en la asignación de atribuciones de la Unidad	O3. Dotación de los recursos físicos y técnicos para cumplir las necesidades
	A4. Fuente de conflicto por la falta de alineamiento de la Dirección estratégica. Consecuencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera debilidad</li> <li>- Falta de empatía en las relaciones</li> <li>- Inexistencia de planificación conjunta</li> <li>- Canales de comunicación difusos</li> </ul>	O4. Gestión y transmisión del conocimiento al alumnado
		O5. Incorporación de mejoras continuas en las TIC.
		O6. Incorporación de herramientas de gestión adecuadas

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales (PC.11.22) integra las actividades de trámite administrativo y de atención que se derivan de la gestión de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén.
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica específica es gestionar administrativamente dichos convenios, asegurando los trámites de su formalización, su disponibilidad y control de su vigencia, contribuyendo a desarrollo de las relaciones de la Universidad con la sociedad.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<b>FACTORES INTERNOS</b>	D1.-Plataforma de convenios presenta carencias.	F1.- Experiencia en la gestión de convenios por parte del Servicio de Información y Asuntos Generales.
	D2.- No control tiempos de ejecución en fases que no son propias.	F2.-Compromiso.
	D3.- Contabilizar las consultas. (Indicador no configurado).	F3.-Apoyo institucional actualmente.
	D4.- Falta de implicación por parte del promotor en el inicio de la solicitud de un	F4.- Responsabilidad en la gestión y continuo análisis del procedimiento en aplicación de PDCA.



	convenio de forma electrónica.	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
	A1.-Tardanza en respuesta de la contraparte. Tiempo que trascurre entre el inicio del trámite y firma de un convenio.	O1.-Revisión del procedimiento.
	A2.-Múltiples canales de entrada al procedimiento.	O2.- Nueva plataforma informática de gestión de convenios que permita centralizar y mejorar la comunicación.
	A3.- Volumen de consultas. No se utiliza la automatización.	
	A4.- Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Secgen, promotores, empresas).	
	A5.-Falta de comunicación entre servicios. Falta de coordinación y comunicación entre las partes que participan en la firma de un convenio.	

<b>Proceso:</b>	PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.1 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES
<b>Servicio prestado:</b>	Gestión de las actividades requeridas que aseguren que el desarrollo de los actos y eventos corresponden a los objetivos institucionales establecidos. Integra las actividades de identificación de la naturaleza del acto, el apoyo técnico y administrativo para su planificación y organización, y los mecanismos de atención para su desarrollo, así como los requisitos de aplicación del protocolo universitario en función de su naturaleza institucional.
<b>Unidad/es:</b>	UAOG
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018.
<b>Responsables:</b>	Equipo de Calidad del Proceso PC 11.11
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015  Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.

	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<b>FACTORES</b>	1.-Planificación temporal sujeta a decisiones	1.-Conocimiento y experiencia acumulada



<b>INTERNOS</b>	<p>de órganos de gobierno</p> <p>2.-Infraestructura organizativa: No existe una estructura organizativa exclusiva para actos solemnes</p> <p>3.-No existe un software informático específico que de soporte a las actividades organizativas</p>	<p>(know how).</p> <p>2.-Empatia.</p> <p>3.-Adecuada interrelación entre los diferentes servicios que prestan apoyo</p> <p>4. Agilidad resolutive</p> <p>5. Visión de conjunto</p>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
	<p>1.- Agendas de otras instituciones o cargos que asisten a nuestros actos y que generan repercusiones de funcionamiento interno</p> <p>2.-Comunicaciones extemporáneas de los clientes/usuarios</p> <p>3.-Marco jurídico aplicable sujeto a interpretación</p>	<p>1.- Colaboración con Unidades Organizativas de otras Universidades</p> <p>2.- Uso y adaptación a nuevas tecnologías</p> <p>3.-Mejora y ampliación de conocimientos a través de la asistencia al encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario</p> <p>4. Nueva estructura organizativa a través de la R.P.T.: creación de la Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales</p> <p>5. Mejora continua a través de las encuestas post-servicio a clientes</p>

<b>Proceso:</b>	<p>PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES</p> <p>PC 11.2 GESTION DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES</p> <p>PC 11.21 GESTION DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.</p>
<b>Servicio prestado:</b>	<p>Gestionar la comunicación institucional interna y externa, contribuyendo a la proyección de la imagen de la Universidad de Jaén, a través de las actividades que ésta realiza.</p>
<b>Unidad/es:</b>	<p>UAOG.</p>
<b>Fecha:</b>	<p>Marzo 2018.</p>
<b>Responsables:</b>	<p>Equipo de Calidad del Proceso PC 11.21</p>
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<p>Revisión anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015</p> <p>Posibilidad de revisión por situación excepcional, por cambios estratégicos, del sistema o de los procesos.</p>



	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<p>D1.- Falta de personal para desarrollar la comunicación interna y externa, ante el aumento de la demanda de comunicación de la institución</p> <p>D2.- Imposibilidad de asumir determinadas funciones de comunicación que son estratégicas, ante la excesiva carga de trabajo del personal del Gabinete de Comunicación</p> <p>D3.- Presupuesto limitado</p>	<p>F1.- Conocimiento del Gabinete de Comunicación de la gestión de la comunicación interna y externa</p> <p>F2.- Manejo de las herramientas de comunicación internas y externas</p> <p>F3.- Compromiso del personal del Gabinete de Comunicación con la institución</p> <p>F4.- Conocimiento de los objetivos estratégicos de la UJA</p>
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<p>A1.- Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, y que esto repercuta en la proyección de la imagen de la institución</p> <p>A2.- Externalización de algunas funciones, con la consiguiente pérdida de control de acciones estratégicas de comunicación, que tendría que asumir íntegramente desde el Gabinete de Comunicación</p> <p>A3.- Peligro de desplazar lo importante que hay que comunicar por lo urgente</p>	<p>O1.- Garantizar una comunicación eficaz, coherente, cuidada y profesional</p> <p>O2.- Velar por la transparencia</p> <p>O3.- Cuidar la reputación institucional de la Universidad de Jaén</p> <p>O4.- Propiciar el conocimiento de la UJA por parte de la sociedad, a través de las actividades que desarrolla</p>



<b>Proceso:</b>	PC 11.1. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES.  PC 11.13. GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS.
<b>Servicio prestado:</b>	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico-deportivas.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes
<b>Fecha:</b>	Junio de 2018
<b>Responsables:</b>	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Javier García, Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
<b>Seguimiento y revisión:</b>	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.- Necesidad de métodos más actuales en los medios utilizados para la generación de información con el fin de testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>D2.- Poca presencia en los Campus universitarios unidos a la necesidad de un mayor número de mecanismos o lugares estratégicos para desplegar la imagen del Servicio.</p>	<p>F1.-Procesos de reserva, pago y devoluciones de forma telemática.</p> <p>F2.- Página web y presencia en redes sociales.</p> <p>F3.- Amplios y variados programas de actividades.</p> <p>F4.- Adaptación de la oferta a las nuevas tendencias deportivas.</p>
FACTORES EXTERNO	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	<p>A1.- Falta de control directo sobre los tiempos de resolución y ejecución de los Pliegos de condiciones de contratación de empresa de servicios.</p> <p>A2.- Deficiente difusión de la información directa a Medios de comunicación y correspondiente poca presencia en estos.</p> <p>A3.- Cambios en los Equipos de Gobierno y/o en el Secretariado al que se pertenezca.</p> <p>A4.- Dependencia externa ante contingencias relacionadas con la aplicación Informática que ralentiza en ocasiones la vuelta a la normalidad.</p> <p>A5.- Déficit de personal que no permita cubrir las necesidades de gestión del Servicio.</p> <p>A6.- Déficit de instalaciones deportivas que limita a la hora de ampliar la oferta de actividades físicas y deportivas.</p>	<p>O1.- La continua evolución y aumento de practicantes en el campo de la actividad física y el deporte que invitan a la permanente actualización y evolución continua.</p> <p>O2.- El aumento de la visibilidad del Servicio con la organización de 14 Campeonatos de España Universitarios 2018.</p> <p>O3.- Nueva RPT que sea ágil y rápida en la cobertura de plazas sin ocupación.</p> <p>O4. Herramienta de “Prácticas de empresa” para monitores de las actividades dirigidas con alumnos de la UJA.</p>



VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Inclusión del Servicio de Deportes.





## ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

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

<b>Proceso:</b>	Gestión de las Actividades Culturales (PC.11.12) integra las actividades técnicas, administrativas y de atención necesarias para la prestación de servicios de promoción cultural, mediante la gestión de la oferta periódica de actividades culturales universitarias
<b>Servicio prestado:</b>	Realizar las actividades que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Universidad de promoción y transferencia de la cultura, favoreciendo la formación integral de los miembros de la comunidad universitaria y su proyección a la sociedad.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Actividades Culturales
<b>Fecha:</b>	Julio/2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Actividades Culturales
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Por adaptación a la Norma ISO 9001:2015

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p><b>[Resultado esperado]</b></p> <p><b>Mejora en la gestión de la Servicio de Actividades Culturales para la adaptación a la Norma ISO 9001:2015.</b></p> <p>Salidas de los procesos: En general todos los procesos/servicios de la Servicio de Actividades Culturales se pueden ver afectados por estos riesgos.</p>	<p>1.-<b>Riesgo:</b> D1.- Escasez de RR.HH. Efecto potencial: Que la Unidad no pueda atender con la debida calidad y atención los distintos procesos/servicios que presta.</p> <p>2.- <b>Riesgo:</b> D2.- No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo, y falta de dirección técnico-administrativa Efecto potencial: Que se distribuyan responsabilidades y tareas sin tener en cuenta la categoría laboral de los miembros de la Unidad.</p> <p>3.- <b>Riesgo:</b> D3.- Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad</p>	<p>1.-<b>Acción:</b> Comunicar a Gerencia la escasez y cualificación de RRHH en función de las actividades planificadas, para la posible promoción</p> <p>2.-<b>Acción:</b> Hacer un catálogo de funciones y crear una dirección técnico-administrativa. (La Unidad no tiene capacidad para resolver esta acción de mejora. Corresponderían a los técnicos de RRHH especialistas en este tema de la UJA).</p> <p>3.-<b>Acción:</b> Proponer al Vicerrectorado TIC la</p>



<p>Afecta a los siguientes requisitos de calidad: Todos.</p>	<p>Efecto potencial: Enlentecer los procesos, dificultar las tareas de gestión y peor calidad en los servicios prestados</p>	<p>implementación de herramientas de gestión cultural, (Symposium, Celama, de desarrollo propio, etc).</p>
	<p>4.- <b>Riesgo:</b> A1.- Excesiva carga de trabajo Efecto potencial: Que la Unidad no pueda atender con la debida calidad y atención los distintos procesos/servicios que presta.</p>	<p>4.-<b>Acción:</b> Comunicar a Gerencia la escasez y cualificación de RRHH en función de las actividades planificadas, para la posible promoción</p>
	<p>5.- <b>Riesgo:</b> A2.- Inseguridad en la ejecución de los procesos Efecto potencial: Que la Unidad no pueda atender con la debida calidad y atención los distintos procesos/servicios que presta.</p>	<p>5.-<b>Acción:</b> Implantar un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados.</p>
	<p>6.- <b>Riesgo:</b> A3.- Indefinición en la asignación de atribuciones de la Unidad Efecto potencial: Que se distribuyan responsabilidades y tareas sin tener en cuenta la categoría laboral de los miembros de la Unidad</p>	<p>6.-<b>Acción:</b> Hacer un catálogo de funciones. (La Unidad no tiene capacidad para resolver esta acción de mejora. Corresponderían a los técnicos de RRHH especialistas en este tema de la UJA).</p>

Tabla análisis riesgo ACTIVIDADES CULTURALES.

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	NIVEL RIESGO	MEDIDAS
D1.- Escasez de RR.HH.	4	4	16	Comunicar a Gerencia la escasez y cualificación de RRHH en función de las actividades planificadas, para la posible promoción.
D2.A- No correspondencia de la estructura de la Unidad con las atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo.	4	4	16	A.- Hacer un catálogo de funciones. (La Unidad no tiene capacidad para resolver esta acción de mejora. Corresponderían a los técnicos de RRHH especialistas en este tema de la UJA).
D2.B- Falta de dirección técnico-administrativa				



				B.- Creación de una dirección técnico-administrativa. (Idem).
D3.- Falta de herramientas adecuadas de gestión de los TIC a la Unidad	5	5	25	Proponer al Vicerrectorado TIC la implementación de herramientas de gestión cultural (Symposium, Celama, de desarrollo propio, etc).
A1.- Excesiva carga de trabajo	5	5	25	Comunicar a Gerencia la escasez y cualificación de RRHH en función de las actividades planificadas, para la posible promoción.
A2.- Inseguridad en la ejecución de los procesos	5	5	25	Implantar un procedimiento de gestión de los procesos a través del análisis y documentación de los servicios prestados.
A3.- Indefinición en la asignación de atribuciones de la Unidad	4	4	16	Hacer un catálogo de funciones. (La Unidad no tiene capacidad para resolver esta acción de mejora. Corresponderían a los técnicos de RRHH especialistas en este tema de la UJA).

<b>Proceso:</b>	El proceso Gestión de Apoyo a las Relaciones Institucionales (PC.11.22) integra las actividades de trámite administrativo y de atención que se derivan de la gestión de los convenios que suscribe la Universidad de Jaén.
<b>Servicio prestado:</b>	Su finalidad básica específica es gestionar administrativamente dichos convenios, asegurando los trámites de su formalización, su disponibilidad y control de su vigencia, contribuyendo a desarrollo de las relaciones de la Universidad con la sociedad.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
<b>Fecha:</b>	MARZO 2018
<b>Responsables:</b>	Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica de la Universidad de Jaén.
<b>Seguimiento y revisión:</b>	<b>Instrucción:</b> en la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos. En la revisión conjunta con otros servicios ejecutando la integración del proceso con otros relacionados.



RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p><b>[Resultado esperado]</b></p> <p>Mejora trámite de convenios hasta la fase de firma, con control de tiempos, canales y agentes.</p>	<p>1.-<b>Riesgo:</b> D1.-Plataforma de convenios presenta carencias. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>2.- <b>Riesgo:</b> D2.- No control tiempos de ejecución en fases que no son propias. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>3.- <b>Riesgo:</b> A1.-Tardanza en respuesta de la contraparte. Tiempo que transcurre entre el inicio del trámite y firma de un convenio. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>4.- <b>Riesgo:</b> A2.-Múltiples canales de entrada al procedimiento. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>5.- <b>Riesgo:</b> A4.- Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Secgen, promotores, empresas). Detectado: Análisis DAFO</p> <p>6.- <b>Riesgo:</b> A5.-Falta de comunicación entre servicios. Falta de coordinación y comunicación entre las partes que participan en la firma de un convenio. Detectado: Análisis DAFO</p>	<p>1.-<b>Acción:</b> Implantación plataforma trámite de convenios.</p> <p>2.-<b>Acción:</b> Controlar y comunicar tiempos a responsables de cada fase.</p> <p>3.-<b>Acción:</b> Controlar y comunicar tiempos a responsables de cada fase.</p> <p>4.-<b>Acción:</b> Implantación plataforma trámite de convenios.</p> <p>5.-<b>Acción:</b> Implantación plataforma trámite de convenios. Controlar y comunicar tiempos a responsables de cada fase.</p> <p>6.-<b>Acción:</b> No se considera a nuestro alcance generar una acción de mejora, puesto que escapa al ámbito de responsabilidad del servicio.</p>
<p><b>[Resultado Esperado]</b></p>	<p>1.-<b>Oportunidad:</b> O1.-Revisión del procedimiento. Detectado: Análisis DAFO</p> <p>2.- <b>Oportunidad:</b> O2.- Nueva plataforma informática de gestión de convenios que permita centralizar y mejorar la comunicación. Detectado: Análisis DAFO</p>	<p>1.-<b>Acción:</b> Continua revisión del procedimiento a nivel de trámite y a nivel de gestión.</p> <p>2.-<b>Acción:</b> Implantación plataforma trámite de convenios.</p>



RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/ IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	NIVEL RIESGO	
D1.-Plataforma de convenios presenta carencias.	3.- Moderado	3.- Probable	$3*3=9$	B. Riesgo no deseable
D2.- No control tiempos de ejecución en fases que no son propias.	3.- Moderado	4.- Muy probable	$3*4=12$	B. Riesgo no deseable
D3.- Contabilizar las consultas. (Indicador no configurado).	1.- Insignificante	5.- Seguro	$1*5=5$	D. Aceptar riesgo
D4.- Falta de implicación por parte del promotor en el inicio de la solicitud de un convenio de forma electrónica.	2.- Mínimo	4.- Muy probable	$2*4=8$	C. Aceptar riesgo con controles
A1.-Tardanza en respuesta de la contraparte. Tiempo que transcurre entre el inicio del trámite y firma de un convenio.	3.- Moderado	4.- Muy probable	$3*4=12$	B. Riesgo no deseable
A2.-Múltiples canales de entrada al procedimiento.	3.- Moderado	5.- Seguro	$3*5=15$	A. Riesgo inaceptable
A3.- Volumen de consultas. No se utiliza la automatización.	1.- Insignificante	4.- Muy probable	$1*4=4$	D. Aceptar riesgo
A4.- Fuerte dependencia de otros agentes de proceso. (Secgen, promotores, empresas).	3.- Moderado	5.- Seguro	$3*5=15$	A. Riesgo inaceptable
A5.-Falta de comunicación entre servicios. Falta de coordinación y comunicación entre las partes que participan en la firma de un convenio.	4.- Considerable	3.- Probable	$4*3=12$	B. Riesgo no deseable



<b>Proceso:</b>	PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.1 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES PC 11.11 GESTION DE ACTOS Y EVENTOS INSTITUCIONALES
<b>Servicio prestado:</b>	Gestión de las actividades requeridas que aseguren que el desarrollo de los actos y eventos corresponden a los objetivos institucionales establecidos. Integra las actividades de identificando la naturaleza del acto, el apoyo técnico y administrativo para su planificación y organización y los mecanismos de atención para su desarrollo, así como los requisitos de aplicación del protocolo universitario en función de su naturaleza institucional.
<b>Unidad/es:</b>	UAOG
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018
<b>Responsables:</b>	Equipo de Calidad del Proceso PC 11.11
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015.  Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<b>Gestión de actos y eventos institucionales que garanticen los objetivos establecidos</b>	1.- <b>Riesgo:</b> Incumplimiento de los objetivos institucionales del acto  Detectado: Análisis DAFO [D1, D2, D3, D4]  Efecto potencial: Deterioro de la imagen institucional	1.- <b>Acción 1:</b> Comunicación del protocolo del acto a los participantes  2.- <b>Acción 2:</b> Consolidar el grupo de personal de apoyo en la organización de los actos.
<b>Formación continua de los organizadores de los actos.</b>	1.- <b>Oportunidad:</b> Encuentro anual que organiza la Asociación para el Estudio y la Investigación del Protocolo Universitario  Detectado: Análisis DAFO [O3]  Efecto potencial: Reciclarse en conocimientos e intercambiar experiencias relativas al protocolo universitario	1.- <b>Acción:</b> Participación activa en los encuentros.



<b>Proceso:</b>	PC 11 GESTION DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.2 GESTION DE LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES PC 11.21 GESTION DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
<b>Servicio prestado:</b>	Gestionar la comunicación institucional interna y externa, contribuyendo a la proyección de la imagen de la Universidad de Jaén a través de las actividades que ésta realiza.
<b>Unidad/es:</b>	UAOG
<b>Fecha:</b>	Marzo 2018
<b>Responsables:</b>	Equipo de Calidad del Proceso PC 11.21
<b>Seguimiento y revisión:</b>	Revisión Anual – Adaptación a la norma ISO 9001:2015.  Posibilidad de revisión por situación excepcional por cambios de carácter estratégico del sistema o, específicamente, del proceso.

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<b>Falta de personal para desarrollar la comunicación interna y externa, ante el aumento de la demanda de comunicación de la institución</b>	<b>Riesgo:</b> Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, lo que repercutiría en la proyección de la imagen de la institución  <b>Detectado:</b> Análisis DAFO D1 A1  <b>Efecto potencial:</b> Falta de transparencia. Dar la sensación de que la Universidad comunica mal. Los indicadores reflejarían estas anomalías en la atención a las demandas de comunicación externa, y no reflejaría la carga de trabajo.	1.- <b>Acción 1:</b> Establecer prioridades de comunicación, en base a los ejes estratégicos de la UJA  2.- <b>Acción 2:</b> Dotar de más profesionales de la comunicación al Gabinete de Comunicación
<b>Imposibilidad de asumir determinadas funciones de comunicación que son estratégicas, ante la excesiva carga de trabajo del personal del Gabinete de</b>	1.- <b>Riesgo:</b> Externalización de algunas funciones, estratégicas de comunicación  Detectado: Análisis DAFO D2 A2  Efecto potencial: Pérdida de control de acciones estratégicas de comunicación. Disfunciones de la información que se quiere comunicar y transmitir	1.- <b>Acción1:</b> Crear y dotar al Gabinete de Comunicación de una estructura coherente y estable, que permita controlar y reforzar eficazmente la comunicación interna y externa



## Comunicación

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [E]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego [valoración]	
Incumplimiento de los requisitos del Sistema: Imposibilidad de dar respuesta a parte de las demandas de comunicación, lo que repercutiría en la proyección de la imagen de la institución	5	4	20	Riesgo inaceptable
Externalización de algunas funciones, estratégicas de comunicación	3	4	12	Riesgo no deseable





<b>Proceso:</b>	PC 11.1. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES.  PC 11.13. GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS.
<b>Servicio prestado:</b>	Prestación de los servicios de apoyo técnico, administrativo y de atención en la gestión de la planificación, oferta, organización y desarrollo de las actividades físico-deportivas.
<b>Unidad/es:</b>	Servicio de Deportes
<b>Fecha:</b>	Junio de 2018
<b>Responsables:</b>	Comité de Calidad interno del Servicio de Deportes (Javier García, Álvaro Trujillo, Juan Miguel Peragón, Francisca Quero y Adolfo Pérez).
<b>Seguimiento y revisión:</b>	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
<b>Obtención de información de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</b>	1.- <b>Riesgo:</b> Necesidad de métodos más actuales en los medios utilizados para la generación de información con el fin de testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Detectado: Análisis DAFO D2. Efecto potencial: No llegar a poder filtrar con claridad los servicios que los clientes demandan.	1.- <b>Acción:</b> Revisión y análisis de los medios utilizados para detectar las necesidades y expectativas de usuarios. Aprobación y puesta en práctica.
<b>Mejorar la capacidad del Servicio para poder atender todas las necesidades del volumen de gestión que contiene.</b>	1.- <b>Riesgo:</b> Déficit de personal que no permita cubrir las necesidades de gestión del Servicio. Detectado: Análisis DAFO A5. Efecto potencial: Incapacidad de poder atender todas las necesidades que el volumen actual de gestión de actividades precisa.  1.- <b>Oportunidad:</b> Nueva RPT que sea ágil y rápida en la cobertura de plazas sin ocupación. Detectado: Análisis DAFO O3. Efecto potencial: Se atienden correctamente las necesidades que el volumen actual de gestión de actividades precisa.	1.- <b>Acción:</b> Agilizar y ejecutar los mecanismos propios de la institución para acelerar la cobertura de bajas ante déficit de personal.
<b>Mejora de la</b>	1.- <b>Riesgo:</b> Deficiente difusión de la	1.- <b>Acción:</b> Establecer un mecanismo de



<b>visibilidad de las actividades que el Servicio realiza.</b>	<p>información directa a Medios de comunicación y correspondiente poca presencia en estos. Detectado: Análisis DAFO A2, D2. Efecto potencial: Poca visibilidad exterior de las actividades propias del Servicio.</p> <p>1.-<b>Oportunidad:</b> El aumento de la visibilidad del Servicio con la organización de 14 Campeonatos de España Universitarios 2018. Detectado: Análisis DAFO O2. Efecto potencial: Existe mayor predisposición de los MMCC locales para difundir actividades del Servicio dado el impacto y la buena imagen causada con la organización de estos Campeonatos.</p>	<p>difusión directo con el Vicerrectorado de Comunicación y Proyección Institucional que garantice el envío y la recepción de la información a las áreas de Deportes de los MMCC locales de forma ágil y rápida.</p> <p>2.-<b>Acción:</b> Establecer un Plan para aumentar la presencia en los Campus de las Lagunillas y Científico-tecnológico de Linares.</p>
<b>Resolver los desajustes que provoca el cambio de empresa de prestación de Servicios cuando los programas de actividades están ya iniciados.</b>	<p>1.-<b>Riesgo:</b> Falta de control directo sobre los tiempos de resolución y ejecución de los Pliegos de condiciones de contratación de empresa de servicios. Detectado: Análisis DAFO A1. Efecto potencial: Cambio de empresa de servicios durante el curso académico lo que puede ocasionar desajustes en la gestión al coincidir prestación de servicios con todos estos cambios.</p>	<p>1.-<b>Acción:</b> Coordinar con el Servicio de Contratación y Patrimonio los diferentes plazos, en especial los de convocatoria, análisis de proyectos, resolución, adjudicación e inicio de prestación de servicios.</p>



## Análisis del Riesgo:

	(1)	(2)	(3)
RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riesgo
<p><b>Riesgo: Necesidad de métodos más actuales en los medios utilizados para la generación de información con el fin de testar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</b></p> <p><u>Detectado:</u> Análisis DAFO D2. <u>Efecto potencial:</u> No llegar a poder filtrar con claridad los servicios que los clientes demandan.</p>	3.-Moderado.	3.-Probable.	$3 \times 3 = 9$  <b>B.</b> Riesgo no deseable. [9-14]
<p><b>Riesgo: Déficit de personal que no permita cubrir las necesidades de gestión del Servicio.</b></p> <p><u>Detectado:</u> Análisis DAFO A5. <u>Efecto potencial:</u> Incapacidad de poder atender todas las necesidades que el volumen actual de gestión de actividades precisa.</p>	4.-Considerable.	4.-Muy probable.	$4 \times 4 = 16$  <b>A.</b> Riesgo inaceptable. [ $\Rightarrow 15$ ]
<p><b>Riesgo: Deficiente difusión de la información directa a Medios de comunicación y correspondiente poca presencia en estos.</b></p> <p><u>Detectado:</u> Análisis DAFO A2, D2. <u>Efecto potencial:</u> Poca visibilidad exterior de las actividades propias del Servicio.</p>	3.-Moderado.	3.-Probable.	$3 \times 3 = 9$  <b>B.</b> Riesgo no deseable. [9-14]
<p><b>Riesgo: Falta de control directo sobre los tiempos de resolución y ejecución de los Pliegos de condiciones de contratación de empresa de servicios.</b></p> <p><u>Detectado:</u> Análisis DAFO A1. <u>Efecto potencial:</u> Cambio de empresa de servicios durante el curso académico lo que puede ocasionar desajustes en la gestión al coincidir prestación de servicios con todos estos cambios.</p>	3.-Moderado.	3.-Probable.	$3 \times 3 = 9$  <b>B.</b> Riesgo no deseable. [9-14]
<p><b>Riesgo: Cambios en los Equipos de</b></p>	4.-Considerable.	1.-Excepcional.	$4 \times 1 = 4$

**Gobierno y/o en el Secretariado al que se pertenece.**

Detectado: Análisis DAFO A3.

Efecto potencial: Cambios en las directrices de la dirección y en la denominación del Secretariado al que se pertenece que puede afectar a los contenidos.

D. Aceptar riesgo [< 5]

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo
2	08/03/2019	Inclusión del Servicio de Deportes y actividades culturales y actualización nombre Servicio de información.
3	01/04/2019	Actualización Anexo VIII SACU