



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Unidad Funcional “Apoyo a Órganos de Gobierno”

FICHAS DE PROCESOS

1. PROCESOS CLAVES

- Gestión Económica
- Atención al usuario y tratamiento de la información
- Gestión de la documentación
- Asesoramiento jurídico
- Comunicación institucional
- Organización de reuniones, eventos y jornadas
 - Organización de reuniones y eventos
 - Protocolo general de la Universidad

2. PROCESOS DE APOYO

- Archivo de la documentación
- Soportes/Aplicaciones informáticas

2.3. – FICHAS DE PROCESOS CLAVE



UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

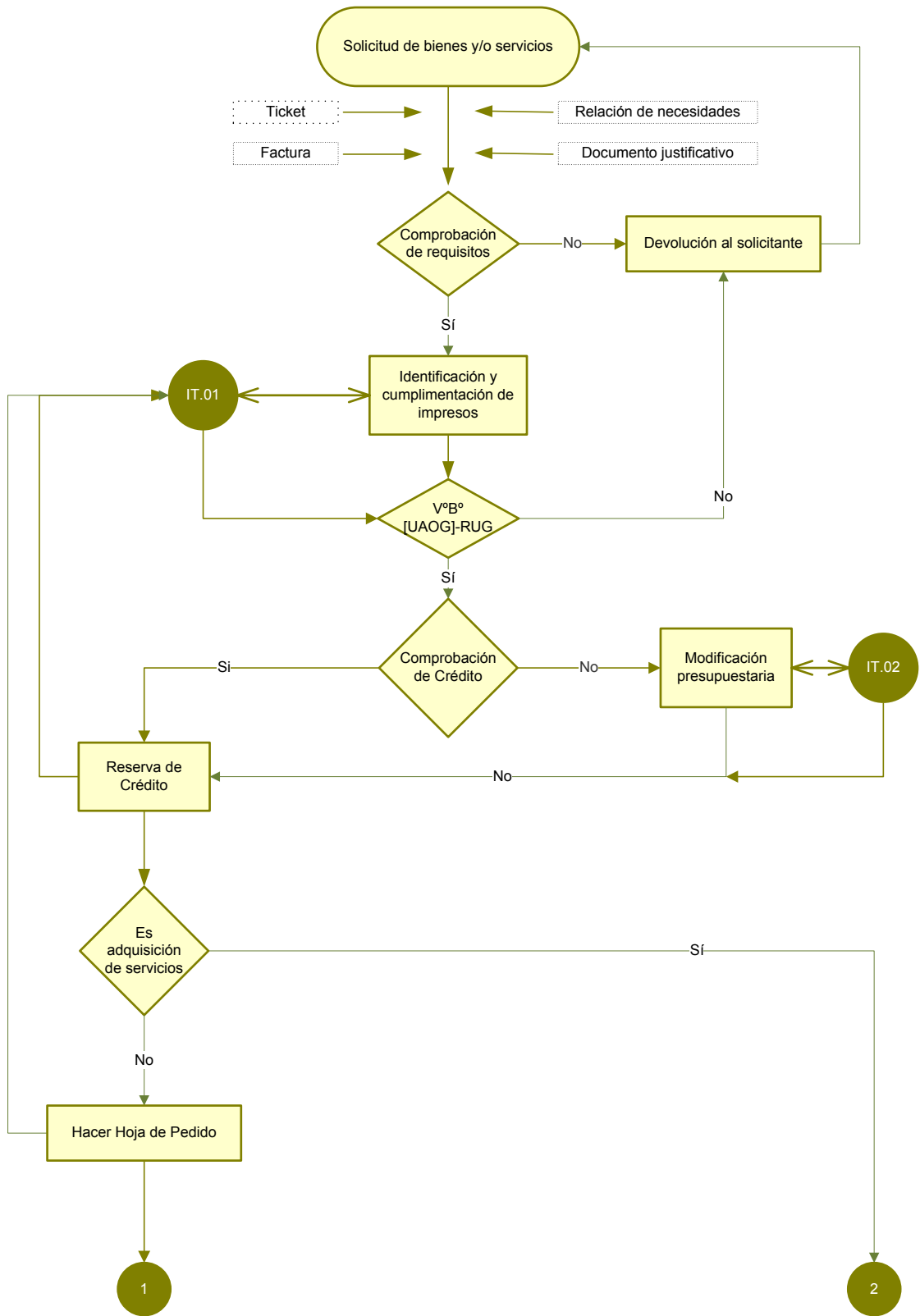
FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: GESTIÓN ECONÓMICA	Código proceso: UAOG-MPC.01
Misión u Objeto: Gestionar la documentación necesaria para la adquisición de bienes materiales o el abono por la prestación de servicios.	Fecha edición: 01/2010
	Código edición: 01
Departamento responsable: UAOG	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

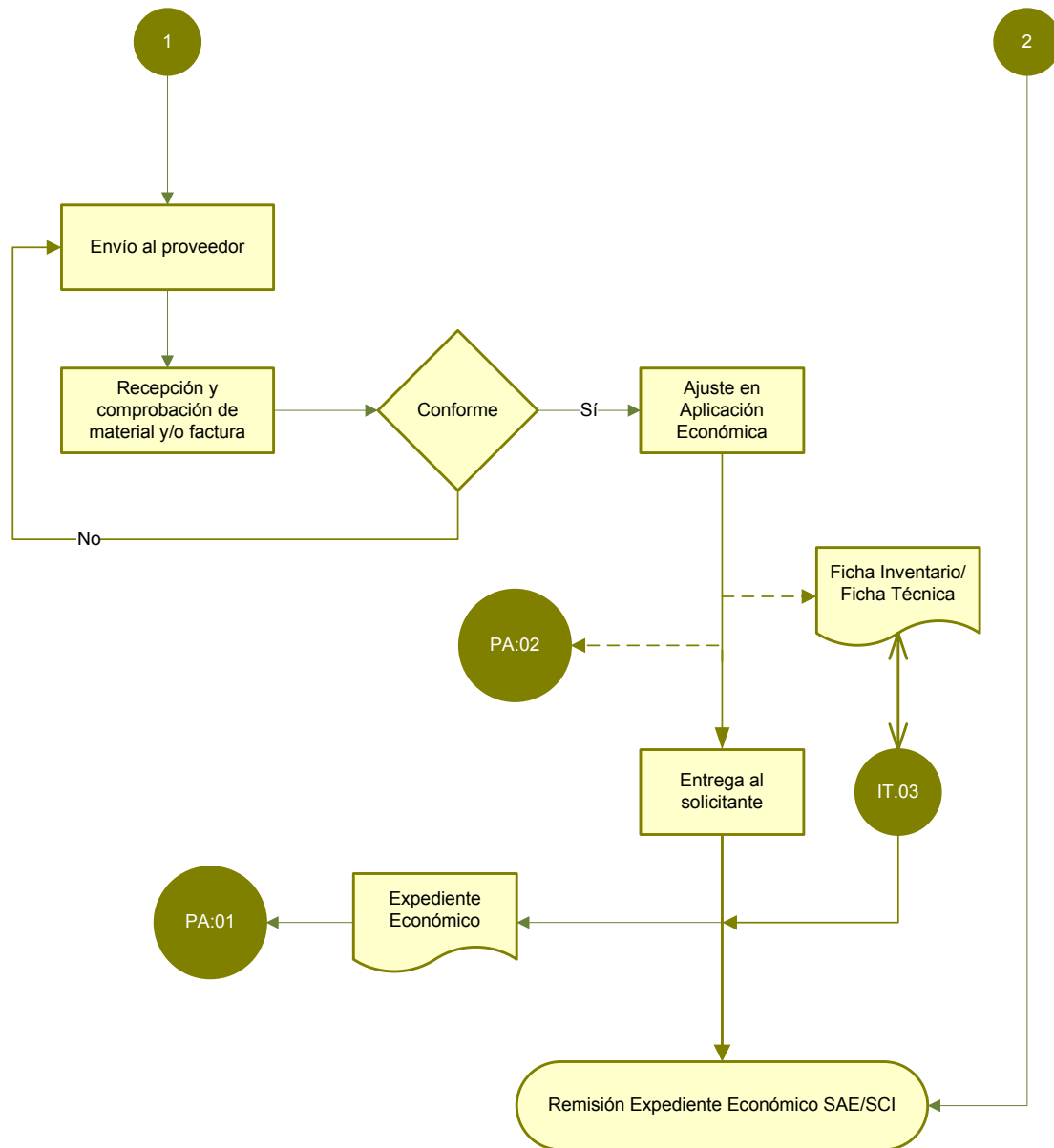
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Expedientes tramitados en plazo	Código: UAOG-I.01.[MPC.01]
Definición: Mide el porcentaje de expedientes económicos (que no conlleven modificación presupuestaria) que se envíen al proveedor o a la unidad correspondiente en un plazo igual o inferior a tres 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	Cíentes: Comunidad Universitaria Instituciones Públicas y Privadas Sociedad en general

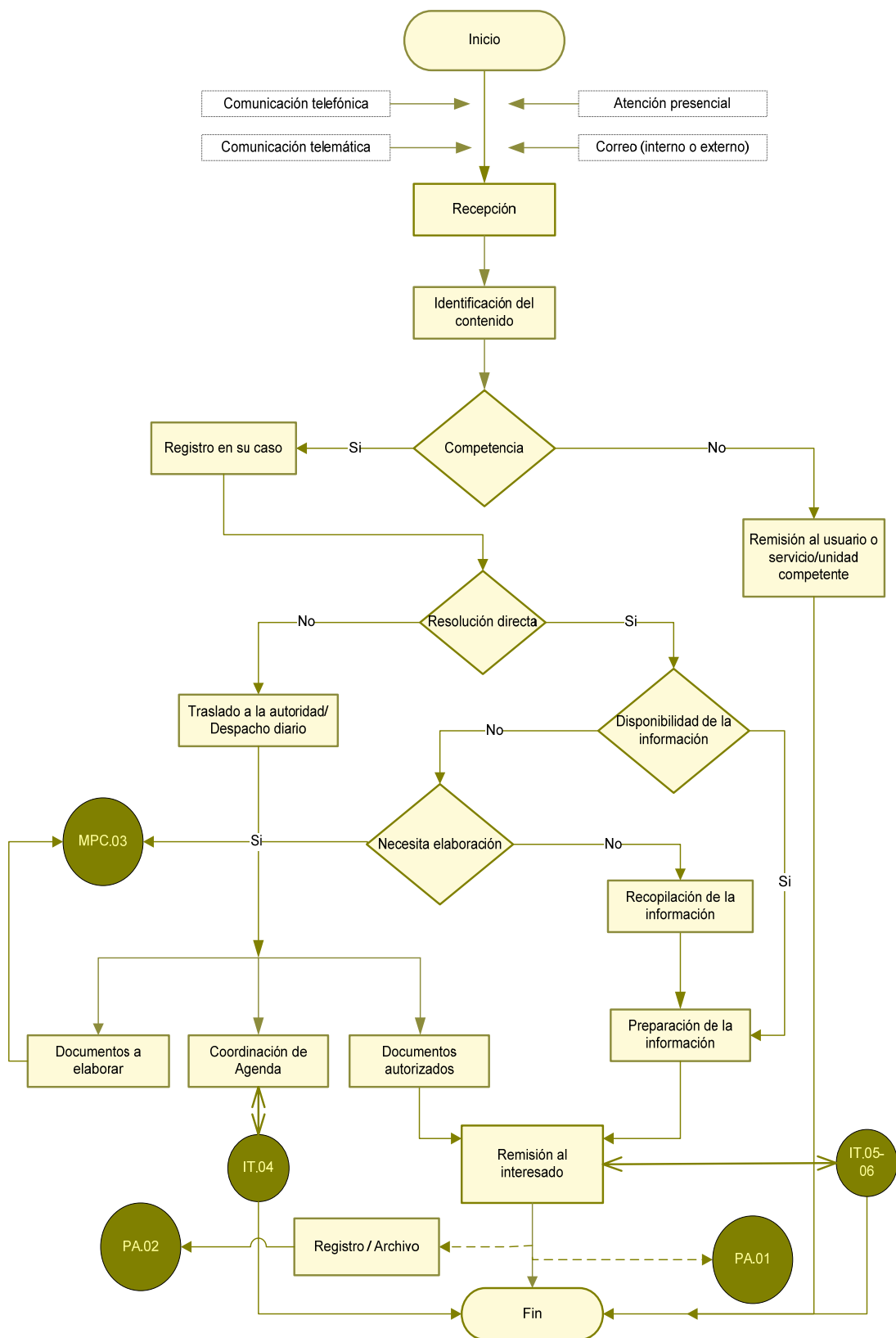
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Respuesta a consultas telemáticas	Código: UAOG-I.03.[MPC.02]
Definición: Mide el porcentaje de respuestas a consultas recibidas por correo electrónico, de resolución directa (sin intervención del superior), que son tramitadas en un plazo igual o inferior 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: $\frac{\sum \text{Nº de errores en documentos no habituales}}{\text{Nº total documentos no habituales}}$

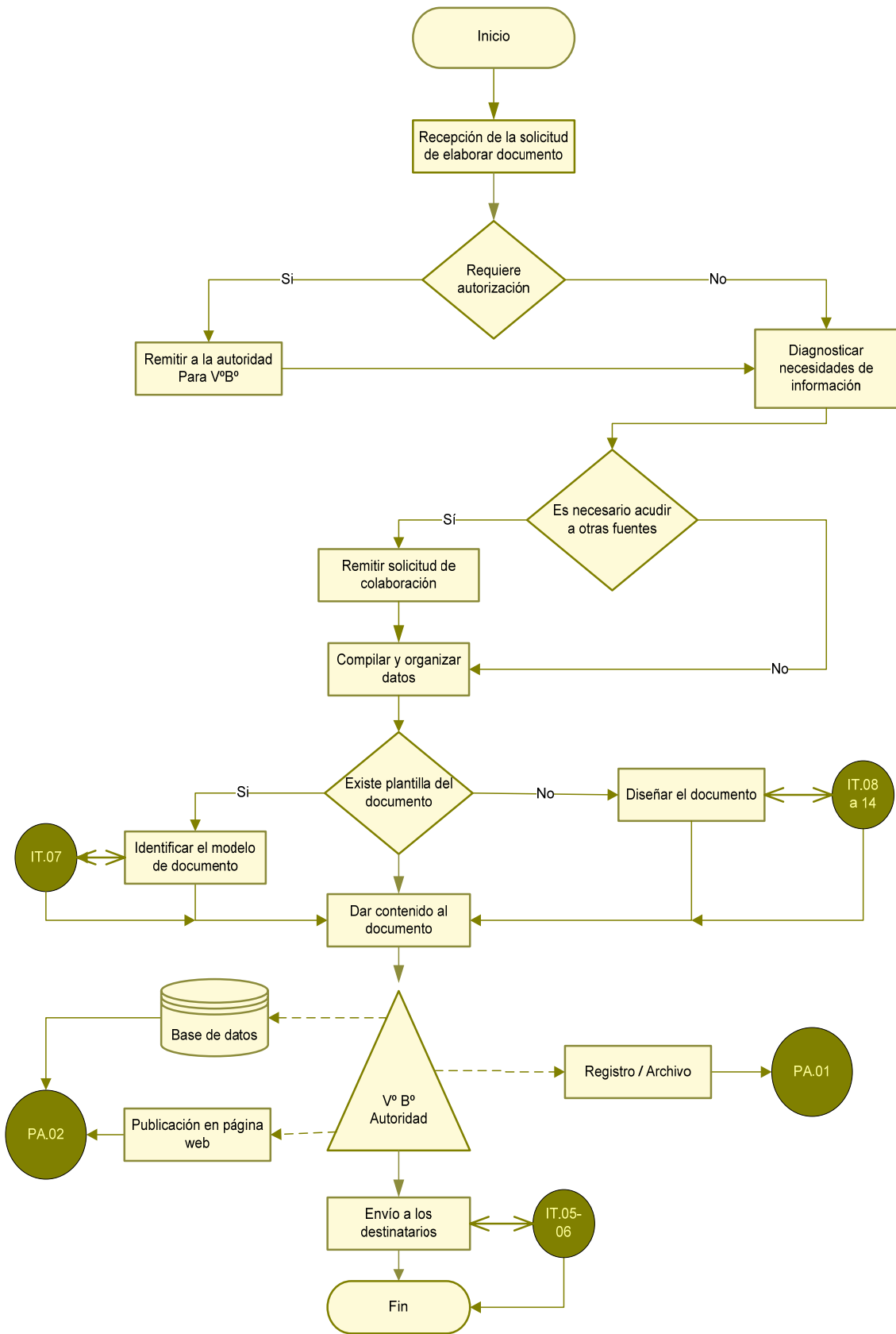
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Porcentaje de documentos cumplimentados según plantilla	Código: UAOG-I.07. [MPC.03]
Definición: Porcentaje de documentos enviados conforme a una plantilla respecto al total de posibles documentos normalizados	
Valor Límite: ≥50%	Objetivo: ≥75%
Responsable 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

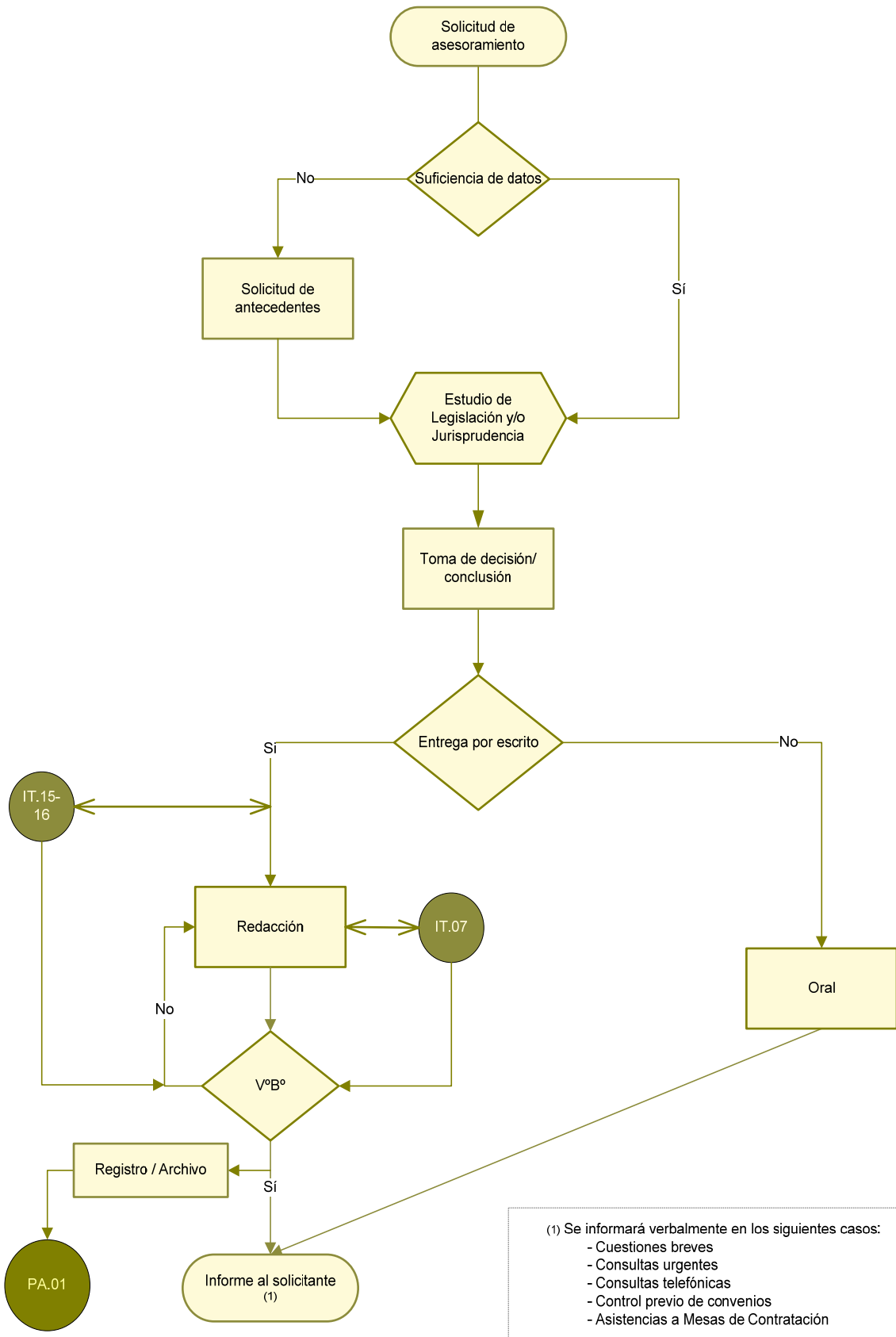
FICHA DE PROCESO	
Denominación del proceso: ASESORAMIENTO JURÍDICO	Código proceso: UAOG-MPC.04
Misión u Objeto: Prestar asesoramiento jurídico a los Órganos de Gobierno Generales en base a la normativa legal, principalmente mediante la evacuación de informes, el control de procesos judiciales y la asistencia 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





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

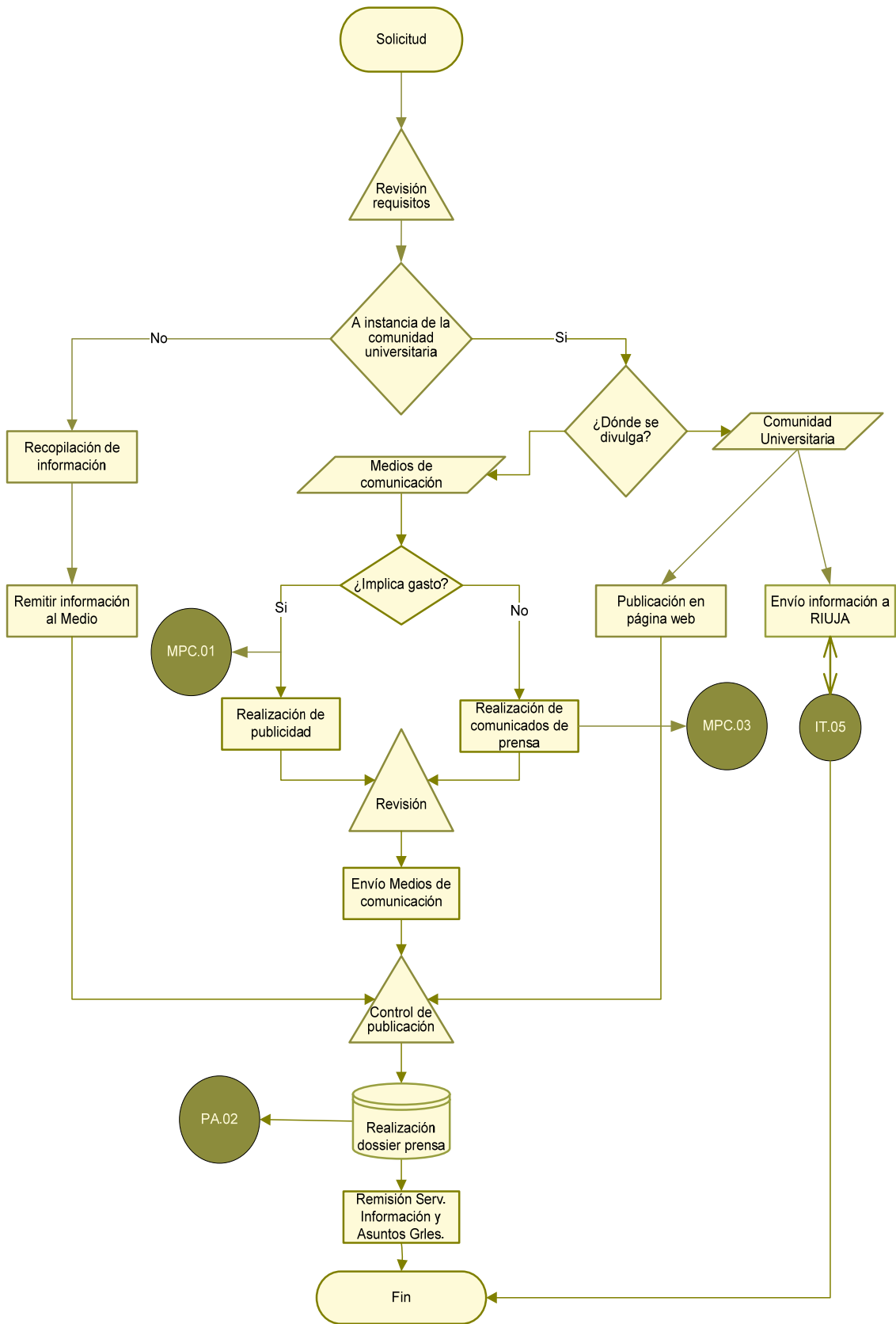
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Media diaria de comunicados de prensa redactados	Código: UAOG-I.10.[MPC.05]
Definición: Media de comunicados redactados dirigidos diariamente a los medios de comunicación.	
Valor Límite: ≥ 1 por día laborable	Objetivo: ≥2 por día laborable
Responsable Medición: [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

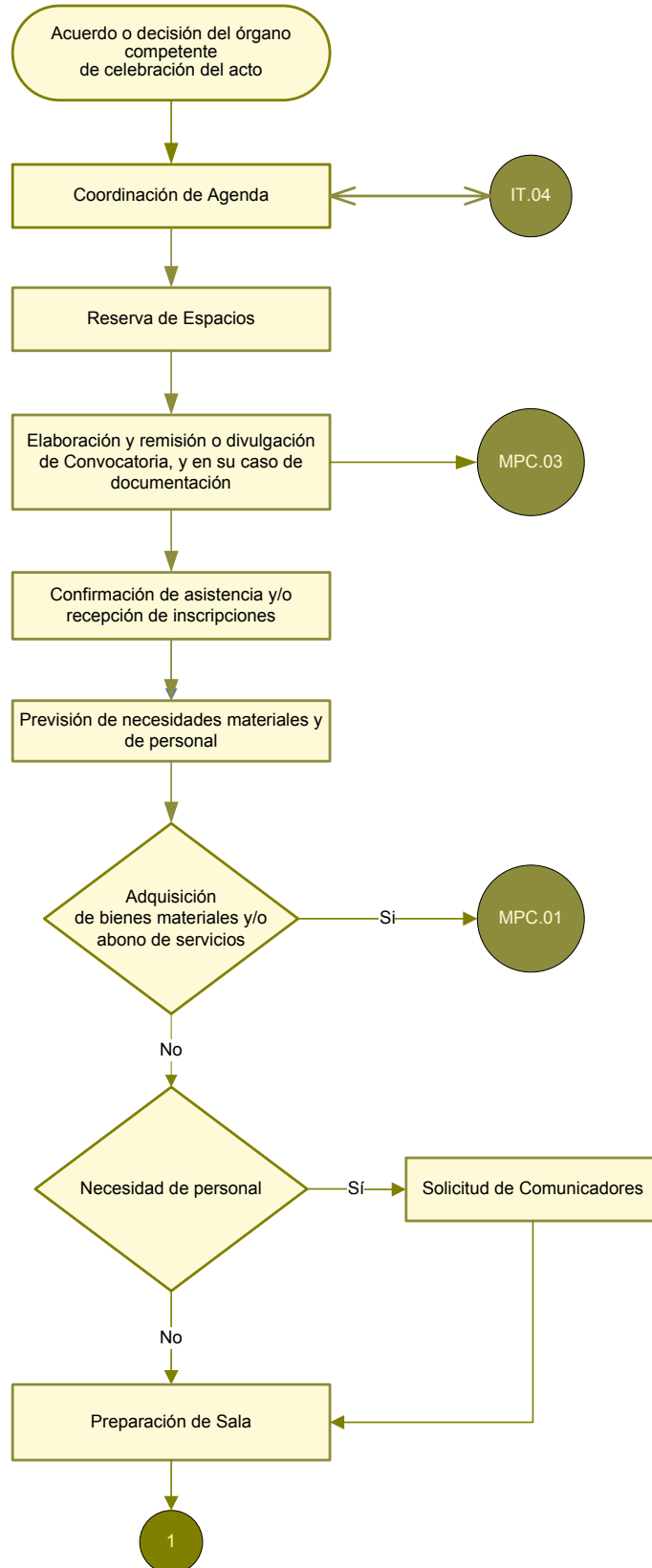
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Convocatorias a reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos	Código: UAOG-I.13.PC.01.[MPC.06]
Definición: Mide el porcentaje de convocatorias de reuniones o eventos enviadas por medios telemáticos	
Valor Límite: ≥ 75%	Objetivo: ≥90 %
Responsable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

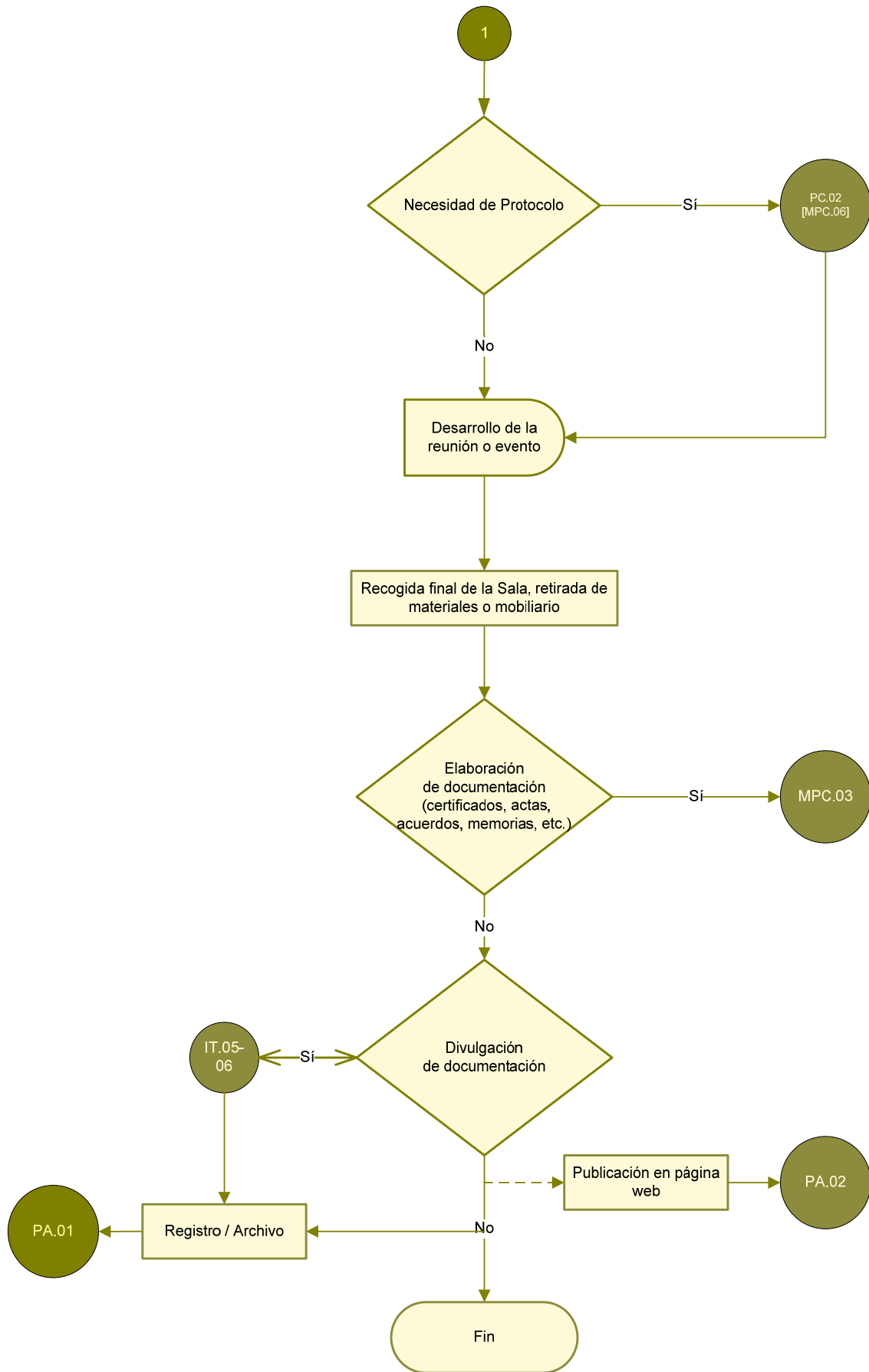
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Convocatorias de reuniones o eventos sin errores	Código: UAOG-I.14.PC.01.[MPC.06]
Definición: Mide el porcentaje de convocatorias correctas enviadas con respecto al total de convocatorias de reuniones o eventos	
Valor Límite: ≥86 %	Objetivo: ≥96 %
Responsable 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: <p>UAOG-FV.05 UAOG-FV.21 UAOG-FV.23 UAOG-FV.24</p>
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

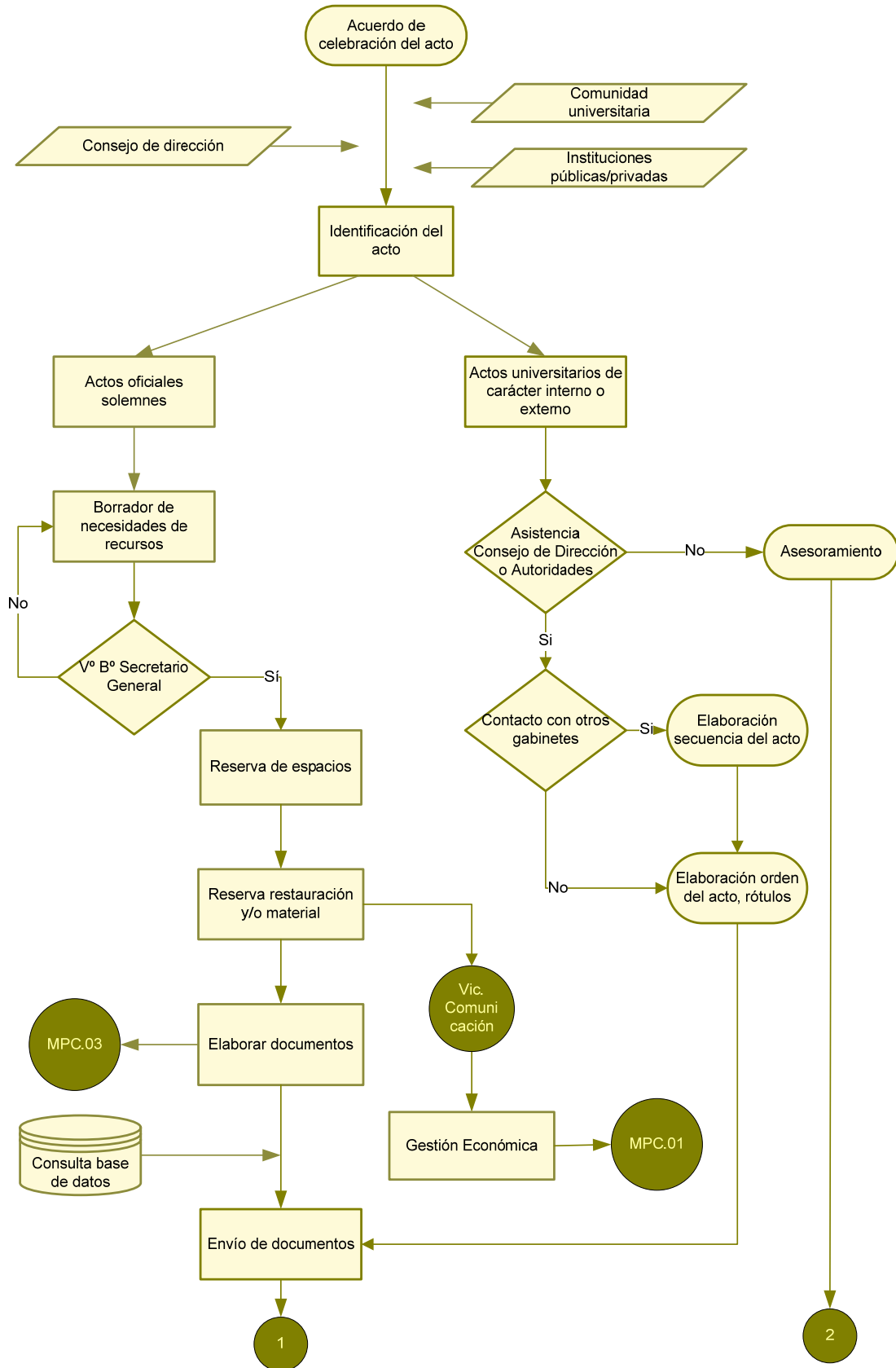
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Actos no solemnes sin incidencias	Código: UAOG-I.16. PC.02.[MP.06]
Definición: Porcentaje de actos no solemnes organizados correctamente durante el año	
Valor Límite: ≥85%	Objetivo: ≥90%
Responsable Medición: UAOG-GR	Responsable Seguimiento: UAOG-GSI
Periodicidad: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

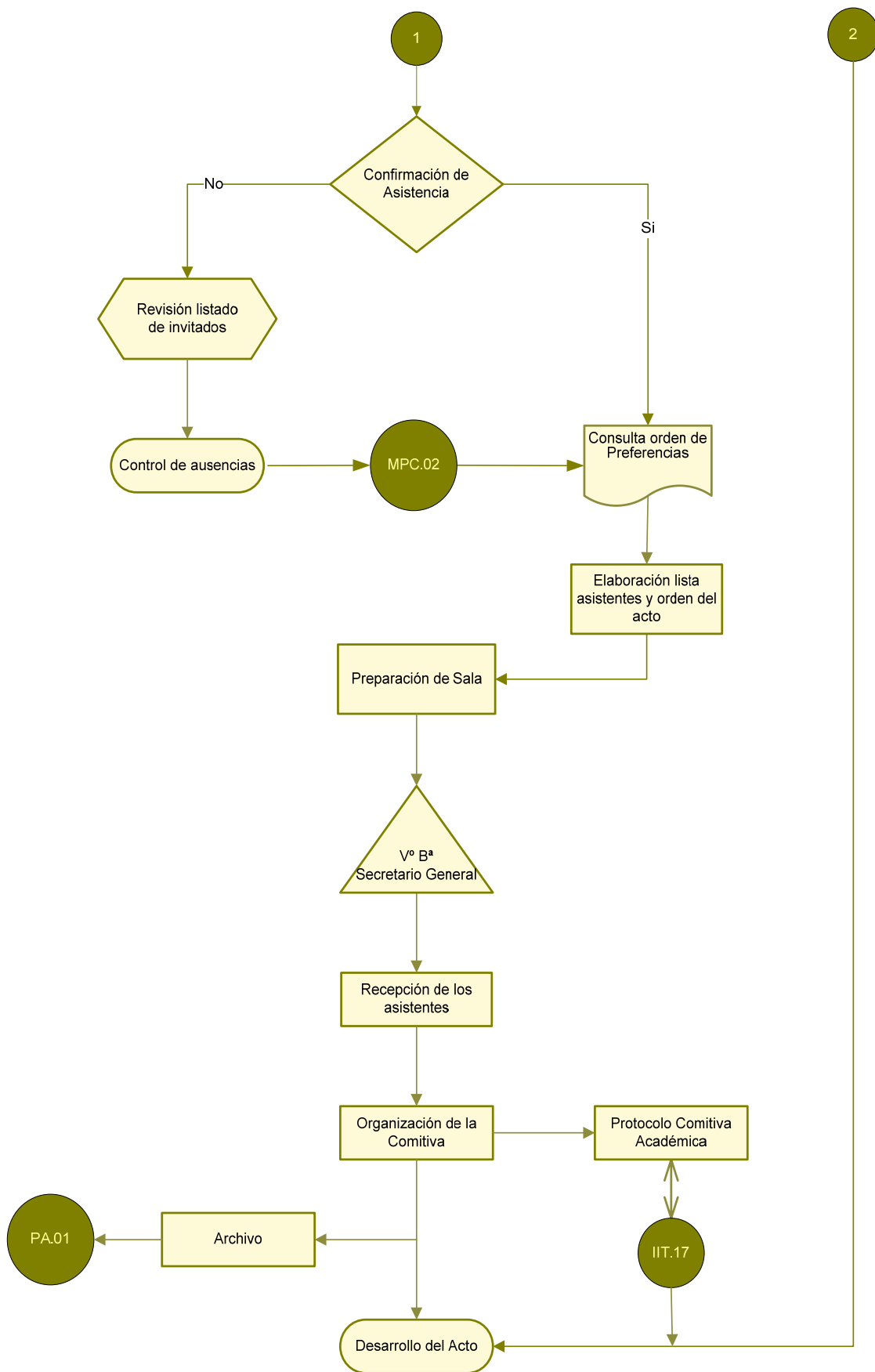
MEDICIÓN (indicadores del proceso)	
Indicador : Tiempo de ciclo de los actos solemnes	Código: UAOG-I.17.PC.02.[MPC.06]
Definición: Tiempo medio de ciclo de celebración de los actos solemnes. Mide desde la recepción del acuerdo de celebración del acto hasta el día de celebración.	
Valor Límite: ≤90 días 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



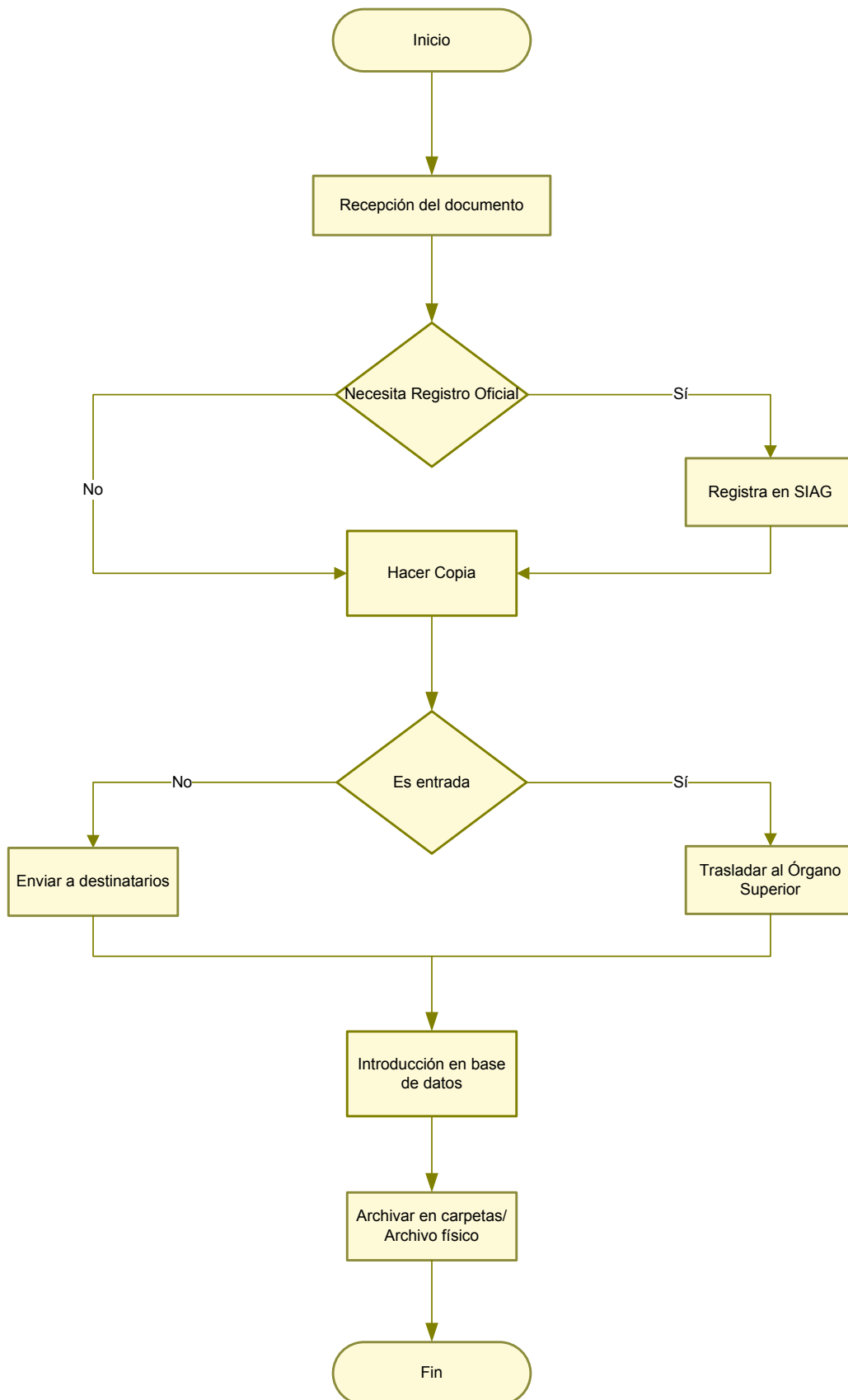
UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO A ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

