

2015

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

MANUAL DE PROCESOS

ANEXO Nº 5

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO:

GESTIÓN DE ESPACIOS.

CÓDIGO: PC 03

FECHA: 15/09/2015

REVISIÓN: 06



UNIVERSIDAD DE JAÉN





DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

PC.03. GESTIÓN DE ESPACIOS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de proceso.	Revisado por: Servicio de Planificación y Evaluación.	Aprobado por: Gerencia.
Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.	Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.
Cargo: Coordinador del equipo de proceso.	Cargo: Jefe de Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Gerente.
Fecha: Ciclo de gestión (11/09/2015)	Fecha: 11/09/2015	Fecha: 14/09/2015
Firma:	Firma:	Firma:

Edición.	Nº.: 06	Fecha de entrada en vigor: 15/09/2015
-----------------	----------------	--



ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESO.

PORTADA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

- 1.- RESPONSABLE DEL PROCESO
- 2.- EQUIPO DEL PROCESO
- 3.- MISIÓN
- 4.- ALCANCE
- 5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS
- 7.- ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL PROCESO
- 8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
- 9.- REGISTROS
- 10.- CLIENTES DEL PROCESO
- 11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS
- 12.- INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.1.- CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO
 - 12.2.- FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO
- 13.- ANEXO I. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA DEL PROCESO
- 14.- ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO
- 15.- ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO
- 16.- ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO
- 17.- ANEXO V. FICHEROS Y OTROS ELEMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL PROCESO
- 18.- ANEXO VI. ATRIBUTOS DE CALIDAD. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD
- 19.- ANEXO VII. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO
- 20.- ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	01/02/2011	Todos	Creación del Documento
02	18/02/2011	12.-Indicadores del proceso	Modificación de Indicadores
03	08/04/2013	Revisión general	Ficha de modificaciones
04	24/02/2014	Revisión general	Ficha de modificaciones
05	17/02/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones
06	15/09/2015	Revisión general	Ficha de modificaciones



1.- RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerencia de la Universidad de Jaén.

2.- EQUIPO DEL PROCESO

Coordinación:

- Gerencia de la Universidad de Jaén.

Miembros:

- Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.
- Responsable de Coordinación de la calidad de la Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.
- Director Técnico del Servicio de Deportes.
- Director de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.
- Responsable de calidad de la Unidad de Actividades Culturales.
- Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. (Unidad Técnica).

Miembros por convocatoria específica del coordinador:

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

3.- MISIÓN

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

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

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

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



4.- ALCANCE

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

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

5.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

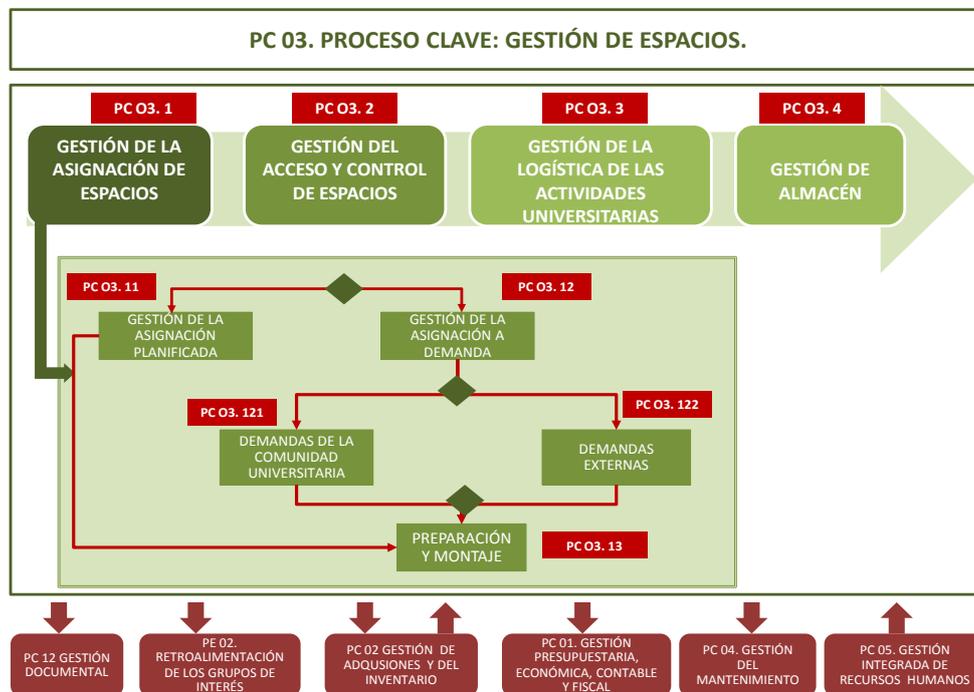


Figura nº [1-Doc-PC 03]. Mapa del Proceso PC 03.

6.- DESCRIPCIÓN BÁSICA DE LA INTERRELACIÓN DE PROCESOS

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

El proceso **Gestión de la Asignación de Espacios (PC 03.1)** tiene como finalidad básica gestionar los procedimientos de asignación de los espacios de la Universidad, según su naturaleza funcional (aulas, espacios de estudio, laboratorios, instalaciones deportivas, instalaciones para usos múltiples, etc.) y los



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

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

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

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

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

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

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



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

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

Cuadro de siglas de los Servicios y Unidades administrativas.

Responsabilidad básica:

▪ Unidad de Conserjerías (Servicio de Personal y Organización Docente)	UCON
▪ Servicio de Deportes	SDEP
▪ Biblioteca de la Universidad de Jaén	BIBL
▪ Unidad de Actividades Culturales	UACU
▪ Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación	UTLA
▪ Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones. (Unidad Técnica).	UT

Corresponsabilidad:

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

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

PROCESOS	SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS				
PC 03 Gestión de espacios.	Según desagregación de procesos				
PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios.	Según desagregación de procesos				
PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.	UCON	SDEP	UACU	OEDE	
PC 03.12 Gestión de la asignación a demanda.	Según desagregación de procesos				



PC 03.121 <i>Demandas de la comunidad universitaria.</i>	UCON	SDEP	BIBL	UACU	UTLA	OEDE	
PC 03.122 <i>Demandas externas.</i>	UCON	SDEP					
PC 03.13 <i>Preparación y montaje.</i>	UCON	SDEP	OEDE				
PC 03.2 <i>Gestión del acceso y control de espacios.</i>	UCON	SDEP	BIBL	UACU	UTLA	OEDE	
PC 03.3. <i>Gestión de la logística de las actividades universitarias</i>	UT	OEDL					
PC 03.4. <i>Gestión de Almacén</i>	UT	OEDA					

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

8.- LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

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



9.- REGISTROS

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

PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.		
Código	Registro	Responsable
R.[PC 03.11]-01	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	UCON/SDEP/UACU
R.[PC 03.11]-02	Registro de comunicaciones con el solicitante.	UCON/SDEP/UACU
R.[PC 03.11]-03	Registro de solicitudes para los cambios en la gestión centralizada.	UCON/SDEP/UACU
R.[PC 03.11]-04	Base de datos propia para reservas.	UCON/SDEP/UACU
PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.		
R.[PC 03.121]-05	Registro de solicitudes para uso interno de espacios.	UTLA/ SDEP/BIBL/UACU/UCON
R.[PC 03.121]-06	Registro de comunicaciones con el solicitante.	UTLA/ SDEP/BIBL/UCON
R.[PC 03.121]-07	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	UTLA/ SDEP/BIBL/UACU/UCON
R.[PC 03.121]-08	Base de datos propia para reservas.	UTLA/ SDEP/BIBL/UACU/UCON
PC 03.122 Demandas externas.		
R.[PC 03.122]-09	Registro de solicitudes para demandas externas.	UCON/SDEP
R.[PC 03.122]-10	Registro de comunicaciones con el solicitante.	UCON/SDEP
R.[PC 03.122]-11	Planning (cuadrante de reservas de espacios).	UCON/SDEP
R.[PC 03.122]-12	Base de datos propia para reservas.	UCON/SDEP
R.[PC 03.122]-13	Registro de ticket de abono de tarifas.	SDEP
R.[PC 03.122]-14	Facturas.	UCON
PC 03.13 Preparación y montaje.		
R.[PC 03.13]-15	Registro de necesidades de logística.	UCON/SDEP
PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios.		
R.[PC 03.2]-16	Inspección diaria de instalaciones.	SDEP
R.[PC 03.2]-17	Registro de acondicionamiento, revisión y uso del espacio.	UTLA/ SDEP
R.[PC 03.2]-18	Registro de partes de incidencias.	UTLA/ SDEP/BIBL/UACU/ UCON
PC 03.3 Gestión de la logística de las actividades universitarias		
R.[PC 03.3]-19	Solicitud electrónica de apoyo logístico.	UT
R.[PC 03.3]-20	Parte de trabajo.	UT
R.[PC 03.3]-21	Registro electrónico de la comunicación al cliente del inicio de los trabajos.	UT
R.[PC 03.3]-22	Registro electrónico de la comunicación al cliente de la finalización de los trabajos.	UT



PC 03.4. Gestión de Almacén		
R.[PC 03.4]-23	Albarán de entrega de material en almacén.	UT
R.[PC 03.4]-24	Solicitud electrónica de almacenamiento de material.	UT
R.[PC 03.4]-25	Registro electrónico de las entradas en almacén.	UT
R.[PC 03.4]-26	Solicitud electrónica de salidas de material almacenado.	UT
R.[PC 03.4]-27	Registro electrónico de la comunicación al solicitante de la disponibilidad del pedido para retirar en el almacén.	UT
R.[PC 03.4]-28	Parte de trabajo.	UT
R.[PC 03.4]-29	Albarán de salida de material de almacén.	UT

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

10.- CLIENTES DEL PROCESO

Clientes internos:

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

Clientes externos:

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



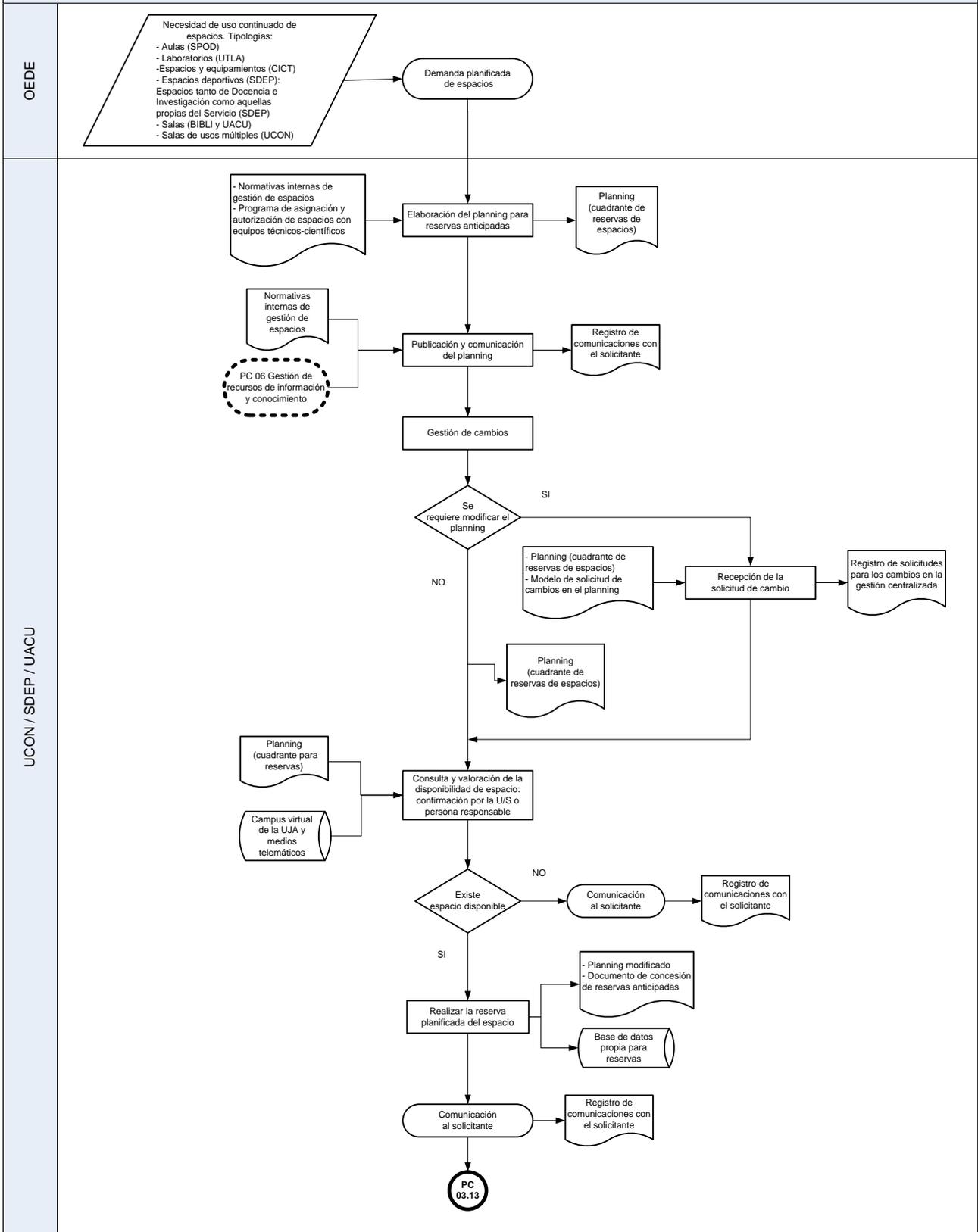
11.- FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS



PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

PC 03.11.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN PLANIFICADA



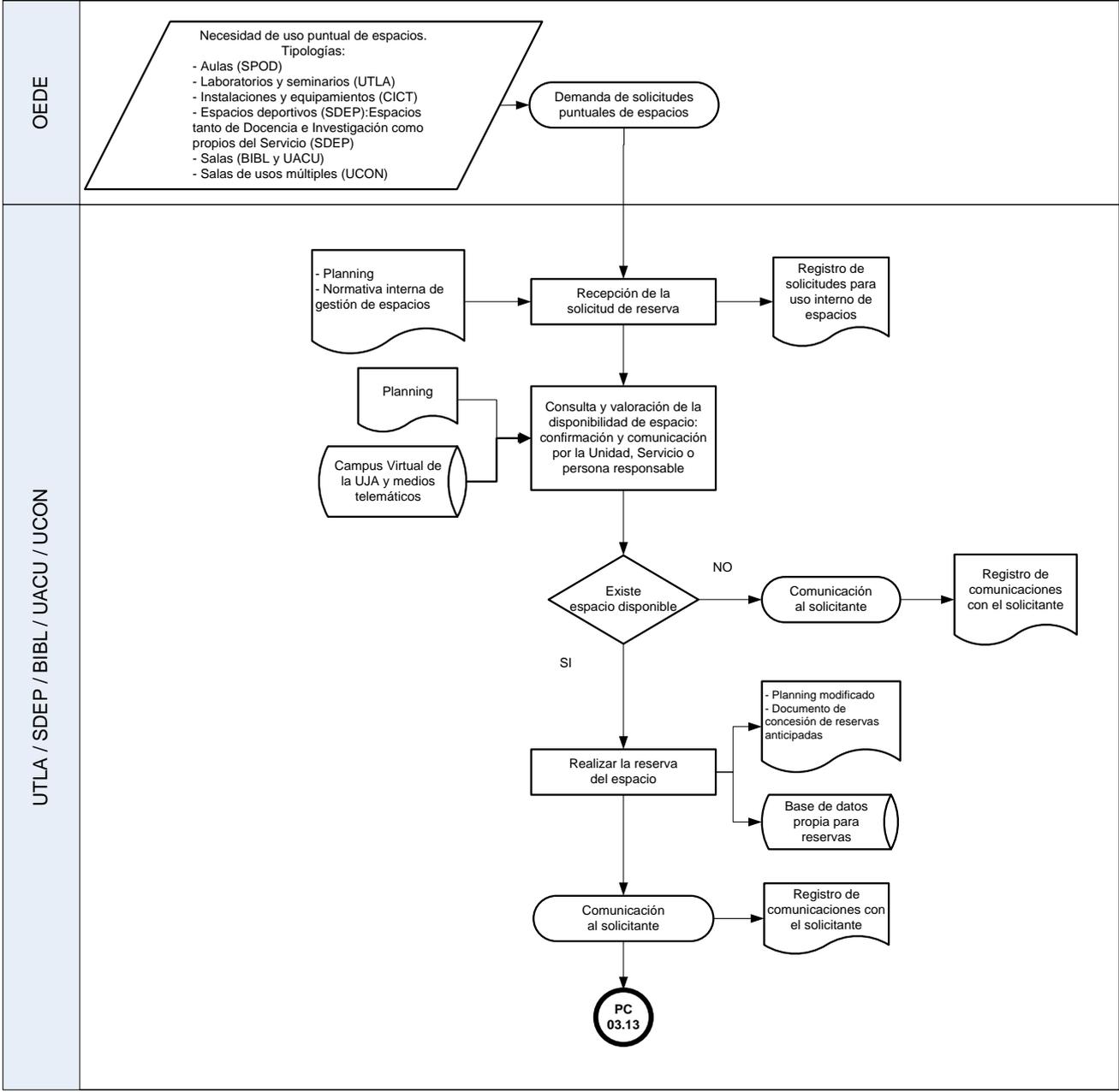


PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

PC 03.12.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN A DEMANDA

PC 03.121.- DEMANDAS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

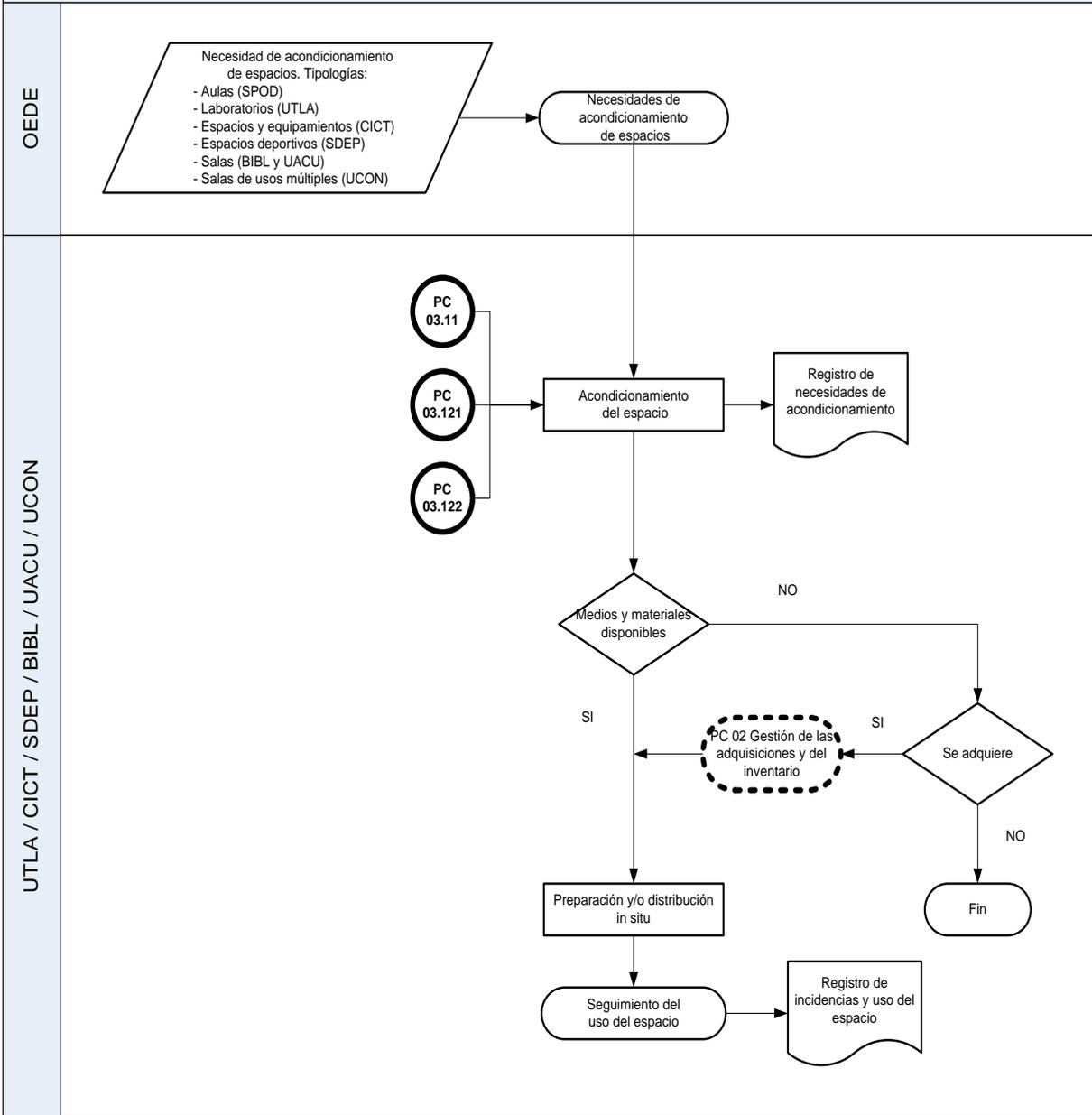




PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.1.- GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS

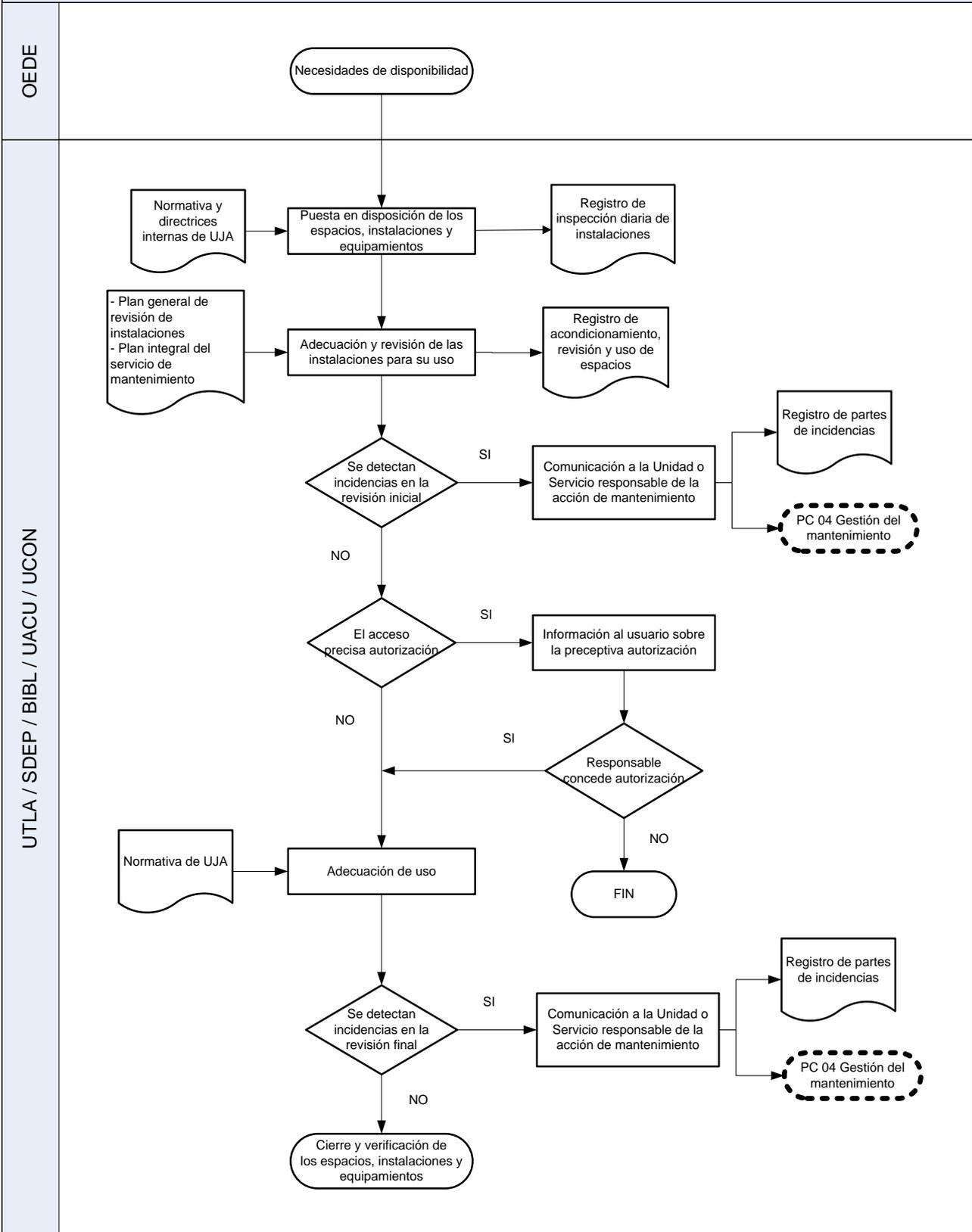
PC 03.13.- PREPARACIÓN Y MONTAJE





PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

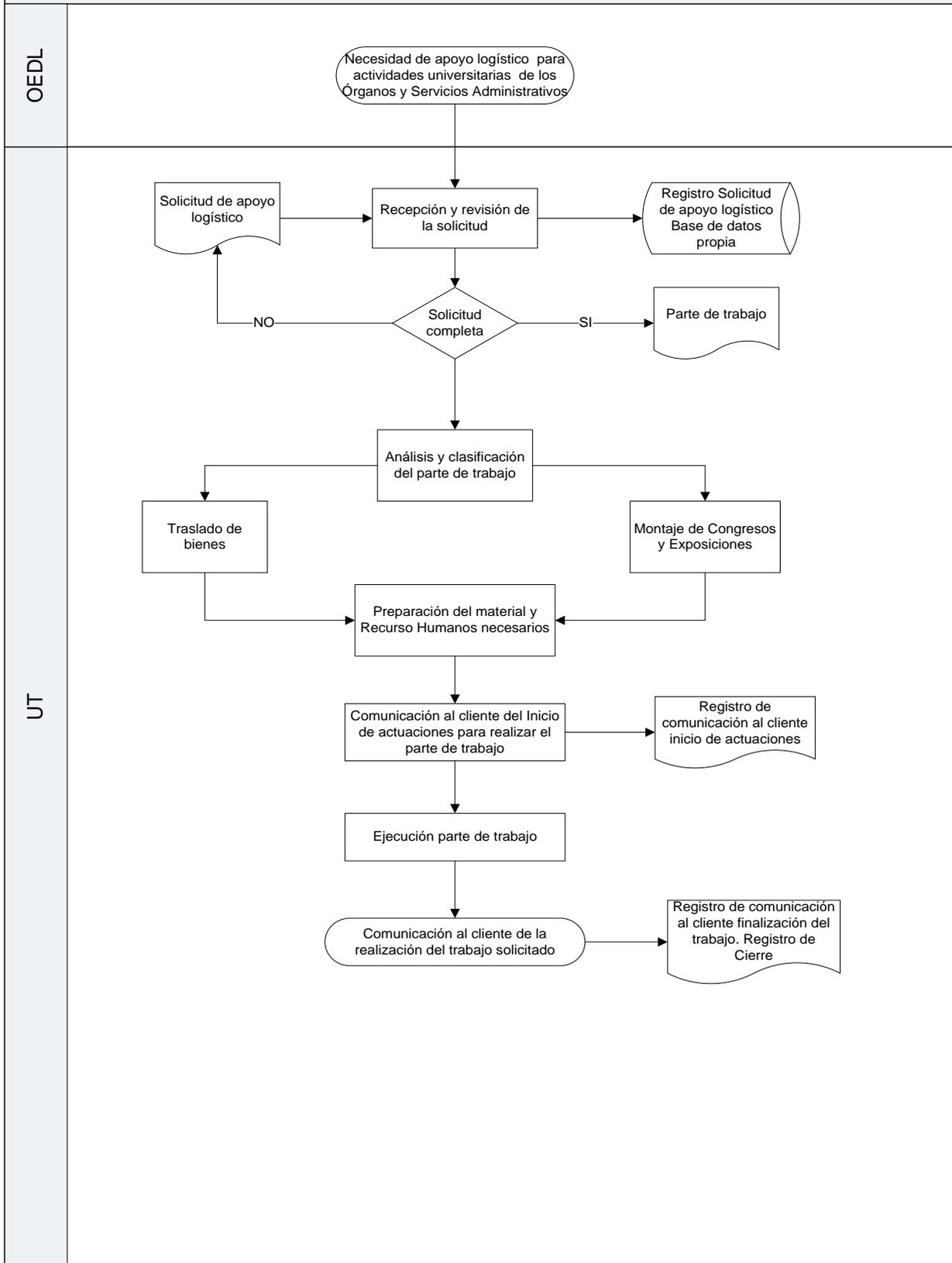
PC 03.2.- GESTIÓN DEL ACCESO Y CONTROL DE ESPACIOS

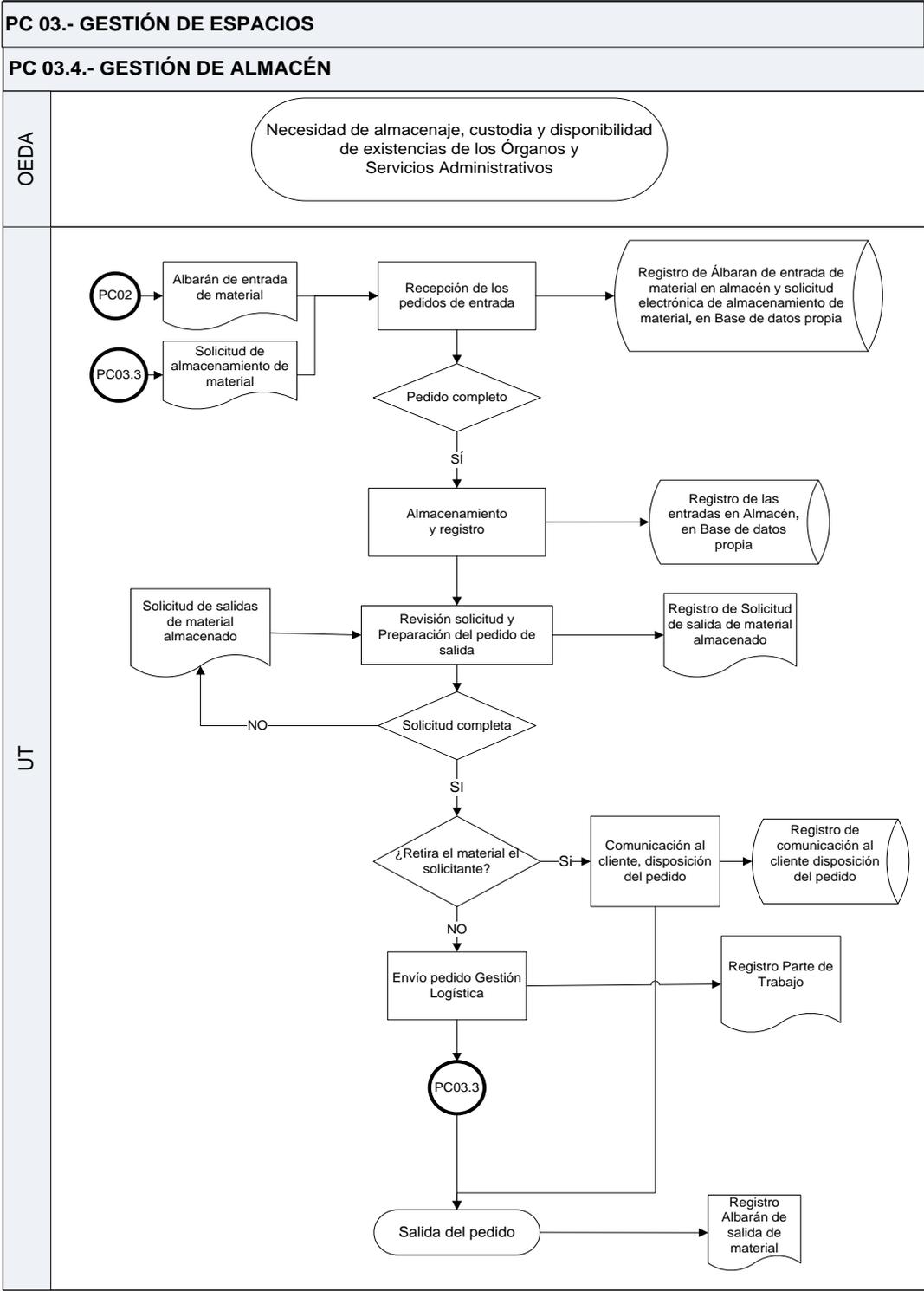




PC 03.- GESTIÓN DE ESPACIOS

PC 03.3 GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES UNIVERSITARIAS







12.- INDICADORES DEL PROCESO

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

En concreto en dicho proceso están relacionados los indicadores siguientes:

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

12.1. CUADRO DE INDICADORES DEL PROCESO

PC 03.11 Gestión de la asignación planificada.	
Código	Indicador
I.[PC 03.11]-01	Número de días de antelación de la comunicación de la planificación de asignación de espacios con respecto a su disponibilidad y uso.
I.[PC 03.11]-02	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.
I.[PC 03.11]-03	Porcentaje de solicitudes para la modificación de asignación planificada realizadas en un plazo no superior a 24 h. laborables.
I.[PC 03.11]-04	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.
PC 03.12 Gestión de la asignación a demanda.	
I.[PC 03.12]-05	Número de demandas de espacios para actividades culturales asignados para su gestión cultural.
PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria.	
I.[PC 03.121]-06	Porcentaje de solicitudes atendidas de la comunidad universitaria para uso de espacios.
I.[PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.
I.[PC 03.121]-08	Porcentaje de solicitudes de demanda interna de espacios atendidos dentro de un plazo no superior a 24 horas laborables.
I.[PC 03.121]-09	Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.



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

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



12.2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

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

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

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



I.[PC 03.11]-02	Número de modificaciones con posterioridad a la asignación de espacios planificados.		
FORMULACIÓN:	∑ Modificaciones efectuadas con indicación de la causa.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Semestral (cuatrimestres académicos)
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente. ▪ Director Técnico del Servicio de Deportes. 	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios mediante planificación. Las causas quedarán indicadas mediante tipología establecida por cada Unidad y segmentado por criterio de solicitud.			
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición desde:	2010		

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

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

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



I.[PC 03.11]-04	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas para docencia e investigación que son asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(\Sigma \text{ solicitudes asignadas y confirmadas en un máximo de dos días hábiles} / \text{n}^\circ \text{ solicitudes}) \times 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
$\geq 90 \%$	100 %	Periodicidad medición:	Semestral (cuatrimestres académicos)
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a las necesidades periódicas docentes desde la finalización del plazo de solicitud habilitado. El cálculo se establece comenzando a contar desde el día posterior al de la finalización de los plazos hasta el día de la asignación y confirmación de la concesión del espacio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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

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

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



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

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

I.[PC 03.121]-07	Porcentaje de solicitudes de reservas puntuales para docencia e investigación que son resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(\Sigma \text{solicitudes resueltas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles} / \text{n}^\circ \text{solicitudes}) \times 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	>=95 %	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.	Responsable seguimiento: Gerencia	
Observaciones: Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a las necesidades puntuales docentes desde la entrada de la solicitud. El cálculo se establece comenzando a contar desde el día posterior al de la entrada de la solicitud y hasta el día de la resolución y comunicación de la concesión del espacio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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



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

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

I.[PC 03.121]-09	Porcentaje de solicitudes de reservas propias del servicio que son resueltas en un máximo de un día hábil.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{de solicitudes de reservas propias del servicio resueltas en un máximo de un día hábil} / \text{Total solicitudes de reservas propias del servicio}) * 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	$\geq 95\%$	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 9 - I. [PC 03.121]-09. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.122]-10	Porcentaje de solicitudes externas atendidas para uso de espacios.		
FORMULACIÓN:	(Total solicitudes externas atendidas para uso de espacios / Total solicitudes externas para uso de espacios)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 03		
Fecha:	2011		

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



I.[PC 03.122]-11	Porcentaje de comunicaciones al interesado de la tramitación de expedientes de solicitudes externas de espacios realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables.		
FORMULACIÓN:	(Total comunicaciones al interesado de expedientes de solicitudes externas de espacios, realizadas en un plazo no superior a 48 h. laborables / Total solicitudes de demanda externa de espacios)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:	Plazo comienza a partir de la fecha de Registro. Comunicación del inicio de los trámites necesarios para la asignación del espacio.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

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

I.[PC 03.122]-12	Número de días que con antelación al inicio del periodo de solicitud de reservas periódicas para particulares está publicado el Procedimiento para su solicitud y concesión.		
FORMULACIÓN:	Fecha de inicio del plazo de solicitud - Fecha de publicación del Procedimiento de Solicitud		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No Procede	>=7	Periodicidad medición:	Anual
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012/2013		

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

I.[PC 03.122]-13	Porcentaje de solicitudes de reservas periódicas de instalaciones deportivas para particulares que son resueltas en un máximo de cuatro días hábiles.		
FORMULACIÓN:	$(\Sigma \text{solicitudes reservas periódicas resueltas y comunicadas en un máximo de cuatro días hábiles} / \text{n}^\circ \text{solicitudes}) \times 100$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
>=90 %	>=95%	Periodicidad medición:	Por convocatoria
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:	Tratamos de medir la eficiencia en dar respuesta a las solicitudes periódicas de particulares. El cálculo se establece desde el día posterior a la fecha de finalización del plazo de reservas periódicas para particulares y hasta el día de la resolución y comunicación de la concesión o denegación del espacio.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

Ficha nº 13 - I. [PC 03.122]-13. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.



I.[PC 03.13]-14	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios atendidas en el transcurso del acto.		
FORMULACIÓN:	(Número de incidencias sobre preparación y montaje atendidos durante el desarrollo del acto/ Total solicitudes preparación y montaje)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:	Para la Unidad de Consejería las incidencias se refieren tanto a las solicitudes verbales no contempladas en el formulario de solicitud de espacio previo al acto como a las que surjan en el desarrollo del acto. Las solicitudes podrán rellenarse por el personal de consejería atendiendo las peticiones verbales de los usuarios.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2014		

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

I.[PC 03.13]-15	Porcentaje de incidencias sobre preparación y montaje para disponibilidad de los espacios.		
FORMULACIÓN:	(Número de incidencias sobre preparación y montaje/ Total solicitudes preparación y montaje)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
<=1%	<=2%	Periodicidad medición:	Semestral
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones:	Incidencia: cualquier causa técnica que impida el normal desarrollo de la actividad en el espacio asignado. En el Servicio de Deportes no se producen solicitudes de preparación y montaje con carácter previo salvo muy puntuales excepciones. Así, las mismas o se suelen realizar "in situ" en el mismo momento del comienzo del uso (docencia, actividades físicas dirigidas) o están predeterminadas con carácter habitual y bajo protocolos de rutina de trabajo (material a montar al comienzo de cada competición propia, etc.). De esta manera y para este servicio, el apartado de la formulación que aparece en el denominador y que atiende a "Total de solicitudes de preparación y montaje" se entiende como el total de usos de Docencia y el total de actividades propias del SDEP (actividades físicas dirigidas, competiciones propias, etc.) que se realizan en todas sus instalaciones, al margen de que haya o no solicitud de preparación y montaje previa, e independientemente de la duración que tenga estipulada la misma (Ej.: una actividad de docencia de 3 horas aunque a efectos de control de usos computaría como 3 usos de una hora, a efectos de este indicador sería como un solo uso).		
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010		

Ficha nº 15 - I. [PC 03.13]-15. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.



I.[PC 03.2]-16	Porcentaje de incidencias comunicadas en la gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio segmentadas por unidades.		
FORMULACIÓN:	(Total de incidencias comunicadas a gestión del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio / Total de incidencias producidas del mantenimiento técnico y audiovisual del espacio)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente. ▪ Responsable de coordinación de la calidad de la UTLA. (*). ▪ Director Técnico del Servicio de Deportes. ▪ Director de la Biblioteca. ▪ Técnico Superior de la Unidad de Actividades Culturales. 	Responsable seguimiento:	Gerencia
<p>Observaciones: El indicador afecta a todas las Unidades responsables de la asignación de espacios respecto a las incidencias susceptible de intervención de mantenimiento técnico del espacio. Se segmenta según ámbito del mantenimiento, de acuerdo con el proceso PC04. Segmentado por Tipología (Informática y Unidad Técnica). Segmentado por Espacios Docentes y No Docentes *Para la UTLA implica la gestión de las incidencias a través de medios TICS y su archivo en base de datos de gestión. A efectos del SDEP y con objeto del cálculo del presente indicador, se entiende por mantenimiento técnico aquellas acciones de mantenimiento de los espacios deportivos y zonas anexas, que no pueden ser atendidas por las labores de conservación propias y especializadas que realiza el personal técnico del Servicio y por lo tanto requieren de la actuación de la Unidad Técnica. UCON: En 2014 sin mediciones, pendiente de solución técnica sobre su medición.</p>			
CONTROL	Código de versión: 03		
Medición desde:	2010 2011 (UTLA/ UACU)		

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

I.[PC 03.2]-17	Número de usos de la Sala de Musculación y Cardio.		
FORMULACIÓN:	\sum Usos de la Sala de Musculación y Cardio.		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Mensual
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones: Evolución del número de usos anual de las salas de musculación y cardio.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Fecha:	2012		

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



I.[PC 03.2]-18	Índice de Actividad en la ocupación de los complejos deportivos de la UJA		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{horas en las que hay alguna actividad en los espacios deportivos de reserva} \times 100) / \sum \text{horas de apertura del Complejo deportivo}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Mensual
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Porcentaje de horas de apertura de las instalaciones en las que hay al menos un uso que atender en los espacios deportivos sometidos a reservas de espacios (Pabellón deportivo o sus pistas laterales, pista de squash, campo de fútbol-rugby y pistas de pádel). En sentido contrario, el porcentaje de horas de apertura en las que no hay ningún uso de reservas que atender (quedarían excluidas la sala de musculación y cardio y las clases de actividades de libre participación).			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2012		

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

I.[PC 03.2]-19	Porcentaje de periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones que son publicados con un mínimo de 7 días de antelación al comienzo de los mismos.		
FORMULACIÓN:	$(\sum \text{periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones publicados con un mínimo de 7 días de antelación} \times 100) / \sum \text{periodos especiales de apertura y cierre de instalaciones}$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	>= 95 %	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Director Técnico del Servicio de Deportes.		Responsable seguimiento: Gerencia
Observaciones: Se entiende por "periodo especial de apertura y cierre de instalaciones" aquellos que modifican los horarios de apertura oficiales de las respectivas instalaciones (navidad, semana santa, periodo estival, festividades locales, etc.). Se excluyen de este cálculo las situaciones sobrevenidas por averías o roturas en espacios y/o equipamiento que implican la inmediata actuación de modificación de horario de apertura o, en determinados casos, el cierre de las mismas.			
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	Parcial 2012/2013		

Ficha nº 19 - I. [PC 03.2]-19. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.



I.[PC 03.2]-20	Porcentaje de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud.		
FORMULACIÓN:	(Total de incidencias menores comunicadas en la gestión del mantenimiento audiovisual del espacio resueltas en un plazo no superior a 2 horas desde su solicitud / Total de incidencias menores comunicadas)*100		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
Comprobación efectiva	100%	Periodicidad medición:	Continua
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente.	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	"Incidencias menores" son aquellas que no requieren de la intervención del servicio de informática y que el personal de conserjería puede resolver con la formación técnica recibida.		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2014		

Ficha nº 20 - I. [PC 03.2]-20. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.

I.[PC 03.3]-21	Número de partes de trabajo realizados por la Unidad Técnica relacionados con la actividad de logística		
FORMULACIÓN:	Suma de los partes de trabajo de actividad logística (Σ PAL)		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT-).	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	Segmentado por Traslado de bienes y Montajes de congresos y exposiciones.		
PAL:	Parte de trabajo recibido en el período de medición, clasificado dentro del subproceso de "Logística" por tratarse de actividades de:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Montaje y desmontaje de exposiciones, dentro y fuera de los Campus • Ayudas para el montaje y desmontaje en actos y actividades académicos • Transporte de muebles, equipamiento informático, libros, etc. • Mudanzas • Traslado y entrega de documentos oficiales fuera del Campus 		
CONTROL	Código de versión: 02		
Medición:	2013		

Ficha nº 21 - I. [PC 03.3]-21. Ficha de indicadores- Proceso PC 03.



I.[PC 03.4]-22	Número de pedidos totales gestionados por el Almacén		
FORMULACIÓN:	Suma de los pedidos recibidos (E) y expedidos (S) por el almacén: $\sum E + \sum S$		
Valor límite:	Valor objetivo:	Periodicidad indicador:	Anual
No procede	No procede	Periodicidad medición:	Trimestral
Responsable medición:	Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones (Unidad Técnica-UT).	Responsable seguimiento:	Gerencia
Observaciones:	E: Pedidos recepcionados en el almacén dentro del período correspondiente (Entradas) S: Pedidos expedidos por el almacén dentro del período correspondiente (Salidas)		
CONTROL	Código de versión: 01		
Medición desde:	2013		

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



DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL PROCESO

ANEXOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS



ANEXO I LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de legislación.

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

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

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

Legislación Externa (Leg. Ex). Legislación Interna (Leg. In).		
Código	Norma	Proceso
Leg. Ex.01. [PC 03]	Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.02. [PC 03]	Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.03. [PC 03]	Ley 13/1999/15/12 de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.1 Gestión de la Asignación de Espacios ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.



Leg. Ex.04. [PC 03]	Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público	▪ Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios
Leg. Ex.05. [PC 03]	Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores	▪ Todos los Procesos de PC 03. Gestión de Espacios
Leg. Ex.06. [PC 03]	Real Decreto 2069/1985, de 9 de octubre, sobre articulación de competencias en materia de actividades deportivas universitarias	▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. ▪ PC 03.122 Demandas Externas ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. Ex.07. [PC 03]	Real Decreto 1891/1991, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Aparatos de Rayos X. (BOE nº 3, de 3 de enero de 1992)	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.08. [PC 03]	Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo)	▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.09. [PC 03]	Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo (BOE nº 124 de 24 de mayo)	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.10. [PC 03]	Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual (BOE nº 140 de 12 de junio)	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.11. [PC 03]	Real Decreto 1836/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. (BOE nº 313, de 31 de diciembre de 1999)	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.12. [PC 03]	Real Decreto 1124/2000, de 16 de Junio, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de Mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.13. [PC 03]	Real Decreto 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo	▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.14. [PC 03]	Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico	▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.15. [PC 03]	Real Decreto 783/2001, de 6 de julio, por el que se establece el Reglamento de Protección contra las Radiaciones Ionizantes. (BOE nº 178, de 26 de julio de 2001)	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. Ex.16. [PC 03]	Real Decreto 349/2003, de 21 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición	▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios



	a agentes cancerígenos durante el trabajo, y por el que se amplía su ámbito de aplicación a los agentes mutágenos	
Leg. Ex.17. [PC 03]	Real Decreto 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos. (BOE nº 252, de 21 de octubre de 2005)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.01. [PC 03]	Presupuesto de la UJA, Normativa de Concesión de Reservas Periódicas del SAFYD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. ▪ PC 03.122 Demandas Externas ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.02. [PC 03]	Criterios Generales para el Plan de Organización Docente (POD) de la universidad de Jaén, para el curso académico correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.122 Demandas Externas
Leg. In.03. [PC 03]	Modelo de racionalización y gestión de espacios de la Universidad de Jaén, aprobado en sesión nº 19 del Consejo de Gobierno celebrado el 30 de Mayo de 2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.04. [PC 03]	Reglamento de la Biblioteca Universitaria. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005, de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.05. [PC 03]	Reglamento del Servicio de Control Interno, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el 25 de octubre de 2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.06. [PC 03]	Reglamentos de Organización y Funcionamiento de los Departamentos Universitarios, Institutos y Centros de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria
Leg. In.07. [PC 03]	Normativa de Uso de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.11 Gestión de la Asignación Planificada ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. ▪ PC 03.122 Demandas Externas ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.08. [PC 03]	Anexo 4. Normativa de los Espacios de Trabajo. Aprobado en sesión nº 20 del Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2005, de la Universidad de Jaén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria. ▪ PC 03.2 Gestión de Acceso y Control de Espacios.
Leg. In.09. [PC 03]	Instrucción nº 1/ 2007, de 5 Junio, por la que se regula el procedimiento de actuación en relación a los PIU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.10. [PC 03]	Instrucción nº 2/2007, del Jefe de Servicio de Personal y Organización Docente, de 17 de Octubre de 2007, donde se establece el procedimiento a seguir en la custodia y entrega de llaves depositadas en las Conserjerías de los distintos edificios de la Universidad, así como en la realización de copias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.11. [PC 03]	Instrucción nº 3/2007, del Jefe de Servicio de Personal y Organización Docente, de 31 de Octubre de 2007, donde se establece el	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje



	procedimiento a seguir en la custodia y entrega del material informático y audiovisual depositado en las Conserjerías de los distintos edificios de la Universidad. Gestión de material	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.12. [PC 03]	Instrucción nº 4/2007, de 15 de noviembre de 2007, del Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente, por la que se regula la gestión y uso de vasos y botellas de agua como elemento a utilizar en ceremonias y actos. Logística protocolar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.13 Preparación y Montaje ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.13. [PC 03]	Instrucción nº 5/2007, de 16 de Noviembre, del Jefe del Servicio de Mantenimiento y Vigilancia de las Instalaciones, por la que se normaliza el acceso de proveedores a las instalaciones de la Universidad. Control de Edificios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.14. [PC 03]	Instrucción nº 6 /2009, del día 14 de Abril, del Jefe del Servicio de Personal y Organización Docente, por la que se crea y regula la Oficina de Objetos Perdidos. Procedimiento de actuación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.121 Demandas de la Comunidad Universitaria ▪ PC 03.2 Gestión del Acceso y Control de Espacios
Leg. In.15. [PC 03]	Instrucción nº 7/2011, de 16 de Febrero, por el que se aprueba el procedimiento de gestión de espacios no docentes en la Universidad de Jaén.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 03.1 Gestión de la Asignación de Espacios

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



ANEXO II. FORMATOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de formatos

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

Código	Denominación	Proceso	Unidad Responsable
F.[PC03.11]-01	Formulario de reservas de espacios docentes	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Conserjerías
F.[PC 03.11]-02	Cuadrantes de Reserva de instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.11 Gestión de la asignación planificada 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.121]-01	Formulario de reservas de espacios no docentes.	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Conserjerías
F.[PC03.121]-02	Cuadrantes de Reserva de espacios no docentes	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Conserjerías
F.[PC 03.121]-03	Modelo de Solicitud de reservas periódicas y anticipadas puntuales	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC 03.121]-04	Modelo de Solicitud de reservas de instalaciones para docencia e investigación	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.121]-05	Formulario de reservas de espacio	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Biblioteca
F.[PC 03.121]-06	Planning de reservas de espacios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Actividades Culturales
F.[PC03-121]-07	Formato de Solicitudes de Gestión de espacios	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC03-121]-08	Formato de Comunicación al usuario de servicio prestado	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.121 Demandas de la comunidad universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación
F.[PC03.122]-01	Formulario de reservas de espacios no docentes.	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.122 Demandas externas 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Conserjerías
F.[PC 03.122]-02	Hoja Autocopiativa de reservas en Atención Directa	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.122 Demandas externas 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC 03.13]-01	Relación de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.13 Preparación y montaje 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Deportes
F.[PC03.13]-02	Parte de incidencias en la preparación y montaje de	<ul style="list-style-type: none"> PC 03.13 Preparación y montaje 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Conserjerías



	actos.		
F.[PC03.2]-01	Inspección diaria de instalaciones	▪ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	▪ Servicio de Deportes
F.[PC03.2]-02	Partes de incidencias gestión de mantenimiento.	▪ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	▪ Unidad de Conserjerías
F.[PC 03.2]-03	Documentos de Comunicación de Incidencias entre técnicos del Área	▪ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	▪ Servicio de Deportes
F.[PC03.2]-04	Parte de incidencias. Aulas de Biblioteca	▪ PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios	▪ Servicio de Biblioteca

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



ANEXO III. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de Instrucciones Técnicas

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

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



HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	08/04/2013	Creación del anexo
2	15/09/2015	Incorporación de instrucciones técnicas



ANEXO IV. PROCEDIMIENTOS TELEMATIZADOS DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Registro de Procedimientos Telematizados

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

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

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



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

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS



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

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC03. Gestión de la asignación de espacios de las demandas planificadas o solicitadas.	
Servicio prestado:	PC03-S1. Asignación y disponibilidad de espacios demandados.	
Unidad/es:	SDEP	
Fecha:	febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2. Servicios y unidades administrativas 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad. 5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. - Normativa reguladora de la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5) - Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios-clientes (3,5) - Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado (1) - Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) - Seguridad en el tratamiento de los datos de los clientes-usuarios (confidencialidad) (3,5) - Prestación de un servicio rápido (3,5) - Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) - Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información (3,5)
Unidad/es:	Unidad de Actividades Culturales	
Fecha:	Febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
1. Órganos de Gobierno y	- Información procedente de	- Capacidad para prestar el servicio con exactitud y



Gestión de la Universidad.	entrevistas y reuniones con clientes/usuarios.	formalidad (1). - Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por el cliente (1).
----------------------------	--	--

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

Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisitos de calidad
1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad. 2. Servicios y unidades administrativas. 3. PDI. 4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración. 5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento del Servicio. Indicadores del proceso. Quejas/sugerencias /felicitaciones. Encuestas post-servicio y de satisfacción 	<p>Necesidad: Asignación y adecuación del espacio a las necesidades específicas del servicio solicitado.</p> <p>Atributos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 	- Gestión y Publicación del 100% de las reservas que implican utilización de espacios. Publicación web de la gestión realizada.



		<p>6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4)</p> <p>7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4)</p> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información ()</p> <p>Prioridad en los atributos: 8>1>4>6</p>	
--	--	--	--

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



		<p>6. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4)</p> <p>7. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4)</p> <p>8. Registro de las solicitudes y comunicaciones por incidencias en la adecuación de espacios que precisan resolución a través de otros servicios [2,3,4 y 5] (3,4)</p> <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información () Prioridad en los atributos: 8>1>4>6</p>	
--	--	---	--

Proceso:		PC03. Preparación y montaje de espacios.	
Servicio prestado:		PC03-S3. Dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios.	
Unidad/es:		SDEP	
Fecha:		febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	
<p>1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación.</p> <p>2. Servicios y unidades administrativas</p> <p>3. Miembros de la comunidad universitaria.</p> <p>4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. - Normativa reguladora de la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para contactar o acceder a la persona de referencia para la prestación del servicio (3,5,) - Prestación de un servicio rápido (3,5) - Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) - Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1,2,3,4,5) - Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) - Adecuación de los horarios de atención o prestación del servicio a las necesidades que plantean los usuarios-clientes (3,5) - Comodidad en las instalaciones: climatización limpieza, dimensión y mantenimiento de los espacios (1,2,3,4,5) 	



de la Universidad. 5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.		- Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2,3,4,5)
--	--	--

Proceso:		PC03. Gestión del acceso y control de incidencias de los espacios.	
Servicio prestado:		PC03-S4. Control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.	
Unidad/es:		SDEP	
Fecha:		febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	
1. Estructuras de la Universidad: Facultades y Escuelas, Departamentos, Centros e Institutos estructuras para la investigación. 2. Servicios y unidades administrativas 3. Miembros de la comunidad universitaria. 4. Entidades y organizaciones públicas y privadas demandantes de espacios de la Universidad. 5. Visitantes ocasionales y otros usuarios externos de espacios de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción post servicio. - Quejas, sugerencias y felicitaciones. - Seguimiento del Servicio. - Normativa reguladora de la prestación 	<ul style="list-style-type: none"> - Acierto y precisión, ausencia de errores (1,2,3,4,5) - Cumplimiento de las características del servicio prestado. (1,2,3,4,5) - Capacidad de prestar el servicio solucionando, previamente, cualquier incidencia (1,2,3,4,5) - Cualificación/conocimientos de la personas de la Unidad para prestar el servicio (1,2,3,4,5) - Prestación de un servicio rápido (3,5) - Receptividad ante los problemas o situación personal del cliente-usuario (1,2,3,4,5) - Utilidad de la información proporcionada (precisión y cantidad de la información) en relación con el servicio prestado.(1,2,3,4,5) 	
Unidad/es:		Unidad de Actividades Culturales	
Fecha:		Febrero/2012	
Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	
1. Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Información procedente de entrevistas y reuniones con clientes/usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para prestar el servicio con exactitud y formalidad (1). - Adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas específicas comunicadas por el cliente (1). 	
Unidad/es:		Unidad de Técnicos de Laboratorio de Departamentos, Centros e Institutos de Investigación	
Fecha:		febrero/2012	



Grupo de interés/Clientes-Usuario	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)
<p>1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.</p> <p>2. Servicios y unidades administrativas.</p> <p>3. PDI.</p> <p>4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.</p> <p>5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del Servicio. • Indicadores del proceso. • Encuestas de Satisfacción. • Quejas/sugerencias /felicitaciones. • Encuestas post-servicio y de satisfacción. 	<p><u>Necesidad:</u> Asignación de espacios y gestión de las incidencias derivadas del uso de los mismos.</p> <p><u>Atributos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Accesibilidad y disponibilidad del personal técnico [2,3,4 y 5] (3,4) 10. Empatía y receptividad del personal hacia las solicitudes o cuestiones planteadas por el cliente [2,3,4 y 5] (3,4) 11. Adecuación del tiempo empleado para la resolución de la demanda de la prestación del servicio [3,4 y 5] (2,3,4) 12. Atención y medida en la disponibilidad y asignación de espacios [1,2,3,4 y 5] (2,3,4) 13. Aspectos metodológicos para prestar el servicio con exactitud y sin errores [1,2,3,4 y 5] (1) 14. Adecuación de los canales de comunicación y tecnología TIC de soporte para la información [1,2,3,4 y 5] (1,3,4) 15. Confianza transmitida por las personas de la unidad a los clientes/usuarios cuando se les presta el servicio [2,3,4 y 5] (3,4) 16. Registro de las solicitudes y comunicaciones por incidencias en la adecuación de espacios que precisan resolución a través de otros servicios [2,3,4 y 5] (3,4) <p>Relación entre los atributos y los grupos de interés [] Relación entre los atributos y las fuentes de información () Prioridad en los atributos: 8>1>4>6</p>

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

**Seguimiento y
revisión:**

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

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

HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

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



ANEXO VII. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DEL PROCESO

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC 03 Gestión de espacios. PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de trabajo UCONS (Gloria T. Cañas, Alfonso de la Casa, Juan Carlos Cazalilla, Blas Morillas y Felipe Piedra)
Seguimiento y revisión:	<i>En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.</i>

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



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

	FORTALEZAS*	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS*	<ol style="list-style-type: none"> 1. El alto nivel formativo del personal técnico en la seguridad en el laboratorio 2. Adecuada actitud de respuesta ante el incremento de exigencia de los clientes 3. Capacidad de autoformación 4. Eficacia del personal técnico a la hora de comunicar las distintas incidencias afines a este proceso. 5. La facilidad de gestionar el espacio a través de la plataforma PETRUS. 6. Página Web muy intuitiva. 7. Plataforma de gestión de espacios asentada. 8. Avanzado sistema de gestión y actualización de Recursos. 9. Alto nivel de informatización de servicios. 10. Infraestructuras recientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debido a la alta demanda de solicitudes del espacio, no siempre se da una respuesta adecuada desde la Unidad. 2. Mayor demanda que capacidad 3. Falta de criterios y objetivos en la asignación de recursos. 4. Canales internos de comunicación inadecuados.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora en la visión de la UTLA. 2. Aumento de nuestros clientes. 3. Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (Tic's) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuo cambio en las normativas de residuos, seguridad de las personas y de prevención de riesgos laborales. 2. Sobrecarga de trabajo. 3. Imposición de criterios en la planificación. 4. Preferencia de cantidad y no de calidad por parte de nuestros clientes que no valoran la calidad del Trabajo. 5. Dependencia de resolución de incidencias en el laboratorio por parte de otros servicios y/o unidades que da lugar a un tiempo inadecuado de respuesta.



		<ul style="list-style-type: none">6. Deterioro de las instalaciones y equipos por la falta de implicación de los clientes7. Canales externos de comunicación inadecuados.8. Comunicación deficiente en tiempo y/o forma
--	--	---

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo



ANEXO VIII. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

PC 03. GESTIÓN DE ESPACIOS

Proceso:	PC 03 Gestión de espacios. PC 03.1 Gestión de la asignación de espacios PC 03.2 Gestión del acceso y control de espacios
Servicio prestado:	Asignación y disponibilidad de espacios demandados, tramitación de la documentación para el cobro de los derechos derivados del uso externo de espacios de la Universidad, dotación de los medios necesarios para la disponibilidad y uso de espacios , y el control de la disponibilidad de los espacios y seguimiento y comunicación de incidencias.
Unidad/es:	Unidad de Conserjerías
Fecha:	Marzo 2018
Responsables:	Grupo de trabajo UCONS (Gloria T. Cañas, Alfonso de la Casa, Juan Carlos Cazalilla, Blas Morillas y Felipe Piedra)
Seguimiento y revisión:	<i>En la evaluación, seguimiento y mejora del proceso (informe del ciclo anual de gestión del proceso). Revisión anual o por situación excepcional por cambio estratégicos, del sistema o de los procesos.</i>

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



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

1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo. **Riesgo 3 (Moderado)**
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación. **Riesgo 3 (Moderado)**
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión. **Riesgo 4 (Considerable)**
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/Técnico. **Riesgo 4 (Considerable)**
6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos. **Riesgo 3 (Moderado)**
7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo. **Riesgo 4 (Considerable)**
8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio. **Riesgo 4 (Considerable)**
9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo. **Riesgo 4 (Considerable)**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego
-Riesgo: Detectado: Efecto potencial:	ESCALA 1-5 1.-Insignificante. 2.- Mínimo. 3.-Moderado. 4.-Considerable. 5.-Grave.	ESCALA 1-5 1.-Excepcional. 2.- Poco probable. 3.-Probable. 4.-Muy probable. 5.-Seguro.	Cálculo [EI]*[P]. ESCALA A-B-C-D D. Aceptar riesgo [< 5] C. Aceptar riesgo con controles. [6-8] B. Riesgo no deseable. [9-14] A. Riesgo inaceptable. [=>15]

MAPA DE RIESGOS PRIORIZADOS Y RELACIONADOS CON LA MATRIZ DAFO

RIESGO	VALORACIÓN EFECTO/IMPACTO [EI]	VALORACIÓN PROBABILIDAD [P]	Nivel Riego [valoración]	
1. Falta de respuesta en la implementación de los cambios operativos, normativos o manuales de trabajo.	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.
2. Deficiencia y ausencia de interoperabilidad en los sistemas de información y /o comunicación.	3	2	3*2=6	C-Aceptar Riesgo con Controles.
3. Generación de respuestas inadecuadas o erróneas a los clientes y/o usuarios en los diferentes campos de trabajo.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
4. Incapacidad por parte de la Institución para que los bienes, infraestructura y Tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la institución y soporte el cumplimiento de la misión.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.
5. Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles.



Apoyo Científico/ Técnico.				
6. Incapacidad de toma de decisiones en materias claves y la interacción con los demás Servicios/unidades en manejo de Recursos que dificulta la consecución de objetivos.	4	2	4*2=8	C-Aceptar Riesgo con Controles
7. Incremento de riesgos psicosociales y riesgos personales, derivados de la organización y condiciones establecidas en el trabajo.	4	3	4*3=12	B-Riesgo no deseable
8. Dificultad en la formación por la idiosincrasia del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.	4	3	4*3=12	B-Riesgo no deseable
9. Desconocimiento e inexistencia de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.	4	4	4*4=16	A-Riesgo inaceptable

RELACIÓN DE ACCIONES

RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES
<p>1.-Riesgo: Incremento de riesgos psicosociales y personales, derivados del aumento de carga de trabajo por inclusión de nuevos clientes (TFG's/TFM's)...</p> <p>2.-Riesgo: Dificultad de la formación por la falta de homogeneidad del personal técnico y el desconocimiento de un segundo idioma que delimitan el correcto funcionamiento de nuestro servicio.</p> <p>3.-Riesgo: Falta de definición expresa de las funciones del personal técnico por parte de la Universidad u Órganos de Liderazgo.</p>	<p>Acción 1,2 y 3: Elaborar un informe que se enviará a los responsables correspondientes.</p>
<p>4.-Riesgo: Incumplimiento de los Atributos de Calidad definidos para la Gestión de Espacios, Gestión del Mantenimiento y la Gestión de la prestación de Servicios de Apoyo Científico/ Técnico.</p>	
	<p>Acción 4: Seguimiento de la planificación establecida por el Grupo de Seguimiento de Indicadores consistente en revisiones periódicas de los resultados y sus posteriores valoraciones, soluciones o respuestas a las posibles incidencias derivadas o presentadas por dicho grupo de trabajo, desde el grupo de indicadores, procesos y análisis(GIPA).</p>



1.-Oportunidad: Disponibilidad de plataforma de gestión de trabajo PETRUS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	10/05/2018	Creación del anexo