

Unidad
“Apoyo a Órganos de Gobierno”

DOCUMENTACIÓN
DEL SISTEMA
DE GESTIÓN
DE CALIDAD

ÍNDICE

1.	MANUAL DE CALIDAD	3
1.1.	Presentación de la UAOG	3
1.2.	Misión, Visión y Valores de la UAOG	5
1.3.	Servicios y usuarios	7
1.4.	Política de Calidad y Objetivos	9
1.4.1.	Política de Calidad	9
1.4.2.	Objetivos	11
1.5.	Descripción de la Unidad y su estructura interna	13
1.6.	Mapa de procesos de la UAOG de la UJA	15
1.7.	Legislación aplicable a los procesos de la Unidad (codificada)	16
1.8.	Abreviaturas	18
1.9.	Histórico de Cambios	19
2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	20
2.1.	Introducción	20
2.2.	Terminología y Codificación	21
2.2.1.	Criterios para homogeneizar la codificación	21
2.2.2.	Simbología para el diseño de flujogramas	23
2.2.3.	Codificación específica de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	24
2.3.	Fichas de Procesos Clave	30
2.4.	Fichas de Procesos de Apoyo	56
2.5.	Instrucciones Técnicas	62
3.	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS E INFORMACIÓN	75
4.	REVISIÓN, AUDITORÍA-EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	77
5.	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS, REGISTROS Y OTRAS EVIDENCIAS DEL SISTEMA	79
6.	ANEXOS	81

1. MANUAL DE CALIDAD

1.1.- PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

Desde la creación de la Universidad de Jaén en el año 1993, sus Órganos de Gobierno han contado con apoyo administrativo, de gestión, y, en su caso, de asesoramiento que ha sido prestado por personal adscrito al Área de Apoyo a Órganos de Gobierno y del Consejo Social.

La Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno (UAOG) está conformada por un conjunto de puestos de trabajo de diversa naturaleza, sin una estructura jerárquica de Servicio por lo que carece de una dirección única. Así, los integrantes de esta unidad conformamos un grupo muy heterogéneo cuyo único punto en común es nuestra dependencia funcional a los Órganos de Gobierno generales de la Universidad de Jaén (UJA) y, por tanto, la mayoría de las actividades que realizamos están directamente ligadas a las instrucciones personales de cada uno de estos órganos.

El punto de partida de la UAOG como colectivo se ha iniciado recientemente, en julio de 2007, fecha en que se comunica el Acuerdo de Gerencia por el que se estructura la plantilla del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Jaén en veintiuna unidades para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora de la Calidad de la Prestación de los Servicios del Personal de Administración y Servicios de las Universidades Andaluzas (CPMCS) y, por el que se establecen los criterios para la determinación de los responsables de cada unidad y los criterios para la delimitación del ámbito de aplicación del Acuerdo sobre el CPMCS a los miembros de las unidades.

A los efectos de coordinar los procesos de mejora hacia la gestión excelente y como contacto de referencia de la UAOG existe la figura de Responsable de la Unidad, quien además asume las funciones de Responsable de Calidad:

Responsable: M^a del Carmen Higuera Herrador

Edificio "Rectorado"

Gerencia (dependencia 124)

Campus Las Lagunillas

23071 Jaén

E-mail: mchiquer@ujaen.es

Tfno.: +34 953212273

Fax: +34 953212173

El personal que presta servicios en la UAOG se encuentra ubicado en los siguientes edificios:

Edificio Zabaleta



Vicerrectorado de Tecnologías de la Información

Secretariado de Docencia Virtual
Secretariado de Innovación y Desarrollo en TIC

Universidad de Jaén
Campus "Las Lagunillas"



Planta Primera:

Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Profesorado

Secretariado de Ordenación Académica y Profesorado
Secretariado de Innovación Docente

Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

Secretariado para el Desarrollo de la Investigación
Secretariado de los Servicios Técnicos de Investigación
Director de la Oficina de Transferencias Resultados de la Investigación

Vicerrectorado de Extensión Universitaria

Secretariado de Publicaciones
Secretariado de Actividades Culturales
Secretariado de Universidades de Mayores
Secretariado de Actividades Físicas y Deportivas
Secretariado de Fundaciones Culturales

Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral

Secretariado de Acceso a la Universidad
Secretariado de Becas, Ayudas y Atención al Estudiante
Secretariado de Prácticas en Empresa, Emprendedores y Empleo
Secretariado de Colegios Mayores

Vicerrectorado de Infraestructura y Desarrollo de Campus

Secretariado de Equipamiento Docente y Gestión de Espacios

Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad

Secretariado de Planificación Estratégica y Prospectiva
Secretariado de Gestión de la Calidad

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación

Secretariado de Programas Internacionales y Movilidad
Secretariado de Acción Internacional
Coordinador Programas Lingüísticos

Secretaría General

Vicesecretario General

Gerencia

Vicegerente

Planta Segunda:

Gabinete del Rector

Edificio Rectorado

Planta Baja:

Vicerrectorado de Comunicación y Relaciones Institucionales

Secretariado de Gestión de Convenios
Secretariado de Comunicación

Vicerrectorado de Convergencia Europea, Postgrado y Formación Permanente

Secretariado de Convergencia Europea
Secretariado de Postgrado
Secretariado de Formación Permanente



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Campus de Las Lagunillas, s/n
23071 JAÉN

SEDE DEL CONSEJO SOCIAL

Consejo Social
C/Federico Mendizábal nº 2 -4ª
planta
23071 JAÉN

La Unidad tiene establecido su horario de prestación de servicios de 8:00 a 15:00 respetando lo establecido en la normativa vigente, especialmente los acuerdos de Calendario Laboral anual de la UJA.

1.2.– MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestras funciones vienen determinadas por la misión de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. En este sentido, se puede decir que somos una Unidad heterogénea que tiene como **misión** prestar soporte profesional, técnico, administrativo y/o de asesoramiento especializado a los Órganos de Gobierno generales - unipersonales y colegiados - de la Universidad de Jaén para hacer posible el cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco de sus respectivas competencias, y en permanente proceso de actualización tecnológica, velando por la imagen institucional.

Nuestra **visión** es constituir una Unidad integrada conformada por profesionales cualificados que buscan el crecimiento en los niveles de motivación, para apoyar los procesos propios de las áreas universitarias atribuidas a cada Órgano de Gobierno; con competencias definidas, alcanzables y evaluables. Así como mantener un compromiso permanente por alcanzar un alto grado de calidad en el desarrollo de nuestras funciones, buscando la unidad de acción institucional y asumiendo, mediante técnicas avanzadas y eficientes, las responsabilidades que coadyuvan a la consecución de los objetivos institucionales, en pos de la excelencia en el servicio prestado a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

La UAOG se rige por los siguientes **valores**:

- ✓ Ser un equipo profesional y motivado con capacidad de superación y autocrítica, que se adapta a los cambios, en pos de la excelencia, mediante el reciclaje formativo y la mejora continua con una actitud positiva.
- ✓ Facilitar la comunicación con los usuarios y usuarias basada en el respeto, la amabilidad y la cortesía garantizando la confidencialidad y la veracidad, con discreción, buscando la eficacia y la eficiencia.
- ✓ Espíritu de colaboración entre todos los integrantes de la unidad.
- ✓ Empatía con las situaciones que planteen las personas usuarias.

El personal que presta servicios en la Unidad asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la

responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

1.3.- SERVICIOS Y USUARIOS

La relación de servicios prestados, en su conjunto, por los puestos que conforman la unidad son los siguientes:

SERVICIOS PRESTADOS	USUARIOS/CLIENTES						
	Miembros del Equipo Amplio	Presidente y Secretario del Consejo Social	Comunidad Universitaria	Sociedad en general	Instituciones Públicas y Privadas	Jefes de Servicio	Medios de Comunicación
1. Gestión económica	Sí	Sí	Sí	Sí			
2. Atención al usuario y tratamiento de la información	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
3. Gestión de la documentación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		
4. Asesoramiento jurídico	Sí	Sí	Sí (quejas y sugerencias)			Sí	
5. Comunicación Institucional	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí
6. Organización de reuniones y eventos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		
7. Protocolo general de la Universidad	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		

1. Gestión económica

- Seguimiento de la dotación presupuestaria asignada a cada centro de gastos gestionado por la unidad, cuyo responsable sea un miembro del equipo amplio; así como la gestión para la adquisición de servicios y abono por la prestación de servicios a los miembros de la Comunidad Universitaria y o personas de la sociedad, con cargo a los mencionados centros.

2. Atención al usuario y tratamiento de la información:

- Orientación y apoyo a cualquier interesado con necesidad de respuesta, previa autorización e instrucciones de la autoridad competente, en su caso.
- Selección y difusión de la información institucional de interés para la Comunidad Universitaria, y la sociedad en general.

3. Gestión de la documentación:

- Prestar el soporte documental para el funcionamiento de los órganos de gobierno; diseño, elaboración y/o colaboración en la publicaciones oficiales, informes o estudios de los mencionados órganos.

4. Asesoramiento jurídico:

- Prestar asesoramiento jurídico a los Órganos de Gobierno Generales en base a la normativa legal, principalmente mediante la evacuación de informes, el control de procesos judiciales y la asistencia a mesas de contratación y juntas electorales.

5. Comunicación institucional:

- Gestionar la comunicación institucional, interna y externamente proyectando la imagen de la UJA a través de las actividades que ésta realiza, en permanente contacto con los medios de comunicación.

6. Organización de reuniones y eventos.

- Preparación y organización de eventos (jornadas, cursos, congresos, etc.) o reuniones convocadas por acuerdo o decisión de los Órganos de Gobierno Unipersonales o Colegiados de la UJA.
- Planificación del calendario de visitas, actividades o reuniones en que deba participar el órgano unipersonal y su gestión.

7. Protocolo General de la Universidad:

- Organización y realización de los actos protocolarios: preparación, organización y gestión de actuaciones necesarias para el desarrollo de actos solemnes, y no solemnes, institucionales, académicos o de otra naturaleza que requieran la presencia del Rector o de cualquier miembro del Consejo de Dirección.

1.4.- POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS

1.4.1.- Política de Calidad de la UAOG

La UAOG forma parte de la estructura organizativa establecida por la Universidad de Jaén para realizar las funciones de gestión, administración, apoyo, asistencia y asesoramiento, y proporcionar el soporte técnico en la prestación de los servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de la docencia, la investigación, la extensión y transferencia de conocimiento, así como a la atención de la Comunidad Universitaria y su entorno social.

Nuestra actividad, desde la perspectiva de la calidad y la innovación al servicio de la sociedad que se establece en la Misión de la Universidad, ha de contribuir a la consecución de su Visión mediante la mejora continua de su gestión, que ha de ser eficaz y eficiente y perseguir la calidad en la prestación de los servicios para dar satisfacción a todos sus grupos de interés.

La Dirección y las personas de la UAOG asumen el compromiso con la calidad en el desarrollo y cumplimiento de sus actuaciones y con el funcionamiento de la Institución. Especialmente, mediante el desarrollo y seguimiento de las acciones que se contemplan en el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA) para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos y los retos que se plantean con la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior para, en definitiva, mejorar el servicio público que presta la Universidad.

Para hacer efectivo nuestro compromiso la política de calidad que declaramos se extiende a:

- ✓ La implantación y mejora del sistema de gestión de la calidad propio e integrado con los sistemas de garantía de la calidad de la Universidad de Jaén, conforme a las directrices y planes que ésta establezca para el ámbito de los servicios.
- ✓ Fomentar la cultura de calidad y la orientación de los servicios a los usuarios (internos y externos) mediante la medición y análisis continuado de sus necesidades y expectativas actuales y futuras, de los niveles de satisfacción alcanzados, esforzándonos en el incremento permanente de éstos.
- ✓ Identificar los factores de calidad de los servicios que se prestan, estableciendo y comunicando los compromisos de calidad asumidos y explicitados y los resultados del seguimiento de su grado de cumplimiento.

- ✓ Desarrollar un sistema de trabajo que permita hacer adecuadamente las actividades programadas para conseguir los objetivos perseguidos, mediante la planificación de los objetivos anuales, la gestión y mejora de los procesos y la medición y evaluación continua de sus resultados.
- ✓ Mantener un objetivo permanente de mejora continua en la gestión realizando las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias. Mejora que se ha de fundamentar en la implantación de un proceso continuo de aprendizaje que parte de la información de los resultados y se orienta a la investigación, la innovación y la creatividad para proporcionar cada vez mayor valor a nuestros grupos de interés.
- ✓ Asegurar que el sistema de gestión implantado y documentado aplica criterios y directrices para la garantía de la calidad, que se mantiene efectivo y es controlado y revisado de forma periódica mediante los procedimientos de evaluación y reconocimiento externo que determine la Universidad de Jaén.
- ✓ Acreditar que el resultado de nuestra gestión responde a la excelencia de acuerdo con modelos de referencia, contribuyendo, en el ámbito de nuestra responsabilidad, a evidenciar resultados de excelencia en el proceso de rendición de cuentas de la Universidad a la sociedad.

Nuestro compromiso en la implicación de todos los miembros de la UAOG con los objetivos institucionales de cambio, mejora y de responsabilidad social de la Universidad, se realiza a través de:

- ✓ Una coordinación orientada a crear y mantener un ambiente interno de trabajo en el que todas las personas se sientan involucradas y participen activamente en la consecución de los objetivos, fomentando el trabajo en equipo.
- ✓ La cualificación profesional de las personas mediante la capacitación y perfeccionamiento continuo a través de la gestión por competencias y la participación en los planes de formación de la Universidad de Jaén.
- ✓ Estableciendo objetivos propios de responsabilidad social y aplicando los valores de flexibilidad, respeto, tolerancia, igualdad, solidaridad y pensamiento crítico.
- ✓ Manteniendo nuestra motivación y satisfacción por el desempeño de nuestro trabajo.

La presente declaración de política de calidad incorpora compromisos que son conocidos y asumidos por todos los miembros de la unidad, haciéndose públicos a la Comunidad

Universitaria y sociedad en general, siendo objeto de una continua revisión en aras de adecuarse en todo momento a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad así como a las directrices, política y estrategia de la Institución.

La Dirección y las personas de la UAOG se comprometen a desarrollar permanentemente las directrices que la Universidad de Jaén acuerde en materia de calidad, que servirán, junto con esta declaración, como criterio para establecer los objetivos anuales de calidad. En el Plan Estratégico de la Universidad de Jaén 2003-2010, actualizado a 2008, se plantean 26 objetivos estratégicos, articulados en cuatro enfoques: Cliente-Usuario (identificando los resultados claves que debemos ofrecer a nuestros estudiantes y al entorno), Procesos Internos (definiendo cómo mejorar los procesos internos para satisfacer a los clientes-usuarios), Empleados y Capacidades de la Universidad (señalando cómo puede mantenerse la capacidad de cambiar y mejorar de nuestra Universidad) y Financiero.

1.4.2.- Objetivos de la UAOG

Los objetivos de la UAOG, congruentes con la misión, visión y mapa de procesos de la misma, no pueden ser otros que aquellos que desde el enfoque de apoyo de esta unidad, colaboren con su cuota correspondiente a que la Universidad de Jaén pueda conseguir los objetivos planteados en el PEUJA.

La definición de la Misión de la UAOG ya expone el objetivo base de esta unidad, pero desde un punto de vista muy general, por lo que a continuación vamos a formular unos objetivos más concretos, dentro de los enfoques estratégicos en que esta unidad tiene competencias e intentando que sean además alcanzables y realistas, ajustados a las necesidades de los clientes y usuarios, comprometidos con la institución y los receptores de los servicios y referidos a cuestiones relevantes para la consecución de mejoras en eficacia, eficiencia, flexibilidad, innovación, sostenibilidad y satisfacción del cliente, principalmente.

- ✓ Elaboración, revisión y seguimiento de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Seguimiento del Plan de Mejora de la UAOG.
- ✓ Seguimiento de cumplimiento de la Carta de servicios de la UAOG.
- ✓ Participar en grupos de mejora interservicios.

- ✓ Fomentar el uso de las TICs.
- ✓ Análisis y mejora de los resultados de satisfacción.
- ✓ Revisión y puesta en marcha del Plan de Comunicación de la UAOG.
- ✓ Diseño y desarrollo de un manual de recomendaciones para la atención al público.

Estos objetivos, alineados de una parte, con las acciones estratégicas, metas e indicadores del PEUJA y, de otra, con las directrices y objetivos estratégicos del Equipo de Gobierno que le son de aplicación a la unidad, se despliegan de forma más específica en el Plan Operativo Anual 2010 de la UAOG donde son descritos detalladamente y se les atribuye una temporalidad que permita su revisión y visionar su grado de consecución.

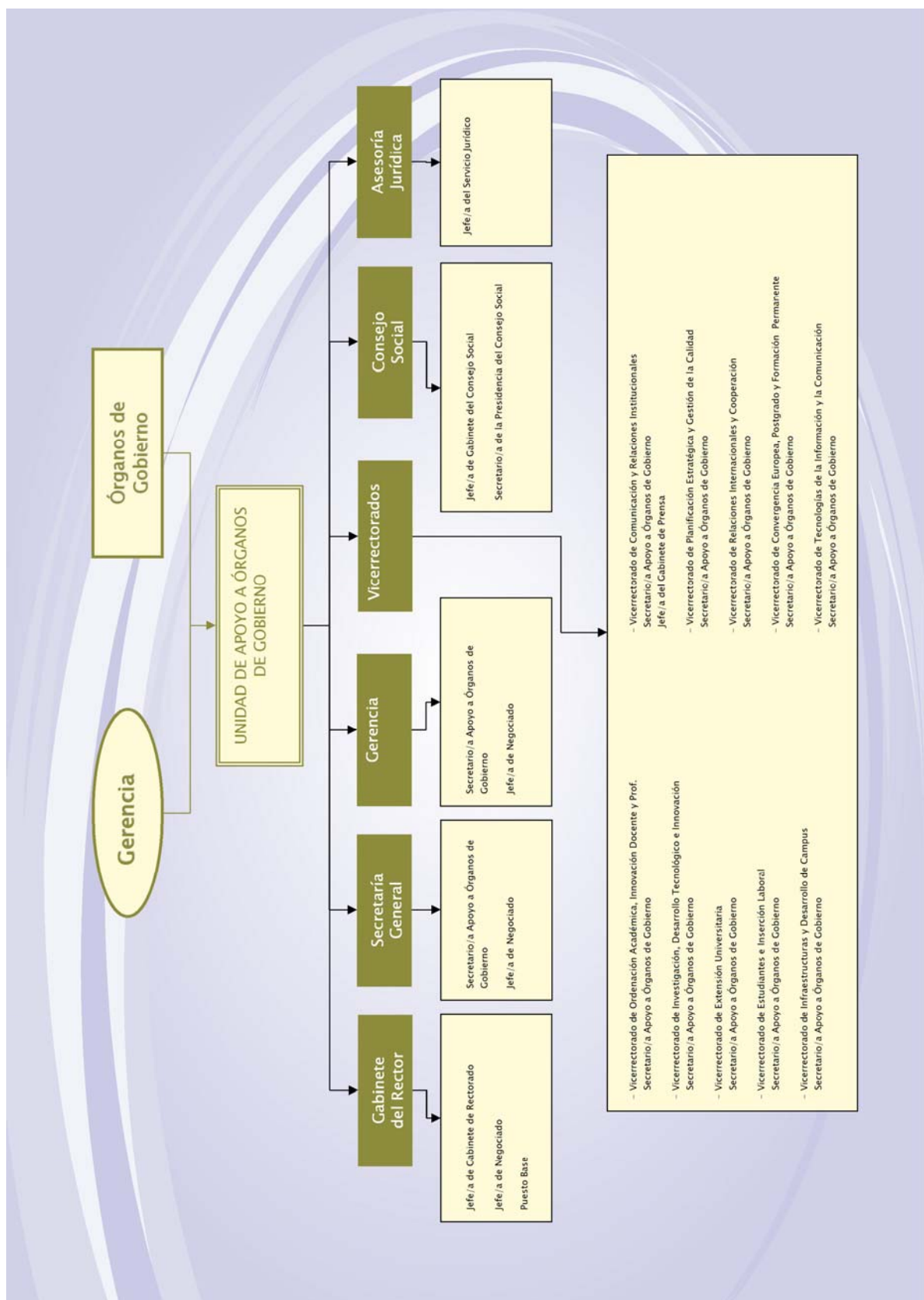
1.5.- DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD Y SU ESTRUCTURA INTERNA

La actual relación de puestos de trabajo del personal de administración y servicios funcionario de la Universidad de Jaén se estructura en cuatro grandes áreas: Área de Gestión y Planificación Académica y de la Investigación, Área de Gestión y Planificación de los Recursos Humanos, Área de Gestión y Planificación Económica y Patrimonial y Área de Apoyo a la Comunidad Universitaria. El personal de la unidad no se encuadra en ninguna de estas áreas sino en otras dos unidades que contempla la RPT descolgadas de cualquier área: "Apoyo a Órganos de Gobierno" y "Consejo Social"; no obstante, a la mayoría de los efectos y, sobre todo a efectos de provisión de puestos de trabajo, se adscribe al área de Apoyo a la Comunidad Universitaria. ("Reglamento de provisión de puestos de trabajo del personal de administración y servicios funcionario" aprobado por la Comisión Gestora el 10 de febrero de 1998).

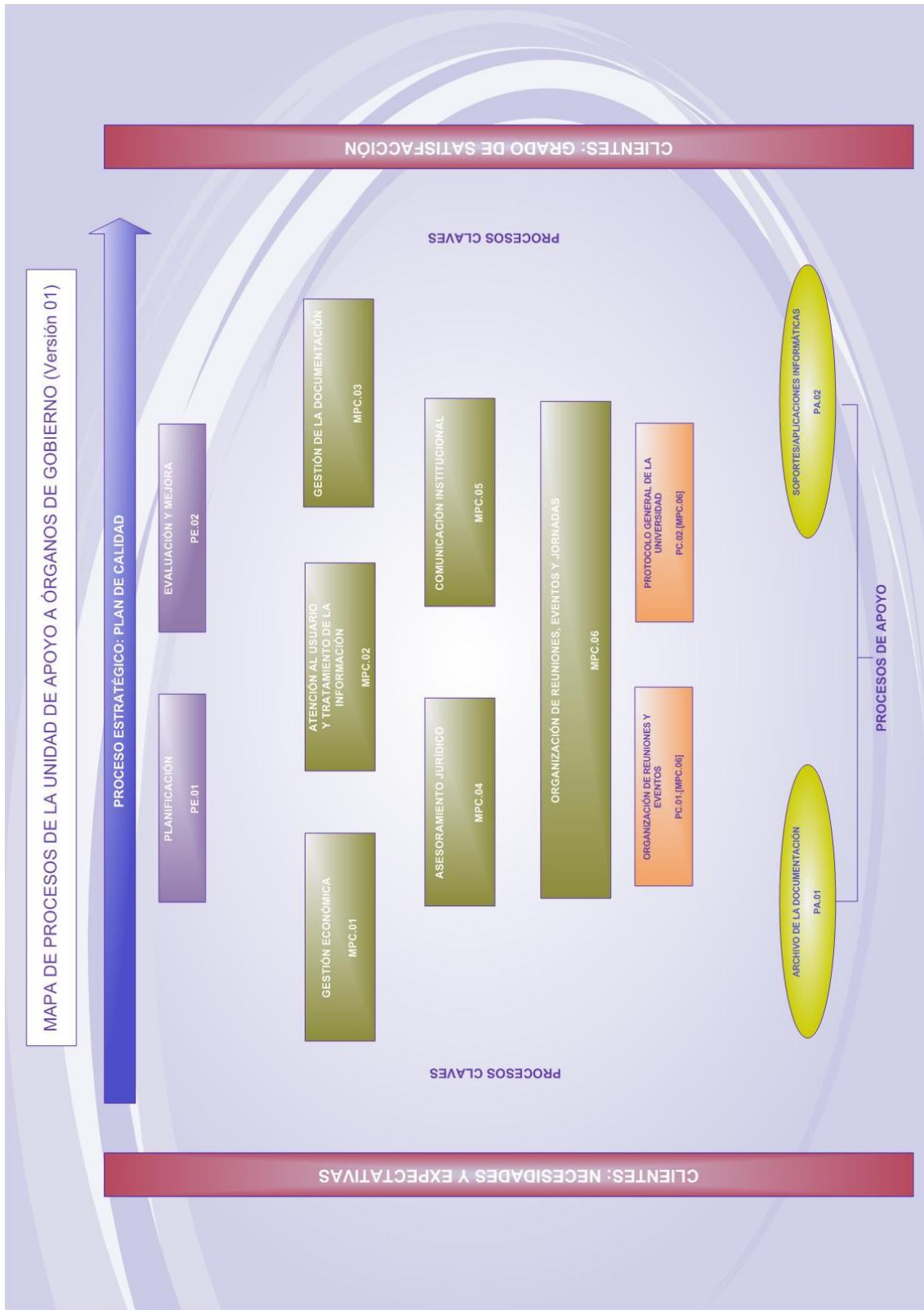
Así pues, la dependencia funcional directa de cada uno de los puestos de trabajo a los Órganos de Gobierno a los que se adscriben, es una característica común de los mismos, tal como queda reflejado en el organigrama que se presenta a continuación.

Como Personal de Administración y Servicios, la unidad depende orgánicamente del Gerente como "responsable de la gestión de los servicios administrativos y económicos de la Universidad de Jaén, de acuerdo con las directrices emanadas de sus Órganos de Gobierno", tal y como establece el art. 59 de los Estatutos de la Universidad de Jaén (EUJA).

No obstante, en el proceso de despliegue del CPMCS, la Universidad ha nombrado a una Responsable de Unidad que tendrá las atribuciones y obligaciones relacionadas con el Acuerdo sobre Complemento de Productividad suscrito por la Universidad de Jaén el pasado mayo de 2007 y cumplirá las medidas necesarias que tome la Gerencia para garantizar la aplicabilidad de esta designación, asumiendo, por tanto, las funciones de Responsable de Calidad.



1.6.- MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD



1.7.- LEGISLACIÓN APLICABLE A LA UAOG

Siguiendo las instrucciones de la Guía para la elaboración de la Estructura de la documentación para los Sistemas de Gestión de las unidades administrativas en la Universidad de Jaén, en las fichas de procesos se indicará la legislación específica aplicable al proceso por constituir un requisito de éste. Su denominación corresponderá con la oficial (en el caso de la legislación interna tal como viene denominada en los volúmenes de legislación publicados en la página de Secretaría General, la legislación externa, según se denomine en la publicación oficial correspondiente).

Distinguimos dentro de la legislación específica la externa y la interna

CLASIFICACIÓN	CÓDIGO
Legislación específica externa	Leg.Ex-
Legislación específica interna	Leg.In-

Codificación.

- Código de Clasificación.
- Código ordinal (del 01 al 99).
- Denominación.

Formato: la denominación de la norma irá entre corchetes [].

La codificación específica que va a utilizar la unidad es la siguiente:

- Leg.Ex-01 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- Leg.Ex-02 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Leg.Ex-03 Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Leg.Ex-04 Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado.

- Leg.Ex-05 Decreto 77/2002, de 26 de febrero, por el que se regula el régimen de precedencia y tratamientos en el ámbito de la Junta de Andalucía.
- Leg.In-01 Presupuesto Anual.
- Leg.In-02 Manual de Gestión del Gasto.
- Leg.In-03 Normas generales de ejecución presupuestaria del Presupuesto de la Universidad de Jaén.
- Leg.In-04 Manual de identidad gráfica.
- Leg.In-05 Normativa de uso del Servicio de listas de correo electrónico.
- Leg.In-06 Normativa de uso del Servicio Web.
- Leg.In-07 Reglamento Electoral.
- Leg.In-08 Reglamento del Servicio Jurídico
- Leg.In-9 Normativa sobre delegación de funciones en Vicerrectores y Gerente de la Universidad.
- Leg.In-10 Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Gobierno.
- Leg.In-11 Reglamento de organización y funcionamiento del Claustro Universitario.
- Leg.In-12 Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Social.
- Leg.In-13 Reglamentos de organización y funcionamiento de las Comisiones Delegadas del Consejo de Gobierno.
- Leg.In-14 Normativa o instrucciones sobre el evento.
- Leg.In-15 Suplencia de Rector y Vicerrectores en caso de vacantes, ausencia o enfermedad.
- Leg.In-15 Reglamento del Registro General de la Universidad de Jaén
- Leg.In-16 Normativa de funcionamiento del Registro de la Universidad de Jaén
- Leg.In-17 Normativa para la concesión del Doctorado Honoris Causa.
- Leg.In-18 Reglamento para la concesión de la Medalla de la Universidad.
- Leg.In-19 Orden del acto.

1.8.-ABREVIATURAS

UJA	Universidad de Jaén
UAOG	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno
EUJA	Estatutos de la Universidad de Jaén
PEUJA	Plan Estratégico de la Universidad de Jaén
PAS	Personal de Administración y Servicios
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
EFQM	European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Gestión de Calidad)
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
CPMCS	Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el Pas de las Universidades de Andalucía
UNE-EN ISO 9000:2005	Norma de Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

1.9.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Como parte esencial del Sistema de Calidad, aquí dejaremos constancia de que el Manual de Calidad es la edición 00 de partida.

Versión	Fecha	Documento	Código documento	Modificaciones
00	12-2010	Manual de Calidad	MCA-[UAOG]	Edición Inicial

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.1. – INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos describe de forma pormenorizada los procesos definidos en el mapa de procesos de la unidad mediante sus respectivas fichas descriptivas e instrucciones técnicas, si bien, no han sido elaboradas en la actualidad fichas descriptivas de los procesos estratégicos.

Este manual es un documento vivo y sometido a continua revisión, actualización y mejora que evidencia la capacidad de innovación y aprendizaje de la unidad y su permanente voluntad de ofrecer a los usuarios mejores servicios, en mejores condiciones de prestación y con un uso más racional de los recursos disponibles.

En concordancia con lo anterior, se puede observar que tanto el mapa de procesos como las fichas de procesos claves figuran en su edición 01 a pesar de ser ésta la edición 00 del Manual de Calidad. La razón de ser de esta diferencia es que la unidad ya había definido un mapa de procesos y desarrollado los procesos claves con anterioridad (Febrero 2008) al objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el 2º nivel del CPMCS. Como es lógico estas fichas de procesos que se elaboraron anteriormente recogen una serie de indicadores a los cuales se les ha venido haciendo un seguimiento hasta la entrada en vigor de este Manual. Algunos de estos indicadores se han modificado al hacer esta revisión con el objeto, no sólo de hacerlos más operativos, sino con el fin de filtrar aquellos datos que puedan aportar más valor a los procesos.

A continuación, y como paso previo al desarrollo de este Manual de Procedimientos, se expone la terminología utilizada para la confección y codificación de organigramas, fichas de procesos, diagramas de flujo y demás documentación que se desarrolla. La documentación del Sistema de Calidad utiliza la terminología incluida en la norma UNE-EN ISO 9000:2005. Por otro lado, se han tenido en cuenta las instrucciones específicas y la codificación suministrada por el Servicio de Planificación y Evaluación a todos los servicios/unidades de la UJA a fin de homogeneizar y facilitar la comprensión, en la medida de lo posible, de los términos manejados.

2.2 – TERMINOLOGÍA Y CODIFICACIÓN

2.2.1. Criterios para homogeneizar la codificación

2.2.1.1. Codificación de las unidades

UAOG	Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno.
SAE	Servicio de Asuntos Económicos
SAG	Servicio de Archivo General.
SCI	Servicio de Control Interno
SCPR	Servicio de Contabilidad y Presupuesto.
SCPA	Servicio de Contratación y Patrimonio.
SIAG	Servicio de Información y Asuntos Generales.
SINF	Servicio de Informática.
SPE	Servicio de Planificación y Evaluación

2.2.1.2. Codificación de procesos

<u>NIVEL</u>	<u>DENOMINACIÓN</u>	<u>CÓDIGO</u>
1er Nivel	MACROPROCESO	MP
2º Nivel	PROCESO	P
3er Nivel	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	IT

Clasificación de los macroprocesos y procesos.

CLASIFICACIÓN	CÓDIGO
Estratégico	MPE y PE
Clave	MPC y PC
De Apoyo	MPA y PA

Sistema de codificación.

- 1er Nivel. Macroprocesos.
 - Código de la Unidad.
 - Código de clasificación (MPE; MPC; MPA).
 - Código ordinal (del 01 al 99).

Formato: después del código de la unidad irá un guión (-); después del código de clasificación del macroproceso ira un punto (.)

Ejemplo: UAOG-MPC.01.

- 2º Nivel. Procesos
 - Código de la Unidad.
 - Código de clasificación (PE; PC; PA).
 - Código ordinal (del 01 al 99).
 - Código del macroproceso al que pertenece.

Formato: después del código de la unidad irá un guión (-); después del código de clasificación del proceso ira un punto (.); después del código de clasificación ordinal ira un punto (.); el código del macroproceso de pertenencia irá entre corchetes []

Ejemplo: UAOG-PC.01. [MPC.01]

- 3er Nivel. Instrucciones Técnicas.
 - Código de la Unidad.
 - Código de Instrucción Técnica (IT.).
 - Código ordinal (del 01 al 99).

Inicialmente, no se identificarán las Instrucciones Técnicas con los procesos, ya que se considera que algunas de las Instrucciones técnicas pueden ser comunes a varios procesos.

2.2.1.3. Codificación de los indicadores.

Sistema de codificación.

- Código de la Unidad.
- Código de Indicador (I).

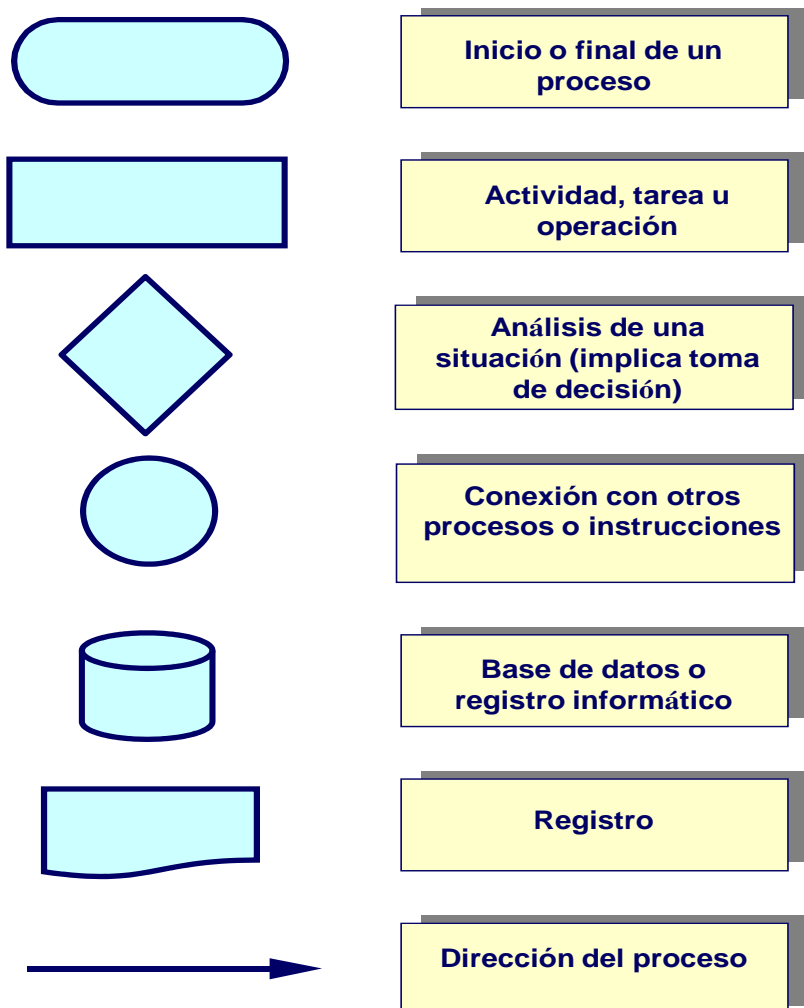
- Código ordinal (del 01 al 99) *.
- Código del proceso al que pertenece.

(*) La numeración ordinal de los indicadores será continuada. No se iniciara una nueva enumeración sino que será correlativa con independencia a que pertenezca a uno u otro proceso.

Formato: después del código de la unidad irá un guión (-); después del código del indicador ira un punto (.); el código del proceso de pertenencia irá entre corchetes [].

Ejemplo: UAOG-I.01. [PC.01]

2.2.2. Simbología para el diseño de flujogramas



2.2.3. Codificación específica de la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno

2.2.3.1. Puestos de trabajo del personal de la UAOG

[UAOG]-ATP.01	ASESOR TECNICO DE PRENSA
[UAOG]-JG.01	JEFE DE GABINETE - GABINETE DEL RECTOR
[UAOG]-JG.02	JEFE DE GABINETE - CONSEJO SOCIAL
[UAOG]-JS.01	JEFE DE SERVICIO - SERVICIO JURÍDICO
[UAOG]-JN.01	JEFE DE NEGOCIADO - GABINETE DEL RECTOR
[UAOG]-JN.02	JEFE DE NEGOCIADO - SECRETARIA GENERAL
[UAOG]-JN.03	JEFE DE NEGOCIADO - GERENCIA
[UAOG]-SC.01	SECRETARIA AOG - VIC. RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN
[UAOG]-SC.02	SECRETARIA AOG - VIC. ESTUDIANTES E INSERCIÓN LABORAL
[UAOG]-SC.03	SECRETARIA AOG - VIC. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
[UAOG]-SC.04	SECRETARIA AOG - VIC. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
[UAOG]-SC.05	SECRETARIA AOG - GERENCIA
[UAOG]-SC.06	SECRETARIA AOG - VIC. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
[UAOG]-SC.07	SECRETARIA AOG - VIC. INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO DE CAMPUS
[UAOG]-SC.08	SECRETARIA AOG - VIC. ORDENACIÓN ACADÉMICA, INNOVACIÓN DOCENTE Y PROFESORADO
[UAOG]-SC.09	SECRETARIA AOG - VIC. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
[UAOG]-SC.10	SECRETARIA AOG - VIC. CONVERGENCIA EUROPEA, POSTGRADO Y FORMACIÓN PERMANENTE
[UAOG]-SC.11	SECRETARIA AOG - VIC. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
[UAOG]-SC.12	SECRETARIO AOG - CONSEJO SOCIAL
[UAOG]-SC.13	SECRETARIA AOG - SECRETARIA GENERAL

[UAOG]-PB.01 PUESTO BASE - GABINETE DEL RECTOR

2.2.3.2. Grupos de trabajo

[UAOG]-EGP	EQUIPO DE GESTION POR PROCESOS
[UAOG]-ECS	EQUIPO DE CARTA DE SERVICIOS
[UAOG]-EE	EQUIPO DE EVALUACION
[UAOG]-CAU	COMITÉ AUTOEVALUACION INTERNO
[UAOG]-EE- GM.01	GRUPO DE MEJORA DE FORMACION
[UAOG]-EE- GM.02	GRUPO DE MEJORA DE COMUNICACIÓN
[UAOG]-EE- GM.03	GRUPO DE MEJORA DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
[UAOG]-EE- GM.04	GRUPO DE MEJORA DE PROCESOS
[UAOG]-EE- GM.05	GRUPO DE MEJORA PLAN OPERATIVO
[UAOG]-RUG	RESPONSABLES UNIDADES DE GASTOS
[UAOG]-RU	RESPONSABLE DE LA UNIDAD

Grupos ficticios

[UAOG]-GGE	GRUPO DE GESTION ECONÓMICA
[UAOG]-GA	GRUPO DE AGENDA
[UAOG]-GSI	GRUPO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES

2.2.3.3. Procesos

[UAOG]-PE.01	PLANIFICACIÓN
[UAOG]-PE.02	EVALUACIÓN Y MEJORA
[UAOG]-MPC.01	GESTIÓN ECONÓMICA
[UAOG]-MPC.02	ATENCION AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
[UAOG]-MPC.03	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

[UAOG]-MPC.04	ASESORAMIENTO JURÍDICO
[UAOG]-MPC.05	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
[UAOG]-PC.01 [MPC.06]	ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS
[UAOG]-PC.02 [MPC.06]	PROTOCOLO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
[UAOG]-PA.01	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN
[UAOG]-PA.02	SOPORTES/APLICACIONES INFORMÁTICAS
* FG-Código del proceso/instrucción técnica	FLUJOGRAMA

2.2.3.4. Indicadores

UAOG-I.01.[MPC.01]	EXPEDIENTES TRAMITADOS EN PLAZO
UAOG-I.02.[MPC.01]	EXPEDIENTES ECONÓMICOS SIN ERRORES/ INCIDENCIAS
UAOG-I.03.[MPC.02]	RESPUESTAS A CONSULTAS TELEMÁTICAS
UAOG-I.04.[MPC.02]	PROMEDIO DIARIO DE CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS
UAOG-I.05.[MPC.02]	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
UAOG-I.06.[MPC.03]	ERRORES EN DOCUMENTOS NO HABITUALES
UAOG-I.07.[MPC.03]	PORCENTAJE DE DOCUMENTOS CUMPLIMENTADOS SEGÚN PLANTILLA
UAOG-I.08.[MPC.04]	INFORMES EVACUADOS EN PLAZO
UAOG-I.09.[MPC.04]	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
UAOG-I.10.[MPC.05]	MEDIA DIARIA DE COMUNICADOS DE PRENSA REDACTADOS
UAOG-I.11.[MPC.05]	PROMEDIO DE ACTUALIZACIONES DEL DIARIO DIGITAL
UAOG-I.12.[MPC.05]	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
UAOG-I.13.PC.01.[MPC.06]	CONVOCATORIAS A REUNIONES O EVENTOS ENVIADAS POR MEDIOS TELEMÁTICOS

UAOG-I.14.PC.01.[MPC.06]	CONVOCATORIAS DE REUNIONES O EVENTOS SIN ERRORES
UAOG-I.15.PC.01.[MPC.06]	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
UAOG-I.16.PC.02.[MPC.06]	ACTOS NO SOLEMNES SIN ICIDENCIAS
UAOG-I.17.PC.02.[MPC.06]	TIEMPO DE CICLO DE LOS ACTOS SOLEMNES
UAOG-I.18.PC.02.[MPC.06]	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
UAOG-I.19.[PA.01]	DOCUMENTOS CODIFICADOS EN BASE DE DATOS
UAOG-I.20.[PA.02]	MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PÁGINAS WEB

2.2.3.5. Instrucciones Técnicas

UAOG-IT.01	GESTIÓN ECONÓMICA
UAOG-IT.02	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
UAOG-IT.03	REGISTRO DE MATERIAL INVENTARIABLE
UAOG-IT.04	COORDINACIÓN DE AGENDA
UAOG-IT.05	LISTAS DE DISTRIBUCIÓN
UAOG-IT.06	TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA POSTAL, BUROFAX, MENSAJERÍA
UAOG-IT.07	FORMULARIOS DE DOCUMENTOS
UAOG-IT.08	MEMORIA ACADÉMICA
UAOG-IT.09	PRESUPUESTO
UAOG-IT.10	CUENTAS ANUALES
UAOG-IT.11	PLAN ESTRATÉGICO
UAOG-IT.12	AGENDA Y CALENDARIO ACADÉMICO
UAOG-IT.13	PLAN DE INNOVACIÓN DOCENTE
UAOG-IT.14	OTROS INFORMES O ESTUDIOS
UAOG-IT.15	BASTANTEOS
UAOG-IT.16	VISADOS DE MINUTAS

- UAOG-IT.17 ORGANIZACIÓN DE LA COMITIVA ACADÉMICA EN ACTOS SOLEMNES
- UAOG-IT.18 APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA UJA

2.2.3.6. Registros y formatos vinculados

- UAOG-FV.01 IMPRESOS DEL SAE
- UAOG-FV.02 DOCUMENTOS GENERADOS POR LA APLICACIÓN ECONÓMICA
- UAOG-FV.03 CORREOS ELECTRÓNICOS CON INSTRUCCIONES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
- UAOG-FV.04 SOLICITUDES PARA TRAMITACIÓN DE GESTIÓN ECONÓMICA (CORREO ELECTRÓNICO, FACTURA, CONVOCATORIA,...)
- UAOG-FV.05 BASES DE DATOS DE CONTACTOS
- UAOG-FV.06 LISTAS DE DISTRIBUCIÓN
- UAOG-FV.07 CORREO ELECTRÓNICO
- UAOG-FV.08 BASES DE DATOS DE REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA
- UAOG-FV.09 ARCHIVO FÍSICO DE DOCUMENTOS
- UAOG-FV.10 AGENDA
- UAOG-FV.11 BASES DE DATOS DE CONVENIOS
- UAOG-FV.12 BASES DE DATOS DE NOMBRAMIENTOS O REPRESENTANTES DE LA UJA
- UAOG-FV.13 PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA UJA
- UAOG-FV.14 INFORMES DE APLICACIONES INFORMÁTICAS
- UAOG-FV.15 PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB
- UAOG-FV.16 SOLICITUDES EN PAPEL
- UAOG-FV.17 SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO
- UAOG-FV.18 DOSSIER DE PRENSA
- UAOG-FV.19 BASES DE DATOS DE COMUNICACIONES
- UAOG-FV.20 ARCHIVO FOTOGRÁFICO

UAOG-FV.21	DIARIO DIGITAL
UAOG-FV.22	IMPRESOS DE LA PÁGINA WEB DEL SOMVI
UAOG-FV.23	MAPA DE UBICACIÓN DE INVITADOS EN EL ESPACIO DONDE SE DESARROLLA EL ACTO
UAOG-FV.24	LISTADO DE ASISTENTES POR CATEGORÍAS

2.2.3.7. Otros

[UAOG]-GR	GABINETE DEL RECTOR
[UAOG]-GP	GABINETE DE PRENSA
[UAOG]-SG	SECRETARÍA GENERAL
[UAOG]-SJ	SERVICIO JURÍDICO

2.3. – FICHAS DE PROCESOS CLAVE



UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

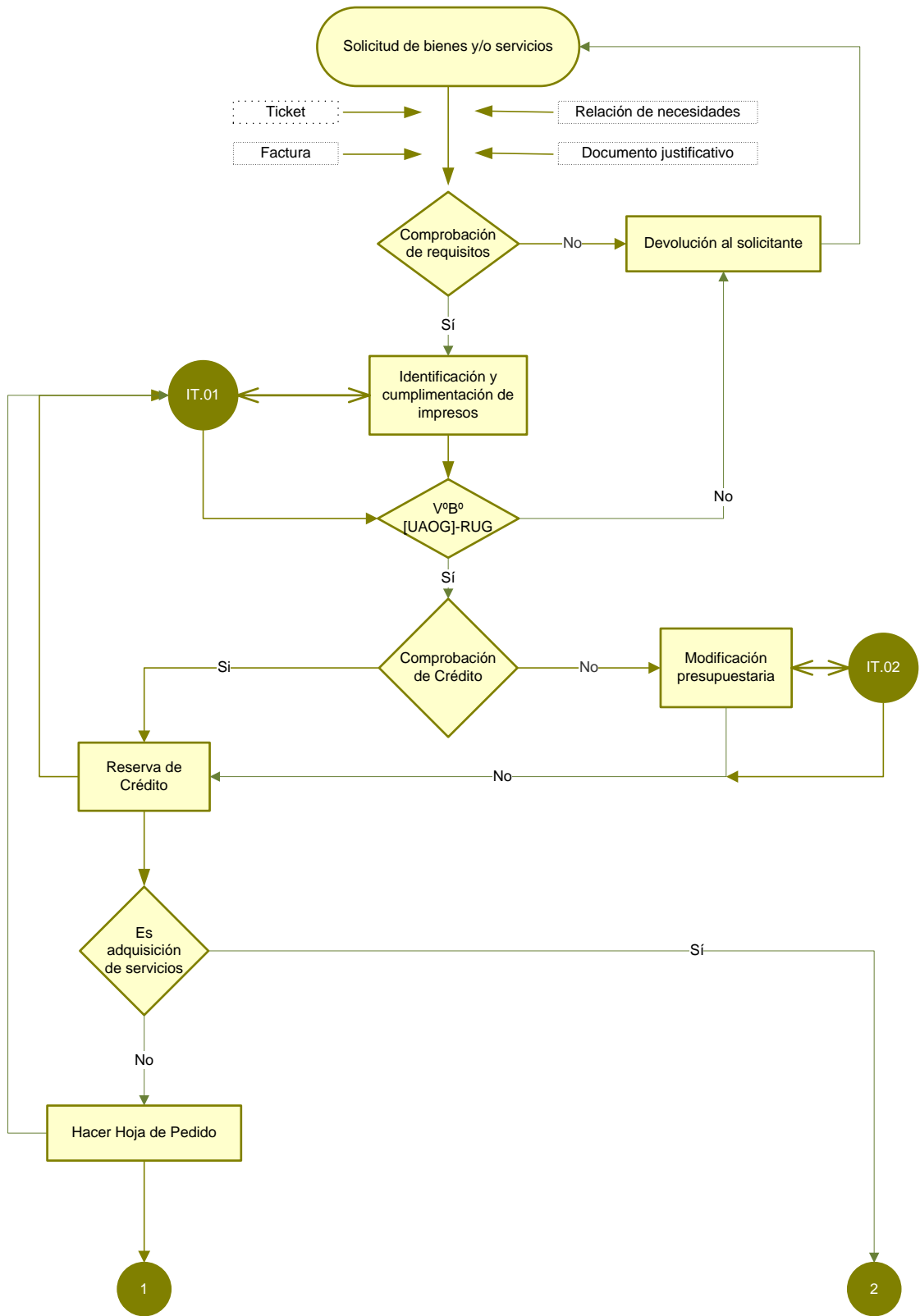
FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: GESTIÓN ECONÓMICA	Código proceso: UAOG-MPC.01
Misión u Objeto: Gestionar la documentación necesaria para la adquisición de bienes materiales o el abono por la prestación de servicios.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: UAOG
Departamento vinculados - alcance: Se inicia con la recepción del documento o la petición verbal a cualquier miembro del grupo de gestión económica que justifica la necesidad de adquirir un bien material o abonar un servicio prestado, (en este proceso interviene el Servicio de Contabilidad y Presupuestos en el caso de ser necesario una modificación de crédito) y finaliza con el envío del expediente económico al servicio encargado del abono (Servicio de Asuntos Económicos, Servicio de Control Interno), según proceda. Puestos de trabajo que intervienen: [UAOG]-GGE	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.In-51 [Presupuesto Anual] Leg.In-51 [Manual de Gestión del Gasto] Leg.In-52 [Normativa Interna de Ejecución Presupuestaria] UAOG-IT.01 UAOG-IT.02 UAOG-IT.03	Registros y formatos: UAOG-FV.01 UAOG-FV.02 UAOG-FV.03 UAOG-FV.04
Competencias:	
Descripción gráfica: FG- MPC.01	
Proveedores: Proveedores de Suministros Miembros del Equipo Amplio Presidente y Secretario del Consejo Social	Clientes: Miembros del Equipo Amplio Presidente y Secretario del Consejo Social Comunidad Universitaria Proveedores de Suministros Sociedad en general

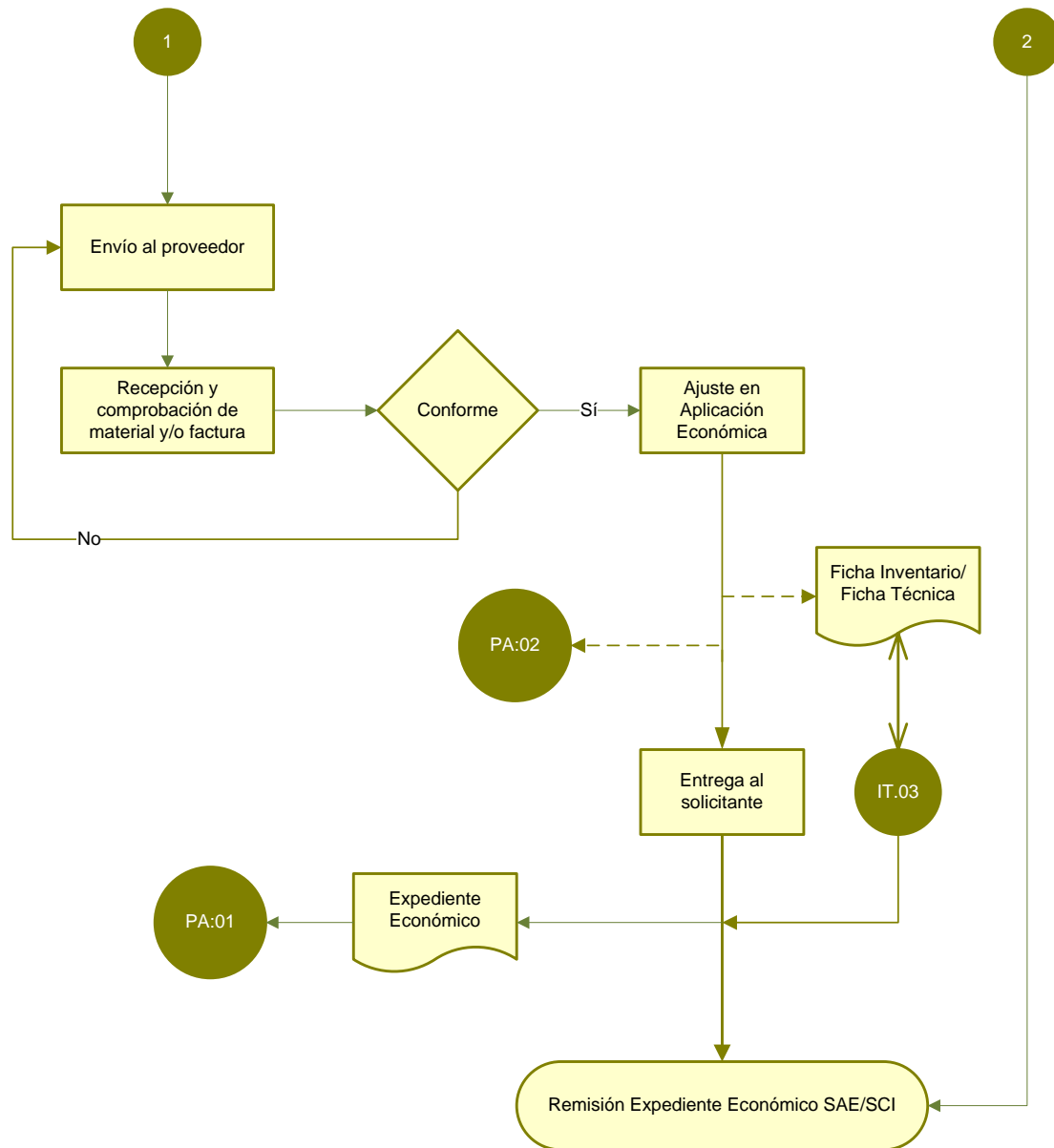
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Expedientes tramitados en plazo	Código: UAOG-I.01.[MPC.01]
Definición: Mide el porcentaje de expedientes económicos (que no conlleven modificación presupuestaria) que se envíen al proveedor o a la unidad correspondiente en un plazo igual o inferior a tres días laborables desde la recepción de la solicitud.	
Valor Límite: ≥75%	Objetivo: ≥90%
Responsable Medición: [UAOG]-GGE	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{Número de expedientes enviados en plazo}}{\text{Nº total de expedientes}} * 100$

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Expedientes económicos sin errores/incidencias	Código: UAOG-I.02.[MPC.01]
Definición: Mide el porcentaje de expedientes económicos que no contienen errores o incidencias y, en consecuencia, no son devueltos por el SCI o SAE.	
Valor Límite: ≥90%	Objetivo: ≥95%
Responsable Medición: [UAOG]-GGE	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\text{Número de expedientes sin errores/incidencias}}{\text{Nº total de expedientes}} * 100$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Unificación de procesos “Adquisición de bienes” y “Adquisición de servicios”







UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	Código proceso: UAOG-MPC.02
Misión u Objeto: Dar orientación y apoyo a cualquier interesado con necesidad de respuesta previa autorización e instrucciones de la autoridad competente, en su caso.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: UAOG
Departamento vinculados - alcance: Se inicia con la recepción de la solicitud de información de cualquier usuario a algún miembro de la UAOG. Conlleva derivar a la autoridad superior cuando no tengamos competencia, si es necesario, y coordinar su agenda de acuerdo con la información recibida. Finaliza dando respuesta al solicitante, un vez tratada la información y, en su caso, difundiéndola a los distintos destinatarios que pudieran considerarse interesados. Puestos de trabajo que intervienen: UAOG	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.Ex-06 [Ley de Protección de Datos] UAOG-IT.04 UAOG-IT.05 UAOG-IT.06	Registros y formatos: UAOG-FV.05 UAOG-FV.06 UAOG-FV.07 UAOG-FV.08 UAOG-FV.09 UAOG-FV.10
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-MPC.02	
Proveedores: Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y Privadas Sociedad en general	Clientes: Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y Privadas Sociedad en general

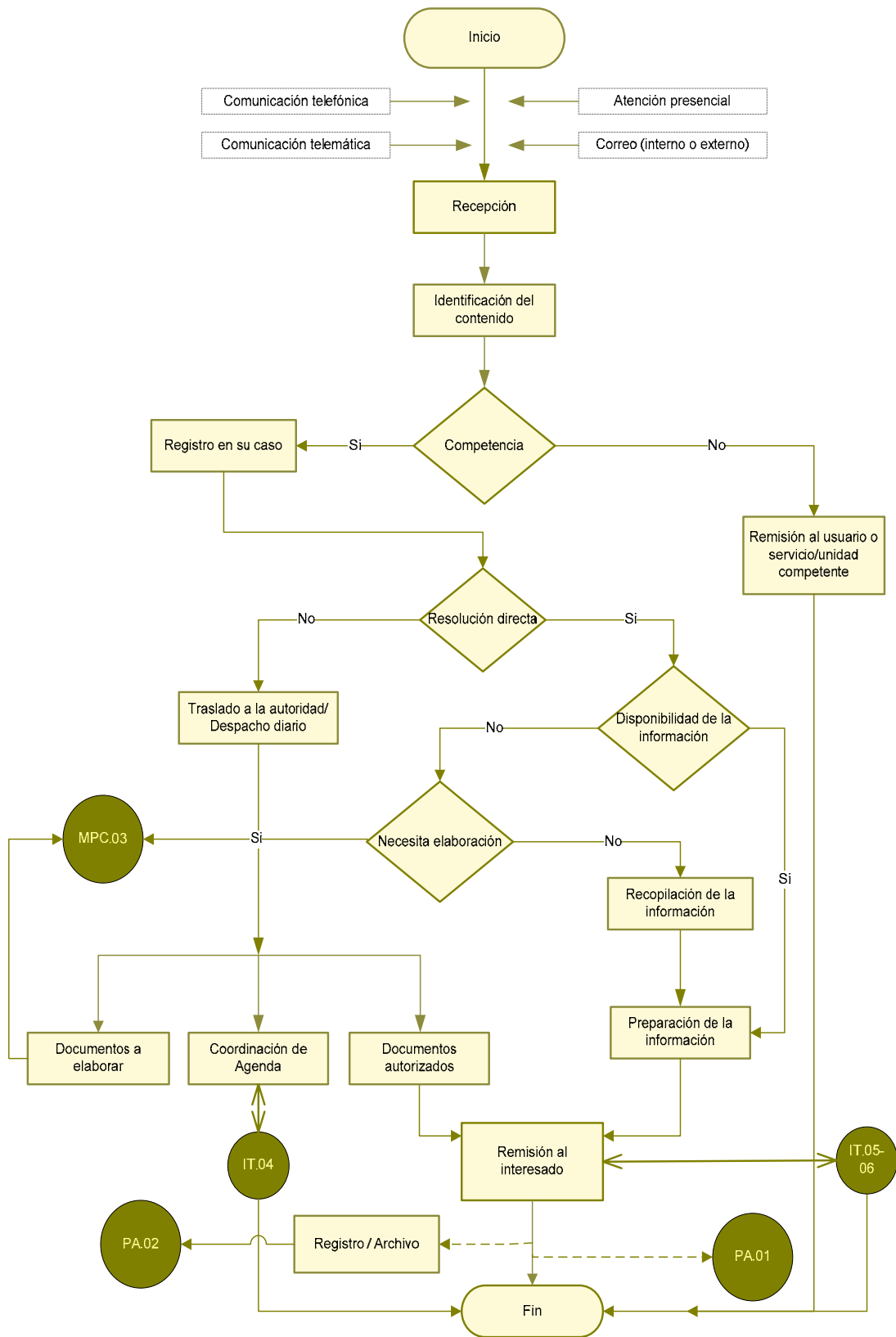
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Respuesta a consultas telemáticas	Código: UAOG-I.03.[MPC.02]
Definición: Mide el porcentaje de respuestas a consultas recibidas por correo electrónico, de resolución directa (sin intervención del superior), que son tramitadas en un plazo igual o inferior a 3 días laborables.	
Valor Límite: ≥75%	Objetivo: ≥90%
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: <u>Nº de consultas enviadas en plazo</u> *100 Nº total de consultas telemáticas

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Promedio diario de correos electrónicos enviados	Código: UAOG-I.04.[MPC.02]
Definición: Media diaria de correos electrónicos enviados.	
Valor Límite: ≥63	Objetivo: ≥315
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: <u>Nº de correos enviados</u> Nº de días laborables

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Satisfacción del cliente	Código: UAOG-I.05.[MPC.02]
Definición: Este indicador analiza periódicamente la satisfacción de nuestros usuarios a través del cálculo de la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas periódicas obteniendo una puntuación global igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5	
Valor Límite: ≥3	Objetivo: ≥4
Responsable Medición: [UAOG]-RU	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: <u>∑ nº de puntuaciones de las encuestas</u> Nº de encuestas

Elaborado: [UAOG]-EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Unificación de procesos "Gestión de la información y de la comunicación" y "Agenda y despacho diario"





UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	Código proceso: UAOG-MPC.03
Misión u Objeto: Elaborar y evacuar, en su caso, de la unidad todo tipo de documentos necesarios para el buen funcionamiento de la Institución, así como colaborar en la edición de publicaciones de la UJA.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: UAOG
Departamento vinculados - alcance: Se inicia con la recepción de elaboración de un documento a algún miembro de la UAOG, en su caso, se solicita autorización y/o requerimiento de información a quien proceda. Finaliza con la remisión del documento a los destinatarios y/o publicación. Se hace una distinción entre documentos habituales, es decir, aquellos que están normalizados y documentos no habituales. Puestos de trabajo que intervienen: UAOG	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.In-04 [Manual de identidad gráfica] Leg.In-05 [Normativa de uso del Servicio de listas de correo electrónico] Leg.In-06 [Normativa de uso del Servicio Web] UAOG-IT.05 UAOG-IT.06 UAOG-IT.07 UAOG-IT.08 UAOG-IT.09 UAOG-IT.10 UAOG-IT.11 UAOG-IT.12 UAOG-IT.13 UAOG-IT.14	Registros y formatos: UAOG-FV.05 UAOG-FV.06 UAOG-FV.07 UAOG-FV.08 UAOG-FV.09 UAOG-FV.15 UAOG-FV.16
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-MPC.03	
Proveedores: Miembros del Equipo Amplio Presidente y Secretario del Consejo Social Servicios Universitarios	Clientes: Instituciones Públicas y Privadas Comunidad Universitaria Sociedad en General

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Errores en documentos no habituales	Código: UAOG-I.06. [MPC.03]
Definición: Media de errores en documentos no habituales.	
Valor Límite: ≤7	Objetivo: ≤5
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{Nº de errores en documentos no habituales}}{\text{Nº total documentos no habituales}}$

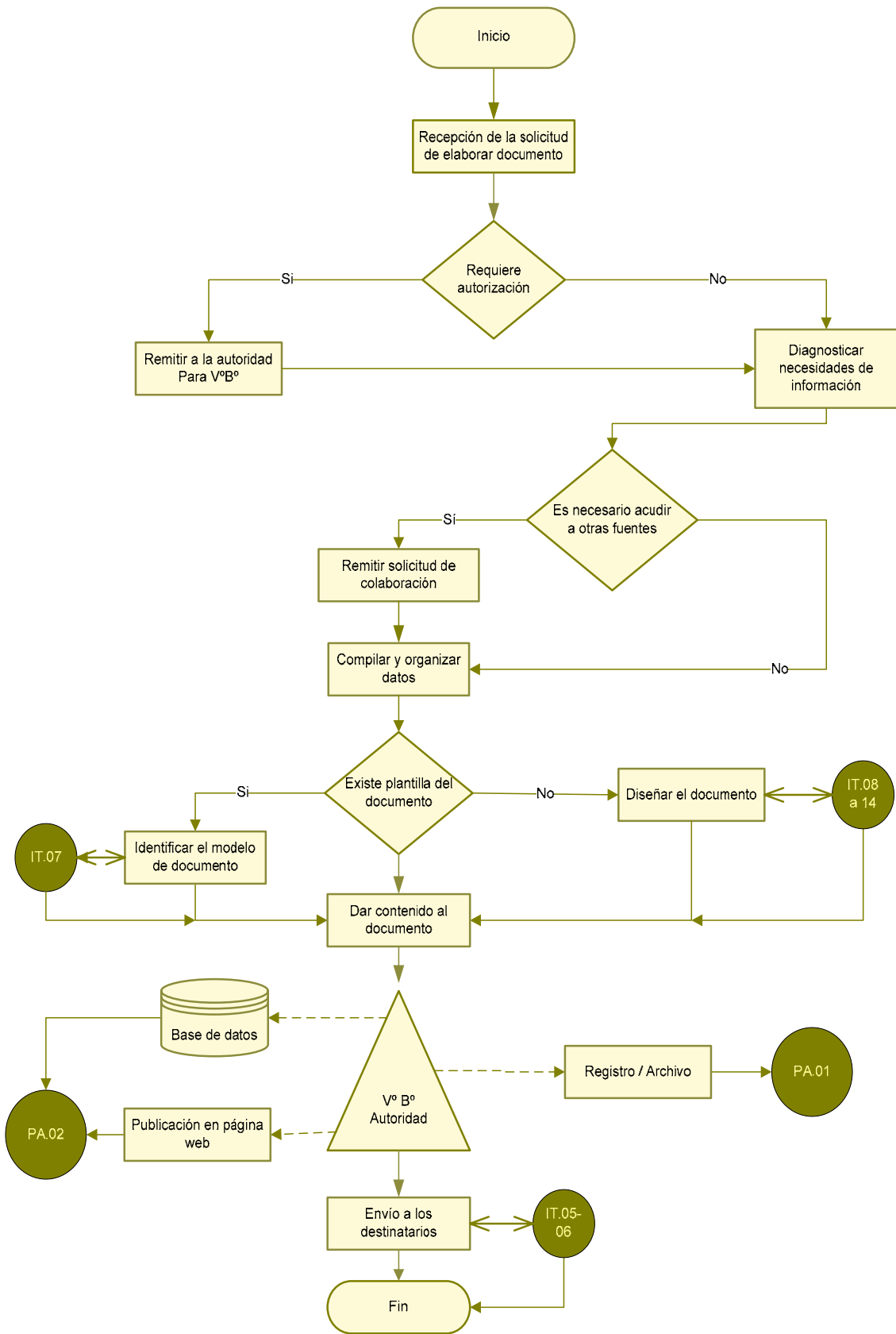
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Porcentaje de documentos cumplimentados según plantilla	Código: UAOG-I.07. [MPC.03]
Definición: Porcentaje de documentos enviados conforme a una plantilla respecto al total de posibles documentos normalizados	
Valor Límite: ≥50%	Objetivo: ≥75%
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\text{Total documentos elaborados según plantilla} * 100}{\text{Nº total documentos normalizados elaborados}}$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Homogeneización al Sistema de Gestión de la Calidad

Gestión de la Documentación

FG-MPC.03





UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

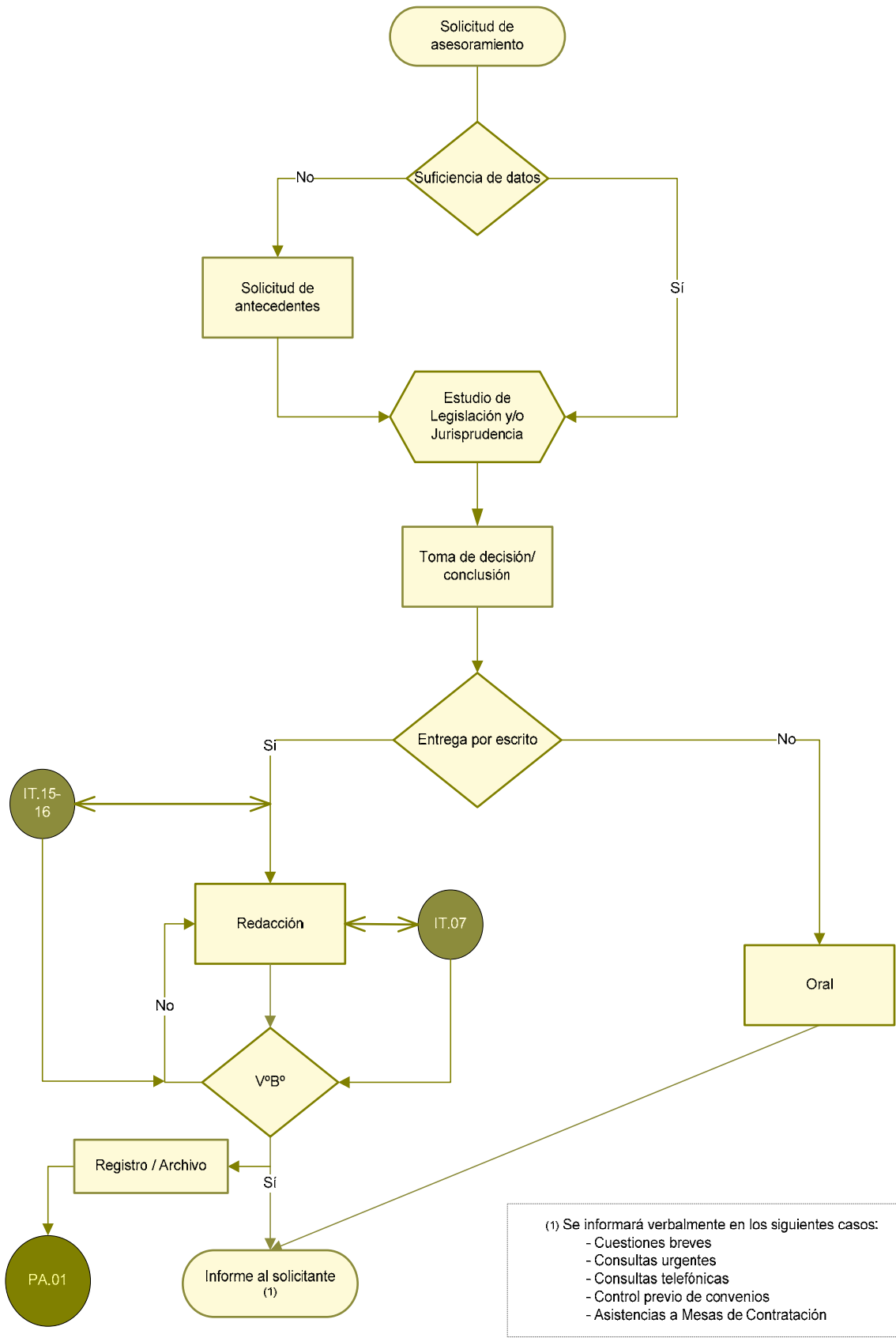
FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: ASESORAMIENTO JURÍDICO	Código proceso: UAOG-MPC.04
Misión u Objeto: Prestar asesoramiento jurídico a los Órganos de Gobierno Generales en base a la normativa legal, principalmente mediante la evacuación de informes, el control de procesos judiciales y la asistencia a mesas de contratación y juntas electorales.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: [UAOG]-SJ
Departamento vinculados - alcance: El proceso se inicia mediante solicitud de los órganos de Gobierno Unipersonales y Jefes /as de Servicio (interna) o del juzgado (externa) al Servicio Jurídico y finaliza dando una respuesta conforme a Derecho a través de informe oral o escrito. En algunos de los informes se precisa la colaboración de Secretaría General y, en los casos de asistencias a Mesas de Contratación, la del Servicio de Contratación y Patrimonio. Puestos de trabajo que intervienen: [UAOG]-JS.01	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.Ex-02 [Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común] Leg.Ex-03 [Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público] Leg.In-07 [Reglamento Electoral] Leg.In-08 [Reglamento del Servicio Jurídico] Leg.In-09 [Reglamento de utilización del libro de Quejas y Sugerencias] UAOG-IT.07 UAOG-IT.15 UAOG-IT.16	Registros y formatos: UAOG-FV.08 UAOG-FV.09 UAOG-FV.17
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-MPC.04	
Proveedores: Miembros del Equipo de Gobierno Presidente y Secretario del Consejo Social Servicios y Departamentos que dispongan de antecedentes	Clientes: Miembros del Equipo de Gobierno Presidente y Secretario del Consejo Social Jefes de Servicio Juzgados Comunidad Universitaria (Quejas y sugerencias)

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Informes evacuados en plazo	Código: UAOG-I.08.[MPC.04]
Definición: Porcentaje de informes evacuados en un plazo igual o inferior a 10 días	
Valor Límite: ≥95%	Objetivo: 100%
Responsable Medición: [UAOG]-JS.01	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\text{Nº total de informes evacuados en plazo} * 100}{\text{Nº total de informes}}$

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Satisfacción del cliente	Código: UAOG-I.09.[MPC.04]
Definición: Este indicador analiza periódicamente la satisfacción de nuestros usuarios a través del cálculo de la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas periódicas obteniendo una puntuación global igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5	
Valor Límite: ≥3	Objetivo: ≥4
Responsable Medición: [UAOG]-RU	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{nº de puntuaciones de las encuestas}}{\text{Nº de encuestas}}$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Homogeneización al Sistema de Gestión de la Calidad



(1) Se informará verbalmente en los siguientes casos:

- Cuestiones breves
- Consultas urgentes
- Consultas telefónicas
- Control previo de convenios
- Asistencias a Mesas de Contratación



FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Código proceso: UAOG-MPC.05
Misión u Objeto: Gestionar la comunicación institucional, interna y externa, proyectando la imagen de la Universidad de Jaén a través de las actividades que ésta realiza.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: [UAOG]-GP
Departamento vinculados - alcance: El proceso se inicia con la recepción en el Gabinete de Prensa de la solicitud oral o escrita por cualquier miembro de la comunidad universitaria y otras instituciones tanto públicas, como privadas, y finaliza con la publicación de la actividad objeto de dicha solicitud, con la intervención, en su caso, del Servicio de Información y Asuntos Generales. Puestos de trabajo que intervienen: [UAOG]-ATP.01	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.In-04 [Manual de Identidad Gráfica de la UJA] Leg.In-06 [Normativa de uso del Servicio Web] UAOG-IT.05 UAOG-IT.07	Registros y formatos: UAOG-F.V.09 UAOG-F.V.13 UAOG-F.V.18 UAOG-F-V.19 UAOG-F-V.20 UAOG-F-V.21
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-MPC.05	
Proveedores: Comunidad Universitaria Instituciones públicas y privadas	Clientes: Comunidad Universitaria Medios de comunicación Sociedad en general

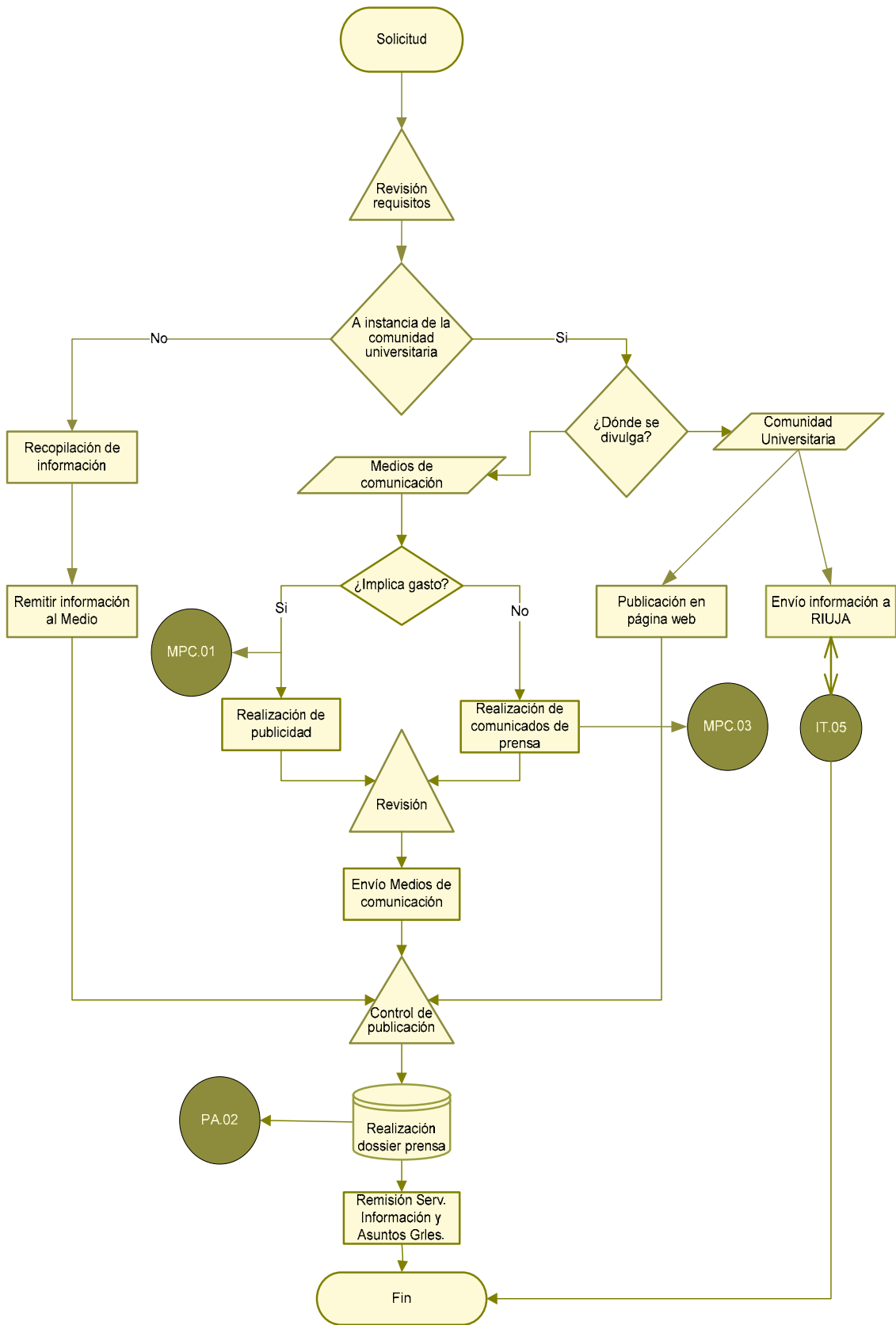
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Media diaria de comunicados de prensa redactados	Código: UAOG-I.10.[MPC.05]
Definición: Media de comunicados redactados dirigidos diariamente a los medios de comunicación.	
Valor Límite: ≥ 1 por día laborable	Objetivo: ≥2 por día laborable
Responsable Medición: [UAOG]-ATP.01	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{comunicados}}{\text{Nº días laborables}}$

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Promedio de actualizaciones del diario digital.	Código: UAOG-I.11.[MPC.05]
Definición: Media del número de actualizaciones diarias que se realizan en el diario digital de la UJA.	
Valor Límite: ≥ 1 por día laborable	Objetivo: ≥2 por día laborable
Responsable Medición: [UAOG]-ATP.01	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{actualizaciones}}{\text{Nº días laborables}}$

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Satisfacción del cliente	Código: UAOG-I.12.[MPC.05]
Definición: Este indicador analiza periódicamente la satisfacción de nuestros usuarios a través del cálculo de la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas periódicas obteniendo una puntuación global igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5	
Valor Límite: ≥3	Objetivo: ≥4
Responsable Medición: [UAOG]-RU	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{nº de puntuaciones de las encuestas}}{\text{Nº de encuestas}}$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Homogeneización al Sistema de Gestión de la Calidad





UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS	Código proceso: UAOG-PC.01. [MPC.06]
Misión u Objeto: Preparación y organización de eventos (jornadas, cursos, congresos, etc.) o reuniones convocadas por acuerdo o decisión de los Órganos de Gobierno Unipersonales o Colegiados de la Universidad de Jaén.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: UAOG
Departamento vinculados - alcance: Este proceso se inicia cuando algún miembro de la unidad recibe el acuerdo o decisión del órgano competente de celebrar el acto. Incluye la preparación de documentación y medios materiales o de personal necesarios. Finaliza con la celebración del acto y, en su caso, la tramitación y/o divulgación de la documentación generada. Puestos de trabajo que intervienen: UAOG	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.In-04 [Manual de identidad gráfica] Leg.In-06 [Normativa de uso del Servicio Web] Leg.In-10 [Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Gobierno] Leg.In-11 [Reglamento de organización y funcionamiento del Claustro Universitario] Leg.In-12 [Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Social] Leg.In-13 [Reglamentos de organización y funcionamiento de las Comisiones Delegadas del Consejo de Gobierno] Leg.In-14 [Normativa o instrucciones sobre el evento] UAOG-IT.04 UAOG-IT.05 UAOG-IT.06 UAOG-IT.07	Registros y formatos: UAOG-FV.05 UAOG-FV.06 UAOG-FV.07 UAOG-FV.22
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-PC.01. [MPC.06]	
Proveedores: Miembros del Equipo Amplio Presidente y Secretario del Consejo Social Proveedores de suministros	Clientes: Miembros del Equipo Amplio Presidente y Secretario del Consejo Social Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y Privadas Sociedad en general

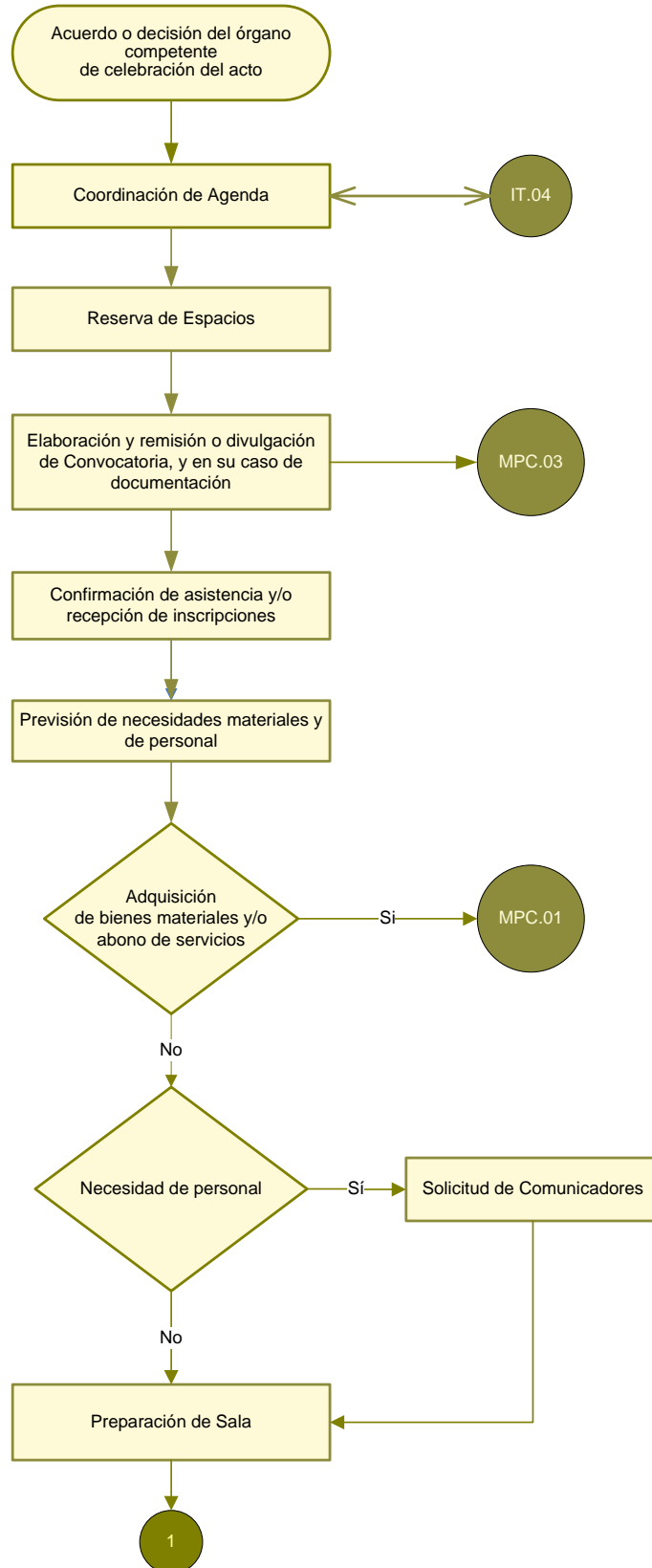
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Convocatorias a reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos	Código: UAOG-I.13.PC.01.[MPC.06]
Definición: Mide el porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos	
Valor Límite: ≥ 75%	Objetivo: ≥90 %
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\text{Nº convocatorias por correo electrónico} * 100}{\text{Nº total convocatorias}}$

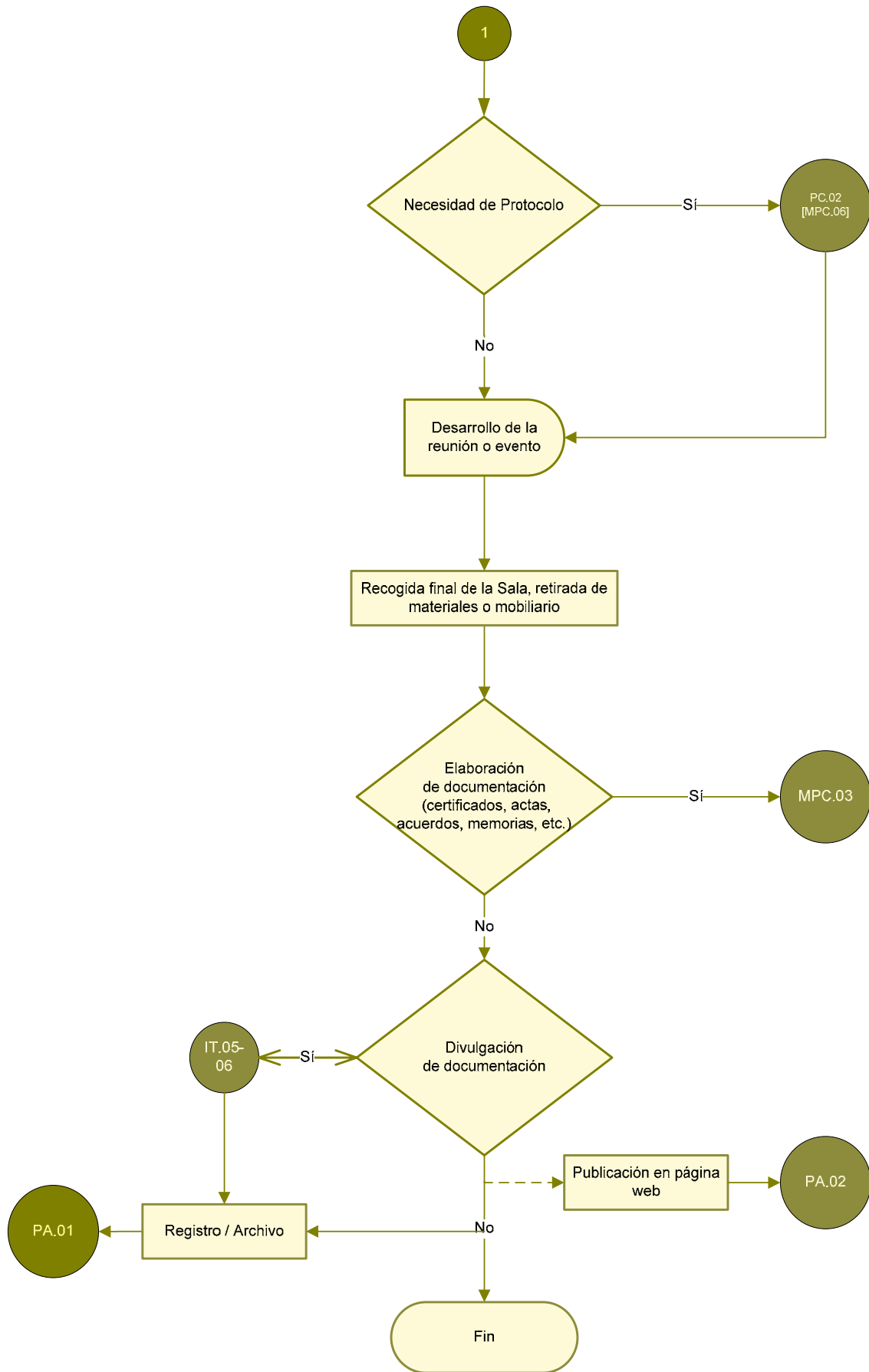
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Convocatorias de reuniones o eventos sin errores	Código: UAOG-I.14.PC.01.[MPC.06]
Definición: Mide el porcentaje de convocatorias correctas enviadas con respecto al total de convocatorias de reuniones o eventos	
Valor Límite: ≥86 %	Objetivo: ≥96 %
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{Nº convocatorias correctas} * 100}{\text{Nº total de convocatorias}}$

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Satisfacción del cliente	Código: UAOG-I.15. PC.01.[MPC.06]
Definición: Este indicador analiza periódicamente la satisfacción de nuestros usuarios a través del cálculo de la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas periódicas obteniendo una puntuación global igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5	
Valor Límite: ≥3	Objetivo: ≥ 4
Responsable Medición: [UAOG]-RU	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{nº de puntuaciones de las encuestas}}{\text{Nº de encuestas}}$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Unificación de procesos “Organización de reuniones de órganos colegiados / unipersonales” y “Organización de Eventos”







FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: PROTOCOLO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD	Código proceso: UAOG-PC.02.[MPC.06]
Misión u Objeto: Organización y realización de los actos protocolarios	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	Propietario: [UAOG]-SG
Departamento vinculados - alcance: <p>El proceso se inicia con la comunicación al Gabinete del Rector de la fecha de celebración del acto e incluye la previsión de adquisición de material y/o prestación de servicios, la elaboración de documentos, contactos y petición de datos a otros servicios administrativos de la Universidad y contactos con proveedores externos y concluye con la celebración del acto. En el proceso intervienen el Vicerrectorado de Comunicación y Relaciones Institucionales, el Gabinete de Prensa y el Secretario General.</p> <p>Puestos de trabajo que intervienen: [UAOG]-GR; [UAOG]-SG</p>	
Normas aplicables y otros documentos: <p>Leg.Ex-04 [Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el ordenamiento general de precedencias del Estado] Leg.Ex-05 [Decreto 77/2002, de 26 de febrero, por el que se regula el régimen de precedencia y tratamientos en el ámbito de la Junta de Andalucía] Leg.In-17 [Normativa para la concesión del Doctorado Honoris Causa art.5] Leg.In-18 [Reglamento para la concesión de la Medalla de la Universidad art. 12] Leg.In-19 [Orden del acto] UAOG-IT.17</p>	Registros y formatos: UAOG-FV.05 UAOG-FV.21 UAOG-FV.23 UAOG-FV.24
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-PC.02.[MPC.06]	
Proveedores: Rector Consejo de Dirección Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y Privadas	Clientes: Rector Consejo de Dirección Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y Privadas

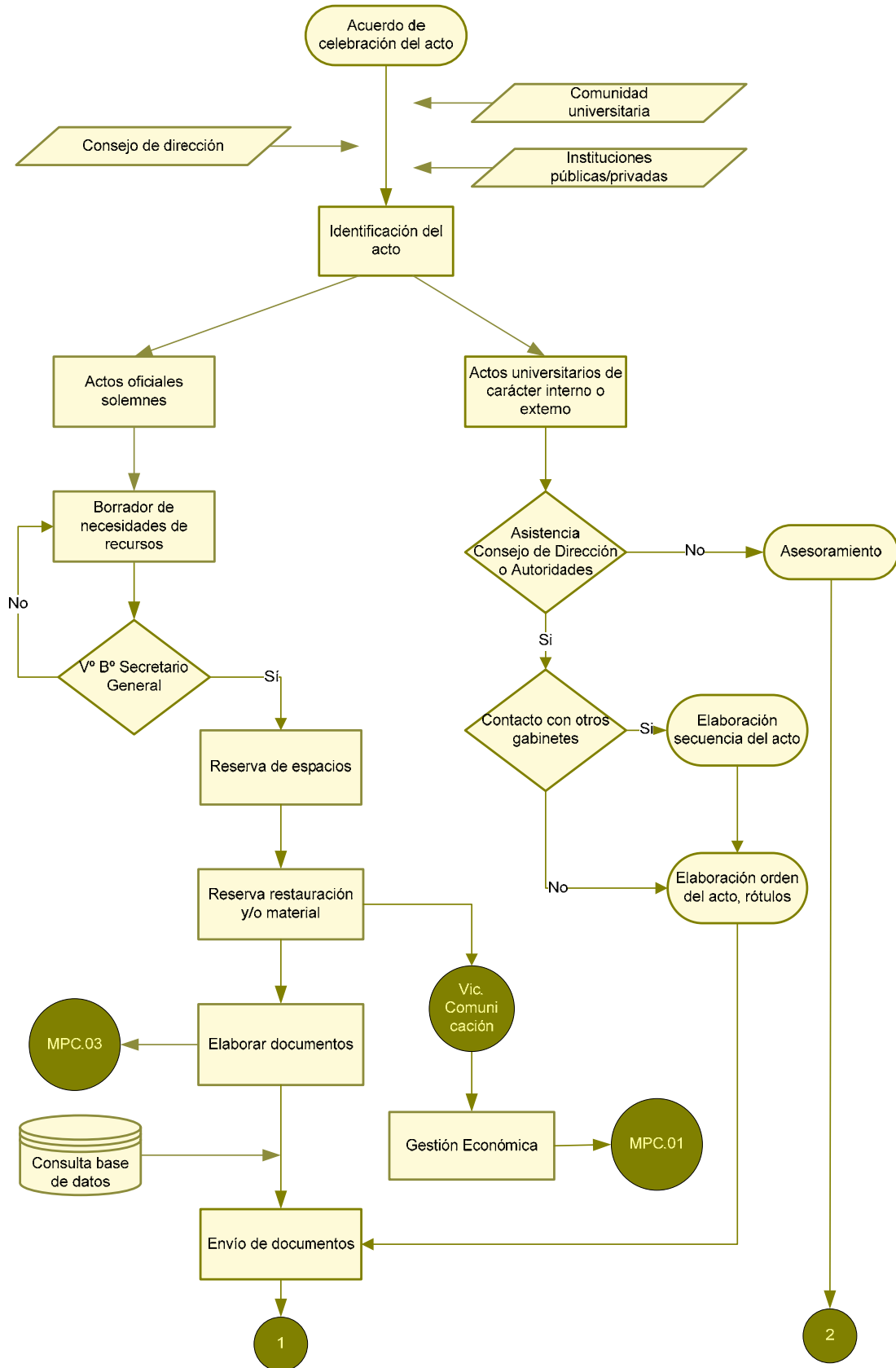
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Actos no solemnes sin incidencias	Código: UAOG-I.16. PC.02.[MP.06]
Definición: Porcentaje de actos no solemnes organizados correctamente durante el año	
Valor Límite: ≥85%	Objetivo: ≥90%
Responsable Medición: UAOG-GR	Responsable Seguimiento: UAOG-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{N}^\circ \text{ de actos no solemnes sin incidencias}}{\text{N}^\circ \text{ total actos no solemnes}} * 100$

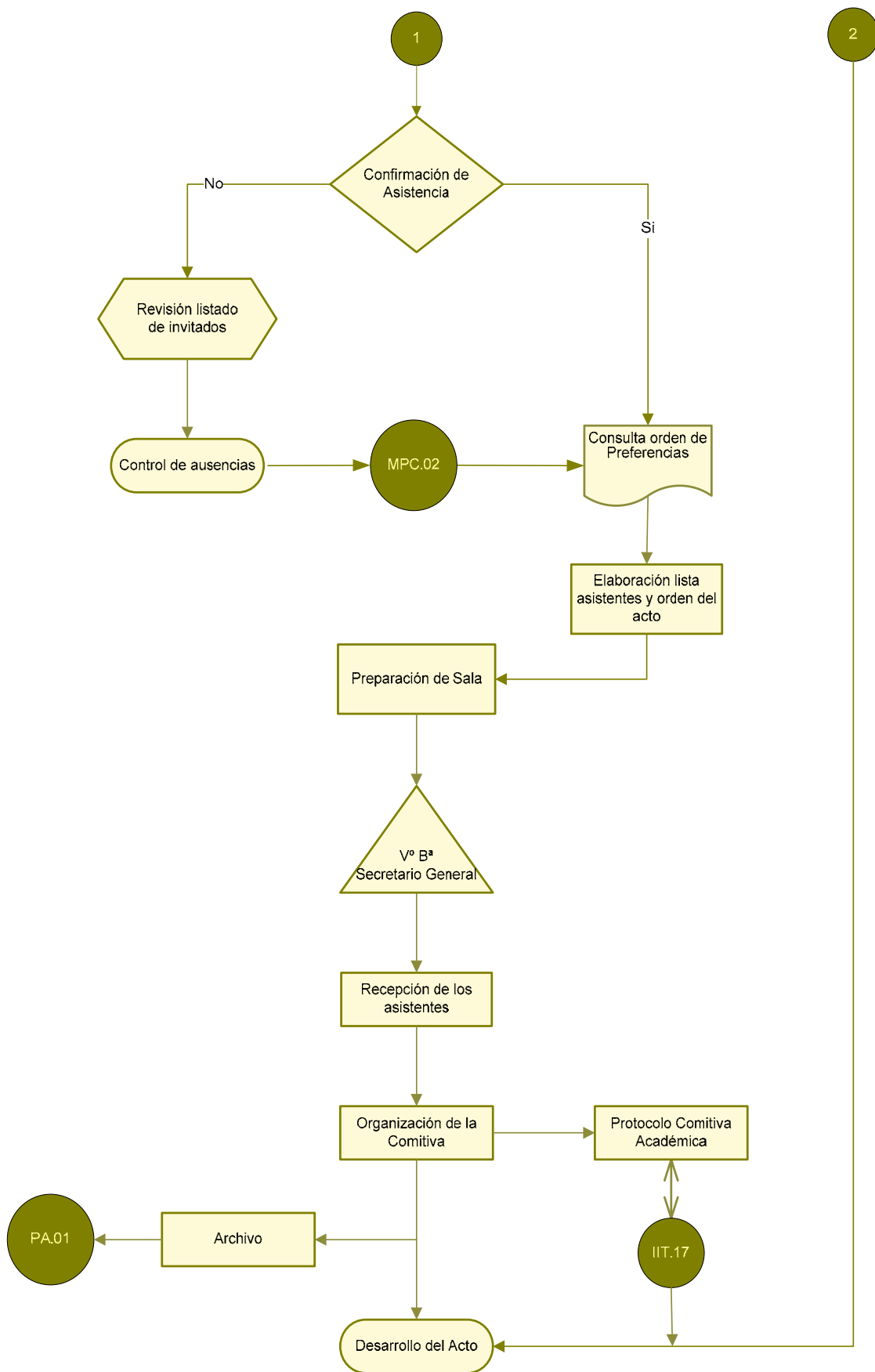
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Tiempo de ciclo de los actos solemnes	Código: UAOG-I.17.PC.02.[MPC.06]
Definición: Tiempo medio de ciclo de celebración de los actos solemnes. Mide desde la recepción del acuerdo de celebración del acto hasta el día de celebración.	
Valor Límite: ≤90 días naturales	Objetivo: ≤60 días naturales
Responsable Medición: [UAOG]-GR	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum (\text{Fecha celebración acto} - \text{Fecha acuerdo de celebración})}{\text{N}^\circ \text{ total actos solemnes}}$

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Satisfacción del cliente	Código: UAOG-I.18. PC.02. [MPC.06]
Definición: Este indicador analiza periódicamente la satisfacción de nuestros usuarios a través del cálculo de la media de las puntuaciones otorgadas en las encuestas periódicas obteniendo una puntuación global igual o superior a 3 en una escala de 0 a 5	
Valor Límite: ≥3	Objetivo: ≥4
Responsable Medición: [UAOG]-RU	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{n}^\circ \text{ de puntuaciones de las encuestas}}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas}}$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Febrero 2008	Edición Inicial del proceso
01	Enero 2010	Homogeneización al Sistema de Gestión de la Calidad





2.4. – FICHAS DE PROCESOS DE APOYO



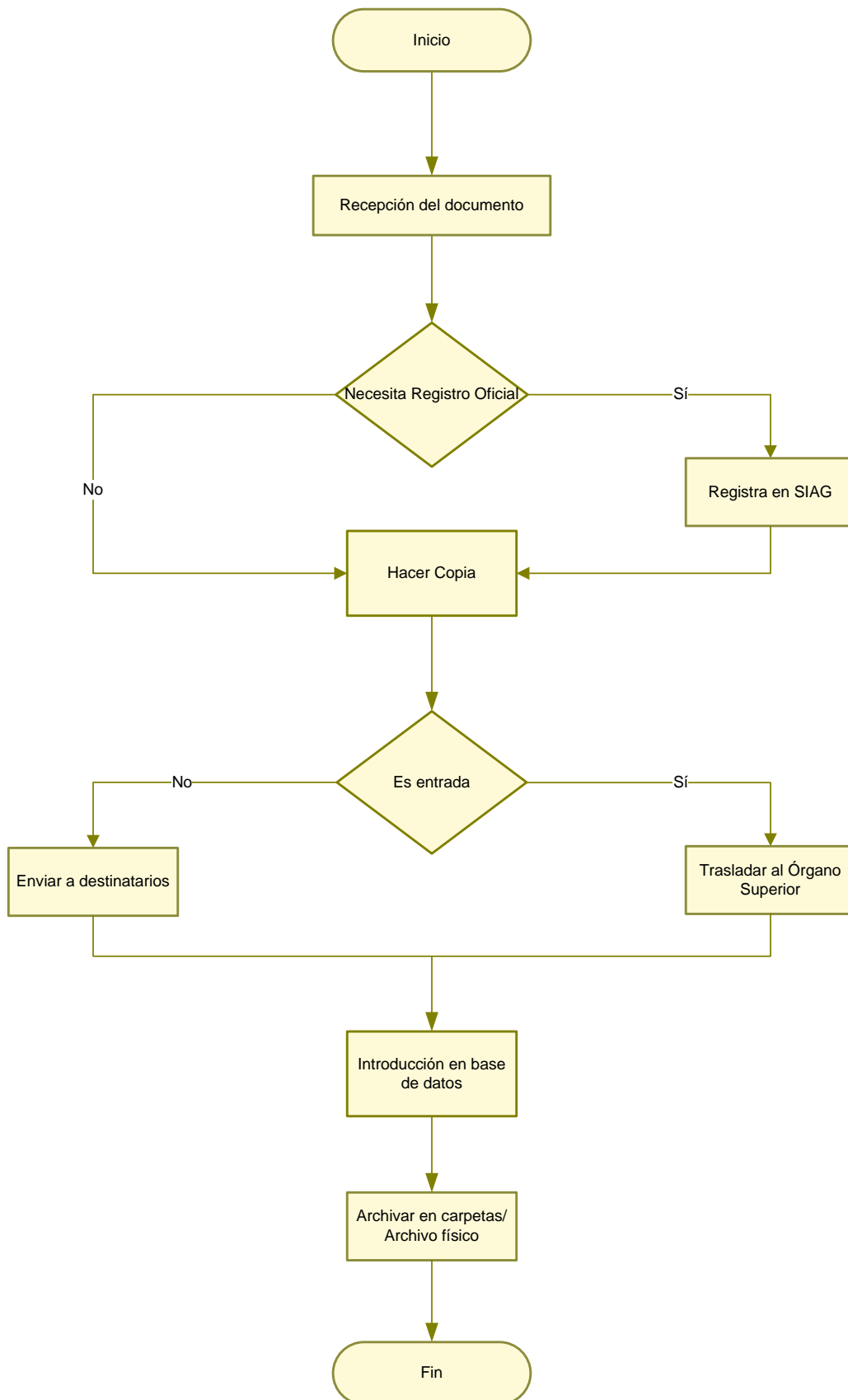
UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	Código proceso: UAOG-PA.01
Misión u Objeto: Recepción y/o envío de los documentos de entrada y salida y su archivo	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 00
Departamento responsable: UAOG	Propietario: UAOG
Departamento vinculados - alcance: Se inicia cuando cualquier miembro de la unidad recibe un documento y, en su caso, se le da registro oficial a través del Servicio de Información y Asuntos Generales. En caso de ser un documento de entrada se da traslado al órgano competente y si es de salida se envía al destinatario. El proceso finaliza con el archivo del documento (original o copia). Puestos de trabajo que intervienen: UAOG	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.In-15 [Reglamento del Registro General de la Universidad de Jaén] Leg.In-16 [Normativa de funcionamiento del Registro de la Universidad de Jaén] UAOG-IT.06	Registros y formatos: UAOG-FV.08 UAOG-FV.09
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-PA.01	
Proveedores: Sociedad en general	Clientes: Sociedad en general

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Documentos codificados en base de datos	Código: UAOG-I.19.[PA.01]
Definición: Mide en porcentaje el incremento de documentos relevantes codificados en base de datos respecto a los documentos de entrada y salida con registro oficial.	
Valor Límite: ≥80%	Objetivo: ≥90%
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{Nº de documentos entrada/salida codificados sin registro oficial}}{\text{Nº total de documentos de entrada y salida codificados}} * 100$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha: Enero 2010

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Enero 2010	Edición Inicial del proceso



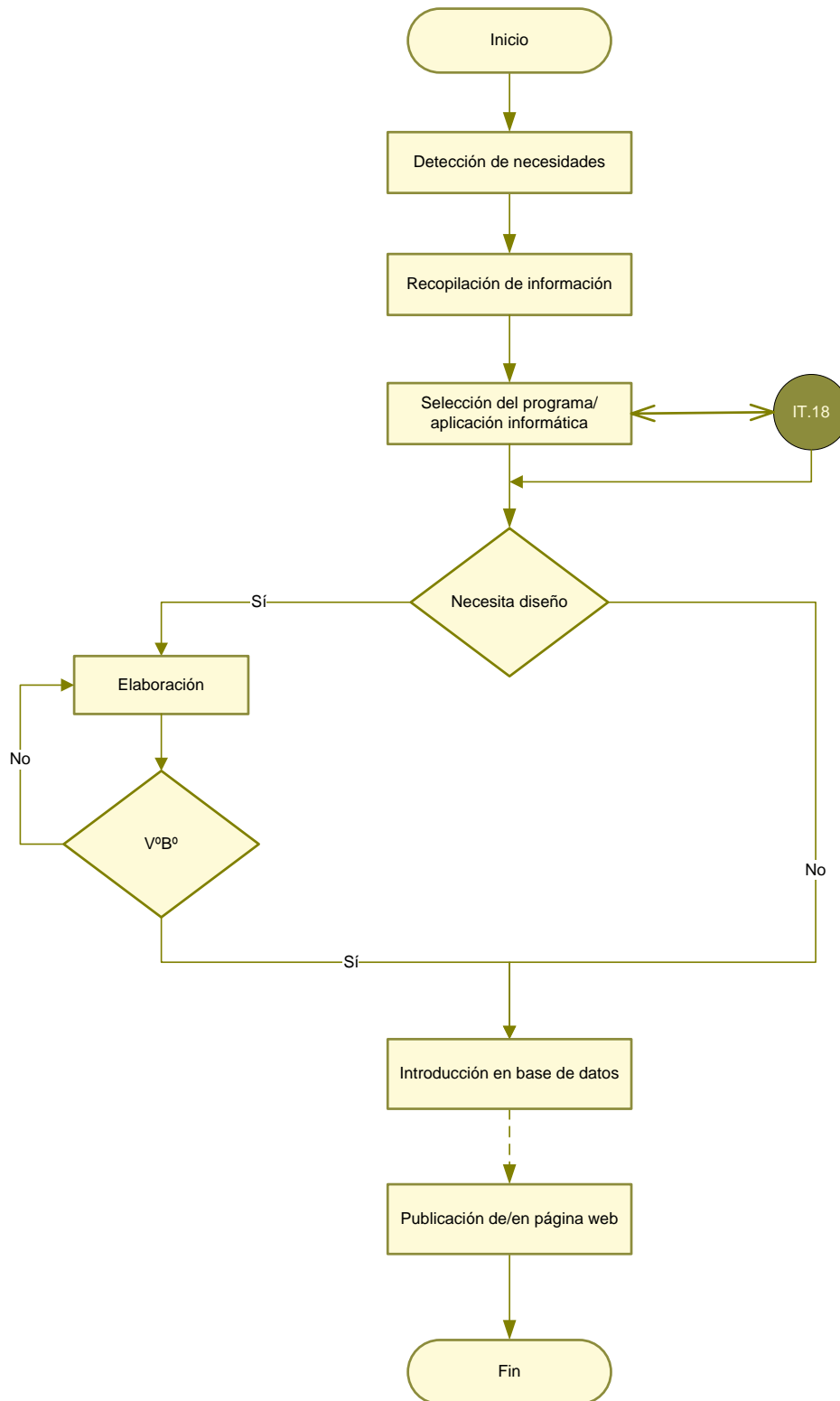


FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: SOPORTES/APLICACIONES INFORMÁTICAS	Código proceso: UAOG-PA.02
Misión u Objeto: Seleccionar y aplicar las herramientas informáticas adecuadas para facilitar la realización del trabajo encomendado a la unidad.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 00
Departamento responsable: UAOG	Propietario: UAOG
Departamento vinculados - alcance: Se inicia cuando algún miembro de la unidad detecta la necesidad de utilizar una aplicación informática que, previa recopilación de la información, se selecciona de entre las disponibles por esta universidad. Finaliza con la introducción de datos y, en su caso, publicación en página web o publicación de nueva página web. Puestos de trabajo que intervienen: UAOG	
Normas aplicables y otros documentos: Leg.In-04 [Manual de identidad gráfica] Leg.In-05 [Normativa de uso del Servicio de listas de correo electrónico] Leg.In-06 [Normativa de uso del Servicio Web] UAOG-IT.18	Registros y formatos: UAOG-FV.05 UAOG-FV.06 UAOG-FV.08 UAOG-FV.11 UAOG-FV.12 UAOG-FV.13 UAOG-FV.14
Competencias:	
Descripción gráfica: FG-PA.02	
Proveedores: Miembros del Equipo Amplio Presidente y Secretario del Consejo Social	Clientes: Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y privadas Sociedad en general

MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Modificación y actualización de páginas webs	Código: UAOG-I.20.[PA.02]
Definición: Mide la media de actualizaciones que se realizan en las páginas webs de los Órganos de Gobierno.	
Valor Límite: ≥2	Objetivo: ≥4
Responsable Medición: UAOG	Responsable Seguimiento: [UAOG]-GSI
Periodicidad: Anual	Variable de control: $\frac{\sum \text{Nº anual de modificaciones en páginas web}}{\text{Nº total de páginas web}}$

Elaborado: [UAOG]- EGP	Revisado: SPE	Aprobado: [UAOG]-RU
Fecha: Julio 2009	Fecha: Diciembre 2009	Fecha:

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	Enero 2010	Edición Inicial del proceso



2.5. – INSTRUCCIONES TÉCNICAS



UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.01	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: GESTIÓN ECONÓMICA		
Objeto:		
Su finalidad es gestionar la documentación necesaria para la adquisición de bienes materiales o el abono de la prestación de servicios necesarios para el normal funcionamiento de la unidad y que emanen de las funciones y atribuciones propias de cualquier Órgano de Gobierno Unipersonal y del Presidente y Secretario del Consejo Social.		
Desarrollo:		
En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.02	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS		
Objeto:		
Transferir crédito de unas Unidades Orgánicas a otras, o dentro de la misma Unidad Orgánica cuando cambia la clasificación funcional y/o económica.		
Desarrollo:		
En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.03	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: REGISTRO DE MATERIAL INVENTARIABLE		
Objeto: Tiene como finalidad llevar el control (alta, baja, modificación) de los bienes inventariables de la unidad, es decir aquellos cuyo valor supere lo establecido en las Normas de Ejecución Presupuestaria.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.04	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: COORDINACIÓN DE AGENDA		
Objeto: Su finalidad es el control y coordinación de la Agenda de los Órganos de Gobierno Unipersonales: citas, reuniones o asistencia a cualquier acto en que deba participar cualquier miembro del Equipo Amplio. Incluye anotación en la agenda, confirmación, excusa o delegación.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.05	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: LISTAS DE DISTRIBUCIÓN		
Objeto: Tiene como finalidad describir como se envía la documentación a través del correo electrónico utilizando listas de distribución oficiales o creadas por la unidad, así como la gestión y mantenimiento de estas listas.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.06	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA		
Objeto: Tiene como objetivo normalizar el manejo de la correspondencia recibida y despachada de la unidad, para un adecuado control de la misma.		
Desarrollo: <u>Correo postal</u> Interno o externo: ordinario, urgente, certificado, certificado con acuse de recibo y notificaciones administrativas. <u>Mensajería</u> Cuando la urgencia de entrega así lo demande, se unirá al sobre postal una relación de necesidades (FV.01) cumplimentada con los datos de la unidad de gastos para el abono de la factura correspondiente emitida por el		

proveedor.

Burofax (Envíos a través de Internet)

- Entrar en la página Web: <http://www.correos.es>
 - Ir a: Oficina Virtual (margen superior izquierdo)
 - Acceso al cliente: Usuario: UNIVERJAEN Clave: *****
 - Ir a: Enviar: Cartas y Documentos
 - Burofax: Enviar un burofax

 - Preparar el burofax
 - Referencia: La que queramos. Puede ser la fecha
 - Datos del remitente: Modificar lo necesario y terminar de cumplimentar.
 - Burofax: Añadir el archivo que se desea enviar. Debe estar en formato PDF. No puede ser superior a 1MB
 - Aceptación del contenido: Si queremos podemos previsualizar el archivo que vamos a enviar para comprobar que está correcto. Posteriormente clicar la aceptación.

 - Datos del destinatario
 - Se puede cumplimentar manualmente o mediante un fichero de texto (.txt) con determinado formato que se exige (Ir a: "¿Cómo puedo crear un fichero de destinatarios?").
 - Si se hace manualmente: Cumplimentar los datos
 - Añadir a la lista de destinatarios.
 - Cumplimentar datos y añadir a la lista tantas veces como el número de destinatarios a los que se vaya a enviar.
 - Seleccionar destinatarios. (Si sólo es uno no hace falta seleccionarlo)

 - Valores añadidos
 - El burofax está listo para enviarse, no obstante, existen otras opciones que tienen distintos costes:
 - * AR Físico: Para enviar con acuse de recibo.
 - * AR Digital: Se activa automáticamente al elegir AR Físico (sin coste)
 - * Copia Certificada: Se recibe físicamente a posteriori.

 - Confirmación
 - Comprobar
 - Anotar el código de relación (puede servirnos para posteriores búsquedas de burofax enviados).
 - Pagar (Siempre: Pago con contrato)
 - Al elegir pagar nos da la opción de imprimir los detalles del burofax (Se pueden ver previamente: Hacer clic en Prev.)
- Notas:
- En Oficina Virtual se puede ver el histórico y seguimiento de burofax enviados.

 - Si se manda antes de las 13:00 horas se entrega en el día. Si se manda después de las 13:00 horas sólo se entrega en el día en aquellos lugares que exista reparto por la tarde. Ej: capitales de provincia.

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Código: UAOG-IT.07

Edición: 00

Fecha: 01-2010

Denominación: FORMULARIO DE DOCUMENTOS

Objeto:

Tiene como finalidad establecer una plantilla para los distintos tipos de documentos que se elaboran en la unidad, tales como: Certificados, Actas, Diplomas, Convenios, Felicitaciones, Saludas, Modelos Electorales, Convocatorias, Resoluciones, Normativas, Notas de Régimen Interno, Invitaciones, Credenciales, Autorizaciones,...

Además de establecer el modelo de texto, una plantilla asocia a todos los documentos: la autoridad de revisión y la autoridad de aprobación.

Desarrollo:

Certificados o Diplomas de impartición o asistencia a un evento.

Se harán de oficio al finalizar el evento o a la disolución del órgano colegiado u comisión. Una vez elaborado se pasará a la firma del órgano unipersonal competente en la materia y/o al organizador del evento.

Certificados, Autorizaciones o Credenciales

Se comprobará en la documentación de la unidad que procede su emisión. Se diseñará o modificará sobre el existente con los datos del solicitante y finalmente, se pasará a la firma del órgano unipersonal competente.

Convocatorias

Se comprueba la existencia de los datos de las personas a convocar, en caso contrario se recopilan los datos.

Se cumplimenta la plantilla con el orden del día.

Se pasa a la firma.

Se registra en el SIAG

Se fotocopia y archiva la convocatoria.

Se remite la convocatoria por correo electrónico a los destinatarios junto con la documentación escaneada.

Se envía la convocatoria por correo ordinario.

Actas

Recepción de los acuerdos a transcribir.

Se elabora y/o cumplimenta la plantilla con los asistentes y el desarrollo de la sesión.

Se modifican, si procede, los anexos del acta.

Se entrega al secretario y/o al presidente del órgano colegiado o comisión para su VºBº.

Notas de Régimen Interno/Saluda/Felicitaciones/Invitaciones

Recepción de las instrucciones.

Se elabora y/o cumplimenta la plantilla con las instrucciones.

Se entrega para su VºBº.

Cuando proceda se solicita la firma, se registra en el SIAG, una copia se archiva de acuerdo con el PA.01.

Se publica en la página web, si procede de acuerdo con el PA.02 y/o se envía a los interesados

Resolución/Normativas/Informes

Recepción de las instrucciones.

Se elabora y/o cumplimenta la plantilla con las instrucciones.
 Se entrega para su VºBº y la firma.
 Cuando proceda se registra en el SIAG, dejando una copia si requiere publicación en el tablón de anuncios, otra copia se archiva de acuerdo con el PA.01.
 Se publica en la página web, si procede de acuerdo con el PA.02 y/o se envía a los interesados.

Comunicados de prensa

Recepción de la información.
 Se elabora con la plantilla correspondiente, según sea una nota de prensa o una convocatoria.
 Se entrega para su revisión y visto bueno.
 Se envía a los medios de comunicación.
 Se publica en el Diario Digital de la Universidad de Jaén.

Convenios, Modelos Electorales, ...

Los modelos de plantillas están en fase elaboración.

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Código: UAOG-IT.08	Edición: 00	Fecha: 01-2010
---------------------------	--------------------	-----------------------

Denominación: MEMORIA ACADÉMICA

Objeto:

Describe la planificación, modelos de recopilación de datos, diseño, elaboración y difusión de la Memoria Académica de acuerdo con las directrices marcadas por el Secretario General.

Desarrollo:

En proceso de elaboración

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.09	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: PRESUPUESTO ANUAL		
Objeto: Tiene como finalidad reflejar la metodología de elaboración, diseño, maquetación y difusión del Presupuesto Anual de acuerdo con las directrices marcadas por el Gerente.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.10	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: CUENTAS ANUALES		
Objeto: Tiene como finalidad reflejar la metodología de elaboración, diseño, maquetación y difusión de las Cuentas Anuales de acuerdo con las directrices marcadas por el Gerente.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.11	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: PLAN ESTRATÉGICO		
Objeto: Tiene como finalidad establecer la metodología de elaboración y difusión del PEUJA, una vez que se dispone de los datos y de acuerdo con las directrices marcadas por el Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.12	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: AGENDA Y CALENDARIO ACADÉMICO		
Objeto: Contiene las instrucciones para diseñar, elaborar y difundir la Agenda Anual y el Calendario Académico a toda la comunidad universitaria de acuerdo con las directrices marcadas por el Secretario General.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.13	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: PLAN DE INNOVACIÓN DOCENTE		
Objeto: Tiene como finalidad reflejar la metodología de elaboración, diseño, maquetación y difusión del Plan de Innovación Docente de acuerdo con las directrices marcadas por el Vicerrector de Ordenación Académica, Innovación Docente y Profesorado.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.14	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: OTROS INFORMES O ESTUDIOS		
Objeto: Consiste en la recopilación, diseño, elaboración y difusión de los estudios o informes que nos soliciten de acuerdo con las directrices marcadas por el órgano unipersonal correspondiente.		
Desarrollo: En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.15	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: BASTANTEOS		
Objeto: Tiene como finalidad cotejar los documentos públicos de aquellas empresas que se presenten a un proceso de contratación pública de la UJA.		
Desarrollo: Consiste en el cotejo de los documentos públicos que acreditan la suficiencia del poder de un actuante para representar a una empresa en un proceso de contratación pública de la Universidad, expidiendo el Servicio Jurídico, en caso de que el poder sea bastante, un certificado al respecto. Se inicia a petición de la empresa que quiere participar en dicho proceso, la cual remite al Servicio Jurídico los documentos establecidos al efecto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, ya sea a través de un delegado o de una empresa de mensajería. El bastanteo se realiza en el acto o a lo sumo en 24 horas, remitiendo el Servicio el certificado al interesado para su aportación al proceso de contratación pública.		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA		
Código: UAOG-IT.16	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: VISADO DE MINUTAS		
Objeto: Su objeto es comprobar que las minutas presentadas por letrados o procuradores son conformes.		
Desarrollo: Es el estudio y comprobación de que las minutas, que evacúan los letrados o procuradores que han representado o defendido a la Universidad de Jaén, se adecuan a la normativa vigente dándoles en su caso el visto bueno. Los documentos suelen entrar por carta a las que se les da número de registro. Si se adecúan a la norma se envían a Asuntos Económicos para su abono, en caso contrario se impugnan.		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Código: UAOG-IT.17

Edición: 00

Fecha: 01-2010

Denominación: ORGANIZACIÓN DE LA COMITIVA ACADÉMICA

Objeto:

La comitiva académica es la representación institucional de la Universidad, que se constituye para trasladarse y acceder procesionalmente en los actos solemnes a la sala en la que se celebrará el acto. El objetivo de esta instrucción técnica es establecer los pasos a seguir para la creación y organización de esta comitiva.

Desarrollo:

El primer paso es el envío de una comunicación al profesor-doctor indicándole la celebración del acto y la necesidad de confirmar la asistencia al Gabinete del Rector, si asiste con traje académico, para proceder a la reserva de asiento y poder asignarle el lugar que ocupará en la Comitiva Académica.

La autoridad académica responsable de la organización del acto determinará quienes constituyen el cortejo académico y el orden que llevará. Se elaborará un listado con todos los participantes en la Comitiva.

Todos los profesores-doctores que han confirmado su asistencia al acto ya revestidos con el traje académico se reunirán en el vestíbulo del Edificio de Ingeniería y Tecnología ½ hora antes del inicio del Acto.

El Rector y el Consejo de Dirección junto con el Presidente del Consejo Social y otras autoridades invitadas al Acto permanecerán en la sala de juntas ubicada en la primera planta del Edif. de Ingeniería y Tecnología hasta que esté formada la Comitiva a la que se incorporarán en el orden que se indica a continuación.

La Comitiva Académica cuyos miembros doctores irán cubiertos, se organizará en dos columnas encabezada por el Secretario General e irá en procesión hasta el Aula Magna. El orden de las facultades para formar la Comitiva es de menor a mayor antigüedad, por tanto, la distribución en la UJA es la siguiente:

- Secretario General
- Miembros del Consejo Social
- Doctores de la Escuela Universitaria de Trabajo Social
- Doctores de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud
- Doctores de la Escuela Politécnica Superior de Linares
- Doctores de la Escuela Politécnica Superior de Jaén
- Doctores de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
- Doctores de la Facultad de Ciencias Experimentales
- Doctores de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
- Sr. y Sra. Directores de Escuelas Universitarias
- Sres. y Sras. Decanos/as de Facultades y Directores/as de Escuelas Politécnicas Superiores
- Sres. Presidentes de Consejos Sociales de las Universidades Andaluzas
- Sr. Presidente del Consejo Social de la Universidad de Jaén
- Defensor Universitario
- Ex Rector de la Universidad de Jaén
- Equipos Rectorales de las Universidades Andaluzas
- Equipo Rectoral de la Universidad de Jaén

- Rectores Magníficos de las Universidades Andaluzas
- Rector Magnífico de la Universidad de Jaén

Al iniciarse la entrada de la Comitiva en el Aula Magna todos los asistentes se pondrán en pie y se interpretará una pieza musical, mientras los integrantes de la Comitiva irán ocupando sus asientos, quedando en las primeras filas las facultades más antiguas.

Una vez concluido el acto la Comitiva Académica abandona el Aula Magna en orden inverso al de entrada.

Estas son las normas generales para organizar la comitiva académica, sin embargo dependiendo del acto solemne de que se trate existen algunas diferencias que vamos a reflejar:

Acto Solemne de Apertura de Curso.

En la comitiva académica de la apertura del curso forma parte el conferenciante de la Lección Inaugural que se colocará detrás del Defensor Universitario.

En este acto participan los nuevos doctores, en primer lugar se contacta con ellos para saber si van a participar en el Acto, posteriormente se le comunica las normas a seguir y el día de la celebración de un ensayo.

En la comitiva académica se sitúan justo detrás del Secretario General y una vez que llegan al Aula Magna deben de esperar en una sala contigua hasta que, según se establece en el Orden del Acto, el Secretario General junto con los Directores/as de Escuelas y Decanos/as de los Centros salen a por ellos para ser investidos como doctores y así poder ocupar los sitios reservados para ellos en el Aula Magna.

Una vez que concluye el acto al paso de la Comitiva Académica, cada doctor se incorpora a la facultad a la que pertenecen.

Acto Solemne de Doctor Honoris Causa.

La comitiva de un Honoris Causa empieza con la recepción del Rector, junto al Decano de la Facultad o Director del Centro, El Director del Departamento correspondiente y algún miembro más del Consejo de Dirección, del Doctorando acompañado del Padrino o Madrina y del Secretario General de la Universidad, en la puerta del edificio de Rectorado.

Seguidamente todos ellos se dirigen a una sala del edificio para revestir al Doctorando con traje académico. A continuación salen del Rectorado y se dirigen hacia la Sala de Juntas del edificio donde está formada la comitiva académica de todo el Claustro de Doctores y el Rector presentará al Doctorando a las autoridades académicas.

La comitiva académica estará encabezada por el Secretario General, justo detrás se situarán el Doctorando y el Padrino o Madrina y detrás de estos el Decano o Director de la Escuela o Facultad a la que pertenece el doctorando.

Una vez que llega al aula Magna conforme al Ceremonial el candidato a Doctor Honoris Causa no ingresará en ese momento en el Aula Magna sino que permanecerá en una sala contigua acompañado de su Padrino o Madrina. Una vez leído el acuerdo del Claustro el Sr. Secretario General acompañado del Decano/a de la Facultad salen a por el Candidato a Doctor Honoris Causa y lo acompañan junto con su Padrino o Madrina al Aula Magna, donde ocuparán los asientos reservados para ellos.

Una vez concluido el acto la comitiva académica abandona el Aula Magna en orden inverso al de la entrada y el nuevo Doctor Honoris Causa se incorpora a la Facultad que pertenezca.

Acto Solemne de entrega de la Medalla de Oro de la Universidad

En la Comitiva Académica la persona que recibe la Medalla de Oro, se sitúa detrás de los Rectores que asisten de otras Universidades y justo delante del Rector de la Universidad.

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

FICHA DE INSTRUCCIÓN TÉCNICA

Código: UAOG-IT.18	Edición: 00	Fecha: 01-2010
Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE DE LA UJA		
Objeto: La finalidad de esta instrucción, además de hacer una breve descripción de las distintas herramientas informáticas de las que puede disponer el personal de la UJA para realizar su trabajo, es indicar la forma de solicitar nuevos servicios, modificaciones, incidencias, páginas webs ...		
Desarrollo En proceso de elaboración		
HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Código edición	Fecha	Modificaciones
00	01-2010	Edición inicial

3. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS E INFORMACIÓN

La UAOG, como ya se ha indicado en esta documentación, inició su andadura en el contexto del Acuerdo del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas.

En un primer momento la unidad definió su misión, visión y valores. Posteriormente definió su mapa de procesos y elaboró sus fichas de procesos claves, en las cuales se establecieron indicadores que permitieran medir el desempeño de la unidad y detectar las oportunidades de corrección y mejora.

En el mismo contexto la UAOG ha elaborado la Carta de Servicios en la que se incluyen compromisos de calidad para los cuales también se han definido indicadores que permitan medir el cumplimiento o no de estos compromisos.

Al objeto de medir todos los indicadores mencionados se elaboró un formulario de recogida de información que permite recopilar todos los datos desde febrero de 2008 y hacer un posterior análisis de los resultados.

Estas son algunas muestras del formulario:

Universidad de Jaén

Año 2009

CUADERNO DE RECOGIDA DE DATOS
UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

Nombre:

Puesto que ocupa:

Mes:

Tel:

E-mail:

Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno

Presentado por:

SECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Día del Mes	Nº de comunicados recibidos	Nº de comunicados enviados	Nº de reuniones realizadas	Nº de convocatorias realizadas	Nº de incidencias	Nº de quejas	Proceso de la gestión		Nº de actos solemnes	Nº de quejas por incumplimiento de confidencialidad
							Fecha-Mes	Fecha-Mes		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										

UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

Hoja de Resultados: Seleccionar mes de 2009

Nombre: Tel:

Puesto: E-mail:

Asesoramiento Jurídico

Nº de informes evacuados

Días en el tiempo de respuesta

Nº de informes evacuados en 10 días o menos

Nº de informes evacuados en 8 días o menos

Comunicación Institucional

Nº comunicados redactados

Actualizaciones página Web

Nº días laborales PAS

Nº veces que la web no se ha actualizado en más de 2 días

Organización de reunión de órganos Colegiados/Unipersonales

Nº convocatorias (cualquier medio)

Nº convocatorias (mediante correo electrónico)

Nº convocatorias realizadas anteriormente por email

Nº reuniones

Nº convocados

Nº incidencias/errores

Organización de Eventos

Nº total de eventos

Nº total de asistentes

Nº cuestionarios de evaluación enviados

Nº cuestionarios de evaluación recibidos

Protocolo General de la Universidad

Nº de actos solemnes

Nº de actos no solemnes

Nº de invitados

Tiempo de ciclo solemne

Tiempo de ciclo no solemnes

Compromisos de Calidad

Nº de quejas por incumplimiento de confidencialidad

Otra forma de medir ha sido revisando el nivel de satisfacción del cliente interno mediante encuestas. El análisis de los resultados de estas encuestas ha permitido que la unidad se centre en mejorar aquellas actividades que no satisfacen las expectativas del cliente y que estén incluidas en el Plan de Mejora de la Unidad.

La elaboración de la presente Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, ha supuesto la revisión de los procesos y flujogramas de la unidad y, en consecuencia, de sus indicadores que vienen establecidos en las fichas de procesos, así como los responsables, tiempos y valores de medición.

Así pues, para la medición de estos indicadores orientados hacia los resultados, y la satisfacción del usuario, se adaptará el formulario existente y el informe de análisis de resultados.

4. REVISIÓN, AUDITORÍA-EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El mapa de procesos de la unidad refleja como procesos estratégicos la planificación, evaluación y mejora, lo que, a su vez, constituye su principal sistema de auditoría interna, tal y como se deduce de la finalidad de dichos procesos:

- Proceso Estratégico "Evaluación y Mejora". Tiene como finalidad realizar el seguimiento, control y auditoría del conjunto de procesos de la unidad y sus niveles de eficacia e impacto con relación a los objetivos preestablecidos.
- Proceso Estratégico "Planificación". Tiene por objeto determinar e implementar líneas de actuación, basadas en los elementos de retroalimentación obtenidos a partir del proceso estratégico de evaluación y mejora, que posibiliten realizar la adecuación necesaria de los procesos claves y de apoyo.

Para realizar el seguimiento del sistema de calidad, el Comité de Calidad se reunirá al menos tres veces al año, la primera sesión se celebrará durante el primer trimestre del año para planificar las actuaciones a realizar, la segunda sesión entre el segundo y el tercer trimestre para hacer un seguimiento de lo planificado y la tercera al final de año con el objeto de evaluar internamente el cumplimiento de los objetivos y establecer las mejoras necesarias, si bien, estas reuniones quedan supeditadas al calendario que establezca la UJA en materia de calidad. Los resultados de estas reuniones serán expuestos en la página web de la unidad.

La auditoría se evidencia a través de la consecución de los compromisos establecidos en los distintos niveles del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas.

En este marco, la unidad llevará a cabo las actuaciones necesarias para realizar las auditorías internas que la Universidad tiene previsto efectuar a nivel general para todas las unidades a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

En cuanto a la auditoría externa y dentro del contexto del CPMCS la unidad ya ha realizado una evaluación externa conforma al modelo EFQM y para 2010 está prevista la siguiente evaluación.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la unidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de requisitos por parte de la unidad. Este seguimiento incluirá la obtención de elementos de entrada como las encuestas de satisfacción del cliente, las encuestas de opinión del usuario, las quejas y sugerencias recibidas... cuyo análisis será la base para establecer las mejoras oportunas.

5. GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS, REGISTROS Y OTRAS EVIDENCIAS DEL SISTEMA

Los documentos que conforman el sistema de calidad de la UAOG han sido elaborados por el Equipo de Gestión por Procesos, siendo consensuados con toda la unidad. Las distintas etapas han sido publicitadas entre el personal de la unidad con el objetivo de que todos sus integrantes pudieran participar en las mismas.

En consecuencia con este procedimiento, cualquier documento del sistema de calidad implantado en la UAOG, entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el/la Responsable de la Unidad previo consenso con todos los miembros de la unidad, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado. Para ello, se ha creado una lista de distribución de la UAOG, como medio de comunicación interna permitiendo de esta forma recoger ideas y sugerencias que puedan añadir valor al proceso.

La unidad optará por disponer de los documentos en formato vía web para su despliegue a la Comunidad Universitaria y, conservará una copia en papel. La responsabilidad de su archivo, custodia y conservación recae sobre el/la Responsable de Unidad. Asimismo, se dejará constancia de la revisión y aprobación en el acta correspondiente, se tomarán las medidas necesarias para asegurar que en la página web esté la versión actualizada de cada uno de los documentos del sistema de calidad y que se dispone de las medidas de seguridad/protección necesarias.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión indicándose en el histórico del mismo el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la versión "00". En la página web de la UAOG se expondrá la versión actualizada de los documentos. Cuando un documento deje de estar en vigor, el/la Responsable lo comunicará a todo el personal de la unidad, guardando una copia, al menos, en soporte informático reconocido bajo el epígrafe de DOCUMENTOS OBSOLETOS y en cada documento se insertará una "marca de agua" con la palabra OBSOLETO.

Tanto en el caso de documentos, registros o evidencias recogidas en papel como en el de soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que se minimice el riesgo de pérdida o daño por accidente, condiciones ambientales, etc.

La retirada de un documento, registro o evidencia de un archivo debe ser autorizada por el responsable de su custodia. En el lugar físico de situación del documento se dejará nota con el nombre de la persona que lo retira y la fecha.

Para garantizar la trazabilidad del proceso de mejora continua y con el fin de disponer de un registro permanentemente actualizado donde se recoja de manera sintética (a modo de tabla) la documentación que conforma el sistema de calidad de esta unidad, adjuntamos la tabla de documentación en vigor que recogerá el título de documento y la versión.

Sólo para incluir en el cuadro de Documentos en Vigor, se recogerá la codificación del documento existente y caso de que no exista se seguirá la siguiente pauta: las iniciales de las tres primeras palabras del documento o las tres primeras letras del documento, como código de documento ya descrito, seguido de guión [UAOG]; la versión con el formato XX (variando XX desde 00 en adelante) y a continuación un punto (.) seguido de los dos dígitos del mes y los cuatro dígitos del año de aprobación separados por un guión.

Ejemplo: MAPA DE PROCESOS: MAP-[UAOG] 00.02-2010

En el caso de que se trate de informes, memorias,... de documentos ya existentes se reflejará indicando las iniciales de las dos primeras palabras del informe, memoria,... terminadas en punto (.) y seguidas del código del documento ya existente; la versión se codificará como se explica en el párrafo anterior.

Ejemplo: MEMORIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA: MS.PM-[UAOG]

El sistema de calidad puede exigir la utilización de otros documentos y datos tales como:

1. Documentos de planificación generados durante la puesta en práctica de los procesos o los procedimientos documentados del sistema (programa anual de auditorías internas, plan anual de formación interna, etc.)
2. Documentos que genera internamente la unidad como resultado de sus actividades.
3. Documentos de origen externo (normativa legal, modelos, guías, etc.)
4. Documentos de origen mixto (convenios, contratos, etc)

El/la Responsable de la unidad es la persona encargada de su control así como de mantener actualizado el Listado de Otros Documentos aplicables al sistema.

6. ANEXO I

DOCUMENTOS FORMALES EN VIGOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Documento	Código	Versión
Mapa de Procesos	MAP-[UAOG]	01.01-2010
Definición de Misión	MIS-[UAOG]	00.02-2008
Definición de Visión	VIS-[UAOG]	00.02-2008
Política de Calidad	POL- [UAOG]	00. 01-2010
Carta de Servicios	CSE-[UAOG]	00.10-2009
Folleto Carta de Servicios	FCS-[UAOG]	00.10-2009
Organigrama Unidad	ORG-[UAOG]	00.02-2008
Ficha de Proceso	[UAOG]-PE.01	00.01-2010
	[UAOG]-PE.02	00.01-2010
	[UAOG]-MPC.01	01.01-2010
	[UAOG]-MPC.02	01.01-2010
	[UAOG]-MPC.03	01.01-2010
	[UAOG]-MPC.04	01.01-2010
	[UAOG]-MPC.05	01.01-2010
	[UAOG]-PC.01 [MPC.06]	01.01-2010
	[UAOG]-PC.02 [MPC.06]	01.01-2010
	[UAOG]-PA.01	00.01-2010
	[UAOG]-PA.02	00.01-2010
Instrucciones Técnicas	UAOG-IT.01	00.01-2010
	UAOG-IT.02	00.01-2010
	UAOG-IT.03	00.01-2010
	UAOG-IT.04	00.01-2010
	UAOG-IT.05	00.01-2010
	UAOG-IT.06	00.01-2010
	UAOG-IT.07	00.01-2010
	UAOG-IT.08	00.01-2010
	UAOG-IT.09	00.01-2010
	UAOG-IT.10	00.01-2010
	UAOG-IT.11	00.01-2010
	UAOG-IT.12	00.01-2010
	UAOG-IT.13	00.01-2010
	UAOG-IT.14	00.01-2010
	UAOG-IT.15	00.01-2010
	UAOG-IT.16	00.01-2010
	UAOG-IT.17	00.01-2010
	UAOG-IT.18	00.01-2010
Plan de Mejora	PME-[UAOG]	00.02-2009
Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	DSGC-[UAOG]	00.01-2010
Manual de Calidad	MCA-[UAOG]	00.01-2010

6. ANEXO II

OTROS DOCUMENTOS APLICABLES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Documento	Código	Versión
1 ^{er} Formulario Recogida de Indicadores	FRI-[UAOG]	00.02-2008
Plan de Formación	PFO-[UAOG]	00.04-2009
Plan de Comunicación	PCO-[UAOG]	00.10-2009
Encuesta de Clima Laboral	ECL-[UAOG]	01.10-2009
Encuesta de Satisfacción de Clientes	ESC-[UAOG]	01.12-2009
Memoria de Seguimiento del PM	MS.PME-[UAOG]	00.12-2009
Memoria de Seguimiento de Procesos 2008	MS.PRO-[UAOG]	00.01-2009
Memoria de Seguimiento de Procesos 2009	MS.PRO-[UAOG]	01.01-2010
Informe de Elaboración de DSGC	IE.DSGC-[UAOG]	01.01-2010
Plan Operativo 2010	POP-[UAOG]	00.02-2010